

**UNIVERSIDAD EARTH  
BIBLIOTECA W.K. KELLOGG**



**INVESTIGACIÓN-ACCIÓN APLICADA AL ÁMBITO DE LAS BIBLIOTECAS:  
CASO DE LA BIBLIOTECA W. K. KELLOGG DE LA UNIVERSIDAD EARTH,  
EN COSTA RICA**

Por:

Luis Fernando Coto  
José Ruperto Arce

Marzo 2007

## AGRADECIMIENTO:

*Merece mención especial en el resultado de este trabajo el aporte de la licenciada América Hidalgo C. por su contribución recabando la información y documentos necesarios para el logro de los objetivos propuestos; así como por el seguimiento al cronograma de trabajo y la coordinación con los demás miembros del equipo de la Biblioteca.*

## CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. OBJETIVOS .....	4
4.1. OBJETIVO GENERAL:.....	4
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
5. MARCO TEÓRICO .....	4
6. METODOLOGIA.....	5
6.2. SUJETOS DE INFORMACIÓN. ....	5
7. RESULTADOS.....	6
7.1 EVALUACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL.....	6
7.2 OTROS RESULTADOS: .....	7
7.3 ÁREAS DE TRABAJO:.....	7
8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	8
9. PROPUESTA DE REORGANIZACIÓN.....	8
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: .....	9
12. ANEXOS.....	10
Formulario de clima organizacional.....	10

## 1. INTRODUCCION

EARTH es una universidad privada, sin fines de lucro, dedicada a la educación en ciencias agrícolas y recursos naturales para contribuir al desarrollo de los trópicos mediante la conciliación de la producción agrícola y la preservación del medio ambiente.

Luego de 17 años de enseñanza, la Universidad ha desarrollado e implementado un modelo educativo de excelencia, ha ofrecido oportunidades a los jóvenes más calificados y ha contribuido así al desarrollo de América Latina y otras regiones de los trópicos.

La Biblioteca es una de las áreas de apoyo clave dentro del proceso enseñanza-aprendizaje; por lo que se considera necesario asegurar que este centro de trabajo cumpla su papel con productos y servicios de calidad; de ahí que se haya considerado importante realizar un diagnóstico para conocer la organización interna, el recurso humano disponible, procesos, puestos y las expectativas de los clientes en aras de migrar a un sistema que responda con las necesidades de los usuarios.

La Biblioteca de la Universidad EARTH, abrió sus puertas en el mismo momento en que la universidad comenzó a impartir sus primeros cursos lectivos; con el tiempo ha pasado por una serie de transformaciones entre las más importantes se señala el establecimiento de una colección de libros, revistas y videos de muy alta calidad, además de las actividades de proyección comunal. Sin embargo, se han manifestado ciertos hechos que nos indican la necesidad de hacer una revisión con el fin de sincronizar las expectativas del funcionario con los requerimientos del cliente.

## 2. ANTECEDENTES

La calidad en los productos y los servicios ha sido siempre una preocupación para la Biblioteca W. K. Kellogg, al punto que ésta ha venido actuando en consonancia con algunos movimientos o corrientes administrativas que han tenido impacto dentro de la Universidad EARTH en estos 17 años de existencia; por ejemplo la "calidad total" y la filosofía de Stephen Covey relativa a hábitos de excelencia. Más recientemente la Biblioteca ha participado en ejercicios de compartir para mejorar y en técnicas de benchmarking respecto a organizaciones exitosas en el campo de la administración, como es el caso de la empresa Cummins.

## 3. JUSTIFICACIÓN

Hay varias razones que justifican el presente estudio, entre ellas:

4. Los cambios tecnológicos que han venido afectando la forma en que se realizan los procesos de la Bibliotecas.
5. Las preferencias de los usuarios por los medios electrónicos, hacen que la Bibliotecas deban replantear la forma en que ofrecen el servicio al usuario.
6. Los cambios de forma que han sufrido muchas de las actividades bibliotecológicas.

7. La documentación sobre ejercicios realizados por el personal de la Biblioteca que mostraban cierto nivel de insatisfacción.

Además somos conscientes que la Biblioteca debe estar en permanente evolución y en constante crecimiento; por ello se pretende que sea una unidad en permanente desarrollo. De ahí nació la idea de realizar un diagnóstico en función de las expectativas del cliente e implementación de un sistema acorde con los requerimientos de los usuarios y los nuevos tiempos.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL:**

Diagnosticar la situación técnico-administrativa de la Biblioteca, así como las expectativas de los usuarios.

Lograr un mejoramiento significativo en la calidad de los servicios y productos que se brindan.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Hacer un diagnóstico del clima organizacional.
  - Establecer mecanismos que permitan mantener un clima laboral satisfactorio.
  - Estudiar y rediseñar los procesos con base a los resultados del estudio.
  - Estudiar los tiempos dedicados por cada funcionario a los diferentes procesos.
  - Análisis del perfil de cada funcionario.
  - Identificar brechas entre el perfil del funcionario y el puesto.
  - Hacer una revisión y rediseño de los puestos.
  - Establecer un programa de capacitación para cerrar la brecha entre la capacidad del funcionario y los requerimientos del puesto.
  - Corroborar las expectativas de los usuarios.
10. Promover estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente

## **5. MARCO TEÓRICO**

*“El problema de muchas organizaciones, especialmente de las que están fracasando, es que en ellas se da la tendencia a la sobreadministración, pero están subdirigidas... Pueden ser excelentes en su capacidad para manejar la rutina diaria, pero nunca cuestionan esa misma rutina. –Para que una organización esté integrada, debe tener identidad es, decir, un sentido de lo que es y lo que debe hacer... nada es más importante para las organizaciones modernas que su aptitud para afrontar con éxito el cambio... una organización que prevea el cambio intentará establecer una nueva relación entre su ambiente interno y el ambiente externo previsto...”* (Fuente: Líderes, las cuatro claves del liderazgo eficaz, Norma, Bogotá, 1995, página 114)

*“Algunos piensan que la ‘estructura’ de una organización es el organigrama. Otros piensan que ‘estructura’ alude al diseño del flujo de trabajo y los procesos empresariales, pero en el pensamiento sistémico la ‘estructura’ es la configuración de interrelaciones entre los componentes claves del sistema. -Ello puede incluir la jerarquía y el flujo de los procesos, pero también incluye actitudes y percepciones, la calidad de los productos, los modos en que se toman las decisiones, y ciertos factores más...”* (Fuente: La Quinta Disciplina en la Práctica, Ediciones Granica S.A. Barcelona, 1.995 Páginas. 94 y 95)

## **6. METODOLOGIA**

El presente estudio es de tipo investigación-acción, proceso continuo en espiral por el que se analizan los hechos y conceptualizan de los problemas; se planifican y se ejecutan las acciones pertinentes hasta pasar a un nuevo proceso de funcionamiento. Se combinan dos tipos de conocimientos: el conocimiento teórico y el conocimiento de un contexto determinado.

Nos ha interesado la investigación-acción como estrategia de mejoramiento. Esta es una teoría que nació hace más de medio siglo, allá por los años 40 del siglo pasado con los trabajos del psicólogo prusiano Kurt Lewin a raíz de la segunda guerra mundial, por petición del gobierno de los Estados Unidos con la finalidad de cambiar los hábitos alimenticios de los ciudadanos ante la escasez de alimentos. Su aplicación en los procesos administrativos tiene origen con (Gollete y Lessard-Hébert, en 1988). El objetivo de estos trabajos era resolver problemas prácticos y urgentes, adoptando los facilitadores el papel de agentes de cambio, en colaboración directa con aquellas personas a quienes van destinadas las propuestas de acción. Es una forma de estudiar una situación social con la participación de los implicados como indagadores en la realidad investigada.

La primera fase es la determinación de la preocupación temática sobre la que se va a investigar.

La segunda fase es la reflexión diagnóstica. En ella debemos preguntarnos cuál es el origen y evolución de la situación problemática.

En tercer lugar se trabaja en la planificación. El plan general que se elabore debe ser flexible para que pueda incorporar aspectos no previstos en el transcurso de la investigación.

La cuarta fase corresponde a la acción-observación. La puesta en ejecución del plan no es una acción mecánica, tiene algo de riesgo e incertidumbre y exige toma de decisiones instantáneas.

Un aspecto muy importante en la investigación-acción es la elaboración del informe con lenguaje descriptivo, sencillo y claro teniendo en cuenta el tipo de público al que va dirigido.

Para la recogida de información se hizo un estudio de los perfiles de los puestos, se analizaron los procesos, se usó la técnica de grupos focales, reuniones grupales y un análisis del clima organizacional

### **6.2. SUJETOS DE INFORMACIÓN.**

Todo el personal de la Biblioteca:

## 7. RESULTADOS

### 7.1 EVALUACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

Para obtener información relativa al clima organizacional se utilizó, con unas pocas adaptaciones, el cuestionario de clima Organizacional utilizado para formular un proyecto de Manejo de Cambio para el Programa de Proyección del CATIE, 1998. (Ver anexo)

#### Encuesta Clima Organizacional Resumen de los resultados

Organización del trabajo	4
Comunicación	5
Incentivos	6
Orientación del programa a brindar un servicio de calidad	7,5
Valores	7,5
Tipo de organización	7,5
Claridad de objetivos de desempeño y conocimientos de la institución	7,5
Ejercicio del poder y liderazgo	7,5
La percepción de la institución e identificación con ella	8
Motivación hacia el trabajo	8,5
Relaciones interpersonales	8,5
Percepción de las condiciones de trabajo	9

En cuanto a la estructura organizativa de la biblioteca se observó que es la tipo tradicional, denominada piramidal o vertical que hace difícil una gestión efectiva. Las nuevas corrientes administrativas proponen utilizar estructuras planas para unidades pequeñas, por tanto se considera que no se justifica este tipo de estructura para el caso que nos ocupa.

## BIBLIOTECA Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

### Estructura tipo tradicional

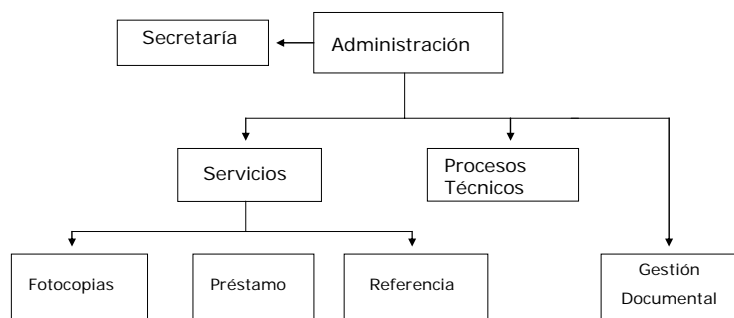


Fig. 1

### 7.2 ESTUDIO DE PUESTOS.

Los datos obtenidos en esta fase del estudio dan a conocer que las funciones correspondientes a determinados procesos están dispersas; por ejemplo, la función "adquisición material bibliográfico" aparece ejecutada por tres personas diferentes y en diferentes puestos. Se detectó la misma situación con la función correspondiente a "catalogación de material bibliográfico", entre otros

#### OTROS DATOS.

- 1.El personal dio una calificación en promedio de 4 a la forma en que se le da seguimiento a la atención del servicio al cliente por parte de la coordinación del grupo.
- 2.Las preguntas que reflejan menor nivel de satisfacción por parte del funcionario en el ítem COMUNICACIÓN fue la de la forma en que se comunican los asuntos laborales y la retroalimentación sobre el desempeño de sus labores.
- 3.En el ítem incentivos los funcionarios señalan como debilidad, el programa de capacitación y los espacios de superación dentro de la Biblioteca.
- 4.Orientación del servicio al cliente, se manifiesta el poco interés de la organización en darle seguimiento al cliente.
- 5.En valores, el seguimiento o aseguramiento del valor "calidad en el servicio"
- 6.En el tipo de organización el personal no profesional señalan la poca anuencia por parte de la administración de promover cambios, ser menos tradicional, no hay preocupación por los demás. Este factor el grupo profesional lo califica de 8.31 y el de apoyo de 6.63 en la escala de 1 a 10.
- 7.En la claridad de objetivos de desempeño, las debilidades se enfocan en: la supervisión, el desconocimiento de la opinión de los clientes sobre el servicio de la Biblioteca.
- 8.En el aspecto de liderazgo el aspecto de supervisión es el que se señala como la debilidad más fuerte.

### 7.3 ÁREAS DE TRABAJO:

En el área de adquisiciones la situación actual está constituida por tres funcionarios quienes dedican tiempo parcial a compras de material bibliográfico e ingreso de los mismos al sistema automatizado, especialmente libros y revistas.

En el área de catalogación la situación actual está constituida por dos funcionarios; uno que dedica tiempo total a la catalogación y el otro tiempo parcial. Tratan con libros, documentos electrónicos y otros materiales.

En el área de servicios se encontró la sección de referencia, audiovisuales, fotocopiado y recepción.

La sección de fotocopiado con un funcionario a cargo, laborando en horario de 2:00 a 9:30 p.m. Desde abril 2006 este servicio se trasladó al II piso y fue asumido por el personal de la recepción ampliando el horario de 8:00 a.m. a 9:30 p.m. incrementando a tres el número de personas que ofrecen ese servicio

Audiovisuales, antes de septiembre 2006 esta unidad es atendida por 1 funcionario, que a su vez ejecuta la coordinación del área de servicios.

El área de referencia está constituida por dos funcionarios: 1 profesional y 1 técnico. Brinda servicio de referencia e ingresa las publicaciones periódicas al módulo automatizado de seriadas.

El área de gestión de información está constituida por 2 funcionarios (coordinador, archivista). El proceso esta en una etapa de consolidación y extensión de impacto a diferentes unidades institucionales.

La secretaria a cargo de 1 funcionaria atiende labores secretariales principalmente a la oficina de la administración.

## **8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **9. PROPUESTAS**

#### **8.Reorganización de la estructura administrativa**

##### **9.1.1 Organigrama**

##### **1.Estilo de gestión**

##### **2.Plan estratégico**

##### **3.Servicios**

Presentación de la nueva organización al grupo. 18/9/06

Actividad grupal "Video o charla" sobre implicaciones de los procesos de cambio.

Mesa de trabajo "mejoramiento de procesos y funciones" para dar a conocer las funciones propias de cada área y propiciar una discusión orientada al mejoramiento de los procesos.

Mesa de trabajo perfil y evaluación del servicio al cliente, con el propósito de analizar la información generada durante las visitas a los profesores y el focus groups.

Sesiones grupales mensuales con videos sobre servicio al cliente, a efecto de generar compromiso con el servicio.

Implementación del nuevo manual de puestos ?

Implementación del nuevo manual de procedimientos para cada área.

#### **LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO**

Actividad en el campo de cuerdas

Apoyo y acompañamiento a las personas que realizan los diferentes procesos



Actividad de cierre de fin de año, enfocada en los retos del 2007 y compromisos de cada funcionario

#### ACERCAMIENTO AL CLIENTE

Actividad de apertura del primer trimestre

Boletín mensual a profesores y estudiantes sobre las novedades de la Biblioteca incluyendo nuevos servicios

Apoyo de la Biblioteca a colegios, escuelas y municipalidades del cantón

Dar acceso a Internet dentro de la Biblioteca

Presentación del perfil de necesidades de información de los usuarios (Resultado del focus groups y visitas a los profesores)

Rediseñar el programa de Biblioteca comunitaria en coordinación con el PDC

Apoyar los cursos de capacitación del PEP

Brindar inducción a personal nuevo (profesionales) y profesores recién ingresados a la EARTH

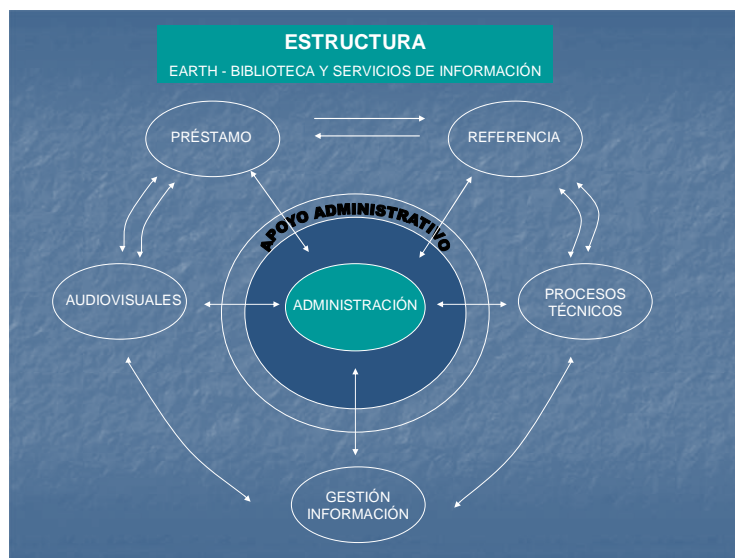
Visitar cinco escuelas o colegios de la zona para definir posibilidades de colaboración por parte de BSI

#### RECURSO HUMANO

Implementar el programa de retroalimentación con los miembros del equipo de colaboradores BSI

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Se recomienda implementar una estructura horizontal que permita a cada uno de los funcionarios una comunicación directa con la administración y un mayor apadrinamiento en los procesos que se ejecutan.



Además, se propone sistematizar los procesos, adecuándolos a la situación actual de la biblioteca.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

1. EARTH. 2007; consultado el 22 de febrero de 2007. Disponible en: <http://www.earth.ac.cr>
2. Suárez Pasos, Mercedes. Algunas reflexiones sobre la investigación-acción colaboradora en la educación. Revista electrónica de enseñanza de las ciencias. 2002; 1(1): 1-17
3. Sengue, Peter. La quinta disciplina: como impulsar el aprendizaje en la

- organización inteligente.
4. Líderes, las cuatro claves del liderazgo eficaz. Bogotá, Norma, 1995, pag. 114)

## **12. ANEXOS.**

- 1.- Formulario de clima organizacional.
- 2.- Propuesta al "Manual de puestos BSI"

### **UNIVERSIDAD EARTH DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

#### **I. IDENTIFICACIÓN GENERAL**

Dirección:	Of. del Preboste
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Administrador de Biblioteca
Superior Inmediato:	Preboste

#### **II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Administrar la Biblioteca en apoyo a la docencia, investigación y capacitación en EARTH, así como contribuir con otras unidades.

Asegurar la calidad y oportunidad de los servicios que presta la Biblioteca para la gestión de la docencia, investigación y capacitación.

#### **III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Gestión y desarrollo del recurso humano bajo su liderazgo.
  2. Elaborar y evaluar los planes estratégicos.
- Preparar, ejecutar y evaluar los planes de trabajo y el presupuesto en coordinación con el equipo de trabajo.

Representar a la EARTH en actividades de información externa, asistiendo a reuniones y realizando alianzas estratégicas, a fin de expandir la imagen de la Universidad como centro de enseñanza superior.

5. Coordinar las labores de la editorial EARTH, mediante reuniones con los miembros del comité, para lograr que las publicaciones que emite la Universidad sean de muy buena calidad.
6. Establecer y monitorear el sistema de indicadores de la Biblioteca.
7. Realizar otras funciones afines al puesto.

#### IV. NATURALEZA Y ALCANCE

El puesto requiere establecer y mantener relaciones con todas las dependencias de la institución y externamente con casas editoriales, bibliotecas, librerías, redes de información y organizaciones bibliotecológicas del país y extranjeras. Durante la ejecutoria de su trabajo se enfrenta a situaciones como: quejas de los usuarios, asuntos de presupuesto y asuntos laborales, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia y/o con la ayuda de su superior inmediato. Su trabajo se basa en políticas y procedimientos claramente definidos.

#### V. COMPETENCIAS TECNICAS

Nivel Académico:	Licenciatura en Bibliotecología o documentación, preferible Maestría en el área gestión empresarial.
Experiencia:	Cinco años en labores similares

#### VI. OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en el manejo de paquetes de cómputo Amplios conocimientos en gestión empresarial
- Conocimientos amplios en bibliotecología y ciencias de la información Inglés avanzado
- 

#### VII. COMPETENCIAS PERSONALES

- Liderazgo
- Planeamiento y organización
- Servicio al cliente
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Influencia
- Iniciativa
- Capacidad conceptual

#### VIII. DIMENSIONES

- El ocupante del puesto es responsable de administrar un presupuesto por US\$80,000.00 anuales

#### IX. ORGANIZACION

Titular del Puesto:	Administrador de Biblioteca
Jefe del Jefe Inmediato:	Preboste
Jefe del jefe inmediato	Rector
Subalternos	Personal de Biblioteca

f

**UNIVERSIDAD EARTH  
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**1. IDENTIFICACIÓN GENERAL**

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Bibliotecólogo de Procesos
Superior Inmediato:	Técnicos Administrador de Biblioteca

**11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Seleccionar y adquirir información de acuerdo a las políticas y planes establecidos.  
Realizar análisis de la información para hacerla disponible a los usuarios.

**11. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

Gestionar la colección: evaluar, seleccionar y adquirir por compra o donación el material bibliográfico requerido.

Administrar el módulo de adquisiciones y seriadas.

Procesar los pagos a los proveedores y reclamos.

Establecer un sistema de control de recepción de las compras.

Analizar la información para las bases de datos definidas por la Biblioteca; incluye catalogación, indización y clasificación.

Elaborar resúmenes para las bases de datos que se determinen de interés para la EARTH.

Alimentar las bases de datos del módulo de catalogación.

Administrar los módulos del programa Glas que usa la biblioteca.

Recomendar cuando sea necesario, la creación de vocabulario normalizado en el campo agropecuario.

6. Establecer y mantener un sistema de indicadores

7. Realizar otras funciones afines al puesto.

#### IV. NATURALEZA y ALCANCE

Por la naturaleza de su trabajo se relaciona con clientes internos y con proveedores nacionales e internacionales. Entre sus prioridades están: mantener las bases de datos y corregir las inconsistencias que se pudieran presentar.

#### V. COMPETENCIAS TECNICAS

**Nivel Académico:**

**Bachiller en Bibliotecología o Ciencias de la información.**

**Experiencia:**

**Dos años en labores similares**

#### VI. OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en el manejo de paquetes de cómputo e Internet
- Conocimientos en el manejo de gestión de servicios de información Inglés avanzado.

#### VII. COMPETENCIAS PERSONALES

- Servicio al cliente
- Planeamiento y organización
- Capacidad analítica
- Comunicación
- Orientación hacia resultados
- Iniciativa
- Trabajo en equipo.

#### VIII. DIMENSIONES

- N/A

#### IX. ORGANIZACION

**Titular del Puesto:**

**Bibliotecólogo (Adquisición)**

**Jefe Inmediato:**

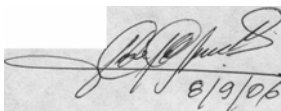
**Administrador**

**Jefe del Jefe Inmediato:**

**Preboste**

**Subalternos:**

**N/A**



Handwritten signature and date: 20/10/06

**UNIVERSIDAD EARTH**  
**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**1. IDENTIFICACIÓN GENERAL**

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Archivista
Superior Inmediato:	Administrador de Biblioteca

**11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Planificar E implementar la ejecución de metodologías, y acciones para el adecuado manejo de la documentación existente en las diferentes unidades de la Universidad.

**111. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Propiciar un empleo eficiente de los recursos humanos, físicos y tecnológicos pertinentes a las acciones de gestión documental en la institución
2. Diseñar la implementación y actualización permanente de una base de datos para la gestión de la documentación
3. Definición, y aplicación de procedimientos técnicos (generación de nuevos tipos documentales, sistemas de clasificación, instrumentos descriptivos normalizados, selección y eliminación de documentos, conservación de documentos en todos los soportes, estudios de usuarios, etc.) para todas las etapas del ciclo de vida documental.
4. Planificar y ejecutar la capacitación para el personal involucrado en el manejo de los archivos documentales en la institución.
5. Realizar auditorías de información, a fin de mantener actualizado el diagrama de flujo documental.
6. Establecer y mantener indicadores.
7. Realizar otras funciones afines al puesto o en apoyo a otras áreas de la Biblioteca.

#### **IV. NATURALEZA y ALCANCE**

Por la naturaleza del trabajo se relaciona con todas las dependencias de la Institución. Entre sus prioridades están: mantener organizada y accesible la documentación que se produce en las diferentes dependencias.

#### **V. COMPETENCIAS TECNICAS**

**Nivel Académico:**

Bachiller Universitario en  
Archivística

**Experiencia:** .

Dos años en labores similares

#### **VI. OTROS REQUISITOS**

- Conocimientos en el manejo de paquetes de cómputo
- Conocimientos en el manejo de equipo de escaneo
- Inglés Intermedio
- Conocimientos básico de bibliotecología.

#### **VII. COMPETENCIAS PERSONALES**

- Servicio al cliente
- Planeamiento y organización
- Capacidad analítica
- Comunicación
- Orientación hacia resultados
- Iniciativa
- Trabajo en equipo

#### **VIII. DIMENSIONES**

- N/A

#### **IX. ORGANIZACION**

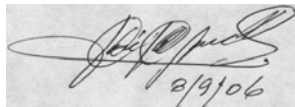
Titular del Puesto:

Jefe Inmediato:

Jefe del Jefe Inmediato:

Subalternos:

Archivista  
Administrador  
Preboste  
Digitalizador



# UNIVERSIDAD EARTH DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Secretaria (asistente) de la Biblioteca
Superior Inmediato:	Administrador de Biblioteca

## 11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar labores de apoyo administrativo a los diferentes procesos de la Biblioteca.

## II. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar labores secretariales en general (elaborar memos, cartas, faxes, atender el teléfono, tomar actas, mantenimiento y organización de archivos).
2. Apoyar la realización de eventos especiales, (exposiciones, celebraciones, reuniones, etc.) coordinando con las unidades internas y entes externos, de manera que cada actividad se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado.
3. Apoyar administrativamente en los siguientes procesos: solicitudes de bienes y servicios, cheques, liquidación de tarjeta, recopilación y organización de datos estadísticos de la Biblioteca, monitoreo del mantenimiento del edificio, control de inventario de materiales de oficina y la organización de las bodegas de BSI.
4. Apoyar en la edición de documentos internos.
5. Apoyar en el área de préstamo en caso de requerirse.
6. Realizar otras funciones afines al puesto.



#### IV. NATURALEZA Y ALCANCE

11

Por la naturaleza de su trabajo mantiene contactos con toda la organización y con instituciones públicas y privadas nacionales y extranjeras. Entre sus prioridades está dar apoyo administrativo a los diferentes procesos de la Biblioteca. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

#### V. COMPETENCIAS TECNICAS

Nivel Académico: Diplomado en carrera afín al puesto (Secretariado, Administración)

Experiencia: Dos años en labores similares.

#### VI. OTROS REQUISITOS

- Dominio de paquetes comerciales de cómputo (Office, Windows, otros)  
Conocimientos de inglés
- 

#### 6. VII. COMPETENCIAS PERSONALES

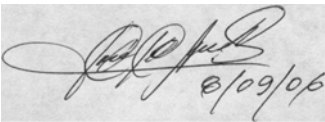
- Servicio al cliente e Identificación con la empresa
- Capacidad para construir relaciones
- Iniciativa
- Trabajo en equipo

#### VIII. DIMENSIONES

N/A

#### IX. ORGANIZACION

7.  
Titular del Puesto: Secretaria de Biblioteca  
Jefe Inmediato: Administrador de Biblioteca  
Jefe del Jefe Inmediato: Preboste  
Subalternos: N/A



# UNIVERSIDAD EARTH DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## 1. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Bibliotecólogo (Referencia)
Superior Inmediato:	Administrador de Biblioteca

## 11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Apoyar a los usuarios internos y externos, de conformidad con los planes de la Biblioteca, en habilidades informativas orientadas a la búsqueda, recuperación y uso de información.

### 111. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Apoyar a los usuarios en la búsqueda de información.
  2. Elaborar y mantener los perfiles de interés de los clientes.
  3. Mantener comunicación constante con los usuarios y diseminación selectiva de información.
  8. Ejecutar el programa de educación de usuarios (inducción, cursos, elaboración de citas bibliográficas, uso del Web de BSI, bases de datos, buscadores, etc).
  5. Crear y mantener un banco de datos sobre consultas resueltas.
  6. Mantener contacto con otros centros de información para promover relaciones de reciprocidad y ejecutar el proceso de préstamo interbibliotecario.
  7. Apoyar en la atención a visitantes.
  8. Atender solicitudes de información externa.
  9. Descarte de material bibliográfico.
  10. Atender el servicio de proyección a la comunidad. (Biblioteca comunitaria)
  11. Establecer y mantener un sistema de indicadores.
  - 12 Coordinar el inventario anual de material bibliográfico.
- 8.

13. Realizar otras funciones afines al puesto.

#### IV. NATURALEZA Y ALCANCE

Por la naturaleza de su trabajo se relaciona con clientes internos y a nivel externo debe establecer y mantener una red de contactos con otros centros de información. El servicio al cliente es un valor permanente en las acciones del puesto. Entre sus prioridades están: mantener los perfiles de interés de los clientes y hacer difusión selectiva de información. Su trabajo se basa en procedimientos claramente definidos.

#### V. COMPETENCIAS TECNICAS

Nivel Académico:

Bachiller Universitario en  
Bibliotecología o Ciencias de  
la Información

9.

Experiencia:

Dos años en labores  
similares

#### VI. OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en el manejo de paquetes de cómputo e Internet
- Conocimientos en el manejo de software de diseño WEB
- Conocimientos en el manejo de gestión de servicios de información
- Inglés Intermedio
- 

#### VII. COMPETENCIAS PERSONALES

- Servicio al cliente
- Planeamiento y organización
- Capacidad analítica
- Comunicación
- Influencia
- Orientación hacia resultados
- Iniciativa
- Trabajo en equipo

#### VIII. DIMENSIONES

- N/A

#### IX. ORGANIZACION

Titular del Puesto:

Bibliotecólogo (Referencia)

Jefe Inmediato:

Administrador

Jefe del Jefe Inmediato

Preboste

Subalternos:

N/A

•

# UNIVERSIDAD EARTH DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## 1. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Digitalizador
Superior Inmediato:	Archivista

### 11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Digitalizar los documentos en papel de la institución para ser incorporados al sistema de gestión de documentos.

### 111. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

- Digitar documentos.
- Apoyar los fines de semana y feriados la atención al mostrador.
- Colocar el dispositivo de seguridad en libros y revistas.
- Realizar todas aquellas funciones afines al puesto asignadas por el Jefe Inmediato.

El puesto requiere una persona con alta capacidad de concentración y manejo del detalle.

## V. COMPETENCIAS TECNICAS

<b>Nivel Académico:</b>	<b>Bachiller en Secundaria</b>
<b>Experiencia:</b>	<b>Un año en labores similares</b>

## VI. OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en el manejo de equipo computo y escáner.

## VII. COMPETENCIAS PERSONALES

- Servicio al cliente
  - Comunicación Iniciativa
- Trabajo en equipo

## VIII. DIMENSIONES

- N/A

10.

## IX. ORGANIZACION

Titular del Puesto:

Jefe Inmediato:

Jefe del Jefe Inmediato:

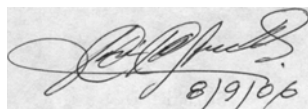
Subalternos:

Digitalizador

Archivista

Administrador Biblioteca

N/A



Handwritten signature and date: 8/9/06

# UNIVERSIDAD EARTH

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### 1. IDENTIFICACIÓN GENERAL

10.

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	Auxiliar de Biblioteca 2
Superior Inmediato:	Administrador de Biblioteca

### 11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Brindar servicios de información y apoyo a los usuarios de la Biblioteca.

### II. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

11. Hacer los cobros de libros atrasados a usuarios morosos y velar por la devolución de los mismos.
2. Realizar labores de encuadernación o empaste de documentos.
3. Brindar servicios a clientes internos y externos referentes a préstamo, renovación y devolución de materiales.
4. Dar asesoramiento a los usuarios en el uso de servicios y herramientas de consulta.
5. Ordenar diariamente la colección y ficheros de préstamo.
6. Velar por el uso, mantenimiento y seguridad de los materiales de la Biblioteca.
7. Brindar servicio de fotocopiado.
9. Colaborar con algunas funciones del área de catalogación y adquisiciones (etiquetado, inscripción y dispositivos de seguridad).
9. Apoyar el trabajo los fines de semana y días feriados según se requiera
10. Realizar otras funciones afines al puesto.

#### **IV. NATURALEZA y ALCANCE**

El puesto requiere un enfoque permanente del servicio al cliente. Durante la ejecutoria de su trabajo se enfrenta a problemas propios del mismo tales como: fallas en los equipos y sistemas de información y falta de información para cliente, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia y/o con la ayuda de su superior.

#### **V. COMPETENCIAS TECNICAS**

**Nivel Académico:**

**Bachiller en Secundaria**

**Experiencia:**

**Un año en labores similares**

#### **VI. OTROS REQUISITOS**

- Conocimientos en el manejo de equipo de fotocopiado
- Conocimiento en manejo de equipo de encuadernación
- Manejo de software
- Disponibilidad para trabajar fines de semana
- Inglés básico
- 

#### **VII. COMPETENCIAS PERSONALES**

- Servicio al cliente
- Comunicación Iniciativa
  - Trabajo en equipo
- 

#### **VIII. DIMENSIONES**

- N/A

#### **IX. ORGANIZACION**

**Titular del Puesto:**

**Auxiliar de Biblioteca 2**

**Jefe Inmediato:**

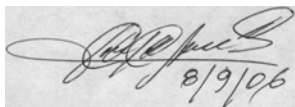
**Administrador de Biblioteca**

**Jefe del Jefe Inmediato:**

**Preboste**

**Subalternos:**

**N/A**



# UNIVERSIDAD EARTH DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## 1. IDENTIFICACIÓN GENERAL

12.

Dirección:	Académica
Unidad:	Biblioteca
Puesto Actual:	.Auxiliar de Biblioteca 1
Superior Inmediato:	Administrador de Biblioteca

## 11. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Brindar servicios de información y apoyo a los usuarios de la Biblioteca.

### 11I. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

4. Brindar servicios a clientes internos y externos referentes a préstamo, renovación y devolución de materiales.
5. Dar asesoramiento a los usuarios en el uso de servicios y herramientas de consulta.
3. Ordenar diariamente la colección y ficheros de préstamo.
4. Velar por el uso, mantenimiento y seguridad de los materiales de la Biblioteca.
5. Brindar servicio de fotocopiado.
6. Colaborar con algunas funciones del área de catalogación y adquisiciones (etiquetado, inscripción y dispositivos de seguridad).
7. Apoyar el trabajo los fines de semana y días feriados cuando se requiera.
- 8.- Apoyar en proyectos que ejecuta la biblioteca (exposiciones, eventos especiales, reuniones, biblioteca comunitaria, etc.)
9. Manejar la colección de reserva, manteniéndola actualizada permanentemente.
10. Realizar otras funciones afines al puesto.



#### IV. NATURALEZA Y ALCANCE

El puesto requiere un enfoque permanente del servicio al cliente. Durante la ejecutoria de su trabajo se enfrenta a problemas propios del mismo tales como: fallas en los equipos y sistemas de información y falta de información para cliente, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia y/o con la ayuda de su superior.

#### V. COMPETENCIAS TECNICAS

Nivel Académico:

Bachiller en Secundaria

Experiencia:

Un año en labores similares

#### VI. OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en el manejo de equipo de fotocopiado.
- Manejo del software
- Inglés básico
- Disponibilidad para trabajar fines de semana.
- 

#### VII. COMPETENCIAS PERSONALES

- Servicio al cliente
  - Comunicación Iniciativa
- Trabajo en equipo

#### VIII. DIMENSIONES

- N/A

11.

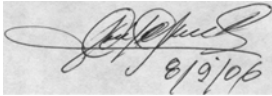
## IX. ORGANIZACION

Titular del Puesto:

Jefe Inmediato:

Jefe del Jefe Inmediato:

Subalternos:

A handwritten signature in black ink, followed by the date "8/9/06" written below it.



Auxiliar de Biblioteca 1

Administrador de Biblioteca

Preboste

N/A

Metodología de Focus groups

Plan de acción para los próximos seis meses

**ANEXO**  
**EVALUACIÓN DE NUESTRO AMBIENTE DE TRABAJO**

	Fuertemente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Fuertemente de acuerdo
<b>1 Del liderazgo y supervisión</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Libertad para proponer y emprender nuevas iniciativas				
Interés del líder en las iniciativas del equipo y mejorar las relaciones interpersonales				
Libertad en el desempeño de las funciones				
Mayor apertura del jefe ( comunicación)				
<b>Aspectos débiles</b>				
No hay seguimiento a los procesos por lo que las cosas que no están bien no mejoran				
No hay una supervisión adecuada				
Se plantean problemas sin aportar soluciones				
Liderazgo más proactivo				
Distribución de funciones				
Falta de seguimiento a planes				
Las labores extras son asumidas por las mismas personas				
<b>2 Equipo de trabajo</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Mejoría en las relaciones interpersonales				
Mejora en el grupo				
Relaciones y tolerancia				
Amplitud de actividades sociales				
Libertad para el ejercicio del trabajo				
Trato cordial e integración				
<b>Aspectos débiles</b>				
Falta de compromiso				
Parte del grupo no se integra al trabajo en equipo				
Falta de solidaridad en el trabajo				
Falta de responsabilidad individual y grupal				
falta de involucramiento y compromiso				
Falta de mística en algunos casos				
Falta de involucramiento en actividades sociales				
<b>3 salarios y beneficios</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Beneficios como médico, alimentación, transporte y asociación				
<b>Aspectos débiles</b>				
Salarios estancados				
Revisar salarios				
Inconformidad con el transporte				
<b>4 Percepción de las institución</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Imagen negativa				
<b>Aspectos débiles</b>				
buena imagen institucional y de la biblioteca				
<b>5 Capacitación y desarrollo</b>				
<b>Aspectos débiles</b>				
No existe posibilidades de ascensos				
Equidad en las capacitaciones				
Política de capacitación débil				
<b>6 Infraestructura y presupuesto</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
infraestructura adecuada que permite un adecuado desempeño				
<b>Aspectos débiles</b>				
Falta de equipo audiovisual				
Débil presupuesto				
Falta de presupuesto para la promoción de la biblioteca				

**ANEXO**  
**EVALUACIÓN DE NUESTRO AMBIENTE DE TRABAJO**

	Fuertemente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Fuertemente de acuerdo
<b>1 Del liderazgo y supervisión</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Libertad para proponer y emprender nuevas iniciativas				
Interés del líder en las iniciativas del equipo y mejorar las relaciones interpersonales				
Libertad en el desempeño de las funciones				
Mayor apertura del jefe ( comunicación)				
<b>Aspectos débiles</b>				
No hay seguimiento a los procesos por lo que las cosas que no están bien no mejoran				
No hay una supervisión adecuada				
Se plantean problemas sin aportar soluciones				
Liderazgo más proactivo				
Distribución de funciones				
Falta de seguimiento a planes				
Las labores extras son asumidas por las mismas personas				
<b>2 Equipo de trabajo</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Mejoría en las relaciones interpersonales				
Mejora en el grupo				
Relaciones y tolerancia				
Amplitud de actividades sociales				
Libertad para el ejercicio del trabajo				
Trato cordial e integración				
<b>Aspectos débiles</b>				
Falta de compromiso				
Parte del grupo no se integra al trabajo en equipo				
Falta de solidaridad en el trabajo				
Falta de responsabilidad individual y grupal				
falta de involucramiento y compromiso				
Falta de mística en algunos casos				
Falta de involucramiento en actividades sociales				
<b>3 salarios y beneficios</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Beneficios como médico, alimentación, transporte y asociación				
<b>Aspectos débiles</b>				
Salarios estancados				
Revisar salarios				
Inconformidad con el transporte				
<b>4 Percepción de las institución</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
Imagen negativa				
<b>Aspectos débiles</b>				
buenas imagen institucional y de la biblioteca				
<b>5 Capacitación y desarrollo</b>				
<b>Aspectos débiles</b>				
No existe posibilidades de ascensos				
Equidad en las capacitaciones				
Política de capacitación débil				
<b>6 Infraestructura y presupuesto</b>				
<b>Aspectos positivos</b>				
infraestructura adecuada que permite un adecuado desempeño				
<b>Aspectos débiles</b>				
Falta de equipo audiovisual				
Débil presupuesto				
Falta de presupuesto para la promoción de la biblioteca				