

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA
INFORMACION**

*La Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado e
Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS): reorganización de
servicios y productos*

**Proyecto de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en
Bibliotecología y Ciencias de la Información**

Por

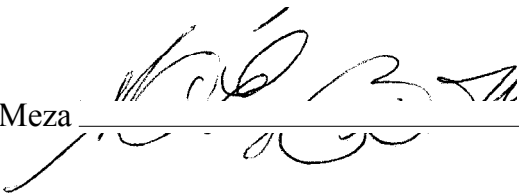
**Arce Alpízar Ludy
Fonseca Quirós Aída
Hernández Ramírez Grettel**

1998


TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Ana Cecilia Torres Muñoz CL,

Master Magda Cecilia Sandí Sandí 27¹ 11 95

Licda. María Eugenia Briceño Meza 

Lic. Ronulfo Vargas Vargas _____

Licda. Sonia Castillo 

Febrero de 1998

COMITE ASESOR

**Máster Magda Cecilia Sandí Sandí
Directora del Proyecto**

**Licda. María Eugenia Briceiiio Meza
Lectora**

**Lic. Ronulfo Vargas Var
Lector**

DEDICATORIAS

**Al Padre Celestial y a la Virgen,
a mi padre Luis Antonio Fonseca y a mi madre Isabel Quirós,
por su esfuerzo y sacrificio, a quienes con la ayuda de Dios hoy debo
todo lo que soy y poseo.**

Aída

**A Dios todopoderoso por haberme impulsado y dado las
fuerzas necesarias para terminar mi carrera.
Gracias a mi padre (en su memoria) y a mi madre que
siempre me han apoyado para que me vaya perfeccionando
como persona.
A mis hermanos por impulsarme siempre a alcanzar la meta
anhelada.**

Grettel Marcela

**A Dios quien conduce todas mis esfuerzos y metas.
A mi padre (en su memoria) por darme la mejor herencia , el estudio.
A mi madre por su gran amor, dedicación y todos sus desvelos,
A mis hermanas y a Luis y a Horte (hermanos políticos), por su apoyo, interés y amor.
y, a mi esposo por su comprensión y gran apoyo**

Ludy

AGRADECIMIENTOS

Deseamos expresar nuestro agradecimiento a las siguientes personas:

- **Al comité asesor: Magda Sandí, María Eugenia Briceño y Ronulfo Vargas por sus aportes y orientación en el desarrollo de este trabajo.**
- **Al Lic. Rafael Pacheco, por su gran colaboración para realizar el análisis e interpretación de los datos.**
- **Y a todas las personas que de una u otra forma colaboraron y nos apoyaron en la realización de este proyecto.**

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág
CAPITULO I INTRODUCCION	
A. El Problema y su importancia	14
B. Objetivos	18
1. Objetivos generales	
2. Objetivos específicos	
CAPITULO II MARCO TEORICO-CONCEPTUAL	
A. La Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS)	21
B. Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS)	26
C. Biblioteca especializada	29
1. Concepto	30
2. Características	31
3. Objetivos	32
4. Funciones	32
5. Servicios y productos	33
6. Administración y organización	36
D. Gestión de servicios y productos de información	
1. Propósito	38
2. Requisitos	39
3. Calidad aplicada a los servicios de información	40
4. Satisfacción del cliente	42
5. Evaluación de servicios y productos de información	45

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO METODOLOGICO

A. Metodología para lograr el objetivo general 1

1. Tipo de investigación	49
2. Sujetos y fuentes de investigación	50
a. Sujetos	50
1. Universo	50
b. Fuentes	53
3. Variables, su operacionalización e instrumentalización	54
4. Descripción de instrumentos para recolección de la información	60
5. Análisis de la información	62
6. Formas de presentación de resultados	62

B. Metodología para lograr el objetivo general 2

1. Pasos anteriores a la propuesta	63
------------------------------------	----

CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION 65

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL DIAGNOSTICO 95

CAPITULO VI. PROPUESTA DE REORGANIZACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACION

A. Introducción	105
B. Justificación de la propuesta	108
C. Estructura de la propuesta	110
D. Propuesta de reorganización	112

1. Recursos

1.1. Humanos	112
1.2. Financieros	118
1.3. Bibliográficos	120
1.4. Técnicos	123
1.5. Físicos	126

1.6 Procedimientos administrativos	127
a. Propuesta de organización administrativa	127
b. Propuesta de Reglamento Interno	128
c. Planeamiento anual de actividades	135
d. Recomendación de un manual de procedimientos	135
2. Servicios y productos de información	136
a. Préstamo a domicilios	137
b. Préstamo interbibliotecario	138
c. Boletín de alerta	139
d. Boletín de nuevas adquisiciones	140
e. Biblionoticias	140
f. Referencia	141
g. Publicaciones periódicas	142
3. Nuevos servicios y productos que ofrecerá la Biblioteca de FUNDEPOS	
A. Acceso a bases de datos	142
B. Diseminación selectiva de información	143
C. Programa de atracción de usuarios	144
4. Implementación de la propuesta	146
A. Cronograma de actividades	147
B. Plan de contingencia	150
CAPITULO VIL RECOMENDACIONES FINALES	153
LITERATURA CONSULTADA	
APENDICES Y ANEXOS	

INDICE DE CUADROS

	Pág.
No_ 1 Evaluación de la infraestructura por nivel de satisfacción de los usuarios, según aspectos 1996	69
No. 2 Cantidad y estado de equipo y mobiliario a 1996	71
No. 3 Servicios y productos ofertados por nivel de conocimiento según datos 1996	82
No. 4 Servicios y productos por utilización del usuario 1996	84
No. 5 Cantidad de visitas por semana 1996	85
No. 6 Evaluación del nivel de satisfacción del usuario por servicios y productos ofrecidos 1996	86
No.7 Localización de la información requerida por los usuarios 1996	87
No. 8 Dificultades más frecuentes que se le wesentan al usuario 1996	89
No. 9 Evaluación del funcionamiento general por nivel de satisfacción del usuario 1996	90
No. 10 Nuevos servicios solicitados por los usuarios 1996	92

INDICE DE APÉNDICES

No.1 Cuestionario para los usuarios de la Biblioteca.

No.2 Guía para entrevistar a la Jefa de la Biblioteca.

No.3 Hoja de observación.

No.4 Distribución del área de la Biblioteca propuesta.

No.5 Nuevo organigrama propuesto.

No.6 Solicitud de fotocopia de artículos.

No.7 Servicio de alerta.

No.8 Boletín de nuevas adquisiciones.

No.9 Solicitud de búsqueda de información.

No.10 Solicitud de servicio de disseminación selectiva

LISTA DE ANEXOS

No.1 Desplegable informativo del sistema de estudios de FUNDEPOS.

No.2 Organigrama actual de FUNDEPOS.

No.3 Listado tematico de publicaciones periódicas.

No.4 Instituciones con las cuales se mantiene el préstamo interbibliotecario.

No.5 Universo de estudio.

No.6 Distribución del área de la Biblioteca_

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

C.D.P.:	Centro de Desarrollo Profesional
CD-ROM:	Disco Compacto
CONAPE:	Comisión Nacional de Préstamos para la Educación
EARTH:	Escuela Agricultura de la Región Tropical Húmeda
FUNDEPOS:	Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas.
GB:	Gyga byte
ILANUD:	Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente
M.B.A.:	Master of Business Administration
MB:	Mega byte
NS/NR:	No Sabe / No Responde
O.E.A.:	Organización de Estados Americanos
T.V.:	Televisor
U.C.R.:	Universidad de Costa Rica
UPS:	Unidad de Potencia o Batería

CAPITULO 1

INTRODUCCION

A. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

La teoría administrativa moderna establece que cada vez se hace más necesaria la interrelación entre los miembros de toda la organización, para intercambiar puntos de vista y nuevas formas de pensamiento. Los principios de humanización y democratización de la sociedad también influyen en las organizaciones y prestan especial atención a la participación en los procesos de toma de decisiones y en la resolución de problemas de carácter técnico y profesional, por parte de los miembros que conforman la estructura de la organización.

Es una realidad que los profesionales de la bibliotecología, en la actualidad, deben conocer y manejar las corrientes administrativas modernas, para desempeñarse óptimamente en su campo de trabajo. La administración establece los principios y formas mediante los cuales se pueden alcanzar las metas y acciones tendientes al desarrollo de los miembros que componen la organización.

Jiménez Castro (1993. p.24) define administración como,

una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

El proceso administrativo establece como actividades fundamentales la planificación, la organización, la dirección y el control, como elementos indispensables para el logro de los objetivos organizacionales establecidos. El

gestor de la información requiere de la aplicación integral de todas y cada una de estas operaciones para organizar los recursos técnicos, logísticos, financieros, materiales y humanos, entre otros.

Es necesario que la organización defina con claridad la estructura que va a implementar, y es responsabilidad de la alta gerencia informar de los papeles que va a desempeñar cada miembro dentro de la organización, lo que permite definir niveles de participación, coordinación y cuotas de responsabilidad para cada miembro.

La sociedad moderna atraviesa por transformaciones sociales, políticas y económicas constantes, que la hacen cada vez más dinámica y compleja; las demandas de los individuos son cada vez más transitorias y variadas, las políticas económicas giran en torno a las prioridades de desarrollo que los países más industrializados determinen, existe una interdependencia económica y social más estrecha, la globalización ha afectado a todos los sectores de la sociedad y como producto de este fenómeno surgen los bloques económicos, que facilitan el intercambio de bienes y servicios en el nivel mundial.

Ante esta realidad, las unidades de información se ven influenciadas por estos cambios, que las obligan a transformar y a estructurar técnicamente los servicios y productos de información que ofrecen a los usuarios-clientes. Es importante que las organizaciones de información de carácter privado y gubernamental incorporen a la dinámica de trabajo, conceptos tales como competitividad, reingeniería, calidad total, "benchmarking" y productividad, entre

otros. Estos conceptos permiten aceptar y asimilar con menos resistencia las innovaciones producto de los procesos de cambio y mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de la labor bibliotecológica.

En este sentido, las instituciones de educación superior en el nivel privado y gubernamental sienten la necesidad de revisar sus estructuras internas, de modernizar viejos esquemas de trabajo, mejorar el desempeño de los miembros de la organización, elevar la calidad y la excelencia de los productos educacionales y, sobre todo, que el profesional responda a la realidad político-social imperante.

Acorde con lo expresado, esta investigación analiza el caso de la Biblioteca de FUNDEPOS, especializada en el área de Ciencias Económicas y materias afines. Esta unidad de información está adscrita a la Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS), y ha suscrito un convenio de cooperación con la Universidad de Costa Rica para ofrecer programas de maestría en Administración de Negocios.

Este estudio permitió realizar un diagnóstico de los servicios y productos que la Biblioteca brinda en la actualidad, para determinar la pertinencia de la función que debe desempeñar una biblioteca especializada de nivel de educación superior. Por lo tanto, vale la pena preguntarse: ¿Está cumpliendo la Biblioteca de FUNDEPOS los objetivos propios de una biblioteca especializada?, ¿son los servicios y productos actuales pertinentes y eficientes para los usuarios?. Para responder a estas interrogantes se hace necesario analizar el entorno interno y externo de la Biblioteca, los procesos administrativos, los recursos financieros,

humanos y materiales con los que lleva a cabo las tareas y actividades técnico-profesionales esta unidad de información. También es importante conocer la opinión del usuario acerca de la validez y eficiencia de los servicios y productos que se ofrecen, tomando en consideración aspectos tales como: ubicación, mobiliario, equipo y condiciones ambientales, entre otros. Con los resultados de esta investigación se procedió a elaborar una propuesta para el rediseño y organización de los servicios y productos que la Biblioteca debe ofrecer a sus usuarios. De esta manera, esta investigación servirá como un instrumento clave para la toma de decisiones en el nivel institucional.

B. Objetivos

Objetivo general I:

1. Investigar la situación actual de los servicios y productos de información que brinda a la comunidad de usuarios la Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS).

Objetivos específicos:

- 1.1 Determinar los recursos financieros, humanos, bibliográficos y físicos de la Biblioteca de FUNDEPOS.
- 1.2 Determinar los procesos administrativos de la Biblioteca de FUNDEPOS.
- 1.3 Identificar los servicios y productos de información que ofrece actualmente la Biblioteca de FUNDEPOS.
- 1.4 Determinar los procesos de ejecución que utiliza la Biblioteca de FUNDEPOS para la prestación de servicios y elaboración de los productos de información.
- 1.5 Determinar el grado de conocimiento, utilización de los servicios y productos frecuencia de visitas, nivel de satisfacción y dificultades encontradas para utilizar los servicios y productos de información de la Biblioteca.
- 1.6 Identificar los servicios y productos de información y las sugerencias de los usuarios.

Objetivo general II:

- 2. Proponer la reorganización de los servicios y productos de información actuales en la Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado de Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS).**

Objetivos específicos

- 2.1 Definir la reorganización de los servicios y productos de información apropiados para los usuarios de la Biblioteca de la Fundación.**
- 2.2 Definir los recursos: financieros, humanos, bibliográficos, de infraestructura mobiliario y equipo, necesarios para la reorganización de los servicios y productos de información que brinda actualmente la Biblioteca de FUNDEPOS.**
- 2.3 Establecer la reorganización de los procesos técnicos y administrativos para la ejecución de los servicios y productos de información de la Biblioteca de FUNDEPOS.**
- 2.4 Aplicar recursos tecnológicos para la reorganización de los servicios y productos que brinda actualmente la Biblioteca de FUNDEPOS.**

CAPITULO H

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

A. LA FUNDACION DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION EN CIENCIAS ECONOMICAS (FUNDEPOS)

En agosto de 1983 se inaugura en Costa Rica el proyecto de National University, con sede en San Diego, California, el cual tenía como fin principal el desarrollo de programas de posgrado en Administración de Negocios. Durante nueve años, se ofrecen en forma exitosa el programa Master of Business Administration (M_B.A) y otros cursos de desarrollo profesional. En agosto de 1992 llega al país una misión de la sede principal de National University en San Diego, California, cuyo propósito era comunicar que, por decisión de sus autoridades académicas, su sede en Costa Rica debía concluir operaciones y retirarse del país.

Esta decisión dio origen al nacimiento de la Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS), y se suscribe un convenio entre la Universidad de Costa Rica y National University, para garantizar la graduación de los estudiantes matriculados en los programas de ésta. Una vez concluida la promoción de antiguos graduandos, la Fundación continuaría ofreciendo el programa de maestría, cuyo objetivo principal es desarrollar programas de estudios de posgrado e investigación en las diferentes áreas y disciplinas de las Ciencias Económicas y ramas afines. Además, la Fundación desarrolla planes de capacitación profesional y técnica y de desarrollo estratégico; igualmente presta servicios de consultoría y asistencia técnica, en especial a la Universidad de Costa Rica y a otros centros de educación superior,

nacionales e internacionales, así como a empresas públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales.

FUNDEPOS suscribió, el 9 de diciembre de 1992, con la UCR, un convenio denominado "Alianza Estratégica", que comprometía a ambas instituciones a desarrollar relaciones recíprocas de cooperación estratégica, sin que la Universidad tuviera que incurrir en ningún tipo de gasto por la operación de lo's programas comprendidos en el convenio, pues la Fundación asumió el costo financiero de todos los servicios. La suscripción del convenio principal creó las condiciones necesarias para lograr el éxito de esta difícil empresa, en la cual la Universidad de Costa Rica delega la administración y el manejo financiero en la Fundación, y mantiene el control de la excelencia académica.

La Fundación suscribió, además, **un convenio de financiamiento estudiantil** con la Comisión Nacional de **Préstamos para la Educación (CONAPE)**, en resguardo de los intereses y aspiraciones de **los jóvenes que deseaban cursar estudios** de maestría en Administración de Negocios y que no contaban con un financiamiento personal ni empresarial.

La Fundación ofrece diversas modalidades de programas académicos, tales como los siguientes:

Maestría Profesional en Administración de Negocios: Corresponde al programa que originalmente desarrolló National University en su sede en Costa Rica. Los cursos son mensuales y su estructura está conformada por un bloque inicial de nueve cursos de nivelación (que no forman parte del programa de maestría pero que son requisito para cursarla, ya que el programa está dirigido a bachilleres de cualquier rama académica); además de 10 cursos fundamentales y cinco cursos de los énfasis: Banca y Finanzas, Mercadeo, Negocios Internacionales y Recursos Humanos.

Maestría Académica en Administración de Negocios: El programa está estructurado con base en cuatro cursos trimestrales que corresponden al ciclo estratégico, y cinco mensuales que corresponden al ciclo de especialización en el área de Banca y Finanzas, lo cual oficializa la existencia de cursos comunes a ambas modalidades. La preparación que recibe el estudiante para el desarrollo de su trabajo esencial de investigación está constituida por dos talleres de investigación y dos guías de tesis, y por la asesoría y la guía que recibe del Tribunal de Tesis, hasta su conclusión.

El Centro de Desarrollo Profesional (C.D.P.): Se sitúa dentro del concepto de educación continua y tiene como responsabilidad el diseño y desarrollo de ofertas académicas de nivel técnico, en materia de actualización y desarrollo profesional. (Ver el anexo N°. 1).

Organización de FUNDEPOS

FUNDEPOS es una institución sin fines de lucro, administrada por una Junta Directiva formada por cinco miembros los cuales definen las políticas administrativas necesarias para el buen funcionamiento de ella.

La Dirección General administra y coordina todas las actividades para el correcto funcionamiento de la Fundación, y de esta dependen los siguientes departamentos: (Ver el anexo No.2)

La Biblioteca

Este departamento es el encargado de administrar y suministrar los recursos informativos requeridos por el estudiante y docente de la FUNDACIÓN.

Es una biblioteca especializada en el área de Administración de Negocios y ramas afines.

El punto B amplía los datos sobre la Biblioteca de FUNDEPOS.

El Centro de Informática

Cuenta con una red de 30 microcomputadoras a disposición del estudiante, para el desarrollo de sus trabajos de investigación. Este departamento tiene a cargo la capacitación en programas de computación utilizados en las áreas de Administración de Negocios, Estadística y Administración de Sistemas de Información.

Departamento de Servicios Estudiantiles

Este departamento tiene a cargo la promoción de los servicios académicos de la Fundación, la atención estudiantil, la matrícula de estudiantes, la programación de cursos y otras responsabilidades de naturaleza administrativo-académicas.

El Departamento de Administración Financiera

Está a cargo de una contadora , una asistente de Contabilidad y dos auxiliares que se encargan del control financiero y contable de la Fundación.

El Departamento de Registro

Es el responsable del registro de estudiantes, de calificaciones y otros aspectos atinentes al proceso académico del estudiante.

El Departamento de Librería

Tiene como responsabilidad la reproducción y encuadernación de todo el material didáctico que se emplea en los cursos de los diferentes programas. Además, adquiere y expende libros que apoyan la labor docente de la Fundación.

B. BIBLIOTECA DE LA FUNDACION DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION EN CIENCIAS ECONOMICAS (FUNDEPOS)

Esta biblioteca se clasifica dentro del concepto de biblioteca especializada y juega un papel sumamente importante, ya que registra, acumula y divulga la información necesaria para brindar ayuda en las investigaciones que día con día realizan los estudiantes para optar por el título de maestría en Administración de Negocios.

Como biblioteca especializada es un centro dinámico, conservador, difusor y transmisor de todos los conocimientos e ideas; por ello cuenta con un fondo bibliográfico actualizado en Administración de Negocios, con lo cual pretende brindar información específica, precisa y oportuna.

Tiene como objetivo ofrecer servicios de información y documentación para contribuir al desarrollo del programa educacional que imparte la institución.

La Biblioteca no cuenta con un presupuesto anual asignado, y sule sus requerimientos de material y equipo por medio de la Dirección General.

El procesamiento técnico de la información se realiza utilizando el sistema de clasificación decimal Dewey, las Reglas de catalogación angloamericanas, Macrothesaurus para el procesamiento de la información relativa al desarrollo económico y social y las Tablas de notación interna de Charles Cutter.

La colección bibliográfica general es de 8.534 volúmenes en Administración de Negocios y Ciencias Económicas, que incluye:

- obras de referencia (diccionarios, guías, manuales, enciclopedias, anuarios),
proyectos finales de graduación ,
publicaciones periódicas en inglés y en español, especializadas en Ciencias Económicas (Ver el anexo N° 3).
- Colección general

El equipo y material audiovisual de que dispone la Biblioteca está compuesto por: videocasetes, audiocasetes, "slides", proyectores de transparencias, VHS, T.V., un proyector de "slides", un "Video-Bim", punteros láser, grabadora y "data show".

Infraestructura y servicios

La Biblioteca de FUNDEPOS dispone de salas de estudio individual y grupal y trabaja con un horario de lunes a jueves, de 9 am. a 9 p.m., y los viernes de 9 a.m. a 7 p.m., atendida por dos profesionales en Bibliotecología.

Los usuarios que utilizan los servicios de la Biblioteca son:

- a_ personal de la institución
- b. estudiantes y profesores de la institución
- c. investigadores
- d. público en general.

Los servicios que ofrece a los usuarios son:

Préstamos a sala y a domicilio. El servicio a domicilio se ofrece a estudiantes, profesores y personal administrativo de la institución, y en sala a cualquier investigador que lo solicite, aunque no forme parte de la comunidad de estudiantes matriculados en la Universidad.

Préstamo interbibliotecario. Es un servicio recíproco entre bibliotecas y centros de documentación e información nacionales para intercambiar, en préstamo, algunos materiales existentes en las colecciones. La Biblioteca tiene convenio de préstamo interbibliotecario con otras unidades de información. (Ver el anexo N°4).

Boletín de alerta. Se ofrece cada dos meses y consiste en reunir y circular entre los usuarios internos las tablas de contenido de las nuevas publicaciones periódicas que han ingresado por compra, canje o donación a la Biblioteca.

Boletín de nuevas adquisiciones. Es elaborado en formato de bibliografía, y en él se divulgan las nuevas publicaciones bibliográficas recibidas por medio de compra, canje o donación a la Biblioteca en el transcurso de cuatro meses.

Biblionoticias. Cada semana se exhiben en una vitrina que está ubicada a la entrada del edificio de FUNDEPOS, los materiales nuevos que han ingresado a la Biblioteca.

Referencia. Es un servicio constante de orientación en la localización y acceso a la información requerida por el usuario dentro y fuera de la Biblioteca.

La Biblioteca de FUNDEPOS ofrece el servicio de referencia por medio del apoyo de la búsqueda bibliográfica, lo cual consiste en orientar al usuario en el uso del catálogo y en la localización de la información en el estante. Además se le ofrece al usuario la localización de la información requerida en otras unidades de información.

La colección de referencia está compuesta por: diccionarios, enciclopedias, y anuarios, especializados en las áreas de las Ciencias Económicas.

C. LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

La naturaleza de las unidades de información depende de los objetivos institucionales del entorno al que pertenecen, de los usuarios que la frecuentan, del tipo de información que contienen y de las diferentes formas de difusión; de ahí que es posible clasificar las unidades de información en: centros de documentación, bibliotecas escolares, bibliotecas públicas, bibliotecas universitarias, archivos, centros de información, bancos de datos, bibliotecas especializadas, etc.

La función de las unidades de información, su organización y servicios deben definirse de acuerdo con los objetivos y la misión de la institución a la cual pertenecen.

1. Concepto de la Biblioteca Especializada

Una biblioteca especializada es aquella que reúne "INFORMACION ESPECIALIZADA" en cualquier tipo de soporte y en cualquier área específica del conocimiento. Los antecedentes de la biblioteca especializada se remontan a 1909, cuando 26 bibliotecarios se reunieron en Bretton Woods, New Hampshire, con el fin de analizar una nueva forma de biblioteca_ Este nuevo concepto nació en los Estados Unidos, y después de varias discusiones y deliberaciones decidieron llamarla "Biblioteca Especializada".

Muchos historiadores citan el período de mayor proliferación de bibliotecas después de la Segunda Guerra Mundial. Este gran auge se debe a la explosión informativa que generó una amplia gama de conceptos y especialidades en el conocimiento humano.

Según la temática, Amat (1982, p. 91) cita al autor Wright, quien define la biblioteca especializada como *"aquella que se ocupa casi exclusivamente de la literatura sobre determinado campo o grupo de asuntos afines"*.

Otro identificador de este tipo de bibliotecas es el formato del material que conservan, como mapas, cuadros, cintas de vídeo, disquetes de computadoras, etc.

Por lo específico de la rama del conocimiento, el tipo de usuario es exclusivo; por esta particularidad, Massa de Gil caracteriza como una biblioteca especializada a:

aquella que depende de un organismo de investigación industrial o comorial, de sociedades culturales, instituciones gubernamentales, educativas, bancarias, etc, que cuentan con dotación bibliográfica limitada a una o varias partes del conocimiento humano (1971, p. 3)

2. Características de la Biblioteca Especializada

Dentro de las características de una biblioteca especializada se pueden citar las siguientes:

Ubicación. Se puede contar con una biblioteca especializada en instituciones, organizaciones y empresas tales como bancos, ministerios, museos, hospitales, asociaciones profesionales, compañías comerciales, industriales, gubernamentales y privadas.

El campo de conocimiento. Siguiendo los objetivos específicos de la organización a la que pertenecen, se orientan hacia temas únicos y definidos y temas relacionados entre sí.

El tipo de usuario. El usuario de una biblioteca especializada es una persona que tiene mucha relación con la organización a la que pertenece. Son usuarios especializados en una materia determinada; por lo tanto, la información que se les brinda es muy específica

Existe un importante énfasis en la información. Se brinda la información en forma rápida, útil y eficaz. Se procura una mayor promoción de los servicios, que se adelantan con frecuencia a la necesidad del usuario.

3. Objetivos de la biblioteca especializada

Las bibliotecas especializadas deben tener muy claros sus objetivos para realizar sus actividades y satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y entre ellos se pueden mencionar los siguientes:

- a. Transformar recursos financieros, humanos y bibliográficos en servicios de información que se ofrecen a los usuarios.**
- b. Brindar servicios rápidos y eficientes y facilitar toda la información relevante de su especialidad_**
- c. Mantener al usuario actualizado en su campo.**
- d. Adelantarse a la necesidad de información y brindar el servicio antes de ser solicitado.**

4. Funciones de la biblioteca especializada

Sobre las funciones de una biblioteca especializarla, Amat Noguera (1982, p.95) señala que "el fondo de una biblioteca se encuentra formado para administrar información detallada sobre determinado asunto, que pueda no ser científico, sino, estar relacionado con cualquier otra actividad, pero la información solicitada será siempre precisa, concreta y con carácter urgente".

El que la información cumpla con estos requisitos depende de un estudio de requerimientos informativos, de generar un perfil de interés, promover el servicio y establecer estrategias para las búsquedas y el acceso a la información.

El servicio bibliotecario se considera efectivo cuando cumple los siguientes requisitos: prestar servicios informativos de primera calidad, facilitar el adecuado desarrollo de las colecciones y de los instrumentos bibliográficos, y ofrecer otros servicios al menor costo posible.

5. Servicios y **productos de la biblioteca especializada**

Los servicios se caracterizan por ser intangibles y heterogéneos: no se les puede tocar, probar, oler o ver y varían al llevarse a cabo por seres humanos. Un servicio se consume mientras se realiza y por lo tanto debe brindarse en forma ágil, rápida, precisa y con personal capacitado.

Un servicio de información eficiente cumple con las siguientes funciones:

- a. Suministrar a la comunidad de usuarios a la que sirve, la información precisa de acuerdo con sus necesidades.
- b. Servir de medio de interacción entre la población particular de usuarios y el **suministro** de recursos documentales.
- c. Interrelacionar a los usuarios con los recursos bibliográficos de la manera más eficiente y económica posible.
- d. Ofrecer la información requerida por el usuario en el momento que este lo solicite.

e. Alertar a la comunidad de usuarios sobre los documentos adquiridos de acuerdo con el perfil del usuario.

f Mantener un permanente intercambio con otras bibliotecas y centros de información.

g. Poseer los mecanismos adecuados para referir al usuario a otras fuentes que puedan satisfacer sus necesidades en caso de carecer de los recursos apropiados.

A diferencia de un servicio, un producto es un bien tangible, tales como: el boletín de nuevas adquisiciones, el boletín de alerta y los listados de bibliografías especializadas, que son el resultado de servicios brindados por la unidad de información.

Kotler (1989. p. 286) define el producto como *"cualquier cosa que pueda ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que además puede satisfacer un deseo o una necesidad"*

El planteamiento y diseño de servicios y productos en una unidad de información permite cubrir las necesidades expresadas por aquellos que los van a utilizar, aprovechar el material informativo existente, proyectarse a la comunidad a la que sirven y brindar información pertinente para la toma de decisiones.

De ahí *que* la importancia de una biblioteca especializada radica en que:

- a. Activa el uso de los recursos.
- b. Ofrece orientación y asistencia que le permite al usuario conocer y beneficiarse de los recursos disponibles.
- c. Atrae mediante múltiples medios al usuario, para que este se informe, se cultive o se distraiga.

Satisface las demandas de los usuarios.

Son servicios de una biblioteca especializada:

Referencia. Este servicio es el medio más efectivo para dar respuesta a interrogantes específicas de los usuarios que requieren información específica.

Además de contener obras de referencia básica (diccionarios, enciclopedias, índices, "abstracts", etc.), la Biblioteca brinda el servicio de orientación al usuario indicando las fuentes de información existentes; el bibliotecario debe ayudar al lector a encontrar la respuesta.

Para lograr un nivel máximo de servicio es indispensable que el bibliotecario conozca a fondo la materia, el material impreso, las bases de datos existentes, y el lugar donde es posible la localización de ese material, además de facilitar los mecanismos de cooperación interbibliotecaria para su obtención.

Diseminación de la información. Para poder difundir la información se utilizan recursos como: resúmenes analíticos, boletines de nuevas adquisiciones, bibliografías, servicio de alerta, diseminación selectiva, correo electrónico, bases de datos en línea, y "CD-Rom", o mediante la red mundial de datos FNETNET.

López Yepes (1990, p. 225) define estos servicios como *"un sistema de difusión "a la carta", por el cual se ofrece a cada usuario las referencias de documentos o los documentos correspondientes a sus temas de interés seleccionados"*.

Este es uno de los servicios primordiales que ofrecen las bibliotecas especializadas y su calidad las hace sobresalir como verdaderas empresas difusoras y facilitadoras de la información.

6. Administración y organización de la biblioteca especializada

Para una organización y administración eficaces en una biblioteca especializada, la jefatura y el personal deben realizar una evaluación de los recursos disponibles, de las condiciones en que se funciona; tener un amplio y adecuado conocimiento de los recursos administrativos y económicos de la institución, y aplicar los principios generales de la administración, a fin de obtener un planeamiento de la biblioteca de largo y mediano plazos.

El director y los jefes de departamento de la biblioteca realizarán las siguientes actividades:

- a. Preparar y administrar el presupuesto.
- b. Seleccionar, formar y dirigir el personal.
- c. Planear el desarrollo de la biblioteca.
- d. Establecer y aplicar normas y reglamentos.
- e. Mantener relaciones con las autoridades de la institución.

- f. Participar en las reuniones de departamento.
- g. Establecer los principios y procedimientos de constitución de colecciones de obras.
- h. Preparar informes y notas, y realizar encuestas y análisis de servicios.

Generalmente las bibliotecas especializadas están organizadas en las siguientes secciones o departamentos:

Departamento administrativo, al cual le competen las funciones administrativas relacionadas con los recursos humanos, materiales y financieros.

Departamento de selección y adquisición de material bibliográfico y audiovisual. En este departamento se realiza la selección y la compra del material bibliográfico y audiovisual que forma parte del acervo de la biblioteca.

Departamento de procesos técnicos, que comprende funciones relativas a catalogación, clasificación e indización de documentos y de mantenimiento de bases de datos para posterior consulta.

Departamento de circulación, que contempla actividades relacionadas con el acceso a la información y el préstamo de documentos, tanto en sala como a domicilio. En este departamento se ubica la sección de referencia, en donde se guía al usuario para la búsqueda de información.

D. GESTION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACION

1. Propósito

Los servicios de información son las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o técnica presentada en forma de libro, publicaciones periódicas, documentos o cualquier otro medio de transmisión de la información que se utilice en la actualidad.

Por este motivo es importante profundizar en el conocimiento del usuario y sus necesidades para así implementar y ejecutar servicios eficientes y eficaces.

La función de un servicio de información es la de asegurar que cualquier documento requerido por el usuario esté a su disposición, en lo posible, en el momento en que lo solicite.

La determinación del tipo de servicios de información que se brindan en la unidad de información debe basarse en el conocimiento anticipado que tiene el bibliotecario, del tipo de usuario que los utilizará y de las necesidades expresas o potenciales que en materia de información será esencial cubrir por medio de los servicios que se implementen.

Es importante tener presente que en la actualidad se cuenta con gran variedad de tecnología informática, especialmente en el manejo electrónico de información, herramienta poderosa que ofrece la oportunidad de tener acceso a un mayor volumen de información y en forma más rápida. Se hace indispensable,

entonces, incorporarla en el diseño y ejecución de servicios especiales para beneficio de los usuarios.

Según Alpizar (1992. p.13), los propósitos de un servicio de información son:

- a. Facilitar el flujo de información en forma rápida.**
- b. Dar respuesta a una determinada necesidad de información.**
- c. Sistematizar y organizar la selección, adquisición y evaluación de información de entornos (científico, económico, tecnológico y social).**
- d. Organizar la información.**
- e. Poner a disposición de los usuarios los recursos bibliográficos para satisfacer necesidades de información.**
- f. Servir como medio de transferencia de la información.**
- g. Colaborar en la solución de problemas de tipo operativo, técnico y estratégico.**

2. Requisitos

Sobre los requisitos de los servicios de información, Crowther (1990, p.229) indica varios elementos que se deben considerar.

- flexibilidad,**
- adaptabilidad,**
- organización administrativa,**
- recursos humanos, económicos y físicos,**

- **determinación de las técnicas por utilizar en el procesamiento de la información_**

3. Calidad aplicada a los servicios de información

La calidad total es una corriente administrativa que puede adaptarse a la Bibliotecología. Esta corriente permite el cambio y la innovación organizacional, factores que requiere la profesión para que las unidades de información se transformen y dejen de trabajar en forma tradicional.

La calidad de servicio es determinada por Fresco (1991, p. 352) como "el conjunto de atributos o propiedades de un producto o servicio que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él" Más adelante Fresco agrega que "es el grado de adecuación de un producto o servicio al uso que desea darle el consumidor o usuario".

Esta filosofía administrativa pretende mejorar permanentemente la calidad del servicio y el producto que se ofrece al cliente de la información, y para ello es necesario que cada profesional de las ciencias de la información estudie profunda y constantemente las necesidades, hábitos y preferencias de sus clientes, para ofrecer lo que realmente necesitan en el momento oportuno.

A este respecto, Acuña (1996, p.63) indica que "la calidad del servicio cumple con un ciclo que se inicia con un estudio de los requerimientos del usuario y termina con un estudio a fin de medir el grado de satisfacción dado por el servicio".

El usuario de la biblioteca es un elemento activo, participativo y determinante del desempeño del sistema y de la calidad de los servicios, y no puede estar fuera del proceso de planeamiento, operación, desempeño y evaluación del sistema de información_ El cliente de los servicios de información se puede definir como:

...»quien asimila, transforma, transfiere y genera ordinariamente algún tipo de información o bien aquel que tiene derecho de usar esta información servicio o recurso que le permita accederla con cierta limitación. Son todos los beneficiarios potenciales de una unidad o sistema de información, ya sea que se trate de individuos, empresas, organismos oficiales o entidades que necesitan utilizar información científica o técnica para la toma de decisiones (Granados, 1996. p. 4)

Dentro de los aspectos básicos que todo el personal de servicio debe ofrecer están el conocimiento del producto que ofrece, la cortesía y la rapidez.

Cuando se ofrece un servicio se debe tener seguridad ya que esto infunde confianza al usuario. Debe existir deseo de comprender las necesidades precisas del usuario y encontrar la respuesta más adecuada, con una actitud cordial. La calidad del servicio no es un concepto evasivo, ya que una unidad de información puede estar muy en alto en la medida en que el servicio que ofrece satisfaga o exceda los deseos de los usuarios.

La excelencia en el servicio debe establecerse como un esfuerzo continuo, un cambio permanente y real; tiene que haber previsión, no una ocurrencia tardía,

debe ser un modo de pensar que influya en cada paso del desarrollo de nuevos servicios. Es el arma estratégica clave para una institución dedicada a la prestación de servicios.

La calidad del servicio atrae y mantiene la atención del cliente, que debe ser tratado con mucha perspicacia para que vuelva más confiado y posteriormente recomiende la utilización del servicio a otros usuarios.

- El funcionamiento del servicio está fuertemente influido por tres factores: las habilidades y el conocimiento que un individuo aporta al trabajo, las habilidades y conocimiento que un individuo desarrolla en el trabajo y la motivación del individuo para realizar el trabajo.

4. Satisfacción del cliente

Toda unidad de información tendrá sentido en sus funciones si está llenando las necesidades de información en la comunidad de usuarios a la cual sirve. Por lo tanto, es fundamental conocer quiénes son sus usuarios y qué es lo que requieren. Al respecto Sequeira (1993. p.54) expresa: "*...indicador adecuado para medir si los bibliotecarios están logrando metas en el manejo de la información y de los usuarios es la satisfacción de estos últimos en sus necesidades de información, que podría valorarse como la vigencia de la profesión*".

Los profesionales de la información deben evaluar periódicamente los servicios y productos que ofrecen, con el objeto de medir la utilidad y eficacia de ellos. Ishikawa (1994. p.43) recomienda seguir las siguientes etapas:

- a. Diseñar de acuerdo con las necesidades del cliente.**
- b. Fabricar en sistemas estadísticamente controlados.**
- c. Vender cada producto a los clientes para los cuales fue diseñado.**
- d. Evaluar el grado de satisfacción que han tenido los clientes con el uso de cada producto y sus sugerencias, para rediseñarlo de modo que el próximo se ajuste mejor a sus expectativas.**

La medición del grado de satisfacción del usuario permitirá determinar si la biblioteca está realmente cumpliendo el "cometido" para el que fue creada.

Se deben planificar metas de corto y mediano plazo, implementarlas y evaluarlas para asegurar que se satisface a los clientes. Muchas veces las actividades planificadas para ejecutarse en determinado período necesitan ser replanteadas o eliminadas completamente, debido a que no cumplen con un desempeño satisfactorio.

¿Qué es entonces satisfacción del usuario? *"Es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas"* (Gerson, 1994. p.5). También Granados (1996, p.3) cita la satisfacción del cliente como uno de **los principios de la calidad total, y agrega que la satisfacción del cliente *"se consigue ofreciendo un producto o servicio de calidad conforme a sus necesidades y exigencias"*.**

Otra definición propuesta por Verdugo (1989. p.2) señala: *"se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria"*.

IDEM (1993. p.49) habla del usuario en el futuro (que ya se está produciendo), como "usuario diferente, entrenado para servirse él mismo de la información de una manera más independiente y ágil por medio de su propio sistema electrónico".

Si satisfacer la demanda del usuario según estas definiciones es ir más allá del requerimiento específico, se puede afirmar que estas demandas no pueden ser las mismas, por lo que debe haber una vigilia constante para mantener un nivel óptimo de satisfacción; por lo tanto:

- **Es necesario realizar estadísticas de uso y satisfacción de los servicios y productos.**
- **Realizar estudios, encuestas, entrevistas y preguntas al usuario sobre lo que quiere.**
- **Buscar responder cada día a los retos futuros, ser innovadores y creativos.**

Para medir la satisfacción del usuario de una manera oportuna y adecuada, los profesionales bibliotecarios deben mirar hacia el futuro e incorporarse en esta nueva era de las comunicaciones, adquirir capacitación en ésta y otras áreas afines, diseñar productos y servicios de información ágiles acordes con la actualidad y aprovechar todos los recursos de transferencia de información existentes y las facilidades que las innovaciones tecnológicas brindan.

5. Evaluación de servicios y productos de información

Continuamente se deben evaluar los servicios y productos de información, con el propósito de medir la calidad, utilidad y los costos que demandan, así como también analizar los aspectos en que se puede mejorar el servicio, de ser necesario. Cada día el control de costos y la evaluación de rendimientos salta como una necesidad obligada de la que ningún bibliotecario responsable podrá escapar; por lo tanto, las bibliotecas deben aumentar sus esfuerzos para lograr aumentar sus recursos y la evaluación de resultados, mejorando así los servicios bibliotecarios. Los principales criterios para la evaluación de servicios de información, según Lancaster (1978, p.7) incluirán:

- Grado en el cual los documentos de mayor demanda por parte de los usuarios están disponibles en las colecciones de la biblioteca.
- Grado en el cual estos documentos pueden ser encontrados por los usuarios en el momento en que ellos son requeridos.
- Grado en el cual los documentos no existentes en las colecciones de la biblioteca pueden ser identificados y adquiridos cuando los soliciten.
- Grado en el cual el servicio, mediante búsquedas de la literatura y actividades de referencias similares, atrae la atención de los usuarios a los documentos o datos más relevantes para satisfacer sus necesidades de información.

Los servicios de información pueden ser evaluados en tres niveles:

Evaluación de efectividad. Es la evaluación de la satisfacción de los usuarios en menor tiempo y con información pertinente a su demanda.

Evaluación costo-efectividad. Aquella que relaciona la eficacia de un funcionamiento interno. El usuario obtiene la información requerida a un costo adecuado a su capacidad. Este nivel intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se obtienen de él.

Evaluación costo funcionamiento-beneficio. Se refiere a la interrelación que existe entre costos, funcionamiento y beneficios.

Los pasos en la evaluación de un servicio y producto de información citados por Lancaster (1978. p.23) son los siguientes:

- 1. Definición del alcance de la evaluación.**
- 2. Diseño del programa de evaluación.**
- 3. Ejecución de la evaluación.**
- 4. Análisis e interpretación de los resultados.**
- 5. Modificación del sistema o servicio con base en los resultados de la evaluación**

La definición del alcance requiere de la preparación de preguntas que deben ser contestadas, con el propósito de conocer más acerca de las capacidades y debilidades de un servicio y producto.

El segundo paso incluye la preparación de un plan de acción que permitirá la recolección de datos necesarios para responder a las preguntas planteadas en la definición del alcance.

La ejecución de la evaluación es la etapa en la cual se recopilan los datos, los *que* se manipulan en la etapa de análisis e interpretación de los resultados.

Por medio del examen de cada uno de estos datos será posible determinar cuál de los componentes del sistema es el principal responsable de las fallas que existen.

En el último paso se implementan todas o algunas de las recomendaciones; en otras palabras, se aplica el resultado de la evaluación al mejoramiento del sistema.

Una eficaz evaluación de los servicios y productos permitirá determinar los costos con que se ofrecen y, si estos costos resultan razonables para el usuario, de acuerdo con los beneficios que obtiene con su utilización, medir la accesibilidad y facilidad del uso de los servicios de información. El tiempo de respuesta es de suma importancia en un servicio de información, pues el servicio debe ser regular y frecuente y la información suministrada deberá ser la más actualizada.

CAPITULO HI

PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

A. METODOLOGIA PARA LOGRAR EL OBJETIVO GENERAL 1

1. Tipo de investigación

Este trabajo se propuso varios objetivos y para el cumplimiento de ellos se utilizó la investigación descriptiva, que permitió conocer la situación actual de los servicios de información que ofrece la Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS). Hernández define la investigación descriptiva como aquella que:

busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así, y valga la redundancia, describir lo que se investiga. (1994. p.60)

Al aplicar la investigación descriptiva en este estudio, se pudo determinar la realidad actual de la Biblioteca, el papel que cumple dentro de la Fundación y cuáles son sus recursos y condiciones para ofrecer servicios y productos de información. Posteriormente se proponen soluciones y cambios con el fin de convertir la unidad de información en una eficiente biblioteca especializada.

2. Sujetos y fuentes de información

a. Sujetos de investigación

Para diagnosticar los factores internos de administración y organización de la Biblioteca fue necesario conocer la opinión e inquietudes de la persona responsable de la dirección de la Biblioteca.

Por otra parte, se consideraron factores que corresponden a la forma en que la unidad 'de información ofrece sus servicios a los usuarios, por lo que se les tomó como sujetos para ser investigados y se dividieron en dos sectores:

- Personal docente de FUNDEPOS.**
- Estudiantes de FUNDEPOS (maestrías académica y profesional)**
- Estudiantes del Centro de Desarrollo Profesional.**

1. Universo

El universo de estudio se definió como el total de estudiantes y profesores que se encontraban matriculados, o bien, laborando en FUNDEPOS durante el mes de marzo de 1996. El total del universo estaba constituido por 336 personas, distribuidas de la siguiente forma:

256 Estudiantes de la maestría profesional,

13 Estudiantes de la maestría académica,

48 Estudiantes del Centro de Desarrollo Profesional,

19 Profesores que impartieron los cursos en ese período (Ver el anexo No.5)

En la investigación se aplicó una encuesta al total del universo de estudio, con la finalidad de que la información obtenida fuera altamente fiable. Sin embargo, el total de formularios con respuesta que se logró obtener fue de 217, lo cual se atribuye al desinterés de algunos estudiantes y docentes.

La cantidad de formularios obtenidos planteó la interrogante de la validez de la información en términos de su representatividad respecto al universo. Para solventar dicho problema, se recurrió a la consulta de un estadístico, el cual dictaminó que desde el punto de vista muestral, la cantidad de formularios obtenida cumplía los requisitos de representatividad, es decir, que los resultados podían ser expandidos a la población. Para efectuar el cálculo del tamaño de la muestra requerida, se procedió a aplicar la fórmula siguiente para poblaciones finitas:

$$\frac{N-1}{N} \left(\frac{B^2}{4} + p q \right)$$

Donde:

N = Población.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

B² = Error de estimación.

Para efectos del cálculo de la muestra, el nivel de confianza definido es de 95,50%, lo cual indica que existe una probabilidad de 95,5 por cada 100 de que cualquier resultado obtenido en la muestra es válido para el universo, en principio.

El margen de error con el cual se trabaja es de 5,00%, lo que significa que los resultados obtenidos pueden variar en un sentido mayor o menor de tal estimación. Para p (que expresa la extensión estimada en el universo de la característica sobre la que se desea obtener información), se adoptó la suposición de que dicha proporción es de 50,00%, lo cual es considerado el caso más desfavorable, es decir, aquel en que la muestra deberá ser mayor. Lo anterior garantiza la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos en la muestra, tanto como su estimación respecto a la población.

Aplicando el procedimiento de cálculo tenemos:

$$n = \frac{336 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{336 - 1 \left(\frac{0.05^2}{4} \right) + 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{84}{335 \left(0.000625 \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{84}{0.459375}$$

$$n = 182.85$$

El resultado indica que el tamaño de la muestra necesario es de 183 formularios y los obtenidos en el estudio son 217, por lo que la información obtenida es plenamente confiable.

Este cuadro representa la distribución de la muestra abarcada en la investigación respecto al total de cada una de las diferentes modalidades de estudio o laboral que se presentaron.

Resultados del trabajo de campo 1996

MODALIDAD	POBLACION TOTAL	MUESTRA
Maestría académica	13	11
Maestría profesional	256	185
Centro Desarrollo Profesional.	48	14
Profesores	19	7
Total	336	217

Fuente: Elaboración propia con base en los formularios obtenidos.

b. Fuentes de investigación

Las fuentes de investigación que se utilizaron son las siguientes:

- a. Documentos propios de la organización y administración de la Biblioteca
- b. Estadísticas mensuales de los servicios de la Biblioteca.
- c. Revisión bibliográfica como soporte informativo.

3. Variables, su operacionalización e instrumentalización

Las variables que permitieron "operacionalizar" los objetivos propuestos fueron las siguientes:

1. Recursos: humanos, bibliográficos, financieros y físicos.
2. Procesos administrativos
3. Servicios y productos de información
4. Procesos en la ejecución de los servicios y productos
5. Nivel de conocimiento, frecuencia de uso, nivel de satisfacción y dificultades encontradas.
6. Nuevos servicios y productos de información y sugerencias de los usuarios.

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACION
<p>I. Determinar los recursos financieros, humanos, bibliográficos y físicos de la Biblioteca de FIJNIVPOS,</p>	<p>Recursos financieros, humanos, bibliográficos y físicos.</p>	<p>Recursos financieros: medios financieros de que disponen las unidades de información para la ejecución de los planes y programas.</p> <p>Recursos Humanos: personal profesional y no profesional que ejecutan las diferentes actividades y tareas de la unidad de información.</p> <p>Recursos bibliográficos: colección general, impresa y no impresa con que cuenta la unidad de información,</p> <p>Recursos físicos: infraestructura de la unidad de información equipo, planta física y mobiliario.</p>	<p>Indicador No.1 Recursos financieros: financiamiento que obtiene la unidad de información por medio de la Dirección general para la ejecución de las siguientes actividades.</p> <p>Indicador No.2 Recursos humanos: profesionales en biblioteología y personal de apoyo con que cuenta la unidad de información</p> <p>Indicador No.3 Recursos Bibliográficos: libros, documentos, bases de datos, publicaciones periódicas, recursos audiovisuales, proyectos de graduación y tesis.</p> <p>Indicador No.4 Recursos físico.: condiciones adecuadas de espacio Bah», ventilación, temperatura, nivel de ruido iluminación, cantidad y condición del equipo y mobiliario. Condiciones:</p>	<p>Recursos financieros: Pregunta 1-2.3 de entrevista a la Jefa de la Biblioteca.</p> <p>Recursos humanos: pregunta 5 de la entrevista a la Jefa de la Biblioteca.</p> <p>Recursos bibliográficos: pregunta 4 de la entrevista a la Jefa de la Biblioteca. Pregunta 9 II parte del cuestionario.</p> <p>Recursos físicos: parte A y B de hoja de observación. Pregunta 9 II, parte del cuestionario.</p>

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACION
<p>2. Deteminar los procesos administrativos de la Biblioteca de Fijini FPOS.</p>	<p>Procesos administrativos</p>	<p>Interacción de las distintas funciones de la administración ante el logro de los objetivos propuestos. Forma de llevar a cabo las funciones administrativas de dirección, organización, planeación, control y evaluación.</p>	<p>Forma en que se lleva a cabo la función administrativa de:</p> <p>Dirección: función propia del director(a) de la Biblioteca, quien debe velar porque los objetivos sean cumplidos de acuerdo con lo previsto en los planes de trabajo.</p> <p>Organización: distribución de tareas y administración de los diferentes recursos para el logro de las metas.</p> <p>Planeación: determinación de objetivos y procedimientos para alcanzarlos.</p> <p>Control y evaluación: implica medir el desempeño de todos los miembros de la organización de acuerdo con metas y planes.</p>	<p>Preguntas 64-9-10-11 de la entrevista</p>

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACION
<p>3 Identificar los servicios y productos de información que ofrece actualmente la Biblioteca de FUNDEPOS,</p>	<p>Servicios y productos de información.</p>	<p>Producto: cualquier cosa que pueda obtenerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo y que además pueda satisfacer un deseo o una necesidad.</p> <p>Servicio: cualquier actividad o beneficio que se ofrece. Son esencialmente intangibles y su producción puede generar o no un producto físico.</p>	<p>Productos: Boletín de Alerta, boletín de nuevas adquisiciones, bibliografías especializadas.</p> <p>Servicios: Bibliotecas, préstamo a sala, préstamo interbibliotecario, búsqueda en otras bibliotecas, apoyo de búsqueda bibliográfica.</p>	<p>Preguntas 13-14-13.16 de la entrevista. Parte C de hoja de observación.</p>
<p>4. Determinar los procesos de ejecución que utiliza la Biblioteca de FUNDEPOS para la prestación de servicios y elaboración de los productos de información.</p>	<p>Procesos de ejecución de los servicios y productos</p>	<p>Procesos administrativos y técnicos para la ejecución de las tareas y actividades que conducen a la prestación de servicios y elaboración de productos de información,</p>	<p>Procesos administrativos y técnicos aplicados a los servicios y productos de información de la Biblioteca de FUNDEPOS: referencia, procesos técnicos, circulación y préstamos, difusión de la información.</p>	<p>Pregunta 12 de la entrevista Parte C de hoja de observación.</p>

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACION
<p>5. Determinar el nivel de conocimiento, utilización de los servicios y productos, frecuencia de visitas, nivel de satisfacción y dificultades encontradas para utilizar los servicios y productos de información de la Biblioteca de FUN1)EPOS.</p>	<p>Nivel de conocimiento, utilización de los servicios y productos de la biblioteca, frecuencia de visitas, nivel de satisfacción y dificultades encontradas.</p>	<p>Conocimiento: noción que tiene el usuario de los servicios y productos que se le ofrecen.</p> <p>Utilización: uso de los servicios y productos ofrecidos.</p> <p>Frecuencia: Cantidad de veces que el usuario visita la Biblioteca.</p> <p>Nivel de satisfacción: cubrir óptimamente la necesidad de información del usuario.</p> <p>Dificultades: problemas que encuentra el usuario para satisfacer su demanda de información.</p>	<p>Indicador No.1: Nivel de conocimiento: cuáles de los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca conoce o desconoce el usuario.</p> <p>Indicador No.2: Utilización: cuáles servicios y productos utiliza o no utiliza el usuario,</p> <p>Indicador No.3 Alta (5-8 veces por semana) Media (3-4 veces por semana) Baja (1-2 veces por semana) Nula (0 veces por semana)</p> <p>Indicador No.4 Total (calificación de 8 a 10) Parcial (calificación de 5 a 7) No satisface (menor de 5)</p> <p>Localización Generalmente Algunas veces Nunca NS/NR</p> <p>Indicador No.5 No encuentra el material, Problemas con la información y uso del catálogo. Dificultades con la atención, Información desactualizada.</p>	<p>Conocimiento del servicio y producto. Pregunta 2 II parte del cuestionario.</p> <p>Utilización de los servicios y productos. Pregunta 3 II parte cuestionario.</p> <p>Frecuencia de uso de servicio y producto. Pregunta 4 II parte de cuestionario y pregunta 19 de entrevista.</p> <p>Nivel de satisfacción. Preguntas 5-7-10 II parte del cuestionario. Preguntas 17 y 18 de la entrevista,</p> <p>Localización: Pregunta 5 de la II parte del cuestionario.</p> <p>Tipo de dificultad: Pregunta 8 II parte del cuestionario.</p>

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACION
6 Identificar nuevos servicios productos de información, y las sugerencias de los usuarios,	Nuevos servicios y productos de información.	Nuevos servicios y productos de información que el usuario necesita para satisfacer sus demandas futuras de información.	Los nuevos servicios y productos de información que requieren los usuarios se determinará en el estudio, ya que esto servirá de base para el diseño de la propuesta de reorganización de los servicios y productos de información actualmente ofrecidos por la Biblioteca de FUNDEPOS.	Preguntas 11 y 12 de la 111 parte del cuestionario.

4. Descripción de instrumentos para recolección de la información

Se utilizaron los siguientes instrumentos para recolectar la información de gran relevancia para la investigación:

Cuestionario

Dirigido y distribuido entre el cuerpo docente y los estudiantes de FUNDEPOS. Este instrumento consta de 11 preguntas, de las cuales ocho son de escogencia múltiple y cerradas y tres son semiabiertas. Está dividido en las siguientes partes. (Ver el apéndice N°.1):

Introducción

Instrucciones

Tipo de usuario

Nivel de conocimiento de los servicios y productos

Uso de los servicios y productos

Calificación de productos y servicios ofrecidos

Satisfacción en la búsqueda de información

Dificultades en el proceso de búsqueda y acceso a la información

Identificación y sugerencias de nuevos servicios y productos.

Guía para la entrevista

Esta guía se utilizó para recopilar información sobre el funcionamiento y procesos administrativos de la Biblioteca. La entrevista estuvo dirigida a la jefa de la Biblioteca y consta de 19 preguntas, tres de escogencia única y 16 preguntas abiertas. (Ver el apéndice N°.2). Los puntos considerados en la entrevista fueron los siguientes:

- a. Aspectos administrativos (presupuesto, personal, materiales)**
- b. Planearhiento de servicios y productos ofrecidos**
- c. Estadísticas de uso
- d. Procesos de ejecución en los servicios y productos de información
- e. Factores que afectan la calidad en los servicios y productos.

Hoja de observación

Para determinar aspectos de planta física, mobiliario, equipo y servicios, se utilizó una hoja de observación que consta de tres partes, y en cada una de ellas se analizaron diferentes aspectos como. (Ver el apéndice N°.3).

- a Planta física
- b. Mobiliario y equipo
- c. Servicios y productos ofrecidos.

Se utilizaron parámetros de cantidad como suficiente e insuficiente, y condiciones de calidad entre malo, bueno y muy bueno.

En cuanto a la planta física, se contemplaron aspectos de ventilación, iluminación, espacio, ruido, temperatura, ubicación, etc., calificados como: muy bueno, bueno, regular y malo.

5 . Análisis de la información

Se tabularon las respuestas de los cuestionarios distribuidos entre los estudiantes y profesores en el mes de marzo de 1996, utilizando el programa de estadística SPSS.

Se agruparon las respuestas comunes a las preguntas, utilizando la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa en algunos casos, y las calificaciones de satisfacción asignadas en los diferentes casos del análisis.

Los datos obtenidos de la entrevista y la hoja de observación se analizaron en forma de resumen.

6. Formas de presentación de resultados

Los resultados se presentan en cuadros ordenados según las variables y con un resumen explicativo de cada uno de ellos.

B. Metodología para lograr el objetivo general 2

1. Pasos anteriores a la propuesta

Se elaboró la propuesta con la siguiente metodología:

- a - Investigación de la situación actual de los servicios y productos que brinda la Biblioteca a la comunidad de usuarios, de acuerdo con el objetivo general I, por medio del cuestionario aplicado a los usuarios reales de la Biblioteca
- b- Revisión de literatura general sobre satisfacción del cliente, reingeniería, servicios y productos de información, administración y organización de unidades de información, entre otros, como marco referencia].

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVE'STIGACION

VARIABLE NO. 1: Recursos financieros, bibliográficos, humanos y fideos

Para la determinación de los recursos financieros, bibliográficos y físicos de la Biblioteca se utilizaron los siguientes indicadores:

Indicador 1. Recursos financieros

Las unidades de información deben trabajar con un presupuesto propio, lo cual permite tener independencia para adquirir el equipo y material que la unidad requiere, y además así [se](#) realiza un mejor control en las compras.

La Biblioteca de FUNDEPOS no cuenta con un presupuesto propio, ya que los gastos diarios son suplidos por la Dirección General. Cada vez que se hace necesario adquirir material bibliográfico, equipo o cualquier otro recurso material, se presenta la orden de compra al Director General, quien la autoriza. Por otro lado, el dinero recolectado por el cobro de multas se envía a la sección Financiera, por lo que no se utiliza en necesidades propias de la Biblioteca.

Indicador 2. Recursos humanos

La eficacia y la amplitud de los servicios que brinda la Biblioteca dependen del uso que se le dé a la información y de la habilidad del bibliotecario para determinar los requerimientos de información. Es por ello que en toda unidad de información se requiere contar con personal capacitado en cantidad adecuada para atender las necesidades de los usuarios.

Actualmente en la Biblioteca laboran dos personas: una bachiller egresada de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, a tiempo completo, quien

tiene a su cargo la dirección o jefatura de la unidad de información, y una diplomada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, a medio tiempo, con el puesto de asistente.

El personal a cargo no es suficiente, puesto que deben ejecutarse funciones que exigen tiempo y dedicación, como procesos técnicos, administrativos, atención de usuarios y otras actividades rutinarias.

Esto impide que el usuario reciba servicios profesionales, entre ellos, búsqueda de bibliografías especializadas, consulta en INTERNET acceso a discos compactos y servicios de disseminación selectiva, necesarios para el buen funcionamiento del servicio de información.

Por otra parte, la falta de capacitación y entrenamiento en nuevas herramientas tecnológicas aplicadas a la Bibliotecología, es un inconveniente para que la unidad de información ofrezca servicios innovadores a los usuarios.

Indicador 3. Recursos bibliográficos

Los recursos bibliográficos de toda unidad de información son el soporte para que los usuarios puedan realizar sus investigaciones, razón por la cual es importante contar con material bibliográfico actualizado que cubra las necesidades específicas de información.

El acervo bibliográfico de la Biblioteca de FUNDEPOS está constituido por libros, revistas, proyectos finales de graduación, tesis y recursos audiovisuales en el área de Administración de Empresas y áreas afines, y está distribuido de la siguiente forma, según datos a diciembre de 1996:

MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y AUDIOVISUAL DE LA BIBLIOTECA

TIPO DE MATERIAL	CANTIDAD
Libros de (Economía, Mercadeo, Administración, Publicidad, etc.)	6408
Suscripciones a revistas especializadas en Ciencias Económicas	20
Proyectos finales de graduación	276
Vídeos	87
Audiocasetes	70

La colección general de libros de las diferentes áreas de la Administración están en inglés (30%) y en español (70%), de los cuales se considera que una gran mayoría no está siendo utilizado por los usuarios de acuerdo a las estadísticas de préstamo elaboradas. Hasta la fecha esta colección no ha sido evaluada por especialistas en cada campo, para determinar su vigencia

Las revistas suscritas carecen de un estudio de utilidad entre los usuarios, por lo cual no se ha determinado si es necesario continuar con la suscripción o sustituirlas por otros títulos.

Los trabajos finales de graduación utilizan un considerable espacio dentro de la colección general, pues existen proyectos desde 1984, los cuales no han sido evaluados para determinar su vigencia e importancia actual.

El material audiovisual fue donado por la antigua National University, y hasta la fecha su contenido y vigencia no ha sido evaluado; además, carece de procesamiento e indización, por lo cual el usuario de la Biblioteca de FUNDEPOS desconoce su existencia, lo que explica la poca utilización que tiene.

El equipo audiovisual es una de las principales herramientas utilizadas por el profesor y los estudiantes en el desarrollo de las lecciones, y está constituido de la siguiente forma:

EQUIPO AUDIOVISUAL

EQUIPO	CANTIDAD
Pizarra acrílica	3
Proyectores de transparencia	15
Proyectores de diapositivas	2
VHS	2
Televisor	2
"Data show"	3
Puntero láser	1
Grabadora	2

Existe disconformidad, por parte de los usuarios, por la calidad del equipo ya que lo consideran desactualizado e incómodo.

El proyector de transparencia y el "data show" son los equipos más utilizados por los profesores y los estudiantes.

Es necesario actualizar estos equipos y adquirir mayor cantidad de "data show", ya que actualmente existen solamente tres, lo que resulta insuficiente para los usuarios.

Indicador 4. Infraestructura, mobiliario y equipo

La Biblioteca está ubicada en el segundo piso del Centro Comercial San José 2000, en La Uruca, con un área de 150 m². La distribución actual de la Biblioteca se presenta en el anexo No.6.

Para analizar esta variable se tomaron en cuenta factores tales como espacio físico, ventilación, temperatura, nivel de ruido y el mobiliario. Los datos fueron tomados de la hoja de observación y el cuestionario.

Los aspectos mencionados fueron calificados con una escala numérica de 1 a 10, donde 10 es la calificación máxima. Para efectos de este estudio, esta escala se interpretó cualitativamente de la siguiente forma:

Calificación de 8 a 10, satisfacción total
 Calificación de 5 a 7, satisfacción parcial
 Calificación menor a 5, no satisfecho.

CUADRO No. 1
Biblioteca de FUNDEPOS
Evaluación de la infraestructura por nivel de satisfacción
de los usuarios, según aspectos 1996
(Relativos)

ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA	Nivel de satisfacción				TOTAL
	SATISFACCION TOTAL.	SATISFACCION PARCIAL	NO SATISFECHO	NS/NR	
Temperatura	51,15	19,85	6,45	22,55	100%
Nivd de ruido	51,15	15,70	10,15	23,00	100%
Ventilación	49,80	22,10	4,60	23,50	100%
<i>Espacio fisico</i>	30,40	32,30	15,60	21,70	100%

Fuente: Elaboración propia am base en resultados del WadffaliO aplicado a los usuarios de la OWe:teca de FIIIVDEPO.% marzo de 1996.

Como se puede apreciar en el cuadro No.1, la temperatura y el nivel de ruido son aspectos calificados con satisfacción total por 51,15% de los encuestados_ La ventilación y el espacio físico tienen porcentajes menores de 50% en cuanto a satisfacción parcial por parte de los encuestados.

Estos aspectos fueron evaluados en la hoja de observación aplicada a la Biblioteca, y esta permitió determinar que la temperatura y la ventilación del área de la Biblioteca se obtienen de un sistema de aire acondicionado utilizado durante todo el día; debido a que el techo del edificio es muy bajo, se produce un exceso de calor y además existen pocas ventanas que permitan la circulación del aire puro. Este sistema de aire acondicionado, si no está adecuadamente graduado puede producir molestias en las personas y también exceso de ruido molesto para el ambiente laboral y el bienestar del usuario.

El área de espacio físico no es adecuada, puesto que las áreas de la Biblioteca están en común, lo que genera mucho ruido y distracción y no permite la concentración total de los usuarios y funcionarias. Se debe dividir en áreas de colección general, área administrativa y área de sala de estudio. Además, por la ubicación no se puede controlar la salida de los libros.

La Biblioteca trabaja con iluminación artificial durante todo el día, por falta de más ventanas que permitan la iluminación y ventilación natural; sin embargo, la condición del sistema de iluminación eléctrica actual se califica como buena y suficiente, según lo observado.

El equipo y el mobiliario de la Biblioteca están constituidos de la siguiente forma, y su estado se califica como:

Muy bueno (MB)
Bueno (B)
Regular (R)
Malo (M)

CUADRO NO. 2
Biblioteca de FUNDEPOS
Cantidad y estado del equipo y el mobiliario a 1996

EQUIPO Y MOBILIARIO	CANTIDAD	ESTADO
Sillas	30	B
Mesas	13	B
Escritorios	2	R
Estantes	11	R
Archivos	4	R
Fichero	1	B
Exhibidor de revistas	1	B
Exhibidor de periódicos	1	B
Computadora	2	R
Impresora	1	B
Teléfonos	2	B
Módem	1	B

Para medir el estado del mobiliario se observaron características de comodidad, diseño, condiciones adecuadas y presentación_

Se considera que la calidad es aceptable puesto que el mobiliario es cómodo, confortable; su diseño y color son apropiados, y en su totalidad se encuentra en buen estado.

Para detenninar la cantidad del mobiliario y el equipo se utilizaron los indicadores de suficiente e insuficiente, lo cual permitió determinar que el mobiliario es suficiente de acuerdo con el espacio físico y la frecuencia de visitas diarias (aproximadamente 30 personas).

El equipo con que cuenta actualmente la biblioteca (modem, teléfono, impresora, etc.) es considerado como suficiente, según lo observado.

VARIABLE NO. 2: Procesos administrativos de la Biblioteca

En esta variable se determinan los procesos administrativos de la Biblioteca de FUNDEPOS. Dentro de ellos: dirección, organización, planeación, control y evaluación.

Estos procesos están a cargo de un profesional en Bibliotecología, quien debe velar porque los objetivos de la unidad de información se cumplan.

La Biblioteca aparece dentro del organigrama (ver el anexo No.2) de la institución como dependiente de la Dirección General y no tiene definido su status dentro de la organización como departamento, oficina o sección. Esta condición no permite a la jefa de la Biblioteca tener una participación en el planeamiento, organización y toma de decisiones para el desarrollo de FUNDEPOS.

La dependencia de la Dirección General es una relación simbólica, puesto que la Dirección no ejerce ninguna supervisión ni orientación sobre la Biblioteca. Se determinó la necesidad de contar con un planeamiento de corto y mediano plazo para definir las funciones y objetivos de la Biblioteca, ya que en la actualidad no se cuenta con esta importante herramienta administrativa. También es indispensable hacer planes anuales de las diferentes actividades y metas que se llevarán a cabo en la Biblioteca, así como la definición de políticas claras para su buen funcionamiento.

Dentro de los factores que afectan el buen funcionamiento de la Biblioteca de FUNDEPOS, se pueden mencionar la carencia de evaluaciones periódicas de los servicios y productos que se brindan, la necesidad de disponer de más personal que realice las funciones que por recargo asume la jefa de la Biblioteca y que consumen la mayoría del tiempo, lo cual la distrae de las funciones propias del puesto. El hecho de no contar con un

sistema automatizado que agilice los procesos técnicos imposibilita que pueda dedicarse a funciones más profesionales.

Se determinaron procesos administrativos en:

Selección y adquisición de material bibliográfico

Según los procedimientos establecidos por la Dirección General de FUNDEPOS, los coordinadores de los diferentes énfasis (Mercadeo, Banca y Finanzas, Recursos Humanos y Negocios Internacionales) deben analizar la selección y adquisición de material bibliográfico de acuerdo con los requerimientos de los usuarios y según los objetivos curriculares. No obstante, la adquisición se realiza con base en la necesidad expresada por el profesor de la materia, en el desarrollo del curso, sin previa selección y evaluación del material y sin consultar catálogos de nuevas publicaciones. Los coordinadores de área son los encargados de revisar y sugerir las nuevas adquisiciones de material pertinente, sin embargo se indicó que esto no se da actualmente.

El canje o intercambio de materiales no se realiza porque no existe producción editorial propia para iniciar esta actividad.

Evaluación y descarte de la colección

La Biblioteca de FUNDEPOS ha realizado la evaluación y el descarte de su material bibliográfico una sola vez en diez años de funcionamiento, pero es necesario establecer políticas en este sentido puesto que la colección bibliográfica en materias como Estadística, Informática, Contabilidad, Negocios Internacionales, Economía y Finanzas deben actualizarse y evaluarse periódicamente.

En la sección de publicaciones periódicas existen colecciones de revistas de antes de 1980. Igualmente, en la colección general y de referencia se encuentra material que no está siendo utilizado por el usuario. Ante esta situación, se hace necesario evaluar estas colecciones con la colaboración de personas con conocimiento en las diferentes áreas, para determinar si se debe eliminar o conservar dicho material

El descarte de material permitiría disponer de mayor espacio para ubicar las nuevas adquisiciones de material, ubicándolo en una bodega de colección pasiva o material descartado, y luego utilizarlo para donación.

VARIABLE NO. 3: Servicios y productos de información

Actualmente la biblioteca de FUNDEPOS ofrece a sus usuarios los siguientes servicios y productos:

SERVICIOS

- Préstamo a sala**
- Préstamo a domicilio**
- Préstamo interbibliotecario**
- Búsqueda de material en otras bibliotecas**
- Apoyo a búsqueda bibliográfica**
- Biblionoticias**

PRODUCTOS

- Boletín de Alerta
- Boletín de Nuevas Adquisiciones
- Preparación de bibliografías especializadas.

Los servicios y productos de información que ofrece actualmente la Biblioteca de FUNDEPOS son relativamente pocos. Dado que el contar con información oportuna se traduce en productos y servicios de alta calidad, se nota la necesidad de brindar otros servicios y productos más especializados tales como: bibliografías especializadas, resúmenes analíticos de publicaciones periódicas, búsquedas en bases de datos especializadas en Ciencias Económicas, acceso a INTERNET, disseminación selectiva de información, orientación y formación de usuarios, entre otras.

El estudiante de FUNDEPOS utiliza poco los servicios que ofrece la Biblioteca. Los servicios que más utiliza son el préstamo en sala y a domicilio, como se aprecia más adelante en el cuadro No. 4. Cabe preguntarse, si la Biblioteca está cumpliendo con su objetivo de ofrecer servicios y productos de información y documentación para contribuir al desarrollo del programa educacional que imparte la institución, o si, por el contrario, debe cambiar las políticas, para atraer al usuario y ofrecer mejores y más servicios y productos, de acuerdo con el nivel profesional del usuario.

VARIABLE NO. 4: Procesos de ejecución de los servicios y productos

Para determinar los procesos técnicos y administrativos para la ejecución y elaboración de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca, se tomaron en cuenta las opiniones de la jefa y la hoja de observación.

Para planear los servicios y productos de información que requiere el usuario, el encargado de la unidad de información debe basarse en los resultados de un perfil de usuarios, que según Granados (1996, p.5) representa un *"...valioso instrumento para la toma de decisiones en cuanto a los servicios, cobertura de colecciones, tipo de información que se requiere o ajustes en las procesos que se siguen para ofrecer los servicios"*.

La Biblioteca de FUNDEPOS carece de esta importante herramienta, ya que el personal que labora en ella es insuficiente para ejecutar esta y otras tareas.

Por otra parte, como se ha mencionado anteriormente, no se cuenta con un sistema automatizado que permita agilizar las labores en los procesos técnicos y de administración en general.

El control de los servicios y productos de información de la Biblioteca de FUNDEPOS se lleva a cabo por medio de estadísticas diarias, de préstamo en sala, a domicilio, préstamo interbibliotecario y equipo audiovisual. Con ello se determina la cantidad de usuarios al mes. Los datos obtenidos no se tabulan, por lo tanto es imposible conocer la frecuencia de uso en las áreas de la colección, el tipo de usuario que utiliza el material y el tipo de material solicitado mensualmente.

Los procesos de ejecución de los diferentes productos y servicios de la Biblioteca de FUNDEPOS se llevan a cabo de la siguiente forma:

Procesos técnicos

Las herramientas utilizadas para el procesamiento administrativo y el análisis de contenido de la información son las siguientes:

En el proceso de indización se utiliza el "Macrothesaurus" para el procesamiento de la información relativa al desarrollo económico y social. (3a. edición. New York: Naciones Unidas, 1985). Las tablas de notación interna de Charles A. Cutter y el Sistema de clasificación decimal de Melvin Dewey (18a. edición. Albany, N.Y.: Forest Press, 1980), son utilizados para el proceso de clasificación, y las Reglas de Catalogación angloamericanas (2a. edición, Washington, D.C.: OEA, 1983), son empleadas en el proceso de catalogación.

La Biblioteca cuenta con un catálogo manual dividido por autor, título, materia y serie. Las tarjetas de cartulina contenidas en el catálogo público se elaboran en el procesador de textos Word Perfect 5.1.

El material audiovisual no se procesa, solamente se asigna una clasificación consecutivamente. Las revistas se registran en tarjetas de cartulina elaboradas para este fin y se acomodan en el Kardex, y se ordenan en los estantes según el área a que corresponden y de acuerdo con el título, en orden alfabético.

Los proyectos finales de graduación se clasifican consecutivamente, se indizan y se elaboran las fichas catalográficas correspondientes.

Referencia

Es el medio más efectivo y rápido para dar respuesta a las consultas formuladas por los usuarios. Se cuenta con una colección básica de obras de referencia, tales como diccionarios, enciclopedias, anuarios, manuales, "abstracts", índices, etc.

La Biblioteca de FUNDEPOS no dispone de un espacio físico para la consulta directa de la colección de referencia. Se dispone de algunos diccionarios especializados en Economía, Administración, Estadística, Contabilidad, Computación, Mercadeo, Español-Inglés, Inglés-Español, y Español. Se dispone, además, de dos enciclopedias, una de Psicología y otra de temas generales, y de algunos manuales de Mercadeo, Publicidad, Administración y Psicología.

Esta pequeña colección de referencia está desactualizada, ya que no se cuenta con nuevas ediciones y nuevas herramientas que permitan obtener datos actuales; por esta razón es poco utilizada por los usuarios, según datos arrojados en la entrevista.

El servicio de referencia se realiza por medio del apoyo en la búsqueda bibliográfica, ya sea en el catálogo o directamente en el estante, además realizando búsqueda de material en otras bibliotecas.

Circulación y préstamo

Es el servicio por medio del cual el usuario hace uso del material bibliográfico y audiovisual disponible.

La Biblioteca de FUNDEPOS ofrece el servicio de circulación en estantería abierta. El usuario puede consultar el catálogo, o bien, dirigirse directamente a la colección. Una vez localizado el material de su interés, solicita el préstamo a la jefa, mediante la boleta dispuesta para este efecto.

El préstamo en sala se ofrece a cualquier investigador que lo solicite, y si requiere fotocopias, debe llenar la boleta respectiva y dejar su identificación en la Biblioteca.

Como política, se presta el material a domicilio por un período de diez días, como máximo, y los usuarios internos con carnet de FUNDEPOS pueden llevar un total de cinco documentos a domicilio. Las boletas de préstamo se ordenan por fecha de devolución y si el usuario no devuelve el material en la fecha indicada o no ha solicitado la renovación del material, se le cobra una multa de 50 colones por día; este dinero no se utiliza en la Biblioteca, sino que se entrega al departamento Financiero de FUNDEPOS.

El problema que se presenta al ofrecer la estantería abierta es la pérdida de material, pues no existe control al salir los usuarios de la Biblioteca.

Préstamo interbibliotecario

Es un servicio que le permite al usuario obtener documentación e información de otras instituciones afines. La Biblioteca de FUNDEPOS presta este servicio con bibliotecas de instituciones tales como: el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, la

Universidad Internacional de las Américas, la Universidad de Costa Rica y el Banco Central de Costa Rica, principalmente. (Ver el anexo N°4).

Para brindar este servicio el estudiante debe hacer la solicitud en la Biblioteca de FUNDEPOS, previa revisión y consulta del material en la unidad de información que lo posee.

La persona encargada del préstamo interbibliotecario elabora una carta dirigida a la unidad de información con la que se tiene convenio de préstamo interbibliotecario, para hacer la solicitud de préstamo. Esta carta la puede llevar el mensajero o el estudiante interesado, al igual que retirar el material.

En cuanto al préstamo interbibliotecario con la Universidad de Costa Rica, es recomendable que exista un mecanismo más ágil, puesto que los estudiantes de FUNDEPOS se quejan de lo lento y tedioso que resulta solicitar los servicios, aun teniendo un convenio entre las universidades.

Preparación de bibliografías

Previa solicitud del usuario, se realiza la búsqueda bibliográfica de un tema específico, utilizando el acervo bibliográfico de la Biblioteca. Cabe mencionar aquí que este servicio se presta esporádicamente.

Difusión de la información

Permite dar a conocer la información más actualizada que está a disposición en una unidad de información.

La Biblioteca de FUNDEPOS utiliza los siguientes medios de difusión:

Boletín de nuevas adquisiciones. Es elaborado cada cuatro meses, dividido en áreas y por tipo de material. Este boletín es distribuido a los profesores, a los graduados de FUNDEPOS y a los directores de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica. Se expone en la Biblioteca para todos aquellos usuarios internos y externos que lo quieran consultar.

Boletín de servicio de alerta Se publica cada dos meses y contiene las tablas de contenido de las publicaciones periódicas recibidas recientemente en el área de Ciencias Económicas. La distribución se hace a profesores, graduados de FUNDEPOS y a los directores de las Facultades de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica. Se expone en la Biblioteca para aquellos usuarios que lo quieran consultar.

Bibliotecas. Consiste en exponer en una vitrina, a la entrada de FUNDEPOS, cada semana, las últimas obras adquiridas por la Biblioteca.

VARIABLE NO.5: Nivel de conocimiento, utilización de servicios y productos, frecuencia de visitas, nivel de satisfacción y dificultades encontradas

El conocimiento y uso de los servicios y productos ofrecidos por una unidad de información, así como su mayor grado de satisfacción, dependen de factores tales como: divulgación y promoción, condiciones de calidad, satisfacción de la demanda de los servicios y productos, condiciones óptimas de infraestructura y mobiliario, factores económicos y recurso humano capacitado y dispuesto a ofrecer el servicio.

Indicador 1: Nivel de conocimiento de servicios y productos

En esta variable se analiza cuáles son los productos y servicios de información que mayormente conoce el usuario de la Biblioteca de FUNDEPOS.

CUADRO No. 3
Biblioteca de FUNDEPOS
Servicios y productos ofertados por nivel de conocimiento
según datos de 1996
(m=217)

SERVICIOS Y PRODUCTOS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				TOTAL
	CONOCE		DESCONOCE		
	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO		
Préstamo en sala	193		24	11,05	100,00
	88,95				
Préstamo a domicilio	183	84,35	34	15,65	100,00
Préstamo interbibliotecario	59	27,20	158	72,80	100,00
Apoyo en búsqueda Bibliográfico	47	21,65	170	78,35	100,00
Boletín de nuevas adquisiciones	32	14,75	185	85,25	100,00
Servicio de alerta	21	9,70	96	90,30	100,00
Biblionoticias	14	6,45	203	93,55	100,00
Preparación de Bibliografías	8	3,70	209	96,30	100,00
Búsq. de material en otra Bibliotecas	21	9,70	196	90,30	100,00

Fuente: Elaboración propia un base en resubtulos del cuestionario aplicado a los usuarios de la biblioteca de FUNDEN" marzo 1996.

El cuadro No. 3 permite determinar que los mayores porcentajes de nivel de conocimiento se atribuyen al préstamo en sala y al préstamo a domicilio.

El préstamo interbibliotecario es un servicio que la Biblioteca de FUNDEPOS ofrece actualmente con varias instituciones nacionales. Este servicio sirve de apoyo para reforzar y ampliar información que no se encuentra en la Biblioteca, sin embargo una gran mayoría de usuarios dicen desconocerlo.

Existen servicios y productos muy importantes que el usuario desconoce, como son: el boletín de nuevas adquisiciones, Biblioticias y el Servicio de alerta, a pesar de que se brindan regularmente.

La preparación de bibliografías y la búsqueda de material en otras bibliotecas son poco conocidas por los usuarios, según los porcentajes representados en el cuadro no. 3. Estos servicios antes mencionados, serían muy útiles como soporte en la búsqueda y acceso de información necesaria en sus investigaciones.

Según la entrevista efectuada a la jefa de la Biblioteca, el desconocimiento de estos servicios y productos se debe, en gran medida, a que el profesor no fomenta el uso de las fuentes de información y además, a que el estudiante recibe los textos básicos necesarios sobre la materia. Aunado a esto, el profesor no acostumbra revisar la bibliografía disponible para el planeamiento de sus lecciones.

Es necesario crear mecanismos adecuados para divulgar los servicios y productos; con ello se lograría un mejor aprovechamiento de estos recursos.

Indicador 2: Utilización de servicios y productos

Se pretende determinar con este indicador cuáles servicios y productos son los que con más frecuencia solicita el usuario.

CUADRO No. 4
Biblioteca de FUNDEPOS
Servicios y productos por utilización del usuario, 1996
(m=217)

SERVICIOS Y PRODUCTOS	UTILIZA		NO UTILIZA		TOTAL
	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%	%
Préstamo en sala	143	65,90	74	34,10	100,00
Préstamo a domicilio	133	61,30	84	38,70	100,00
Apoyo a búsq. Bibliográfica	35	16,10	182	83,90	100,00
Servicio de alerta	13	6,00	204	94,00	100,00
Bolel. nuevas adquisiciones	13	6,00	204	94,00	100,00
Bildionoticias	6	2,75	211	97,25	100,00
Prést. Interbibliotecario	6	2,75	211	97,25	100,00
Prep. Bibliogramas	3	1,40	214	98,60	100,00
Búsqueda mal. Otras Badiot.	2	0,90	215	99,10	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca de FUNDEPOS, ortarzo.1994

Como se observa en el cuadro no.4, el préstamo en sala y a domicilio son los servicios más utilizados, lo cual tiene relación con el cuadro anterior, en donde estos mismos servicios y productos fueron señalados como los más conocidos por los encuestador.

En un alto porcentaje no se utilizan servicios tales como preparación de bibliografías, préstamo interbibliotecario y apoyo a búsqueda bibliográfica. Estos servicios son subutilizados porque se carece de actividades de promoción y divulgación dirigidas a los estudiantes y los profesores.

Llama la atención que el servicio de Biblionoticias, ubicado en un lugar visible en el edificio de la Fundación, el cual tiene como propósito enterar al usuario de las nuevas adquisiciones, no es consultado y aprovechado por el usuario.

Indicador 3: Cantidad de veces que el usuario visita la Biblioteca

CUADRO No. 5
Biblioteca de FUNDEPOS
Cantidad de visitas por semana, 1996

Cantidad de visitas	Absoluto	%
O veces ala semana	77	35,40
De 1 a 2 veces por semana	133	61,30
De 3 a 4 veces por semana	5	2,30
De 5 a 8 veces por semana	2	1,00
Total	217	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en re libados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca de FLWDEPOS, marzo de 1996

Se nota en el cuadro no. 5 que la mayoría de los usuarios visitan la Biblioteca de una a dos veces por semana.

Se ofrece al público un horario de 9 a.m. a 9 p.m., de lunes a jueves, y viernes de 9 am. a las 7 p.m., sin embargo, según la programación de los cursos de maestría, el estudiante de FUNDEPOS asiste a clases solamente dos veces a la semana (lunes y miércoles o martes y jueves). Posiblemente esta sea una de las limitaciones en las visitas a la Biblioteca.

Por otra parte, el tipo de usuario (gerentes, administradores, ejecutivos, personas con alto grado de responsabilidad empresarial) y lo intenso de los cursos impartidos (horarios de 5: 30 a 10 p.m.), propician que el estudiante disponga de poco tiempo para visitar la Biblioteca en horas fuera del horario de estudio.

Se considera que factores como la falta de servicios innovadores y recursos facilitadores del acceso a la información, y de atención más personalizada, repercuten en el interés por visitar la Biblioteca y hacer uso de sus recursos. Además, el estudiante adquiere en la librería de la Fundación los textos que utiliza para los cursos de maestría

Un aspecto que se debe considerar es que la Biblioteca permanece cerrada los sábados y quizá sería necesario estudiar la posibilidad de que no sea así

Indicador 4: Nivel de satisfacción de los servicios y productos ofrecidos

El nivel de satisfacción es considerado como el resultado final de una consulta hecha por los usuarios de la información.

CUADRO NO. 6
Biblioteca de FUNDEPOS
Evaluación del nivel de satisfacción del usuario por
servicios y productos ofrecidos, 1996
(En términos porcentuales)

SERVICIO Y PRODUCTO	Nivel de satisfacción				
	SATISFACCION TOTAL	SATISFACCION PARCIAL	NO SATISFECHO	NS/NR	TOTAL
Préstamo en sala	64,50	3,70	0,50	31,30	100,00
Préstamo a domicilio	58,50	4,15	0,50	36,85	100,00
Apoyo búsq. Bibliográfica	14,30	4,15	0	81,55	100,00
Bol. Nuevas adquisiciones	6,0	1,40	0	92,60	100,00
Servicio de alerta	3,70	2,30	0	94,00	100,00
Prést_ Interbibliotecario	2,30		0,50	97,20	100,00
Biblionoticias	2,30	1,40	1,00	95,30	100,00
Búsq. De mit_ otras Bcas.	1,40	0,50	0,50	97,60	100,00
Prep. de bibliografías	1,00	0,50	0,50	98,00	100,00

Fue!- Elaboración propia am base eso lesashados del ~mimado apfxsok a !as sensarks de I. & Moteas de FUNDEPOS, »s'uzo de 1996

Este cuadro muestra una calificación del grado de satisfacción que obtiene el usuario cuando consulta los diferentes servicios y productos que ofrece la Biblioteca. Se considera que se da un nivel de satisfacción total cuando el encuestado califica el servicio o producto de 8 a 10; es parcial cuando la calificación promedio es de 5 a 7, y **no satisface** cuando la calificación es menor a 5.

Los usuarios de la Biblioteca dicen estar totalmente satisfechos con el servicio de préstamo en sala y préstamo a domicilio.

Es importante señalar el alto porcentaje en las respuestas de NS/NR en servicios de préstamo interbibliotecario, apoyo a búsqueda bibliográfica, boletín de nuevas adquisiciones, etc., en el cuadro no.6, lo que refuerza lo indicado en los cuadros nos. 3 y 4 mencionados anteriormente, en donde el usuario indica el desconocimiento y falta de uso de estos mismos servicios o productos; por consiguiente, no hay respuestas significativas sobre la satisfacción de esos requerimientos.

CUADRO No. 7
Biblioteca de FUNDEPOS
Localización de la información requerida por los usuarios, 1996

Localización	ABSOLUTO	
Generalmente	125	57.55
Algunas veces	31	14.30
Nunca	1	0.30
NS/NR	60	27.65
TOTAL	217	100.00

Fuente: Elaboración propia con base en resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca de FUNDEPOS, marzo de 1996.

El usuario de la Biblioteca dispone de dos formas para localizar la información: consulta del catálogo público, o se dirige directamente a la colección que se encuentra a "estante abierto"

La información requerida es localizada generalmente, a pesar de que no dispone de medios automatizados que agilicen este proceso, o guías (por medio de rótulos) que dirijan al usuario hacia el área temática requerida.

Se observa una considerable cantidad de respuestas NS/NR, lo que refuerza, una vez más, el poco uso de los servicios de la Biblioteca_

Indicador No. 5 Dificultades en la localización de la información

CUADRO No. 8
Biblioteca de FUNDEPOS
Dificultades mas frecuentes que se le presentan al usuario, 1996
(ia 217)

TIPO DE DIFICULTAD	SIN DIFICULTAD		CON DIFICULTAD		TOTAL
	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%	
Colección desordenada	210	96,80	7	3,20	100.00
Bibliotecóloga desconoce tema	202	93,10	15	6,90	100.00
Información desactualizada	199	91,70	18	8,30	100.00
No atención inmediata	1	90,30	21	9,70	100.00
Desconoce uso del catálogo	181	83,40	36	16,60	100.00
Índice de catálogo no es suficiente	180	82,95	37	17,05	100.00
No encuentra el material	157	72,35	60	27,65	100.00

Fuente: Elaboración propia con base en teorizados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca de FUNDEPOS, marzo 1996.

El cuadro no. 8 presenta los resultados de la pregunta sobre dificultades encontradas por los usuarios cuando hacen uso de los servicios y productos de la Biblioteca de FUNDEPOS; se observa que los usuarios manifiestan no tener dificultad en la búsqueda y localización de información y en el servicio que se les brinda.

A pesar de que el usuario debe recurrir al catálogo manual de fichas para la búsqueda de la información, este no representa una dificultad para el usuario. Una colección ordenada facilita la ubicación del material requerida de manera rápida, como se puede apreciar en este cuadro. Este factor no representa una dificultad para el usuario. Llama la atención que un bajo porcentaje (8,30%) indicó como desactualizada la colección, a pesar de que en cuadro no.4 se determinó la poca utilización de los servicios y recursos.

La mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención de parte de las bibliotecólogas. En términos generales, el usuario recibe una adecuada atención, a pesar de las limitaciones que existen por la carencia de un sistema automatizado, acceso a INTERNET y otros mecanismos que faciliten la rapidez de los servicios.

CUADRO No. 9
Biblioteca de FUNDEPOS
Evaluación del funcionamiento general por nivel de
satisfacción del usuario, 1996

Nivel de satisfacción	Absoluto	
Satisfacción total	106	48,85
Satisfacción parcial	38	17,50
No satisface	4	1,85
NS/NR	69	31,80
TOTAL	217	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de 1 cuestionario apilado a los ~Mas de la Biblioteca de FUNDEPOS, marzo de 1996

El cuadro No. 9 corresponde a la opinión del usuario sobre la satisfacción de los servicios y productos en forma global.

Como se puede apreciar, menos de 50% de los encuestados dicen estar satisfechos totalmente con los servicios y productos de la Biblioteca en forma global, sin embargo hay un porcentaje significativo de usuarios que no opinan al respecto.

Como se ha analizado en los cuadros anteriores, la Biblioteca no representa para los estudiantes y profesores de FUNDEPOS un apoyo informativo indispensable para su formación profesional.

Factores tales como personal escaso, falta de capacitación al personal, carencia de tecnologías aplicadas a la nueva era o proyección de las unidades de información, colección de libros desactualizados, falta de divulgación de servicios y productos, entre otros, afectan la calidad y aprovechamiento de los servicios y productos ofrecidos y, por consiguiente, la satisfacción total por parte del usuario. Por lo tanto, la Biblioteca requiere una reestructuración, crear nuevos mecanismos de atracción de usuarios y dar una mejor calidad en los servicios y productos que se ofrecen.

VARIABLE NO. 6: Servicios y productos de información requeridos y sugerencias de los usuarios.

la demanda de servicios y productos por parte de los usuarios refleja los requerimientos más pertinentes a sus necesidades de información, las cuales pueden ir desde una simple consulta del periódico del día hasta consultas y búsquedas en INFIERNO'. Para suplir esta demanda de información es necesario que la unidad elabore estudios de usuarios, evalúe los servicios y productos y que cuente con tecnología y recursos apropiados. Además, que piense en el usuario como un cliente potencial generador de ganancias, el cual debe quedar satisfecho si se sobrepasan sus requerimientos

CUADRO No. 10
Biblioteca de FUNDEPOS
Nuevos servicios solicitados por los usuarios, 1996

SERVICIOS	ABSOLUTOS	
Base de datos automatizada	197	90,78
INTERNET	185	85,25
Referencia	157	72,35
Consultas resueltas	127	58,52
Diseminación selectiva	122	56,22

Fuente. Elaboración propia con base as multados dd arestioartario aplicado a los usuarios de la Bibruseca de FUNDEPOS,nranode 1996.

Nota: El cuadro no.10 representa las opciones planteadas al usuario sobre productos y servicios solicitados, con base en la pregunta de opción múltiple, por lo tanto los porcentajes no cierran a 100%.

Automatizar el catálogo es urgente para la Biblioteca, puesto que es necesario facilitarle al usuario la búsqueda y acceso a la colección existente, con un sistema rápido y eficiente.

Se nota un gran interés en el acceso a INTERNET, lo que es justificable si se toma en cuenta que en la actualidad la red representa una herramienta de búsqueda de información muy solicitada por los investigadores y estudiantes en general.

Tomando en cuenta el grado académico del estudiante y la naturaleza de la Fundación, a la que el usuario paga una considerable suma por su maestría, resulta claro que es indispensable darle servicios de alta calidad.

El servicio de diseminación selectiva, de consultas resueltas y de referencia son servicios de información que los usuarios podrían disponer para el apoyo a sus investigaciones. Solo 58,52% y 56,22%, respectivamente, manifestaron interés por estos dos aspectos. Considerando que en el cuadro no.3 se observó el desconocimiento de

algunos servicios y productos no convencionales, es razonable que un alto porcentaje de encuestados no manifestaron mucho interés en ellos.

Se determinaron algunos otros aspectos importantes de requerir para el mejoramiento y ampliación de servicios y productos, señalados en la pregunta semiabierta, tales como:

- **Divulgación de los servicios y productos:** los estudiantes y los profesores manifestaron desconocer los servicios que se brindan (como se aprecia en los cuadros anteriores), por lo que es necesaria una mayor y mejor divulgación de ellos.
- **Actualización bibliográfica:** ya se ha mencionado la necesidad de evaluar la colección existente y adquirir aquellos materiales bibliográficos actuales y especializados en las áreas de Ciencias Económicas.
- **Ampliar servicios y horario:** toda unidad de información debe, en la actualidad, promover y disponer de productos y servicios informativos que le permitan al usuario localización y acceso a la información, con servicios y productos ágiles y oportunos. Debe estudiarse también la demanda de servicios de biblioteca los días sábado.

Puede afirmarse que, en términos generales, la Biblioteca de FIJNDEPOS no está cumpliendo el papel de unidad de información especializada. Faltan medios automatizado, lo que afecta la agilidad y la rapidez en la prestación de los servicios. A ello puede deberse el poco uso o insatisfacción del usuario.

CAPITULO V

***CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
DEL DIAGNOSTICO***

CONCLUSIONES

1. En el análisis de los resultados del estudio existen altos porcentajes de respuestas NS/NR, lo cual reflejó una cantidad de usuarios que desconocen **y no** utilizan la Biblioteca, y por consiguiente esto limitó la evaluación de los servicios y productos.
2. La Biblioteca de FUNDEPOS carece de un planeamiento anual de actividades, por **lo** que no hay metas u objetivos definidos en el corto y mediano plazo.
3. La Biblioteca de FUNDEPOS no dispone de un presupuesto propio anual para la adquisición de material bibliográfico, equipo y otros rubros necesarios, sin embargo esto no dificulta la adquisición y compra de libros, revistas y materiales de oficina, debido a que la Dirección General financia las compras.
4. La Biblioteca no es parte integral del proceso de toma de decisiones institucionales.
5. Los servicios y productos existentes no son el resultado de la planificación o estudio de requerimientos de los usuarios de la Biblioteca de FUNDEPOS.
6. El personal que labora actualmente en la Biblioteca no es suficiente para responder a las demandas de servicios de información.

- 7. El personal de la Biblioteca no recibe capacitación y entrenamiento en cursos, seminarios y conferencias de actualización, necesarios para el mejoramiento y ofrecimiento de mejores y mayores servicios.**
- 8. No existen políticas de adquisición y selección de material bibliográfico. Al carecer de una adecuada coordinación entre los profesores coordinadores de énfasis y las funcionarias de la Biblioteca, la adquisición de material no es congruente con los planes y programas que desarrolla FUNDEPOS.**
- 9. La colección de publicaciones periódicas es un recurso bibliográfico actualizado que no está siendo utilizado debidamente, por falta de tratamiento especial del material.**
- 10. Se observó que el equipo audiovisual es desactualizado e incómodo de utilizar.**
- 11. El material audiovisual carece de evaluación para determinar su vigencia y utilidad, y además es poco utilizado por el usuario, porque se desconoce su existencia.**
- 12. La ubicación de la Biblioteca no es la más adecuada y el espacio físico es insuficiente para la colección, los procesos administrativos, la atención al público y salas de estudio.**

13. **La Biblioteca carece de rótulos que permitan guiar al usuario dentro del espacio asignado para las diferentes áreas, tales como referencia, colección general, publicaciones periódicas, etc.**
14. **La ventilación no cumple con los requisitos adecuados que debe tener una biblioteca, pues se utiliza un sistema de aire acondicionado que ocasiona incomodidad y ruido.**
15. **Es necesario automatizar los procesos de ejecución de los servicios, para obtener un mayor aprovechamiento de la información existente que permita rapidez, calidad y actualización.**
16. **El horario de la Biblioteca es de una amplia cobertura, sin embargo se muestra **poca** utilización y asistencia a la Biblioteca.**
17. **Los mecanismos de divulgación y difusión utilizados en la Biblioteca están siendo poco efectivos, lo cual provoca desconocimiento de los servicios dentro de la comunidad de usuarios.**
18. **Los servicios más utilizados y calificados como satisfactorios son el préstamo en sala y a domicilio.**

- 19. La Biblioteca mantiene convenios interbibliotecarios con instituciones especializadas en Administración de Negocios y áreas afines; pero este servicio es poco utilizado por el usuario, según datos de la encuesta.**
- 20. El usuario califica como poco conocido y utilizado el Boletín de alerta y de nuevas adquisiciones, a pesar de ser un servicio que regularmente se ofrece en la Biblioteca**
- 21. Existe una calificación aceptable en la atención brindada por las funcionarias de la Biblioteca, de acuerdo con los resultados de la encuesta, pero se nota que el usuario no acostumbra buscar apoyo en ellas para la búsqueda de información**
- 22. La encuesta demostró que el usuario no encuentra dificultad en la búsqueda y localización del material bibliográfico de la colección propia**
- 23. La Biblioteca debe mejorar la calidad y la cantidad de los servicios y productos ofrecidos, los cuales son subutilizados y poco especializados para el tipo de usuario que se atiende.**
- 24. Los servicios personalizados de referencia y consultas resueltas no son ofrecidos regularmente al usuario por la falta de un profesional dedicado a esta función.**

25. Servicios como INTERNET y bases de datos locales son sugeridos por la mayoría de los usuarios de la Biblioteca, ya que estos permiten mayor acceso a la información en forma ágil y actualizada.

26. El estudio permitió deteminar que una escasa cantidad de usuarios visita la Biblioteca con regularidad.

RECOMENDACIONES

Se plantean las siguientes recomendaciones a partir de los resultados del diagnóstico.

- 1. Elaborar un planeamiento estratégico anual con base en los objetivos y las metas que debe seguir la unidad de información.**
- 2. Procurar tener una participación activa en las decisiones y propósitos institucionales.**
El encargado debe participar activamente en reuniones de coordinación y mantener una comunicación abierta entre los diferentes departamentos de la institución, para estar al tanto de los cambios que surjan en la organización.
- 3. Formular políticas de selección y adquisición de material bibliográfico de acuerdo con el currículo de cada materia impartida y con el apoyo de los coordinadores de énfasis y las funcionarias de la Biblioteca.**
- 4. Adquirir catálogos de editoriales o revistas bibliográficas que permitan conocer cuáles son las últimas publicaciones en Ciencias Económicas y áreas afines importantes para la Biblioteca.**
- 5. Adquirir índices de revistas que permitan aprovechar su contenido e indizarlas.**
- 6. Administrar un presupuesto anual de compras de material en cada área específica para lograr que la colección se enriquezca balanceadamente.**

7. **Elaborar y actualizar constantemente el perfil de usuarios que permita **adecuar los servicios y productos que ofrece la Biblioteca, de acuerdo con sus requerimientos.****
8. **Disponer de más personal capacitado, en el apoyo de indización de publicaciones periódicas, ampliar servicios y dar mayor y mejor atención al usuario.**
9. **Capacitar al personal existente de la Biblioteca en áreas tales como mercadeo, computación, administración y mediante seminarios de actualización en el área de Bibliotecología, para ofrecer servicios y productos actualizados.**
10. **Adquirir equipo audiovisual moderno como, por ejemplo, proyector de transparencia, "Data Show" y proyector de imagen digitalizado.**
11. **Remodelar el área de la Biblioteca, acondicionarla y rotularla por secciones. Mejorar las condiciones de ventilación e iluminación, para ofrecer un ambiente apropiado y acogedor.**
12. **Abrir la Biblioteca los sábados y reorganizar el horario entre semana**
13. **Disponer de un sistema automatizado que permita la búsqueda y acceso a la información y el préstamo de material en forma ágil.**

- 14. Definir estrategias de divulgación con recursos tales como charlas de inducción, afiches, boletines informativos y correo electrónico.**

- 15. Reestructurar los servicios de difusión en los boletines de alerta, de nuevas adquisiciones y el boletín bibliográfico.**

- 16. Aplicar controles de calidad a los servicios y productos que se ofrecen y medir regularmente la satisfacción del usuario.**

17. Fortalecer el servicio de búsqueda de información (temas de trabajos finales de graduación) en otras fuentes de consulta y facilitar el acceso y la adquisición del material localizado.

18. Desarrollar otros servicios acordes con los cambios actuales en el acceso y transferencia de información, sugeridos por el usuario, tales como acceso a INTERNET y consultas en "CD-Rom".

19. Facilitar el acceso a la colección bibliográfica de la Universidad de Costa Rica por medio de un carnet que le permita utilizar los servicios del sistema de bibliotecas en forma ágil.

20. Realizar inventarios y descarte anuales de material obsoleto y no utilizado, a fin **de** disponer de más espacio para otras publicaciones y, de ser necesario, asignar un espacio para la colección pasiva

CAPITULO VI

***PROPUESTA DE REORGANIZACION DE
SERVICIOS Y PRODUCTOS***

A. Introducción

Proponer la reestructuración de los servicios y productos de la Biblioteca FUNDEPOS, y por consiguiente aplicar cambios en los diferentes procesos para el buen funcionamiento y satisfacción de los usuarios, es el principal objetivo de este trabajo.

Con el análisis de la situación actual de la Biblioteca, se determinó que existen factores internos y externos que están entorpeciendo el buen funcionamiento de la unidad de información_ Por lo tanto, la propuesta utiliza elementos y criterios aplicados en la reingeniería de los negocios. La REINGENIERIA es una *"revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos de los negocios, para alcanzar mejoras espectaculares en sus medidas críticas de rendimiento, tales como: costo, calidad, servicio y velocidad."* (Hammer, 1993, p. 34) .

Antes de aplicar la reingeniería se deben fijar nuevas metas y tener la visión necesaria para darse cuenta de la necesidad del cambio. En este sentido, la propuesta tiene como objetivo la reorganización de los servicios y productos de información en la Biblioteca.

Existen seis metas de cambio relacionadas con el proceso de reingeniería propuestas por Morris (1994, p. 89). Estas son:

**Racionalizar la operación
Reducir costos
Mejorar la calidad
Aumentar los ineresos
Mejorar la orientación hacia el cliente y fusionar empresas.**

Fueron aplicadas las cinco primeras metas de cambio propuestas por Monis en cada uno de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca, y a la vez el rediseño de los procedimientos aplicados hasta ahora, de la siguiente forma:

El racionalizar la operación permitirá eliminar las operaciones redundantes, mejorar el flujo de trabajo y los sistemas de apoyo; se reducen los tiempos de preparación y espera y se eliminan todas las labores innecesarias.

- La reducción de costos se aplicó como meta secundaria, puesto que se desea reestructurar los servicios y productos, y esto también conlleva invertir en adquisición de equipo y materiales bibliográficos, con miras a aumentar la calidad y la eficiencia.

El mejoramiento de la calidad está dirigido a los productos y servicios, con la aplicación de estándares que aseguren confiabilidad, consistencia, actualidad, agilidad y eficacia.

Se produce un aumento de las utilidades como consecuencia de la aplicación de normas de calidad y el rediseño de los procesos en la prestación de los servicios y productos. Por consiguiente, habrá una mayor adquisición y utilización de éstos, y de ser necesario, se propondrán otros totalmente nuevos de acuerdo con la demanda expresada por los clientes (usuarios de la información) en la encuesta aplicada.

La meta más importante es mejorar la orientación hacia el cliente, objetivo primordial en la prestación y ofrecimiento de servicios y productos de información.

De acuerdo con lo anterior, se pueden aplicar técnicas de mercadeo que permitan "aumentar las ganancias", término aplicado en la bibliotecología para atraer más usuarios, y además aumentar el uso de los servicios y productos de información ofrecidos y, de ser posible, comercializarlos. Marban (1990, p.14) indica que :

"en el caso de información el producto puede tomar la forma de un servicio intangible. Entre estos se pueden mencionar adquisición de materiales documentarlos, acceso a bases de datos, servicios de referencia y otros similares"

Las bibliotecas, en el planteamiento de sus actividades, deben tomar en cuenta procesos en la elaboración de sus productos y servicios demandados por los usuarios, con el propósito de ofrecer calidad en sus funciones.

B. Justificación de la propuesta

Las bibliotecas universitarias constituyen un aporte esencial al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje inmersos en la academia, ella es el espacio en el cual, docentes, alumnos y administrativos encuentran los instrumentos adecuados para su desarrollo personal y académico en la sociedad actual.

En su mayoría, las bibliotecas universitarias, adolecen de problemas de carácter presupuestario, que requiere especial atención, porque son éstas un punto clave para lograr un cumplimiento efectivo de los objetivos que da origen a este tipo de bibliotecas.

En relación con la idea anterior, Thompson cita a Shattock y Rigby, los cuales opina que:

La biblioteca universitaria, más que ninguna otra parte de la universidad, parece, y no solo al personal bibliotecario, que da cuerpo a la visión que la universidad tiene de sí misma de que ocupa un lugar en la sociedad comparable al del monasterio medieval. Los fondos de la Biblioteca son la evidencia de que las universidades son permanentes centros de recursos, no solo para la enseñanza superior, sino también para la sociedad en su conjunto y para la comunidad...el apoyo a la Biblioteca en épocas de necesidad económica es una especie de piedra de toque de la creencia del individuo en los valores docentes (Thompson y Carr, p.22, 1990)

Por esta razón la propuesta que se plante en este estudio, representa una alternativa para minimizar o corregir los aspectos negativos detectados en el diagnóstico, los resultados obtenidos evidencian problemas de carácter organizacional y administrativo, así como también en el plano técnico profesional, se deben hacer ajustes y modificaciones importantes para cumplir

con los objetivos institucionales de esta casa de enseñanza superior.

La puesta en marcha de esta propuesta de reorganización de servicios y productos será una guía para los responsables de la toma de decisiones institucionales para efectuar los cambios pertinentes de acuerdo con la posibilidad de infraestructura, recursos humanos y recursos tecnológicos existentes.

- **Es importante destacar el aporte de los profesionales en el campo de la bibliotecología con la presentación de esta propuesta ya que evidencia un claro manejo de las herramientas y técnicas de la investigación para identificar y analizar un problema determinado, proponer soluciones viables y adecuadas con el profesionalismo y rigor científico que demanda la sociedad actual.**

Los resultados obtenidos en el diagnóstico son muy claros y en algunos casos preocupante, lo que interesa resaltar es el hecho de que se ha expuesto la realidad existente en la Biblioteca, sin parcializar resultado alguno, esto significa que ha existido transparencia en el análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

El fin último de esta propuesta es servir de instrumento para que la Biblioteca cumpla a cabalidad con la misión de la universidad en las áreas de la investigación y docencia. En una realidad que requiere ejecutar acciones inmediatas, también es cierto que se deben adecuar procedimientos y normas establecidas, pero no se debe dejar de lado que la función primordial de una

biblioteca universitaria es facilitar el estudio y la investigación a los miembros de su propia institución.

Por tanto los usuarios y beneficiarios de esta institución de educación superior, demandan una serie de servicios y productos especializados acordes con su área de estudio y campo laboral que les permita tomar mejores decisiones en situaciones de incertidumbre y cambio constantes. También es un hecho que esta biblioteca tiene excelentes oportunidades de desarrollo y cuenta con fortalezas que le permitirán responder en forma proactiva a los nuevos retos y desafíos de la sociedad moderna.

C. Estructura de la propuesta

La propuesta se ha estructurado tratando de abarcar los aspectos fundamentales para lograr la implementación de nuevos servicios y productos, tomando en cuenta los objetivos específicos correspondientes al objetivo general II: "Proponer la reorganización de los servicios y productos de información en la Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado e Investigación en Ciencias Económicas (FUNDEPOS)", de la siguiente manera:

- Introducción
- Justificación
- Propuesta de reorganización
- Recursos
 - Humanos

- **Financieros**
- **Bibliográficos**
- **Técnicos**
- **Físicos**
- **Procedimientos administrativos**
- **Servicios y productos de información ofrecidos actualmente**
- **Servicios y productos de información recomendados.**

D. Propuesta de reorganización

1. Recursos

1.1 Humanos

El recurso humano es un factor determinante para el éxito de toda empresa. Se debe contar con el personal capacitado e idóneo, ya que este es de vital importancia para su buen funcionamiento en toda organización.

Dentro de la reorganización del personal debe contemplarse la posibilidad de 'cubicar, entrenar, reclasificar, retirar (si se requiere) o aumentar el personal de que se dispone. Las unidades de información deben contar con personal formado y calificado profesionalmente para ofrecer sus servicios y productos a quien los necesite.

La Biblioteca de FUNDEPOS atiende a un número considerable de usuarios y maneja un alto volumen de material bibliográfico, por lo que el personal existente debe realizar variadas labores técnicas y administrativas.

Considerando la nueva estructura organizativa que se plantea para la Biblioteca, así como la necesidad de brindar nuevos servicios a sus clientes o usuarios que permitan cumplir los objetivos de dicha entidad, según se detectó en el diagnóstico, se considera que dos bibliotecólogas, una profesional bachiller a tiempo completo y una técnica a medio tiempo, son insuficientes.

Se recomienda que se cuente con el siguiente personal: un profesional bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la Información, adicional al número de personas que laboran actualmente (dos personas), y ampliar el medio tiempo que tiene el asistente de Bibliotecología_ Por lo tanto, la Biblioteca tendría tres personas que laboran a tiempo completo, lo que permitirá:

- a Atención más personalizada al usuario.**
- b. Apoyo en el proceso de transformación de procedimientos manuales a automatizados.**
- c. Aplicación de mercadeo de servicios y productos.**
- d. Aprovechamiento de los recursos existentes.**
- e. Definición de funciones especializadas (referencia y mercadeo, indización, y procesos técnicos, entre otros)**
- f. Promoción y divulgación de los servicios y productos.**
- g. Rotación de horarios.**
- h. Mejor protección del acervo bibliográfico.**
- i. Realización de labores de rutina (atención de usuarios, acomodar material, archivo vertical, etc.).**

La capacitación o entrenamiento del recurso humano es indispensable para enfrentar los cambios en el proceso de reestructuración, con cursos de computación, mercadeo de servicios y productos, servicio al cliente, manejo de bases de datos, INTERNET, inglés, etc., con el objetivo principal de dar al usuario un servicio más eficiente.

Organización de personal

Jefa encamada de biblioteca

Requisitos:

Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Experiencia en administración de personal.

Experiencia en administración de bibliotecas.

Conocimiento y manejo de programas de comunicación.

Manejo del idioma inglés.

Destreza y capacidad para las relaciones públicas.

Jornada laboral:

Tiempo completo: de lunes a viernes

Funciones:

Encargado(a) de la administración financiera (presupuesto).

Encargado(a) de administración y supervisión de personal .

Encargado(a) de mantener actualizados los sistemas de información.

Encargado(a) de elaborar políticas de selección, adquisición, restauración de material bibliográfico, audiovisual y publicaciones periódicas.

Encargado(a) de supervisar los procesos técnicos de catalogación y clasificación del material nuevo que ingresa a la Biblioteca.

Responsable de planeamiento anual de objetivos y actividades.

Velar porque se realicen las labores técnicas correctamente.

Evaluar periódicamente los servicios y productos que se ofrecen.

Encargado(a) de seleccionar y adquirir el material nuevo en coordinación con los colaboradores de los diferentes énfasis.

Responsable de la divulgación y mercadeo de servicios y productos.

Responsable en la toma de decisiones en la adquisición y administración de los recursos tecnológicos de transferencia de información.

Encargado(a) del servicio de referencia.

Supervisar el análisis de los artículos de publicaciones periódicas.

Coordinar con el equipo de trabajo la realización de estudios y perfiles de usuarios.

Asistir a reuniones con los superiores con el fin de coordinar las actividades de la Biblioteca.

Coordinar la preparación de guías, manuales y otros canales de divulgación de la Biblioteca.

Eneareado(a) de procesos técnicos y publicaciones periódicas

Requisitos:

Bachillerato en Bibliotecología y Ciencias de la Información

Experiencia en labores de bibliotecología

Conocimientos del idioma inglés

Manejo de computadoras

Habilidad para las relaciones personales

Jornada laboral:

Tiempo completo de lunes a viernes y de sábado por medio vendría de 8 a 12m.

Funciones:

Catalogación, clasificación e indización de libros, tesis y publicaciones periódicas

Alimentación de base de datos de la colección general

Atención al público

Elaboración de boletines de divulgación de nuevas adquisiciones y de alerta

Colaborar en la resolución de consultas de referencia

Participar en la elaboración del plan anual

Inventariar y descartar el material obsoleto cada año de acuerdo con las políticas establecidas.

Encargado(a) de préstamo interbibliotecario.

Encargado(a) de llevar a cabo las estadísticas diarias.

Impartir charlas y organizar actividades de carácter divulgativo o informativo para los usuarios.

Asistente de Bibliotecología y Ciencias de la Información**Requisitos:**

Diplomado en Bibliotecología y Ciencias de la Información

Experiencia en labores de bibliotecología

Conocimientos del idioma inglés

Manejo de computadoras

Habilidad para las relaciones personales

Jornada laboral:

Tiempo completo de lunes a sábado.

Funciones:

Cooperar en las labores del área de procesos técnicos

Atención al público

Mantener actualizado el archivo vertical.

Vigilar y mantener el orden de la colección bibliográfica.

Control de morosos y multas

Responsable del canje y donación de material.

Control del préstamo y manejo de equipo y material audiovisual.

Inscripción del material nuevo que ingresa a la Biblioteca.

El personal será especializado en su área y deberá conocer en forma global los procedimientos de la Biblioteca, para que haya un ambiente de colaboración y soporte mutuo.

Para el proceso de automatización será necesario contratar personal adicional durante este período, dedicado al ingreso de registros, depuración de la base de datos y evaluación de la colección.

1.2 Financieros

Es necesario que toda unidad de información cuente con autonomía financiera, con el fin de no entorpecer las necesidades de ella y desarrollar una labor eficiente, tomando en cuenta los costos de personal, material bibliográfico y audiovisual, servicios a usuarios, mobiliario, equipo y material de oficina, entre otros:

La Biblioteca de FUNDEPOS no cuenta con un presupuesto específico, sin embargo es necesario disponer de él para planificar la adquisición de materiales y recursos bibliográficos de acuerdo con el planeamiento anual de los servicios y productos que ofrecerá la Biblioteca.

Al no depender de la Dirección General para la compra de material, la Biblioteca tendrá autonomía en el manejo de su presupuesto, y podrá asignar mayores rubros a aquellas actividades que lo requieran: compra de discos compactos, suscripciones de revistas, compra de libros actualizados, cursos de capacitación para el personal, etc.

Se recomienda que la Biblioteca comercialice algunos de sus servicios y con ello logre captar mayores recursos financieros para su funcionamiento.

Los siguientes datos proponen el manejo del presupuesto anual para adquisición de material, capacitación de personal, y mantenimiento de la colección y equipo. El pago de salarios al personal existente no se contempla por considerarse que pertenece a la administración general de FUNDEPOS.

CONCEPTO	MONTO
Compra de material bibliográfico	e 800.000,00
Compra de material audiovisual	e 300.000,00
Compra de equipo audiovisual	e 1.500.000,00
Bases de datos en CD-Rom y acceso INTERNET	e 80.000,00
Suscripción de publicaciones periódicas	e 767.000,00
Mantenimiento de colección	€ 50.000,00
Mantenimiento de equipo y mobiliario	e 100.000,00
Capacitación de personal	e 350.000,00
Divulgación y publicaciones	e 200.000,00
Contratación de personal	e 480.000,00
Compra de equipo de cómputo	e3.000.000.00
Compra de Software	e 1.500.000.00
TOTAL	¢ 9.127.000.00

Este presupuesto se presentará a la Dirección General de FUNDEPOS para su respectiva aprobación. El presupuesto se elaboró tomando como base la nueva estructura de la Biblioteca y de acuerdo con los nuevos servicios y productos que se van a ofrecer. El material de oficina y los gastos varios no se incluyen en el

presupuesto, porque forman parte de costos administrados por la Dirección General.

Cada año se presentará a la Dirección General de FUNDEPOS un informe de administración del presupuesto.

13 Bibliográficos

- El acervo bibliográfico de cualquier biblioteca debe responder no solo a las exigencias de la institución sino también a los requerimientos de los usuarios en cuanto a actualidad, contenido, cobertura, precisión y veracidad.

Para brindar un buen servicio es necesario contar con material de valor y utilidad para el usuario: "La selección y adquisición de materiales es un proceso por medio del cual se define qué documento ingresará y pasará a formar parte de la colección y acervo bibliográfico en determinada unidad de información". (ILANUD, 1991, p.23).

Tomando en consideración lo anterior, se detecta la necesidad de evaluar la colección de libros y revistas y, de ser necesario, eliminar revistas y libros obsoletos, adquirir actualizados soportes de información como discos compactos, material audiovisual, acceso a INTERNET, acceso a bases de datos, suscripción a nuevas revistas y eliminación de aquellas que no se utilizan, de acuerdo con políticas previas de selección y adquisición.

Dentro de las recomendaciones propuestas en esta investigación en cuanto a selección, adquisición y descarte de material bibliográfico se plantean las siguientes:

- Formar un comité de adquisiciones encargado de:

- a. Evaluar las compras de material bibliográfico, con el fin de que este responda a las necesidades de información de la comunidad de usuarios y a los programas educativos de FUNDEPOS, así como estudiar las facturas profundas de compra para elegir al proveedor que mayor ventajas ofrezca en la adquisición de material.**
- b. Recibir las sugerencias de los profesores coordinadores de los diferentes énfasis (Mercadeo, Banca y Finanzas, Recursos Humanos y Negocios Internacionales), con el fin de adquirir las mejores obras bibliográficas que respondan al currículum actual.
- c. Revisar regularmente los catálogos de publicaciones monográficas y periódicas, libros en venta, listados de editoriales nacionales, etc., que le permitan tener una mejor visión de las nuevas publicaciones en Ciencias Económicas y áreas afines que debe adquirir la Biblioteca de FUNDEPOS.
- d. Realizar descarte de material bibliográfico** cada dos años, según opinión de especialistas en cada área.
- e. Tomar en cuenta las necesidades de información de los usuarios mediante cuestionarios y entrevistas aplicadas regularmente.
- f. Revisar los currícula de las carreras para mantener temáticas actualizadas.

- g. **Identificar instituciones, editoriales, empresas que realizan donaciones y propiciar la gestión para la adquisición de recursos bibliográficos, con el fin de enriquecer el acervo bibliográfico y ahorrar recursos asignados.**
- h. **Velar porque el material adquirido sea el ideal y porque no haya duplicidad.**
- i. **De conformidad con el currículum vigente, se deberá adquirir material sobre los temas siguientes, siguiendo las políticas previamente establecidas:**

- ***Banca y Finanzas***

- Instituciones financieras**
 - Administración bancaria**
 - Análisis de valores y teoría del portafolio**
 - Administración de recursos financieros**
 - Finanzas internacionales**

- Mercadeo***

- Investigación de mercado**
 - Conducta del consumidor**
 - Gerencia de ventas**
 - Toma de decisiones en publicidad**
 - Mercadotecnia internacional**

- Negocios Internacionales***

- Desarrollo económico mundial**
 - Comercio y negociaciones internacionales**
 - Liquidez y legalidad de los medios de pago internacionales**
 - Administración internacional comparada**
 - Mercadotecnia internacional**
 - Finanzas internacionales**
 - Manejo del cambio organizacional**

Recursos Humanos

Planificación y estrategia humana
Gerencia de recursos humanos
Aspectos especializados en recursos humanos
Comportamiento organizacional
El factor humano en la productividad empresarial

Cursos generales

Estadística aplicada a los negocios
Economía gerencial
Seminario de mercadotecnia
Contabilidad gerencial
Seminario de gerencia financiera
Administración de sistemas de información
Economía internacional
Factores humanos en la empresa
Seminario de gerencia avanzada
Métodos de investigación gerencial

1.4 Técnicos

Con el propósito de reorganizar la Biblioteca de FUNDEPOS y de proponer otros servicios y productos de información, es necesaria la automatización de las labores bibliotecológicas, así como adquirir tecnología actualizada para brindar nuevos y eficientes servicios de información.

"Hardware"

La distribución del "hardware" requerido se recomienda de la siguiente forma:

- a. Dos terminales asignadas al catálogo en línea, en sustitución del catálogo manual.**

- b. Una computadora con lector óptico para el área de circulación y préstamo.
- c. Dos computadoras con lector de disco compacto y modem incorporado, y multimedia asignada a labores bibliotecológicas.
- d. Tres impresoras, dos de inyección de tinta y una láser.

Requerimientos del "*hardware*":

Servidor de red: marca Compac, prolínea 800 con 64 MB (mega byte), 4 GB (gyga byte) en disco duro, unidad de respaldo, disco compacto y monitor en color.

Micros de la red: Pentium 2 (INTEL 686), 32 MB (mega byte) en RAM, 2 GB (gyga byte) en disco duro, monitor en color, multimedia, impresora de inyección de tinta en color, y un UPS (unidad de potencia o batería).

Cada microcomputadora conectada a una UPS (unidad de potencia o batería).

Requerimientos de "*Software*"

Cuando una unidad de información decide automatizar, debe tomar en cuenta los recursos financieros disponibles para esta inversión. FUNDEPOS es una institución con soporte económico necesario para adquirir un "*software*" que reúna las características necesarias para facilitar una nueva forma de gestión bibliotecaria en los servicios ofrecidos, para así brindar al estudiante de maestría un acceso especializado, rápido y eficiente en su demanda de información

Ante esta necesidad, se recomienda la adquisición de un software intergrado

y de fácil manejo, que permita agilizar los procesos de almacenamiento y recuperación de la información.

Existe en el mercado una gran variedad de "**software**" especializado para la administración, catalogación y servicio de circulación y préstamo en bibliotecas. Entre ellos se pueden citar MicroIsis, Logicat (Logipres, Logicon, Periódicas, etc), Data Trek, Siabuc, etc.

Según los requerimientos de la Biblioteca de FUNDEPOS, se determinó que el "**software**" Data Trek es el más indicado, por considerarse un paquete de automatización de bibliotecas muy completo, fácil de usar, integrado y con una serie de opciones para la obtención de productos, tales como bibliografías y boletín de nuevas adquisiciones, además de disponer de formas de acceso a la información fácil de usar por el buscador.

Este "**software**" se está utilizando en el país por bibliotecas de reconocido prestigio, entre ellas el Centro Cultural Costarricense Norteamericano y la Biblioteca de la Escuela del Trópico Húmedo (EARTH), las cuales lo recomiendan como un software que se adapta a cualquier tipo de biblioteca y que permite facilitar el proceso total de automatización en una unidad de información.

Es necesario que la Biblioteca disponga de Windows 98 en todos los terminales, office 97, INTERNET Explorer. En el servidor se recomienda disponer de Windows N.T. 5.0.

Equipo audiovisual

Acorde con el sondeo de opinión sobre el estado del equipo audiovisual, es fundamental adquirir equipo moderno. Es fundamental cambiar los proyectores de transparencias que existen actualmente, los cuales son modelos muy anticuados, por modelos recientes, que tengan mejor proyección y que sean cómodos de transportar a las aulas de clase.

- **Es necesario adquirir más equipo 'video-bim', ya que esta herramienta es muy solicitada por los estudiantes y profesores y los que hay actualmente (tres) no son suficientes para cubrir la demanda.**

Se recomienda acondicionar uno de los cubículos de la Biblioteca con TV y VHS, para que el usuario pueda revisar el material audiovisual disponible.

1.5 Físicos

Es necesario separar el área administrativa de las salas de estudio, tomando en consideración el área física total utilizada por FUNDEPOS. Se recomienda ampliar el espacio físico de la Biblioteca, con el fin de crear un área de estudio más apropiada y acogedora, aislada del ruido, según el croquis que se presenta en el apéndice N°.4., o, de ser necesario, se debe estudiar la posibilidad de reubicar la Biblioteca en un lugar que reúna las condiciones apropiadas para su buen funcionamiento.

Se recomienda decorar con plantas naturales y colocar cuadros y, además, pintar las áreas con colores pastel, frescos y agradables.

El aire acondicionado debe cambiarse por un sistema más moderno, que no produzca ruido e incomodidad y que ventile toda el área de la Biblioteca con la temperatura adecuada

El mobiliario de la Biblioteca es adecuado en cantidad y condiciones, pero se recomienda adquirir tres mesas redondas, una para cada sección de referencia, hemeroteca y proyectos finales de graduación

1.6 Procedimientos administrativos

En el capítulo IV de análisis e interpretación de resultados se expuso la situación de la Biblioteca de FUNDEPOS, en cuanto a la organización administrativa con respecto a la institución en general, la carencia de planes anuales de actividades y la falta de un reglamento interno, por lo que se proponen cambios en :

a. Organización administrativa:

Se recomienda ubicar dentro del organigrama institucional a la Biblioteca como un departamento con independencia propia, bajo la jerarquía de la Dirección General de FUNDEPOS. Esto permitirá a la jefa de la Biblioteca tener más autoridad en la toma de decisiones administrativas propias, contar con participación activa en todas las reuniones y tomar decisiones sobre la organización y administración general de la Fundación. (Ver el apéndice no.5)

b. Propuesta de reglamento interno:

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION EN CIENCIAS ECONOMICAS (FUNDEPOS)

CAPITULO I: Constitución, objetivos y funcionamiento

Artículo 1: La Biblioteca de la Fundación de Estudios de Posgrado, en adelante "La Biblioteca", dentro del organigrama administrativo constituye un departamento perteneciente a la Dirección General.

Artículo 2: La Biblioteca tiene como objetivo ofrecer servicios de información y documentación para contribuir al desarrollo del programa educacional que imparte la Fundación.

Artículo 3: La Biblioteca brinda apoyo en la labor de investigación en los diferentes énfasis de las Ciencias Económicas que imparte la institución, por medio de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Artículo 4: La atención de los usuarios se hará bajo el siguiente horario: de lunes a viernes de 2 p.m. a 9 p.m. Los sábados de 9 a.m. a 12 m.d.

CAPITULO II: De los usuarios

Artículo 5: Se consideran usuarios de la Biblioteca todos los funcionarios de FUNDEPOS: personal administrativo y docente, los estudiantes activos del programa de maestría , los egresados e investigadores y el público en general.

Artículo 6: Los usuarios serán responsables del estado de los materiales de la Biblioteca que se les hayan prestado.

Artículo 7: Los usuarios deberán comunicar de inmediato a la Biblioteca cualquier extravío o deterioro del material o equipo que haya sido entregado en calidad de préstamo.

CAPITULO Del préstamo

Artículo 8: El préstamo en sala se hará a todas aquellas personas ajenas a la institución, además de estudiantes y funcionarios de FUNDEPOS, quienes tendrán la posibilidad de hacer préstamos a domicilio, así como a las unidades de información con las que se tenga convenio de préstamo interbibliotecario.

Artículo 9: El préstamo de material bibliográfico es estrictamente personal, previa presentación de carnet de identificación.

Artículo 10: Los usuarios podrán solicitar en préstamo cinco materiales, entre libros, revistas, material audiovisual, proyectos finales de graduación y tesis, por períodos de 22 días los libros, proyectos y tesis; por ocho días las revistas y el material audiovisual.

Artículo 11: El material de nueva adquisición y los libros de texto tendrán el préstamo restringido a ocho días.

Artículo 12: Las renovaciones de préstamo pueden hacerse siempre que las publicaciones por renovarse no hayan sido solicitadas por otras personas.

Artículo 13: El docente de FUNDEPOS deberá devolver el material solicitado dentro del mes en que debe impartir su curso. Si la devolución no se ha efectuado en la fecha indicada, se reportará al Departamento de Contabilidad para que se retenga el cheque hasta tanto no se ponga al día con su préstamo.

Artículo 14: Las obras de referencia diccionarios, enciclopedias, bibliografías, índices, guías y anuarios, únicamente se prestarán para ser consultadas en la sala de la Biblioteca.

CAPITULO IV: Préstamo interbibliotecario

Artículo 15: Las unidades de información que hayan suscrito convenios de préstamo interbibliotecario con la Biblioteca deben presentar, en forma escrita, su solicitud de intercambio bibliográfico. Estas serán selladas y firmadas por el funcionario responsable de esta actividad_

Artículo 16: Se prestará un máximo de cinco materiales solicitados por la institución, por períodos de quince días, con posibilidad de renovación, siempre y cuando no hayan sido solicitados por usuarios directos de FUNDEPOS.

CAPITULO V: De los servicios y productos

Artículo 17: El uso de INTERNET se limita al acceso de información de carácter educativo y cultural. No se permite la manipulación de material pornográfico, así como la navegación por direcciones de la misma índole. Este servicio se brindará únicamente a funcionarios, estudiantes y académicos de FUNDEPOS.

Artículo 18: La lectura de discos compactos se hará únicamente en las computadoras de la Biblioteca por períodos de una hora, como máximo.

Artículo 19: La divulgación de información por medio del Boletín de alerta, Boletín de nuevas adquisiciones y el Boletín de diseminación selectiva de información, se brindará únicamente a funcionarios, estudiantes y académicos de FUNDEPO S.

CAPITULO VI: De las sanciones

Artículo 20: Por ningún motivo se prestará material bibliográfico a morosos con la Biblioteca.

Artículo 21: El material bibliográfico que haya sido reportado como perdido por el usuario será repuesto con otro ejemplar. En caso de que el material extraviado o deteriorado no pudiera recuperarse, por no existir en plaza, el usuario deberá cubrir su valor en un plazo máximo de quince días naturales, contados a partir de la comunicación. El valor se fijará de acuerdo con el valor actual del libro.

Artículo 22: Al usuario que devuelva el material bibliográfico después de la fecha límite indicada en la respectiva boleta se le cobrará una multa de 050,00 colones por día de atraso.

CAPITULO VII: Actividades prohibidas dentro de la Biblioteca

Artículo 23: Está terminantemente prohibido comer, fumar, contestar teléfonos celulares o tomar bebidas en esta área.

Artículo 24: Los usuarios deben permanecer en silencio en las salas de lectura.

CAPITULO VIII: Disposiciones finales

Artículo 25: El personal de la Biblioteca no se responsabiliza por objetos olvidados en las salas de lectura.

Artículo 26: Al salir de la Biblioteca los usuarios deben mostrar sus pertenencias al funcionario de la Biblioteca encargado de ella.

Artículo 27: Queda prohibido a los funcionarios de FUNDEPOS ceder a terceros ajenos al núcleo familiar, o a usuarios morosos, los materiales que la Biblioteca les haya facilitado en calidad de préstamo.

Artículo 28: El personal de la Biblioteca de FUNDEPOS y los usuarios deben acatar las disposiciones contenidas en este reglamento y cuidar las instalaciones y materiales de la Biblioteca.

Artículo 29: Las jefaturas de FUNDEPOS deben cumplir fielmente este reglamento.

Artículo 30: El presente reglamento rige a partir de la fecha en que sea aprobado por la Dirección General de FUNDEPOS.

c. Planeamiento anual actividades

Las siguientes son algunas acciones y actividades recomendadas para ejecutar en el año 1998.

1. Iniciar el proceso de automatización de la Biblioteca:
 - 1.1 Adquisición de "software" y "hardware" requeridos.
 - 1.2 Instalación de "software".
 - 1.3 Capacitación del personal encargado de la automatización de la Biblioteca
 - 1.4 Proceso de alimentación de la base de datos
2. Reorganización del espacio físico existente.
3. Adquisición y compra de materiales de información.
4. Promocionar y divulgar los servicios y productos de la Biblioteca.
5. Evaluar la colección existente.

d. Recomendación de planeamiento del manual de procedimientos

Se recomienda que la Biblioteca de FUNDEPOS elabore un manual de procedimientos para el área de procesos técnicos, préstamo de material, selección y adquisición y elaboración de los servicios y productos; esto con el propósito de plantear los procedimientos adecuados en cada actividad, evaluados, hacer cambios, de ser necesario, y velar regularmente por la calidad del servicio de biblioteca.

2. Servicios y productos de información

Dentro de las funciones de un servicio de información está la de facilitar al usuario el material existente por medio de charlas, conferencias, exposiciones, boletines de divulgación, etc.

Un producto de información es un bien tangible, como boletines de adquisición, alerta, diseminación selectiva, servicios de referencia, bibliografías retrospectivas y exposiciones de libros, entre otros.

Lancaster (1988, p. 6) afirma que *"en un papel más activo, la función de un servicio de información es alertar a la comunidad de usuarios sobre los documentos o datos que pueden ser de su interés"*.

Esta función requiere investigar la demanda de información y determinar el material requerido por el usuario, para satisfacer sus expectativas de información necesaria para la toma de decisiones o solución de determinados problemas.

Según el análisis de satisfacción de los servicios y productos disponibles en la Biblioteca de FUNDEPOS, como son préstamo en sala y a domicilio, préstamo interbibliotecario, servicio de alerta, boletín bibliográfico y biblionoticias, se propone en este trabajo, reestructurar los actuales e implantar otros servicios y productos, de la siguiente forma:

Para plantear una reestructuración de los servicios y productos de información que se ofrecen actualmente en la Biblioteca de FUNDEPOS y proponer nuevos servicios, es necesaria la elaboración de un perfil de usuario

aplicado tanto a profesores como a estudiantes y empleados administrativos, que permita a la Bibliotecaria conocer específicamente las necesidades de información y satisfacer su demanda.

a. Préstamo en sala y a domicilio

Se brindará un servicio completamente automatizado en que el usuario busca el material requerido por medio de consulta del catálogo en línea, y se dirige al estante a localizarlo.

El préstamo a domicilio se hará en forma ágil por medio de un lector óptico que grabará el préstamo automáticamente en la base de datos de circulación.

El usuario debe presentar su carnet de identificación, el cual tiene a su vez un código de barras que permitirá ser leído por el sistema

El préstamo tendrá una duración de:

22 días en caso de libros, trabajos finales de graduación y tesis,

8 días si es de revistas;

8 días el material audiovisual, y el equipo audiovisual por horas determinadas.

Se permitirá la renovación del material siempre y cuando no haya sido solicitado por otra persona registrada previamente en el sistema automatizado.

El sistema de préstamo automatizado permitirá:

El control de morosos.

Cobrar multas en el momento de entrega del libro.

Generar avisos de recordatorio al usuario del material prestado.

Generar listas de material prestado, por estudiante y por tipo de material.

Poner material en espera cuando el libro está prestado.

Control estadístico diario y mensual de los préstamos.

b. Préstamo interbibliotecario

• **El préstamo interbibliotecario es un servicio que permite al usuario adquirir documentos o materiales de otras unidades de información.**

Se recomienda establecer nuevos convenios con instituciones relacionadas con el área, además de comunicar a los estudiantes que se dispone de este servicio.

Debido al convenio existente entre FUNDEPOS y la Universidad de Costa Rica, el préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas de dichas instituciones debe hacerse de manera más ágil y práctica para el estudiante. Para ello se recomienda que la Oficina de Registro de la U.C.R. facilite un carnet de usuario que identifique al estudiante de FUNDEPOS, de tal forma que al solicitar el material en el sistema de bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, este se haga sin ningún inconveniente.

La Biblioteca de FUNDEPOS se responsabilizaría de los casos de morosidad que se presenten, repondría el material o lo pagaría, según lo acordado previamente.

Se ofrecerá el préstamo interbibliotecario a otras instituciones que lo

soliciten y se registrará en el sistema automatizado para un mayor control del material.

Se recibirán boletines de nuevas adquisiciones y servicio de alerta de las unidades de información con las cuales se tiene convenio, para consulta de los usuarios y se les facilitará el acceso a esta información.

c. Boletín de alerta

Consiste en fotocopiar las tablas de contenido de las publicaciones periódicas más recientes adquiridas por la Biblioteca.

Se sugiere que el producto se brinde de forma más personalizada, de acuerdo con las necesidades de cada usuario, según el perfil de interés previamente elaborado. Esto permitiría al interesado recibir únicamente la información de su interés.

Este boletín tendrá una periodicidad bimestral y se le ofrecerá al decano académico y a docentes, graduados con carné de la Biblioteca y académicos en el área de Ciencias Económicas de la U.C.R, con posibilidad de solicitar copia de los artículos de interés. (Ver el apéndice no.6).

Se recomienda cambiar la presentación del boletín tal y como se aprecia en el apéndice N°.7. La divulgación de este se hará por medio del boletín general de la Biblioteca, que será entregado a todos los estudiantes nuevos cuando realizan la matrícula.

d. Boletín de nuevas adquisiciones

Permite al usuario estar al día con el nuevo material recibido en la Biblioteca: libros, proyectos finales de graduación, publicaciones periódicas, audiovisuales, etc. Este boletín tendrá un nuevo formato, clasificado por temas, pues se cambiará su presentación de hojas a formato de desplegable. (Ver el apéndice N°.8).

Tendrá una periodicidad cuatrimestral y se le ofrecerá al decano académico, profesores de FUNDEPOS, graduados con carnet de biblioteca y académicos en el área de Ciencias Económicas de la U.C.R.

e. Bibliotecas

Se recomienda que **Bibliotecas se convierta en un servicio** de información de la Biblioteca, en el que se expondrá el boletín de nuevas adquisiciones y se divulgarán nuevos servicios, el boletín de alerta y avisos importantes.

Se utilizará para este fin una pizarra en la entrada del edificio de la Fundación, donde los estudiantes tienen mayor acceso y visibilidad, y por medio de correo electrónico en INTERNET.

En vez de exponer los "chalecos" de los nuevos libros, se presentarán las nuevas adquisiciones en un expositor o estante, dentro de la Biblioteca

f. Referencia

Se recomienda que la jefa de Biblioteca sea la encargada de ofrecer este servicio de manera eficiente para responder a la demanda de datos concretos, dudas y consultas rápidas.

Para el apoyo de búsquedas bibliográficas y preparación de bibliografías se deben adquirir nuevas obras de referencia en Ciencias Económicas y áreas afines, aprovechar los recursos informativos disponibles en INTERNET, ofrecer acceso a bases de datos de discos compactos, boletines de nuevas adquisiciones de otras unidades de información y acceso de información a ellas.

Este servicio tendrá como resultado una búsqueda exhaustiva de un tema específico. Entre el bibliotecario y el usuario existirá una buena coordinación, que permita crear la indicada estrategia de búsqueda para obtener información pertinente y relevante. Cuando el usuario lo requiera, se realizará la búsqueda de material en otras unidades de información y se tramitará el préstamo interbibliotecario.

Se entregarán al usuario los documentos encontrados, si se tiene acceso a ellos, o un listado de referencias bibliográficas.

Es recomendable crear un archivo de consultas resueltas, además de elaborar un archivo de direcciones de INTERNET que puedan ser utilizadas posteriormente o recomendadas al usuario.

Para atender las posibles consultas de búsqueda de información, el usuario deberá llenar la fórmula de solicitud de búsqueda (Ver el apéndice N° 9).

g. Publicaciones periódicas

La colección de publicaciones periódicas deben evaluarse como se ha indicado anteriormente.

Debido a que estas no son analizadas, el acceso a la información contenida en ellas no está siendo aprovechado, por lo que se recomienda adquirir índices de revistas como, por ejemplo, la "Readers' Guide to periodical literature", que le permite buscar por temas; la cita le indica el título del artículo y la revista en donde se puede localizar la información. Se dará tratamiento (indización) analítico a los artículos de revistas en temas especializados en ciencias económicas.

Este servicio *generará* otros productos, entre ellos boletines con resúmenes analíticos de artículos especializados, si se cuenta con la colaboración del especialista en el área o de los coordinadores de los diferentes énfasis.

3. Nuevos servicios y productos que ofrecerá la Biblioteca de FUNDEPOS

De conformidad con el sondeo realizado, los usuarios manifestaron su interés en requerir los siguientes servicios:

A. Acceso a bases de datos

a.1 INTERNET. Este servicio se ofrecerá a estudiantes y profesores de la institución en forma gratuita, originalmente, con derecho a grabar en disquete o imprimir.

a.2 Discos compactos. La compra de discos compactos se realizará de acuerdo con las pautas para la selección y adquisición del material anteriormente expuesto. Este servicio se ofrecerá por períodos de una hora, con la posibilidad de imprimir información.

B. Diseminación selectiva de información

Este servicio pretende brindar información acorde con una necesidad específica del usuario.

De acuerdo con el tipo de usuario que atiende la Biblioteca **de FUNDEPOS**, debe realizarse un perfil de usuario que permita determinar cuál es el área de interés de cada uno.

Este servicio se brindará a aquellos usuarios que lo soliciten, por medio de la boleta de solicitud respectiva (ver el apéndice no.10) al profesor, académico-administrativo y a estudiantes matriculados en el proyecto final de graduación o la tesis. Se utilizarán para ello el fax y el correo electrónico.

La referencista se encargará de revisar periódicamente las bases de datos en INTERNET, y enviará al interesado, por medio de correo electrónico, sugerencias de direcciones a las cuales puede ingresar para obtener la información pertinente.

Se brindará el servicio de recuperación y acceso de información sobre temas específicos, al estudiante matriculado en el proyecto final de graduación o tesis.

C. Programa de atracción de usuarios

c.1 Charlas. Planear charlas de inducción a los estudiantes de primer ingreso, con el fin principal de dar a conocer los servicios y productos que se ofrecen y motivarlos a que los utilicen.

c.2 Boletín Distribuir un boletín de información general de la Biblioteca.

c.3 Capacitación de usuarios. Se establecerá un programa de adiestramiento en el uso del catálogo en línea, del uso de los discos compactos y de INTERNET, si el usuario lo requiere.

c. 4. Promocionar los servicios y productos de información de la Biblioteca de FUNDEPOS en la revista Rumbo, aprovechando el convenio que existe entre la Fundación y la Revista, además de los otros medios divulgativos que utiliza la Universidad para la publicidad.

c.5. Servicio de extensión. Este servicio se brindará a las sedes de Liberia y Turrialba y consistirá en el apoyo de búsqueda y localización de la información al estudiante que lo requiera, y en el envío del Boletín de alerta y de nuevas adquisiciones, listas de proyectos finales de graduación, etc. Podría facilitársele

al usuario la copia de artículos de revistas y de libros, de ser necesario, como servicio personalizado y continuo, por medio del correo electrónico.

Las bases de datos propias de la Biblioteca se podrán acceder en línea por medio de INTERNET, tanto para los estudiantes de las sedes como para el usuario en general. Otro servicio de extensión que se recomienda es programar exposiciones de: libros, pintura, equipos técnicos, etc., así como la presentación de charlas sobre temas de interés general.

4. Implementación de la propuesta

Para la implementación de la propuesta se elaboró un cronograma de actividades por etapas. Esto permitirá ejecutar la misma con base en las posibilidades de presupuesto, personal y recursos técnicos existentes; así como el apoyo por parte de la Dirección General de FUNDEPOS.

PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

*FECHA TENTATIVA

	Fase 3 -Capacitación del personal	Manuales Cursos Charlas	Proveedor del software	15 días 3 al 14/08,98
	FASE 4 -Organizar el proceso de alimentación de la base de datos. -Dignación de registros FASE 5 -Prueba del sistema y control de calidad, FASE e -Puesta en marcha del servicio a sala y domicilio en forma automatizada.	Personal contratado Sistema automatizado Lector óptico y código de barras Carnet de usuario	Jefa de la Biblioteca Jefa de la Biblioteca Jefa de la Biblioteca Informático Personal contratado Personal de la Biblioteca	1 semana *178121/08,98 6 meses *24/08,98 al 27/02,99 1 semana *02 al 06/03,99
TERCERA ETAPA Estudio de usuarios	-Elaborar un perfil de usuario	Cuestionarios Entrevistas	Asistente de la Biblioteca	1 mes "04,99
CUARTA ETAPA Implementación de la propuesta de reestructuración de servicios y productos.	FASE 1: Recursos -Contratar personal y ampliar el medio tiempo.	Financieros Entrevistas a aspirantes	Dirección General y encargado de contratación de personas y jefa de la Biblioteca	1 mes *05,99
	-Elaborar presupuesto anual.	Financiamiento Planeamiento de actividades Estudio de requerimientos	Contador Jefa de la Biblioteca Dirección General	15 días *15 al 30/05,99

PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

*FECHA TENTATIVA

	-Selección y adquisición de material bibliográfico y audiovisual.	Catálogos Sugerencias Cotizaciones	Jefa de la Biblioteca Comité de selección y adquisición •	1 mes 06,99
	-Remodelación del área física.	Mobiliario Pintura Cuadros	Asistente de la Biblioteca Encargado de mantenimiento	2 meses 07 y 08,99
	FASE 2: Servicios y productos -Modificar el boletín de alerta, boletín de nuevas adquisiciones, biblioticias, referencia, publicaciones periódicas	Rótulos Equipo de ventilación Tablas de contenido Fotocopias Perfil de usuario Boletín de la Biblioteca	Profesional bachiller Encargado de fotocopias y em-Paste Referencista	4 meses
	FASE 3: Nuevos servicios y productos -Acceso a bases de datos, diseminación selectiva, programa de atracción de usuarios	Servicio de correo Pizarra INTERNET Servicio de publicaciones Personal encargado INTERNET Discos compactos Boletines Fotocopias Afiches Servicio de correo	Jefa de la Biblioteca Jefa de la Biblioteca Encargado de procesos técnicos	09 al 12,99

Plan de contingencia

En el proceso de reorganización propuesto para la Biblioteca de FUNDEPOS, sería ideal que la Dirección General apoye y permita llevar a cabo los cambios sugeridos para ofrecer mejores servicios y productos de información a sus usuarios. De lo contrario, se propone el siguiente plan de contingencia que permitirá el desarrollo de las etapas de acuerdo a las posibilidades hipotéticas existentes.

En el proceso de automatización de los servicios y productos de la unidad de información se sugiere, que de no disponer del apoyo económico para la compra del "software" Data Trek, se verían las otras opciones estudiadas para elegir un "software" con un precio mas cómodo o que se pueda adquirir gratuitamente, siempre y cuando el mismo cumpla las necesidades pertinentes de la Biblioteca.

De no disponer de la contratación de dos personas adicionales como se propuso, (en la etapa de automatización), se analizaría la posibilidad de contratar al menos un profesional, o de lo contrario solicitar colaboración a las diferentes escuelas de Bibliotecología, para contar con estudiantes de la carrera, también se tomaría en cuenta a los estudiantes de trabajo comunal universitario.

Después de lograr la automatización de los servicios de la Biblioteca, se realizaría el estudio de usuarios que permita la implementación de la etapa de reestructuramiento de los servicios y productos existentes.

Se realizaría el cambio en el servicio de alerta, como un servicio personalizado y de acuerdo a la necesidad específica del usuario. Se cambiaría el boletín de nuevas adquisiciones, se elaboraría un boletín general divulgativo.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES GENERALES

RECOMENDACIONES FINALES

A la Dirección General:

- Por ser la Biblioteca de FUNDEPOS el departamento que sirve de apoyo a la formación académica del estudiante, este proyecto debe ser presentado a la Dirección General, para crear conciencia sobre la importancia de implementar esta propuesta.
- Que todos los departamentos que conforman la organización de FUNDEPOS trabajen en forma integral y coordinada, lo cual permitirá planificar actividades conjuntas en beneficio del estudiante.

A la jefatura de la Biblioteca:

Debido a la gran importancia de la información en los diferentes campos de trabajo, se recomienda:

- Que las personas encargadas de la Biblioteca de FUNDEPOS tomen en cuenta las conclusiones de este estudio y la propuesta de reorganización, con el fin de que la Biblioteca sea una eficiente biblioteca especializada en el campo de las Ciencias Económicas y áreas afines, para que contribuya efectivamente en la formación y desempeño profesional del estudiante.
- Realizar un estudio de usuario que permita definir políticas de selección y adquisición del material y el planeamiento de servicios y productos.
- El análisis de la información demostró falta de opinión de los usuarios debido

a la cantidad de respuestas NS/NR, lo cual significa que estos no ven en la Biblioteca una fuente de recursos de información ágil y actual, por lo cual se recomienda que, además de replantear los servicios y productos de la Biblioteca, se realice una fuerte campaña de divulgación y promoción, de manera que el usuario sienta confianza e interés en visitarla y utilizarla.

- Debido a que el usuario de FUNDEPOS, no dispone de tiempo para visitar la Biblioteca, se recomienda que utilizando los medios de acceso y transferencia de información como lo es el correo electrónico, se disponga de los mismo para que el estudiante y profesor pueda recibir la información requerida en su cada u oficina y a la vez canalice sus requerimientos por estos medios a la Biblioteca.

A los profesionales en Bibliotecología:

- Debido al entorno cambiante que se vive hoy en día, lo que también afecta de manera directa a las unidades de información, por la existencia de nuevas tecnologías, información en nuevos formatos o nueva infraestructura, los profesionales en bibliotecología deben mantenerse actualizados, ser dinámicos y tener más autoridad, a fin de que rompan esquemas tradicionales de trabajo y puedan ver al usuario como un cliente que espera calidad y satisfacción en el servicio.

A las escuelas de Bibliotecología:

- **Las escuelas de Bibliotecología deben incrementar la incorporación en sus programas de estudio del uso de tecnologías de información actuales, administración de bibliotecas y técnicas de mercadeo y programas de educación continua, que permitan a sus estudiantes y egresados ser facilitadores de información, más que conservadores y procesadores de la ella.**

LITERATURA CONSULTADA

Acuña, Jorge. Control de calidad. Cartago, C.R. : Edit. Tecnológica, 1996

Alpizar Moya, Sandra. El usuario, sus necesidades y los servicios de información. San José, C.R. : ILANUD, 1992.

Amat Noguera, Nuria. La biblioteca. Barcelona : Diáfa, 1982.

Arboleda-Sepúlveda, Orlando. La comercialización de los servicios de información y documentación en ingeniería sanitaria y ciencias del ambiente. En: Revista Interamericana de Bibliotecas. Vol.9, no.1 (Ene-Jun., 1986).

Atherton, Pauline. Manual para sistemas y servicios de información. París : UNESCO, 1978.

Beltran, Luis y Vodanovic, Betty. Necesidades de usuarios de la información. En: Información y desarrollo : diálogo entre proveedores y usuarios. Bogotá : CIID, 1979.

Brenes Chacón, Alban. Los trabajos de graduación : su elaboración y presentación en ciencias sociales. San José, C.R : EUNED, 1987.

Brenes Portuguez, María Lourdes. Planeamiento estratégico para la comercialización del servicio de **diseminación selectiva de información a partir de bases de datos internacionales. San José, C.R. : B.P.M.L., 1996. Proyecto de graduación . Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información . — Universidad de Costa Rica 1996.**

Caravaca Escobar, María del Carmen ; Díaz André, Emilia ; Pérez Obando, Lidiette. Las bases de datos bibliográficos en Costa Rica. San José, C.R. : C.E.M.,D.A.E., P.O.L., 1996. Proyecto de graduación . Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información . — Universidad de Costa Rica 1996.

Carrión Rodríguez, Guadalupe. Mercadotecnia de la Información. México : (S.E.), 1990.

CEPIS. Bibliografías especializadas. Santiago de Chile : CEPIS, 1987.

Coll-Vinent, R. Profesionales de la documentación. Madrid : A.T.E., 1982.

Cooney, Sean. El comportamiento de los usuarios y las redes de comunicación : ampliando el alcance de la ciencia de la información. En: Boletín Técnica, No.16, 1976.

Crowther, Warren. Estrategias de información: un enfoque para la gestión pública. San José, C.R.: ICAP, 1990.

Curras, Emilia. Las ciencias de la documentación. Barcelona : Editorial Mitre, 1982.

Curras, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid : Paraninfo, 1988.

Date, C.J. Introducción a los sistemas de Bases de Datos. Argentina : Addison-Wesley, 1993.

Fresco, Juan Carlos. Desarrollo gerencial hacia calidad total. Buenos Aires: Ediciones Macchi, c.1991.

García Gutiérrez, A.L. Documentación automatizada en los medios informativos. Madrid : Paraninfo, 1987.

Gelfand, M.A. Las bibliotecas universitarias en los países en vías de desarrollo. París :NESCO, 1968.

Gennaro, Richard de. **Bibliotecas, la tecnología y el mercado de la información.** México : Grupo Editorial Iberoamérica, 1993.

Gerson, Richard F. **Cómo medir la satisfacción del cliente.** México : Grupo Editorial Iberoamericano, 1994.

Granados Arguedas, Mercedes y Villalobos Sáenz, Elizabeth. **Diagnóstico y propuesta para transformar la biblioteca pedagógica Tobías Retana en una biblioteca especializada en ciencias de la educación.** San José, C.R : G.A.M.,V.S.E., 1992. **Proyecto de graduación .** Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información . — Universidad de Costa Rica 1992.

Granados Molina, Carlos E. **La Calidad total y la bibliotecología: conceptos claves para un cambio de mentalidad en la oferta de servicios de información.** En: Boletín Divulgativo. RIBRENAC, No.5 (Ene.-Mar., 1996).

Guevara Rodríguez, Elvira y Rodríguez Salas, Karla. **Propuesta de servicios y productos de información para la biblioteca del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.** San José, C.R. : G.R.E. , R.S.K., 1993. Proyecto de graduación . Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información . —Universidad de Costa Rica 1993.

Hanuner, Michael. **Reingeniería.** Bogotá: Editorial Norma, c.1993.

Harrod, L.M. **El usuario y los servicios de información.** Barcelona : Bibliograf, 1979.

Hernández Sampieri, Roberto. **Metodología de la investigación.** México, D.F.: Mc Graw-Hill, c.1994.

Historia de la ciencia y la tecnología : el avance de una disciplina. Cartago : Editorial Tecnológica de Costa Rica, 1989.

ILANUD. Principios para la organización de bibliotecas en instituciones jurídicas de América Latina. San José, CR. : ILANUD, 1991.

Iglesias Maturama, María Texia. Análisis y recuperación de información documental. Santiago de Chile : Ediciones LP.S., 1992.

Isluicawa, Kaoru. Introducción al control de calidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, c.1994.

Jara Barrantes, Adelina Propuesta para el mejoramiento de los servicios de información en la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica. San José, CR.: J.B.A., 1994. Proyecto de graduación . Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información — Universidad de Costa Rica 1994.

Jiménez Castro, Wilburg. Introducción al estudio de la teoría administrativa. México, D.F.: Limusa, c.1993.

Koontz, Harold. Administración : una perspectiva global. México : Mc Graw-Hill, 1994.

Kotler, P. y Levy, S. J. Broadening the concept of marketing. En: Cronin, B. The marketing of library and information services. London : ASIIB, 1981.

Kotler, Philip. Mercadotecnia. México, D.F.: Prentice-Hall, c.1989.

Lancaster, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM, 1983.

Lancaster, F. W. Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información. París : UNESCO, 1978.

López Yepes, José. Fundamentos de información y documentación.

Madrid: Eudema Universidades, 1990.

Lucas, Henry C. **Conceptos de los sistemas de información para la administración. México : Mc Graw-Hill, 1983.**

Marbán, Rocío. **Comercialización de información.** Guatemala : IDEA-ZCA111, 1990.

Margulies, Newton. **El cambio organizacional : técnicas y aplicaciones.** México : Trillas, 1989.

Massa de Gil, Beatriz. **Diccionario técnico de Bibliotecología.** México : Trillas, 1971.

Meléndez Guzmán, Rafael. **Mercadeo de productos agropecuarios.** México : Limusa, 1984.

Miranda Arguedas, Alice. **Aplicación de la tecnología en el campo bibliotecológico. Heredia, C.R : UNA, 1995.**

Morales Campos, Estela. **Primer seminario sobre política nacional de información para la investigación. México : UNAM, 1990.**

Monis, Daniel y Brandon, Joel. **Reingeniería : Cómo aplicada con éxito en los negocios.** México : Mc Graw-Hill, 1994.

Páez Urdaneta, Isaet. **El trabajo informacional en la perspectiva de la gestión de la tecnología del aprendizaje tecnológico para el desarrollo. [s.l. : s.e., 1990].**

Picado Arguedas, Eugenia. **Una propuesta para un centro de documentación en el Instituto de Desarrollo Agrario.** San José,

C.R. : P. A.E., 1993. Proyecto de graduación . Facultad de Educación.
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información — Universidad
de Costa Rica 1993.

Sequeira Ortiz, Zaida. **Hacia un modelo de evaluación de sistemas y
servicios de información.** En: Revista AIBDA. VoL XIV, no. 1
(1993).

Stroble, Edward G. Biblioteca especializada. Washington : Unión
Panamericana, 1988.

Tedd, Lucy A. **Introducción a los sistemas automatizados de bibliotecas.**
Madrid : Díaz de Santos, S.A., 1988.

Thompson, James y Carr. La Biblioteca universitaria : **introducción a su
gestión.** Madrid : Pirámide, 1990.

Verdugo Sánchez, José A. Manual para evaluar **la satisfacción de
usuarios en biblioteca de institución de enseñanza
superior de la República Mexicana.** México : UNAM, 1989.

APENDICE No. 1

***CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS DE
LA BIBLIOTECA DE FUNDEPOS***

CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE FUNDEPOS

Estimado usuario:

El objetivo de este cuestionario es conocer su opinión acerca de los servicios de información que le ofrece la Biblioteca de FUIVDEPOS.

La información que usted suministre será utilizada en el proyecto de graduación que se está realizando con el fin de optar por el grado de licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información, cuyo tema es la reorganización de los servicios de información.

Su respuesta será estrictamente confidencial; por lo que se solicita que sea muy objetivo en sus respuestas.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

Atentamente,

*Aída Fonseca Q.
Lady Arce A.
Gretel Hernández R.*

CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE FUNDEPOS

Instrucción: Marque con equis (X) la(s) alternativa(s) seleccionada(s) que mejor se ajusten a su respuesta y complete la información que se le solicita.

I Parte UBICACION DEL USUARIO

1. Su relación con FUNDEPOS es:

a.() Docente

11() Estudiante Modalidad a la que pertenece

a.() Maestría académica

b.() Maestría profesional

c.() Centro de Desarrollo Profesional

II Parte GRADO DE CONOCIMIENTO, FRECUENCIA DE USO Y NIVEL DE SATISFACCION

2. De los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca, i,cúales , conoce o ha oído mencionar?:

a. () Préstamo en sala

b. () Préstamo a domicilio

c. () Préstamo interbibliotecario

() Servicio de alerta

e. () Boletín bibliográfico

f. () Biblionoticias

3. De los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca, ¿cúales utiliza o ha utilizado?:

a. () Préstamo en sala

b. () Préstamo a domicilio

c. () Préstamo interbibliotecario

d. () Servicio de alerta

e. () Boletín bibliográfico

f () Biblionoticias

4. ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

- a. () Alta (5-8 veces por semana)**
- b. () Media (3-4 veces por semana)**
- c. () Baja (1-2 veces por semana)**
- d. () Nula (0 veces por semana)**

5. Cuando usted visita la Biblioteca, ¿encuentra la información que busca?

- a. () Generalmente**
- b. () Algunas veces**
- d. () Nunca**
- e. () NS/NR**

6. Utilizando una escala del 1 al 10 (donde 10 es la mejor calificación), califique cada uno de los servicios de la Biblioteca que usted haya utilizado:

- a. Préstamo en sala (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- b. Préstamo a domicilio (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- c. Préstamo Interbibliotecario (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- d. Servicio de alerta (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- e. Boletín bibliográfico (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- f. Bibliotecas (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- g. Preparación de bibliografías (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- h. Búsqueda material en otras biblioteca (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**
- i. Apoyo de búsqueda (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)**

7. ¿Cuáles de las siguientes dificultades se le han presentado cuando ha hecho uso de la Biblioteca de FUNDEPOS?

- a. Desconoce el uso del catálogo
- b. La información contenida en el catálogo no es suficiente
- c. La información está desactualizada
- d. No encuentra disponible el material requerido
- e. La colección bibliográfica está desordenada
- f. No recibe atención inmediata
- g. El bibliotecario desconoce sobre el tema
- Otras dificultades (especifique): _____

8. Califique con una escala de 0 a 10 (donde 10 es la mejor calificación) los siguientes aspectos de la Biblioteca de FUNDEPOS:

- a. Espacio físico (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)
- b. Nivel de ruido (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)
- c. Ventilación (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)
- d. Temperatura (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)
- e. Mobiliario (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

9. Considerando todo lo anterior, ¿cómo califica usted su satisfacción (en una escala de 0 a 10) con los servicios de la Biblioteca de FUNDEPOS?

III *IDENTIFIQUE NUEVOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACIÓN QUE LE INTERESARÍA RECIBIR Y COMO MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA*

10. ¿Cuáles otros servicios y productos le interesaría recibir?:

- a. Servicio de disseminación selectiva de la información (Consiste en brindar información que es específicamente de su interés).
- b. Servicio de consultas resueltas: Se brindan referencias bibliográficas de búsquedas específicas de información que previamente es solicitada).
- c. Acceso a INTERNET

d..() Consulta de base de datos automatizada (de colección de la Biblioteca)

e.() Servicio de referencia: (Circulación de resúmenes de algunas revistas y libros sobre temas Muy actuales y de interés general, recientemente adquiridas por la Biblioteca).

11. ¿Qué sugerencias haría usted para el mejoramiento o ampliación de los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca?:

APENDICE No. 2

***GULA DE ENTREVISTA A LA JEFA
DE LA BIBLIOTECA DE FUNDEPOS***

***GULA PARA ENTREVITAR A LA JEFA DE LA
BIBLIOTECA DE FUNDEPOS***

La presente entrevista tiene como objetivo obtener algunos datos sobre los procesos administrativos de la Biblioteca de FUNDEPOS, para la cual usted labora. Esto con el fin de formular una propuesta de reorganización de los servicios de información que ofrece actualmente la Biblioteca.

1. ¿Quién asigna o de dónde proviene el financiamiento de la Biblioteca?

2. ¿Cuál es el presupuesto destinado a la Biblioteca?

3. ¿Cómo se distribuye este presupuesto?

4. ¿De cuánto material bibliográfico y de apoyo audiovisual dispone la Biblioteca, qué áreas temáticas cubre?

5. ¿Cuántas personas laboran en la Biblioteca, qué formación académica tienen y qué puesto ocupan?

6. La Biblioteca aparece dentro del organigrama de la institución como:
a. Departamento b. Sección c. oficina

7. ¿A que dependencia pertenece la Biblioteca?
a. Gerencia b. Dirección Administrativa c. Depto. d. otro

8. ¿Existe y se aplica un reglamento en la Biblioteca?

9. ¿Cuenta la Biblioteca con planeamiento anual o proyecciones futuras?
¿Quién lo elabora?

10. **¿Cuáles son los objetivos base del funcionamiento de la Biblioteca?**
11. **¿Qué tipo de estadística elabora la Biblioteca, con qué periodicidad?**
12. **¿Qué sistema de catalogación y clasificación utilizan para el procesamiento de la información?**
13. **¿Está automatizada la unidad de información, cuáles programas utiliza?**
14. **¿Cuáles son los servicios que se ofrecen al usuario?**
15. **¿Cuenta la Biblioteca con un perfil de usuarios?**
16. **¿Ofrece la Biblioteca algún servicio especializado?**
17. **¿Cree usted que el usuario queda completamente satisfecho con los servicios que se le ofrecen?**
18. **¿Cuáles factores considera usted que afectan la calidad y el aprovechamiento de los servicios?**
- a. personal escaso
 - b. carencia de tecnologías
 - c. colección de libros desactualizada
 - d. escasez de títulos de revista
 - e. poco presupuesto
 - f. falta de independencia económica y administrativa
19. **¿Qué cantidad de usuarios atiende usted diariamente en la Biblioteca?.**

APENDICE No. 3

HOJA DE OBSERVACION

HOJA DE OBSERVACION

Planta física:

El espacio asignado a la Biblioteca reúne requisitos de:

Iluminación:

adecuado___ inadecuado___

Estado actual

muy bueno bueno___ regular___ malo___

Planta física

adecuado___ inadecuado___

Estado actual

muy bueno bueno___ regular___ malo___

Ventilación

adecuado___ inadecuado___

Estado actual

muy bueno bueno regular___ malo___

Mobiliario y equipo

Mesas y sillas

suficiente insuficiente cantidad

Estado actual

muy bueno bueno____ regular____ malo____

Estantes

suficiente____ insuficiente____ cantidad____

Estado actual

muy bueno bueno regular____ malo____

Archivos, ficheros, catalogos

suficiente____ insuficiente____ cantidad____

Estado actual

muy bueno bueno regular____ malo____

Computadoras e impresora

suficiente____ insuficiente____ cantidad____

Estado actual

muy bueno bueno____ regular____ malo____

Teléfono y fax

suficiente insuficiente____ cantidad____

Fotocopiadora

adecuado insuficiente cantidad

Eadbidor de revista

suficiente___ insuficiente___ cantidad

Servicios ofrecidos:

circulación y préstamo

bueno regular malo

referencia

bueno regular malo

audiovisuales

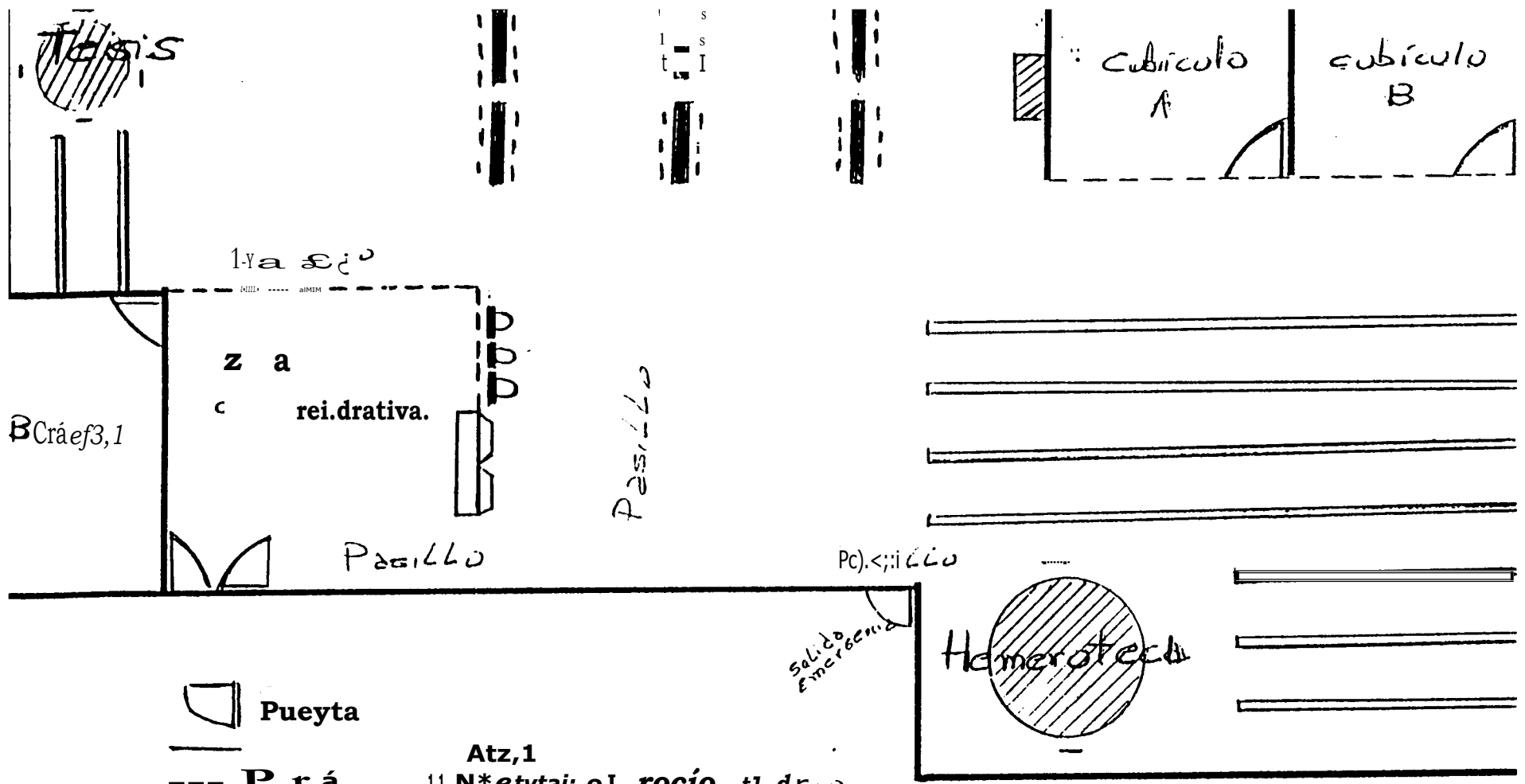
bueno regular malo



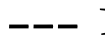

hemeroteca

bueno___ regular___ malo___

APENDICE No. 4

***PROPUESTA ORGANIZACIÓN DEL
LOCAL DE LA BIBLIOTECA***



 Pueyta
 Pr.á Atz,1
 1,1 N*etvtai; eL rocío u drío
 cer4d,al,te fla,á La» os iA e
 a m 41 a e 11 c:è)0,1 ico

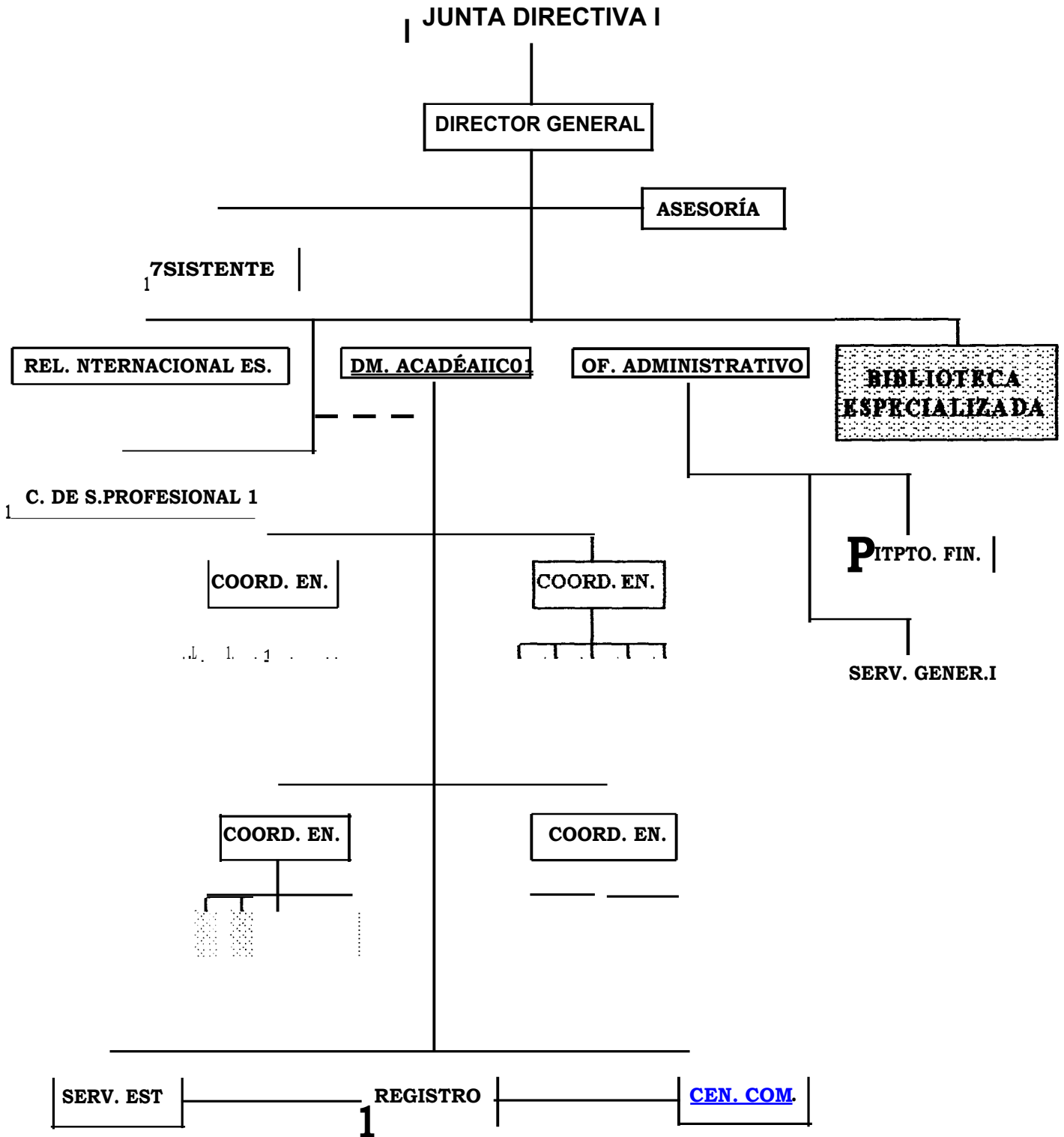
el.

M,sa coi» irx c vos fá co ps-oliá.

APENDICE No. 5

***PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DE
FUNDEPOS***

PROPUESTA ORGANIZATIVA DE FUNDEPOS 1997



;In PROFESORES

APENDICE No. 6

***SOLICITUD DE FOTOCOPIA DE
ARTICULOS***

BIBLIOTECA FUNDEPOS
SOLICITUD DE FOTOCOPIA DE ARTICULOS

LDATOS PERSONALES

APELLIDOS

NOMBRE

CED/CARNÉ

ENFASIS DEL ESTUDIANTE

O PROFESOR

LUGAR DE TRABAJO

TEL. TRABAJO

TEL. CASA

FAX

CORREO ELECTR.

II. ARTICULOS SOLICITADOS

ALERTA

REVISTA

VOL

NTJM.

AÑO

FECHA

PAGS.

REVISTA

VOL

NUM.

AÑO

FECHA

PAGS.

REVISTA

VOL

NUM.

AÑO

FECHA

PAGS.

REVISTA

VOL

NUM

AÑO

FECHA

PAGS.

APENDICE No. 7
BOLETIN DE ALERTA



Universidad
de Costa Rica
sistema de
Estudios de
Posgrado

“El m.” FUNOACION

fopE/05sNIENE
EN CIENCIAS
ECONMICAS

SERVICIO ALERTA

**BIBLIOTECA
FUNDEPOS**



Universidad
de Costa Rica
Sistema de
Estudios de
Posgrado

MINDS
FUNDACION
DE ESTUDIOS
DE POSGRADO E
INVESTIGACION
EN CIENCIAS
ECONOMICAS

NUEVAS ADQUISICIONES

BIBLIOTECA FUNDEPOS

APENDICE No. 9

***FORMULARIO DE SOLICITUD DE
BUSQUEDA DE INFORMACION***

BIBLIOTECA-FUNDEPOS

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE
INFORMACIÓN**

FECHA DE SOLICITUD- **FECHA DE ENTREGA.....**

NOMBRE:

TELÉFONO HABITACIÓN: **TELÉFONO OFICINA:.....**

TEMA DE INVESTIGACIÓN-

PALABRAS CLAVES:

COBERTURA GEOGRÁFICA: _____

COBERTURA CRONOLÓGICA: _____

BIBLIOTECOLÓGA-

APENDICE No. 10

***FORMULARIO DE SOLICITUD DE
DISEMINACION SELECTIVA***

BIBLIOTECA FUNDEPOS

SOLICITUD DE SERVICIO DE DISEMINACION SELECTIVA

¡DATOS PERSONALES

APELLIDOS

NOMBRE

CEDICARNÉ

ENFASIS DEL ESTUDIANTE

O PROFESOR

PROFESION

LUGAR DE TRABAJO

TEL TRABAJO

TEL CASA

FAX

CORREO ELECTR.

II. AREA TEMATICA

TEMAS DE INVESTIGACION ACTUAL:

.....

.....

.....

TEMAS DE INTERES:

.....

.....

.....

TIPO DE MATERIAL:

LIBRO
DOCUMENTO
REVISTA
TESIS
INFORME _____
OTROS _____

IDIOMAS

ESPAÑOL
INGLES
FRANCES
PORTUGUEZ
ALEMÁN _____
OTROS _____

COBERTURA GEOGRÁFICA:

COBERTURA TEMPORAL:

ANEXO No. 1

BOLETIN INFORMATIVO DE CARRERAS

PINDEPOS

In cs. c. M ^{120.5} - 4 y.
(tystets.1 • n40.4 0.40. , es eme
mehrws. sm /Ny a *** S***-0. •
NY OIN oNNvm hl... f***
ONON. y oo OMS era W .
OO S. W .
OO S. W .

sarro pe.De. a. 5-10 se
... e. O... S.
11994 .OPe to. 4. ser. Pomo e
o.co.0a e* mo pe y sie. 41..

Demás 911.PINIWOS

PO* me..
... awslows.4 0.50 |* - e - -
a mas...mem O a ome

Rolo orx se obrase

Noo. eo 00... 0-9<...--

Inmola del Siston

• 0.) ltt
• Ongems NO,
• Sm. te 14 ste
e..00 a sms. o'leole e
• sava a s v. e10060...****N
smbsma Sur xw4wdo wp N-
OM im ..11 .11.1.11.S.
• 11 41. Y .111. • 410
• S.O ele "ea lles. sat
le. . .1.1.11
• .0 olo op 0. 2e. Ses teta. * S. .
41.

• /Me'le, la'Ymy 41 res l et Gess
1.4.41.0 ^{inczmec}
• PM e .0.14 1.110 44 10
ys s' ****141+16 d. ame
• New *tol. Oe
• Po. unet
• 1<.1.14. 1.4So. eso. yac.,
W <es...my. em
• P.e. Nees N.o momo
• 5044.0 b ...0.144 pm."
rae
• osa emel-Gt

Os' l'ovo<

S-44.011es
***** NoN-Y'yea, *****
I MaN****ro (N.Mma S 330404)
1 U... to... 0-.05e14. Ce
M.4.4

Cursos ¿ sondo. mol.

30.0
1<...0.000
te /...
4. a f...
INI.OU .04004404
MI <ro... be...
Cursos de ("do do Moré.
SO 60* 1***40e 5 04* 1440-
10 1500
pm
(0444 0.0 0* Onomo*

W pe so ohm

tema 'ibero.

1111 Semelt* NI .1. (4.44
0adSe
Pc 4.5
Wer.ns
14 le..

Morondo.

l-t>3 1114 1o* M.O.
• 10S 041(1..
Y tett O.M. Mande Oe smos
• .110 **** e* < 0.41. .+0000
IP PITO

4-9.1011.11111.10/1-31-12
.11.~
• 1917 0.44.-5114.4
Y 1031 {0.10>

✓ Ion 04 o* Pm.
• "S 04r.

SI 00'0 10.0.40.....
fl.11.4
Y P014 Imolow Mema crols
• fl.
(00.4.00) 00044. 0 0)
(s. solos e.e ross) Oen a044040<3

Ro<vrs. Humanos

SO MI P560.05. e (sett. M.M.3
IP N..O.40-440 M/45.yeo*5
SO MI P.144 espe. xecn5.

• 1015
10 MY kv

Personal Docente, Tercos y Motoriales

pe.. .40.4s-le 04110...c.
e - e anona 0.144w
ismros to. 41. 4a,0
• w mroo 0.s.

tes 64060044
P. Peor". - 10...Y*1040.

ami:mitoe

Ps0.14 0e .0 do -
to.sa. Poses. p. r (P.e
(co¹¹⁶) o 4.inetnoto 0004< a
Sayo (OS)

forigte Moya Wormión te

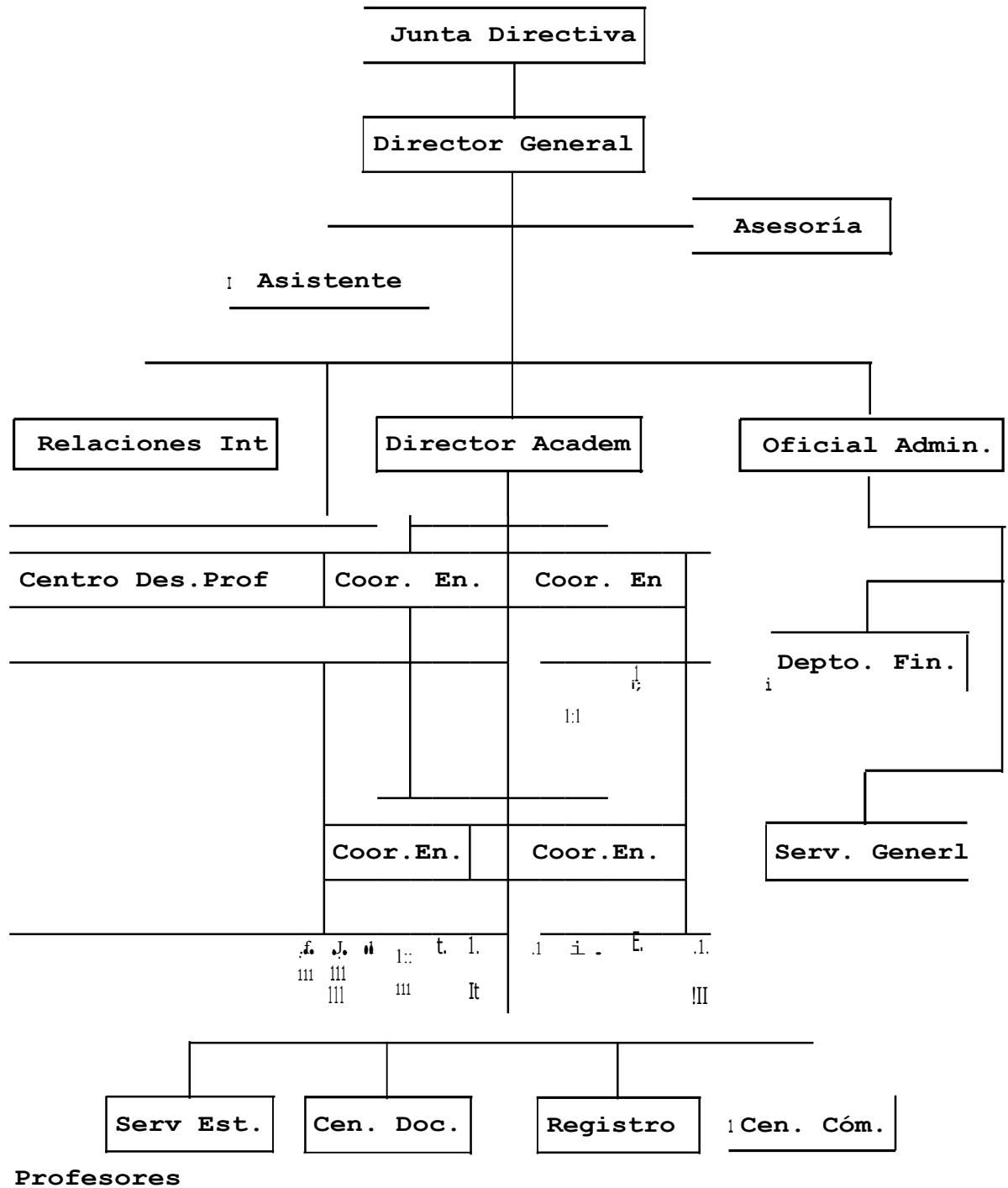
401.4 So. 1444 2000
16.00 Nlesno, S1.5455
037.114
• 1117.1017. Sol let emo Pos

• *a* =04. Mo 64
a. fe =Me
***1+000a7.

ANEXO No. 2

***ORGANIGRAMA ACTUAL DE
FUNDEPOS***

ORGANIZACION DE FUNDEPOS
SETIEMBRE DE 1993



ANEXO No. 3

LISTADO TEMÁTICO DE REVISTAS

LISTADO TEMÁTICO DE PUBLICACIONES PERIODICAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Alta Dirección

Business Week International

Fortune

Harvard Business Review

Performance Magazine

Revista INCAE

ECONOMIA

Actualidad Económica

América Economía

The Economics

Revista La Industria

Revista de Ciencias Económicas

BANCA Y FINANZAS

Boletín Financiero (SIX3EF)

Boletín del Fondo Monetario Internacional

Eficiencia Empresarial

Enlace Mundial

Boletín Estadístico (Consejo Monetario Centroamericano)

Ecoanálisis

EKA Portafolio de Inversiones

Estadísticas Financieras Internacionales

Finanzas y Desarrollo

The World Bank Research Observer

Journal of Finance

The World Bank Economics Review

Sloan Management Review

Journal of Money Credit and Banking

Staff Paper

RECURSOS HUMANOS

Entrepreneur Magazine

Organization Development Journal

Personnel Psychology

COMPUTACION

Pc Magazine

Pc World

Mundo de la Computación

MERCADEO

Journal of Marketing

Marketing Management

Marketing News

Marketing 2000

Sales and Marketing Management

Sales Managers Bulletin

NEGOCIOS INTERNACIONALES

Capítulos CELA

Contribuciones

FORUM de Comercio Internacional

Revista de la CEPAL

Summa Internacional

TEMAS GENERALES

Business Costa Rica American Chamber of Commerce

Newsweek

Revista Parlamentaria

Rumbo

Time

Consumer Reports

ANEXO No. 4

***INSTITUCIONES CON CONVENIO
INTERBIBLIOTECARIO***

**INSTITUCIONES CON LAS CUALES SE MANTIENE EL
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

Asamblea Legislativa

Banco Central de Costa Rica

Banco de Costa Rica

Banco Nacional de Costa Rica

Cámara de Comercio de Costa Rica

Cámara de Industrias de Costa Rica

CCT: Centro Científico Tropical

CEFOF: Centro de Formación de Formadores y de Personal Técnico para el
Desarrollo Industrial de Centroamérica

CEGESTI: Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial

CEMPRO: Centro para la Promoción de las Exportaciones

CENIA: Centro Nacional de Información Agropecuaria

Centro de Información Industrial

CINDE: Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo

CNAA: Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria

CONAIR Corporation

CONICIT: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

CORBANA

CSUCA: Confederación Universitaria Centroamericana

Dirección General de Estadística y Censos

FEDEPRICAP: Federación de Entidades Privadas de Centroamérica y Panamá

ICAP: Instituto Centroamericano de Administración pública

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad

IICA: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje

INCAS: Instituto Centroamericano de Administración de Empresas

INS: Instituto Nacional de Seguros

ITCR: Instituto Tecnológico de Costa Rica

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

Ministerio de Agricultura y Ganadería

Naciones Unidas

PNUD: Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas

RECOPE: Refinadora Costarricense de Petróleo

SEPSA: Secretaría Ejecutiva de Planificación Sectorial Agropecuaria

UTA: Universidad Internacional de las Américas

U.C_R.: Universidad de Costa Rica

ULACIT: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

UNA: Universidad Nacional Autónoma

UNED: Universidad Estatal a Distancia

ANEXO No. 5

***LISTA DE ESTUDIANTES
MATRICULADOS***



CURSO PROGRAMA DE CAPACITACION BURSATIL (PCB-VI) ASPECTOS LEGALES DEL NE

LIC. GUIILLERO ^{FE}HLORZANO

OE CURSO

ormeswee* I

ca-Ase

06953 I e7=63

	NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CARNÉ	FINAL	PROGRAMA	ASISTENCIA
1	ABARCA MONCADA MIGUEL		95		
2	ALVAREZ MUÑOZ ESTEBAN		80		
3	AMADOR VARGAS GABRIELA		100		
4	ANTILLON APPEL ALBERTO		85		
5	ARGUEDAS MURILLO M4 CECILIA		75		
	ARRIETA GUZMAN GEORGINA		92.5		
7	BENAVIDES ACUÑA OSCAR		87.5		
8	BERMUDEZ JIMENEZ JOSE		80		
9	BRENES CHAVES REYNER		85		
10	CUADRA LEIVA MARCO		87.5		
11	FERNANDEZ CALDERON JORGE!		100		
12	GOMEZ PICADO MAURICIO	90		
13	JIMENEZ CERDAS NORA		75		
14	MONTERO ACUÑA DAMARIS		85		
15	MONTERO CAMPOS ALEXANDER		95		
16	PALMA ALVARADO MARINO		97.5		
17	SALAS CAMPOS ROY		77.5		
18	SALAZAR HIDALGO ADRIANA		95		
19	SOLANO SAENZ LAURA		77.5		
20	VARGAS MORUA GIOCONDA		85		
21	VARGAS NARANJO ILEANNE		100		
22	VARGAS LOPEZ LUIS PABLO		100		
MLI	VARGAS MENA VIVIANA		85		
24	VIOUIU LIZANO NIDRES		100		
4	VIOUEZ VARGAS SERGIO		100		
4					--1----1 ----- 11 1 F t i Ñ) ; - / 85-11 Pr.W.7:7^01
28					
29					1
30					
31					ReCiblaQ poni
m					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
44					

t ESTADO DE LA MATRICULA POR CLASE t

Nombre de Curso	Curso	Clase	1 Mat.	Fecha Inicia	Fecha Finaliza	Apellidos	Nombre
Programacion de 0 3 del 96							
NIV504	SEMINARIO DE NIVELACION DE FINANZAS	607	12	26/02/96	23/03/96	SOTO LEITON	MANUEL ENRIQUE
NIV504	SEMINARIO DE NIVELACION DE FINANZAS	618	9	27/02/96	23/03/96	GARCIA SANCREZ	MIGUEL A.
NIV506	mlsa FOR BUSINESS AND MARKETING	629	12	05/03/96	30/03/96	SNEDEKER SMALLYOOD	DONALD
NIV507	SEMINARIO DE NIVELACION DE MATEMATICAS	633	7	04/03/96	30/03/96	FERNANDEZ VALVERDE	LUIS GUILLERMO
SP2901	SEMINARIO DE MERCADOTECNIA	557	22	26/02/96	23/03/96	PORRAS FALLAS	CELSO
SP2901	SEMINARIO DE MERCADOTECNIA	546	20	27/02/96	23/03/96	PROFESOR RO REGISTRA	ttt
SP2901	SEMINARIO DE MERCADOTECNIA	567	- 20	27/02/96	21/03/96	MEM RODRIGUEZ	OMAR
92905	ADMINIST. DE SISTEMAS DE INFORMACION	536	26	26/02/96	23/03/96	BADILLA PORRAS	MARCO ANTONIO
SP2905	ADMINIST. DE SISTEMAS DE INFORMACION	545	14	27/02/96	23/03/96	ROJAS HERRERA	PABLO
SP2909	NETODOS DE INVESTIGACION GERENCIAL	644	12	26/02/96	23/03/96	RUBINSTEIN EDEMA!	JOSE
SP2910	INSTITUCIONES FINANCIERAS	527	19	26/02/96	23/03/96	MURILLO PIZARRO	REMAN
SP2913	ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	514	24	26/02/96	23/03/96	CASCARTE ELIZONDO	JAVIER
SP2916	MERCADOTECNIA INTERNACIONAL	594	11	26/02/96	23/03/96	PROFESOR NO REGISTRA	ttt
SP2924	GERENCIA AVANZADA DB VENTAS	508	22	27/02/96	23/03/96	VARGAS VARGAS	GUSTAVO ADOLFO
92927	INVESTIGACION DE MERCADOS	520	19	26/02/96	23/03/96	RAMIREZ HERNANDEZ	FERNANDO
SP2932	FACTORES HUMANOS EN LA EMPRESA	455	1	01/03/96	15/04/96	SILES ORTEGA	BERMAN
SP2936	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	689	6	26/02/96	23/03/96	SANCREZ HERRERA	LUIS FERNANDO

k\$0 y Mes Totales --> 256

-- Totales Generales --> 256

ADMINISTRACION BANCARIA

ULLOA CASTRO

GERARDO

SP2911 4 MS008 25101/96 28/03/96

APUY CHEN	EDUARDO ARTURO	740169-	MSC
ARAYA VARGAS	ZAIDA	730437-	MSC
ARROYO VARGAS	CARLOS ENRIQUE	870381-	MSC
BERROCAL CARVAJAL	HUGO ORLANDO	810387-	MSC
BERNANDEZ MORA	VICTORIA	791513-	MSC
LI GUZMAN	JUAN CARLOS	824108-	MSC
MORALES JIMENEZ	ELMER	892568-	MSC
MOYA VARGAS	BERNAL	862567-	MSC
NOGUERA FLORES	FRANKLIN ENRIQUE	824128-	MSC
RIVERA TABORDA	ALFONSO	682610-	MSC
SOLE MADRIGAL	ROBERTO	833677-	MSC
VARELA CONEJO	LUIS	724152-	MSC
VARGAS SCOTT	KATTIA ANDREA	863995-	MSC

ANEXO No. 6

***ORGANIZACIÓN ACTUAL DEL LOCAL DE
LA BIBLIOTECA***

