



**UNIVERSIDAD  
TECNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACION,  
CIENCIA Y TECNOLOGIA  
BIBLIOTECOLOGIA**

**MANUAL DE GESTION ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA  
MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO" DE LA CIUDAD DE IBARRA.**

**ASESOR: DR. PEDRO CRIOLLO H.**  
**AUTORES: FERNANDO CAMPOS ENCALADA**  
**MANOLO LOZA CHÁVEZ**

**2011**

## INDICE

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
FUNDAMENTACIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	7
1. EL BIBLIOTECARIO COMO ADMINISTRADOR .....	7
2. GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA .....	8
2.1. Fines de la biblioteca pública .....	8
3. BASE LEGAL.....	9
3.1. REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO" .....	10
4. PLANEAMIENTO.....	19
4.1. PLANIFICACIÓN.....	20
5. ORGANIZACIÓN .....	21
6. RECURSOS HUMANOS.....	21
6.1. Personal (Talento Humano).....	21
6.2. Cualidades y aptitudes del personal.....	22
6. 3. Tipo de personal.....	22
7. DIRECCION.....	24
7.1. Estructura administrativa.....	24
7.2. Horario.....	24
7.3. Cooperación con otras bibliotecas.....	25
7.4. Relaciones con otras instituciones .....	25
7.5. Vinculación con la comunidad.....	26
7.6. Promoción de la biblioteca.....	27
8. CONTROL .....	29
9. PRESUPUESTO.....	29

9.1. Presupuesto asignado.....	30
Asignación en dólares de acuerdo al .....	30
9.2. Gasto corriente .....	31
10. EVALUACIÓN.....	31
11. ESTADÍSTICAS.....	31
11.1. Uso y usuarios.....	32
12. COLECCIONES.....	35
12.1. Acervo documental .....	35
12.2. Actualización.....	35
12.3. Documentos perdidos.....	36
12.4. Nuevas adquisiciones.....	36
12.5. Documentos restaurados.....	36
12.6. Títulos procesados.....	36
12.7. Tiempo de procesamiento. ....	36
13. PERSONAL .....	36
13.1. Personal total.....	36
13.2. Personal capacitado.....	36
14. INFRAESTRUCTURA.....	37
14.1. Área disponible.....	37
14.2. Puestos lector: .....	37
14.3. Instalaciones provistas.....	37
15. INVESTIGACIONES DE USUARIOS .....	37
16. OTROS MEDIOS DE EVALUACIÓN .....	38
17. INDICADORES DE DESEMPEÑO .....	38
Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal.....	39
Tabla 2. Indicadores para bibliotecas públicas: uso y usuarios .....	40
Tabla 3. Indicadores para bibliotecas públicas: infraestructura .....	41
Tabla 4. Indicadores para bibliotecas públicas: colecciones.....	41
Tabla 5. Indicadores para Bibliotecas Públicas: presupuesto.....	43
18. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	44
Glosario de Términos.....	45

Bibliografía.....	46
OTRAS FUENTES – LINKOGRAFÍA.....	47

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

Los procedimientos administrativos y tecnológicos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra una estructura organizacional. El manual representa una alternativa para este problema, será de gran utilidad en la reducción de errores, fortalecerá las políticas de la organización, facilitará la capacitación a funcionarios y nuevos empleados, proporcionará una mejor y más rápida inducción en el campo de la bibliotecología, mejorará los servicios y la atención a los usuarios.

## **FUNDAMENTACIÓN.**

Las organizaciones con visión futurista, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de funciones a cabalidad utilizando herramienta y métodos que no demandan costos elevados y efectivizan los objetivos inmediatos.

Los manuales nos permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta como herramienta que orienta, facilita y fortifica el compromiso de servicio a la comunidad, cumpliendo estrictamente los pasos lineamientos para alcanzar las metas y objetivos con resultados positivos personales, institucionales y repercusión colectiva.

Un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa que permita llevar de manera secuencial y lógica con un documento formal, establecido para la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, permitiendo mejorar las condiciones de la biblioteca.

Los aportes principales que genera el siguiente trabajo es que permitirá control de inventarios, evitando pérdidas y fugas de materiales bibliográficos, materiales bienes, que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones en la administración, proporciona la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, fuente en la cual se mejorará y orientará los esfuerzos del empleado bibliotecario, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. Un manual que en la práctica el rol del bibliotecario se fortalezca y se considere su importancia en el desarrollo cultural por tanto educativo como una inversión y no como un gasto no reembolsable, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, fortaleciendo la instrucción capacitación del personal que hoy se encuentra laborando y a futuro se integre a gente con perfiles exclusivos.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Proporcionar una herramienta de Gestión Administrativa a la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra que fortalezca la calidad de servicios y satisfaga las necesidades de los usuarios.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Facilitar y promover el acceso de los usuarios a materiales existentes, optimizando los recursos

- Fortalecer e implementar nuevos servicios para superar los índices de usuarios mejorando su atención.
- Socializar el manual de Gestión Administrativa al personal involucrado con la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.

### **UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.**

- La ciudad de Ibarra se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, al norte del Ecuador. El campo de observación fue la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo ubicada en la calle Bolívar entre Flores y García Moreno frente al parque central “Pedro Moncayo”

## **1. EL BIBLIOTECARIO COMO ADMINISTRADOR**

La biblioteca es una organización con campos de acción **internos** como la estructura organizativa, el personal, recursos materiales y los **externos** como sus lectores, relaciones con otros servicios con la comunidad, su dependencia administrativa, campos de acción que lo condiciona y dificultan su control. Es precisamente la demanda y diversidad de este ámbito exterior lo que hace que la biblioteca sea cada vez más compleja que requiere ser administrada correctamente si desea alcanzar los objetivos establecidos. Una deficiente administración producirá una inadecuada prestación de servicios y le impedirá satisfacer las demandas. La biblioteca habrá perdido entonces el reconocimiento de la sociedad y el apoyo necesario para su continuidad.

La eficacia y eficiencia está en manos de quien la dirige, el bibliotecario debe ser un excelente administrador y para ello no es solo necesaria la intuición sino conocimientos profesionales mancomunados con la habilidad en el manejo de las nuevas tecnologías y herramientas que se van implementando en las actividades, siempre tomando en cuenta las características sociales, económicas y políticas del medio en aras de cumplir metas y objetivos que el medio lo exige.

## **2. GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

### **2.1. Fines de la biblioteca pública**

Según el Manifiesto de IFLA/Unesco sobre la Biblioteca Pública que fue publicada en 1994. Consultado en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm> reconocido en el ámbito internacional como la declaración de los principios fundamentales que rigen a este tipo de bibliotecas, identifica las distintas misiones que ésta debe cumplir:

- Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.
- Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos sus niveles.
- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.

- Prestar apoyo a la tradición oral.
- Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.
- Facilitar a los usuarios todo tipo de conocimiento e información.

### **3. BASE LEGAL**

La biblioteca pública debe apoyarse en una base jurídica como instrumentos legales de ámbito estatal y municipal que asegure su continuidad en el tiempo y que establezca los deberes y derechos ciudadanos tanto de los bibliotecarios como de los usuarios de la biblioteca

Se debe conocer y aplicar las leyes y reglamentos de acuerdo a la Ley de compras públicas, ley de la propiedad intelectual, la ley de libro, ley de municipalidades, etc.

Internamente las bibliotecas deben disponer de reglamentos, providencias, disposiciones, normas, procedimientos y directrices para el funcionamiento y uso de los servicios y las instalaciones

### **3.1. REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO"**

EL ILUSTRE CONCEJO MUNICIPAL DE IBARRA.

CONSIDERANDO:

Que, es necesario reglamentar el Servicio Bibliotecario que presta la Municipalidad, en uso de las atribuciones contempladas en el artículo 228 de la Constitución Política de la República del Ecuador, Art. 64 numeral 1 de la Ley de Régimen Municipal.

EXPIDE.

El siguiente "REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO".

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES.

Art. 1. La misión de la biblioteca es satisfacer eficientemente los requerimientos de información a la comunidad, en concordancia de la misión y objetivos de nuestra Institución. Se reconoce que los usuarios son el centro del quehacer de la Biblioteca y los recursos de información local y virtual de la misma, medios para atender los requerimientos de aquellos.

Art. 2. El presente Reglamento de los servicios bibliotecarios, establece los derechos, obligaciones y condiciones de usos a que deben ceñirse los usuarios de la Biblioteca "Pedro Moncayo" de la Municipalidad de San Miguel de Ibarra.

Art. 3. Los usuarios están obligados a cumplir las normas contenidas en este Reglamento y serán responsables de la omisión de algunas de ellas, no pudiendo alegar ignorancia de las mismas.

## TITULO II

### DEFINICIONES

Art. 4. Para el efecto de este Reglamento se elabora el siguiente glosario.

Se entenderá como Colección General, obras de libre disposición que conforman la colección de la biblioteca.

Material bibliográfico: Es todo documento disponible en las colecciones de la Biblioteca, independientemente de su soporte o formato.

Se considera como Obras de Referencia, el material bibliográfico que por su carácter difícil reposición no se presta fuera de los recintos de la biblioteca. Se incluye bajo esta denominación: publicaciones periódicas, tesis, diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, CD-ROM'S originales y otros similares.

Se considera como Préstamo Interbibliotecario el servicio que permite obtener material bibliográfico de otras bibliotecas y viceversa, así como de centros de investigación con los cuales la Biblioteca Municipal realizaría convenios en este sentido.

Servicios gratuitos: son los servicios básicos que tradicionalmente ha otorgado la biblioteca de la Municipalidad, sin costo para el usuario como por ejemplo: consulta de libros, revistas y periódicos en la sala de lectura.

Servicios pagados: son aquellos servicios de la biblioteca, cuyo otorgamiento demanda recursos extraordinarios de la Municipalidad como por ejemplo: búsqueda vía Internet acceso a colecciones y bases de búsqueda vía Internet en Bibliotecas Virtuales y otros datos remotos, servicio de fotocopidora, etc.

Unidad de multa: unidad monetaria, usadas como base de cálculo de las sanciones pecuniarias.

Usuario: es toda persona que acude a la Biblioteca en busca del servicio.

### TITULO III

#### DE LOS SERVICIOS

Art. 5. La biblioteca ofrecerá servicios de carácter gratuito y pagado. El dinero recaudado ingresará a una cuenta especial de la Biblioteca en la Municipalidad.

El valor de los servicios pagados, servirán para mantener los costos de operación del Sistema de Internet, y este será fijado de acuerdo a los parámetros que se describen a continuación:

Pago IPS + Enlace digital (64Kbps) + Depreciación de Equipo + Renta de Equipos. Para enlace digital + Servicios. Básicos Costo hora / internet. En un mes 1408 horas.

IPS.- Proveedor de los servicios de Internet. El número de horas utilizadas por los equipos de computación operando al 100% es de 1760 horas al mes. Pero para el cálculo se ha establecido una eficiencia del 80 %, lo que nos da un total de 1408 horas al mes.

El valor del costo hora/internet se establecerá automáticamente, de acuerdo a la variación de los parámetros de la fórmula. La depreciación de los equipos se ha calculado mediante la siguiente fórmula:

Valor real – Valor residual

Depreciación de equipos = 5 años.

La renta de equipos para el enlace digital comprende un DTU y un Router. Aplicando los costos actuales se establece en 0.80 dólares el costo de la hora de Internet para el usuario.

En el cálculo del costo de la hora/internet, no se ha tomado en cuenta el pago de remuneraciones del personal y otros.

El servicio de Internet será de óptima calidad, con el sistema de conexión de última milla, que comprende un canal dedicado a un ancho de banda de 64 Kbps

Art. 6. Como una contribución de la Municipalidad para el desarrollo de la investigación y para el mantenimiento del servicio en óptimas condiciones se establecerá la siguiente tabla para el uso de internet.

Tipo de Usuario	Costo hora/internet
Estudiantes:	
Primarios, Secundarios y Superior	0.80 dólares
Usuarios en general	1.00 dólares

Art. 7. Para que un usuario acceda a los servicios de carácter gratuito, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Verificar en el fichero manual y/o electrónico el código de la obra motivo de consulta.
- b) Presentar este dato (código de material bibliográfico) en el mesón de préstamos de libros para ser atendido.
- c) Presentar el carné actualizado de estudiante o la cédula de identidad originales.

Art. 8. Para que un usuario acceda a los servicios pagados, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Adquirir el ticket, que le acredite la utilización del servicio.

b) Presentar en la Biblioteca el ticket, solicitando el servicio.

Art. 9. No se aceptará por parte del usuario ningún tipo de prenda a cambio de cualquiera de los servicios bibliotecarios, a excepción de los préstamos que se realicen fuera de la Biblioteca, en los que el usuario deberá dejar una garantía, por el valor de la obra o material prestado.

Art. 10. Fijase como horario de atención al público en la mañana de 09:00 A 12:00 y en la tarde de 14:30 A 18:30, interrumpiendo la atención al público en 30 minutos en la mañana y 30 minutos en la tarde para ordenar las respectivas estanterías el material bibliográfico. Sin perjuicio del horario establecido, podrá el Bibliotecario Jefe, disponer la extensión al público. La atención será de ocho horas y administrativamente se arreglará el horario con el señor administrativo de la Municipalidad y se ajustará de acuerdo a las necesidades.

## CAPITULO I

### DEL PRÉSTAMO EN LA SALA DE LECTURA

Art.11. Todo el Material Bibliográfico existente en las colecciones del Biblioteca podrá ser consultado en la sala.

Art. 12. El material bibliográfico que sea consultado en la sala, no podrá ser retirado del recinto de la Biblioteca.

Art. 13. Las Obras que sean utilizadas en la Sala de Lectura, deberán ser devueltas el mismo día en el mesón de préstamo.

## CAPITULO II

### DEL PRÉSTAMO FUERA DE LA BIBLIOTECA

Art. 14. Los préstamos de material bibliográfico para fuera del recinto de la Biblioteca, serán autorizados solo por el Bibliotecario Jefe, siempre y

cuando este material bibliográfico posea copias o reposición, y además cumpliendo estrictamente los requisitos del artículo 15.

Art. 15. Los requisitos para que el usuario utilice el material bibliográfico fuera del recinto de la Biblioteca Municipal, son los siguientes:

- a) Llenar un formato con los datos verdaderos.
- b) Presentar dos documentos de identificación personal y actualizada.

### CAPITULO III

#### DEL USO DE LAS SALAS DE LECTURA

Art. 16. El uso de las salas de lectura e internet se regirá por las siguientes normas:

- a) El tiempo máximo de uso será de dos horas, pudiendo extenderse si no existieran otras personas interesadas en usarlos
- b) Es indispensable que dentro de la sala se mantenga un comportamiento adecuado, no estando autorizado fumar, ni el consumo de comestibles y peor bebidas.

### CAPITULO IV

#### DE LOS SERVICIO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL O AUTOMATIZADA

Art. 17. Tanto los servicios de la biblioteca digital (compuestas por CD-ROM, etc.), como los del internet, estarán a disposición de los usuarios de la comunidad. Los servicios del Internet deberán ser cancelados mediante la adquisición del ticket correspondiente.

Art. 18. Los computadores personales de la Biblioteca conectados a Internet, deberán ser destinados a la obtención de información necesaria para realizar trabajos de investigación, en tal virtud, dichos computadores no podrán ser usados para fines distintos a lo anteriormente señalado y,

en especial, como procesadores de textos, juegos electrónicos y conversaciones en tiempo real.

No está permitida la obtención de contenidos, ceñidos con las nuevas costumbres y con los principios que inspiran la Ética y la Moral de la comunidad.

Art. 19. No se podrán realizar ningún tipo de llamadas en la Biblioteca, el uso será exclusivamente con fines educativos (investigación y consultas).

## TITULO IV

### DE LAS SANCIONES

Art. 20. El usuario que restituya material bibliográfico dañado o deteriorado deberá reponerlo en su forma original o pagar el valor comercial del mismo, en un plazo máximo de cinco días. En tanto no se proceda a la restitución o pago, en su caso, el usuario infractor no tendrá derecho al uso de los servicios bibliotecarios.

Art. 21. En el caso de retardo en la entrega del material bibliográfico prestado, se sancionará al infractor con multa de 0,50 centavos de dólar diarios que serán cobrados, incluso por la Vía Coactiva de conformidad al Código de procedimiento Civil.

Art. 22. El usuario que extravíe material bibliográfico, deberá reponerlo en su forma original o pagar el valor comercial del mismo, en plazo máximo de diez días de producida la pérdida.

Art. 23. Si en los casos enunciados en los dos artículos precedentes, un determinado material no puede ser repuesto, se deberá pagar el valor del ejemplar comercial actualizado con el 100% de recargo, más la multa por cada día de retardo. Valores que serán liquidados por el Bibliotecario Jefe y emitidos a la Dirección Financiera para el trámite Coactivo.

Art. 24. El usuario que sustraiga material bibliográfico del recinto de Biblioteca, sin mediar la correspondiente autorización, o sea sorprendido hurtando material bibliográfico u otro recurso, será sancionado con la suspensión a su derecho de usar los servicios del Sistema de la Biblioteca y los antecedentes serán publicados en la cartelera de la Biblioteca, sin perjuicio de las acciones legales en su contra.

Art. 25. El usuario que sea sorprendido dando un mal uso a los recursos bibliográficos, e informáticos, físicos u otros de la Biblioteca, se le prohibirá el uso de los servicios de Biblioteca definitivamente.

Art. 26. Al usuario que se le compruebe haciendo uso de su carné, o cédula ajeno o solicitando material bibliográfico para terceros se le prohibirá el uso de los servicios de Biblioteca definitivamente.

## TITULO V

### DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS EN LOS RECINTOS DE BIBLIOTECA

Art. 27. Son Obligaciones de los usuarios las siguientes:

- a) Guardar silencio, respeto y una adecuada conducta en todas las áreas, especialmente en las salas de lectura.
- b) No comer, beber, ni fumar
- c) Cuidar los libros, equipos y mobiliario.
- d) Devolver los documentos y libros a la hora indicada.
- e) No hacer uso de ningún artefacto o equipo electrónico que cause ruidos y molestias a los demás usuarios.
- f) No ingresar a la biblioteca con sustancias o materias húmedas, malolientes o inflamables.
- g) Queda prohibido el ingreso a Biblioteca con bolsos grandes que impidan el libre desplazamiento de los demás usuarios.

Art. 28. Los recintos de la Biblioteca no podrán ser utilizados para realizar actividades académicas o con otra índole, distinta a las funciones que le son propias a menos que sean autorizadas.

## TITULO VI

### DISPOSICIONES FINALES

Art. 29. El sistema de biblioteca no se hará responsable por la pérdida, extravío, robo o hurto en su recinto de bienes de propiedad del usuario, para lo cual se recomienda tenerlos consigo en forma permanente, no dejando en custodia dinero en efectivo, especies valoradas, artículos frágiles o valiosos.

Art. 30 La transgresión de las normas contenidas en el presente Reglamento dificultará al bibliotecario jefe a obligar al usuario a retirarse del recinto, o retirarse del computador que se encuentra utilizando.

Art. 31 El usuario que requiera mayor orientación o que desee hacer algún reclamo, debe dirigirse al bibliotecario jefe, quien atenderá el pedido-

Art. 32 Los casos no previstos en este reglamento, serán solucionados por el bibliotecario jefe, quien resolverá atendiendo a los intereses de la comunidad y teniendo a la vista el cumplimiento de las finalidades que son propias del servicio.

Art. 33 Del cumplimiento del presente reglamento se ocupará el bibliotecario jefe.

Art. 34 En el caso de exenciones o rebajas dispuestas por Ley, se aplicarán a los servicios que presta la biblioteca.

Art. 35 Los empleados y trabajadores municipales podrán acceder al servicio de la biblioteca previa disposición del inmediato superior, para investigación de asuntos relacionados con el trabajo de las Dependencias

Municipales. Además de forma personal los empleados y trabajadores, tendrán derecho a utilizar dicho servicio en forma gratuita para asuntos personales, fuera de la jornada de trabajo.

Art. 36 El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Concejo Municipal.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, a los nueve días del mes de abril del dos mil dos.

Ing. Mauricio Larrea A.  
ALCALDE DE IBARRA

Luis Marcillo R.  
SECRETARIO GENERAL. I  
MUNICIPIO.

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: Certifico que la presente “REGLAMENTO DE LOS SERVICIO DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO”, fue discutido y aprobado por el Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, en Sesión Ordinaria de fecha 09 de abril del 2002.

Lic. Luis Marcillo Ruíz  
SECRETARIO GENERAL DEL I CONCEJO  
EL ILUSTRE CONSEJO MUNICIPAL DE IBARRA.

#### **4. PLANEAMIENTO**

Es tomar la decisión del presente sobre acciones futuras contestando por anticipado el qué, porqué, quién, cuando, donde y el cómo de dichas acciones. Es la identificación de los objetivos generales de una institución a corto, mediano y largo plazo; definición de las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos y establecimiento del marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la financiación, la administración de personal, el control y la evaluación de los resultados.

#### **4.1. PLANIFICACIÓN.**

- Tiene como marco de referencia la misión, visión y objetivos generales de la biblioteca.
- La planificación amplía el conocimiento de lo que se va a hacer, aumenta la objetividad, los criterios con los que se va a intervenir y los recursos a destinar a cada acción, da instrumentos para la acción política, permite establecer prioridades y diferenciar lo importante de lo prioritario, aumenta en definitiva el rendimiento de los recursos.

Para lograr un buen planeamiento se debe tener lo siguiente:

- Diagnóstico de la comunidad, población, características, necesidades y demandas de los usuarios reales y potenciales, vida económica de la localidad, transporte y comunicaciones, centros educativos, organizaciones gremiales y asociaciones, servicios de información.
- Análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del entorno y de la biblioteca.
- Definición de las acciones y estrategias a seguir.
- Asignación de recursos financieros, humanos, de infraestructura y de información.
- Evaluación de resultados por medio de la comparación de la situación inicial y la situación actual, análisis de los informes mensuales, semestrales y anuales, medición del logro de los objetivos propuestos y detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes.

Los planes deben ser realistas, viables y capaces de responder a las características de la propia biblioteca y a las necesidades de su comunidad de usuarios. Deben ser elaborados por escrito con la participación de representantes de las diferentes áreas de la biblioteca, puesto que el personal tiene derecho a estar totalmente informado y a participar en la toma de decisiones. Del mismo modo, se debe involucrar en su preparación a grupos de usuarios, tales como asociaciones de vecinos y amigos de la biblioteca. Igualmente, deben incluir objetivos, metas cuantificadas, estrategias o actividades necesarias para cumplir dichos objetivos, responsable de la actividad, recursos necesarios y tiempos estimados para la ejecución. Así mismo, deben ser evaluados y revisados sistemática y periódicamente para efectuar los ajustes que los cambios exigen.

## **5. ORGANIZACIÓN**

La Organización, o parte de una organización, cuyo principal objetivo es mantener un acervo documental y facilitar, a través de los servicios de un personal, el uso de dichos documentos según se requiera para satisfacer las necesidades en cuanto a información, investigación, educación y/o recreación de sus usuarios.

## **6. RECURSOS HUMANOS**

### **6.1. Personal (Talento Humano)**

El personal es un recurso esencial para el correcto y eficaz funcionamiento de una biblioteca pública y generalmente representa la parte más elevada del presupuesto de ésta. Para su óptimo desempeño, debe conocer a cabalidad la política de servicios, misión, visión y valores de la institución a la cual pertenece, así como los fines de las bibliotecas públicas.

La biblioteca debe disponer de suficiente personal capacitado y competente para desempeñar su labor. El número de trabajadores y sus funciones depende de sus características físicas, dimensiones y tipo de colecciones, servicios al público ofertados, horario de apertura y población a atender.

## **6.2. Cualidades y aptitudes del personal**

El personal independientemente de las funciones que cumplan debe reunir las siguientes cualidades y aptitudes: Adhesión a los principios del servicio público, Habilidad para comunicarse positivamente con otras personas, Capacidad de comprender las necesidades de los usuarios, Disposición para cooperar con personas y grupos de la comunidad, Capacidad de trabajo en equipo, Aptitudes para la organización con flexibilidad para aceptar los cambios, Creatividad, visión y apertura a nuevas ideas y prácticas, Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a nuevas situaciones, Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

## **6.3. Tipo de personal**

Para lograr índices de calidad el personal debe ser profesional universitario en el área de la bibliotecología o carreras afines que cumple funciones técnico-bibliotecarias y de gestión, en las áreas de Dirección, Servicios al Público y Procesos Técnicos.

- **Personal de apoyo:** universitario o técnico especializado en áreas diferentes a la bibliotecología, para apoyar funciones específicas:

informática, capacitación, promoción, administración, entre otras por ser una biblioteca pública.

- **Asistente de bibliotecas:** bachiller o estudiante universitario con capacitación en las distintas actividades que se llevan a cabo en la biblioteca que, bajo supervisión, realiza tareas técnicas y de apoyo al trabajo profesional.
- **Obrero:** personal de apoyo operativo, por ejemplo, seguridad y mantenimiento.

Según la normativa de la IFLA se estima que debe haber un bibliotecario por cada 4.000 habitantes, no obstante se puede tomar como base la siguiente distribución de acuerdo a las políticas institucionales:

Director: 1

Personal administrativo: 2 (1 profesional y 1 asistente)

Personal procesos técnicos: 3 (1 profesional y 2 asistentes)

Personal para el área de servicios: 12 (8 profesional y 4 asistentes)

Personal obrero: 3

Total: 21

Biblioteca Móvil

Personal para el área de servicio: 2 asistentes de bibliotecas

## **7. DIRECCION**

### **7.1. Estructura administrativa**

La estructura completa de la biblioteca debe estar claramente definida y expresada en un organigrama, el cual permite apreciar sus componentes (funciones y actividades), sus relaciones: horizontales, de relación entre cada uno de ellos, y verticales, de autoridad y responsabilidad en cada área, departamento o sección y en relación con la dirección de la institución. Esta estructura debe ser conocida por todos los funcionarios.

Área de Dirección y demás funciones administrativas

Área de Procesos Técnicos

Área de Servicios al Público: sala infantil, general, referencia, estatal y sección de historia local, hemeroteca, servicios de Internet y multimedia, audiovisual y servicios a usuarios con necesidades especiales.

### **7.2. Horario**

La biblioteca debe prestar servicio al público durante un mínimo de 60 horas semanales, de lunes a domingo.

El horario de los servicios al público está condicionado por el número de funcionarios de la biblioteca y los requerimientos de los usuarios a atender. Debe estar indicado tanto en el exterior de la edificación como en las áreas de servicios al público, ser divulgado ampliamente, revisarse con regularidad y cualquier cambio debe ser anunciado con anticipación a su instauración.

### **7.3. Cooperación con otras bibliotecas**

Además de formar parte de la red de bibliotecas públicas, cada biblioteca debe trabajar con otras bibliotecas en el ámbito nacional, regional y local, a fin de poner a disposición de sus usuarios una amplia variedad de recursos y servicios de información, más allá de los propios. Los fines de estas alianzas son colaborar, compartir y complementarse entre sí en aspectos tales como: colecciones, tecnologías, experticia y servicios, para superar la desigualdad de recursos de unas bibliotecas con respecto a otras.

Deben establecerse relaciones con unidades de información de diferentes tipos que existan en la localidad: bibliotecas escolares, comunales, universitarias, especializadas y centros de documentación, entre otras, teniendo en cuenta características y necesidades de sus usuarios reales y potenciales, áreas geográficas y factores estratégicos.

### **7.4. Relaciones con otras instituciones**

Los servicios de la biblioteca se fortalecen cuando, además de las relaciones con otras bibliotecas, establecen vínculos con todo tipo de instituciones para el intercambio de ideas, información, conocimientos y servicios, así como para la programación de actividades y elaboración de proyectos de interés común. A tal fin, la biblioteca debe establecer y mantener relaciones con:

- Centros educativos de la localidad (escuelas, colegios, liceos, institutos, universidades).
- Organismos oficiales (locales, regionales o nacionales).
- Asociaciones.

- Empresas y organizaciones locales.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Organismos internacionales.
- Otras instituciones detectadas por la biblioteca.

## **7.5. Vinculación con la comunidad**

La biblioteca debe conocer bien a su comunidad de manera que sus servicios cubran las necesidades y demandas de los usuarios reales y potenciales de la localidad. Para esto es indispensable realizar un diagnóstico de la misma que incluya: la población y sus características, vida económica, vías de transporte y comunicaciones, centros educativos, servicios de información, otros servicios públicos, organizaciones gremiales, asociaciones y otras formas de organización. Así mismo, debe mantener contacto permanente, escuchar planteamientos y atender las necesidades de información de los representantes del gobierno local.

Este conocimiento va a facilitar una adecuada relación con la comunidad de modo de satisfacer sus demandas, lo que implica un crecimiento cualitativo de las colecciones y la instrumentación de servicios diseñados especialmente para cada grupo de usuarios.

La comunidad debe participar en la planificación de los servicios bibliotecarios, ayudar a establecer prioridades mediante la intervención de grupos de amigos, asociaciones de vecinos, dirigentes comunales, grupos socio-culturales, etc. Igualmente debe apoyar en su ejecución, señalando estrategias, fortalezas, oportunidades y áreas de intervención en el entorno.

Como ha sido concebida para servir a su comunidad debe proporcionar además información sobre ella, para lo cual requiere recolectar, organizar, preservar y promocionar la cultura local en todas sus expresiones: tradiciones, historia, literatura, folclor, entre otras, transmitidas en forma oral o escrita.

La biblioteca pública debe desempeñar además un papel importante como espacio público y lugar de encuentro, especialmente en aquellas comunidades que cuentan con pocos lugares de reunión.

Finalmente, que pueda ser reconocida como instrumento eficiente para el desarrollo de proyectos y planes en su ámbito de acción, como factor determinante de crecimiento personal y de mejoramiento de la población en su desempeño laboral, así como la orientación y asistencia a individuos y grupos para la resolución de problemas de la vida diaria.

## **7.6. Promoción de la biblioteca**

A fin de darse a conocer y mejorar las relaciones con su comunidad, la biblioteca pública debe emprender una serie de acciones que tienen como finalidad comunicar su misión, objetivos y funciones, al igual que incrementar el uso de sus colecciones y servicios por parte de los diferentes sectores de su población de usuarios. Para fomentar el uso de la biblioteca, el usuario debe entender la importancia vital de la información en diferentes aspectos de su vida personal y como parte de la colectividad.

Es necesario igualmente, dar una imagen adecuada de la biblioteca con la finalidad de animar a su uso. Esta imagen se construye con diferentes

elementos, entre los que están la recepción y el trato a los usuarios por parte del personal de la biblioteca, accesibilidad a los materiales y servicios, los mensajes gráficos: carteles, logo, señalización, guías de uso; la adecuación del edificio a la función bibliotecaria y la proyección de la biblioteca hacia la comunidad, por ejemplo, con la organización de eventos y la participación en proyectos de interés para la colectividad.

Entre las acciones de promoción se encuentran las siguientes:

- Mantener una cartelera con información actualizada sobre eventos, publicaciones recientes, artículos y noticias de interés para los usuarios, la cual debe renovarse frecuentemente.
- Colocar un mueble revistero para exhibir novedades: números recientes de revistas seleccionadas, libros, folletos, etc. Este revistero podría ubicarse en las áreas de acceso a las Salas de Lectura.
- Elaborar y distribuir un desplegable en las diferentes organizaciones de la localidad para promocionar los servicios de la Biblioteca.
- Utilizar los diversos medios: prensa escrita, radio y televisión, para difundir información sobre colecciones, horarios y servicios. Así como conceder entrevistas, elaborar reseñas de materiales que existen en la colección o notas de prensa sobre la biblioteca y sus actividades. A tal fin, es recomendable solicitar el apoyo del organismo o dependencia de adscripción.
- Participar en todos los eventos culturales de la comunidad y prestar apoyo en aquellos de interés para la biblioteca.
- Preparar una programación anual de actividades de extensión bibliotecaria y cultural que satisfaga los intereses de sus usuarios.

- Crear una página web para promocionar las colecciones, horarios y servicios. Esta debe permitir el acceso a sus bases de datos para consultar las existencias por autor, título y materias.
- Poseer una dirección de correo electrónico para agilizar el intercambio de información, así como para atender solicitudes de usuarios virtuales.

## **8. CONTROL**

La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo tiene su fondo bibliográfico de tipo general que presta servicio a una comunidad local y regional. Sus servicios son gratuitos o disponibles por un costo nominal en el servicio de internet y atiende todo tipo de usuarios, sin prejuicios ni discriminación alguna.

## **9. PRESUPUESTO**

Es una herramienta financiera que permite programar los recursos de una biblioteca con base en sus necesidades y la estimación económica de las mismas, forma parte de las funciones básicas de la administración bibliotecaria, lo mismo que la búsqueda de financiamiento.

Toda biblioteca debe disponer de un presupuesto adecuado a fin de proveerse de los recursos necesarios para cada una de las etapas de su desarrollo. En el presupuesto inicial o de instalación, las partidas para la adquisición e instalación de equipos, mobiliario y colecciones son mayores, mientras que el presupuesto de funcionamiento debe garantizar el desarrollo normal de las actividades de la biblioteca (sueldos, mantenimiento de local y equipos, enriquecimiento de la colección, gastos de edición, etc.)

Generalmente, la distribución del presupuesto de funcionamiento para una biblioteca pública destina un 55% para la partida de sueldos y salarios y alrededor de un 30% para adquisición de colecciones.

El director y los responsables de las diferentes áreas de la biblioteca deben participar en su elaboración, al igual que colaboran en la programación de actividades. En caso contrario, deben conocer el monto del presupuesto asignado y el de las partidas específicas, particularmente las de adquisición de libros y otros materiales para las diversas colecciones.

Las biblioteca puede recibir recursos financieros de organismos no gubernamentales nacionales e internacionales, fundaciones o empresas privadas, mediante donaciones, proyectos especiales o bajo la figura de convenios.

Los servicios bibliotecarios se prestan de forma gratuita, sin embargo puede establecerse un pago por fotocopias o cualquier otra forma de reprografía (por ejemplo, reproducción de videos, digitalización, impresión de documentos en papel), carnetización para préstamo circulante, alquiler de salas o equipos, etc. Generando recursos de autogestión que fortalecen el presupuesto asignado del gobierno.

### **9.1. Presupuesto asignado.**

Asignación en dólares de acuerdo al distributivo fiscal de los recursos destinados para el funcionamiento de una biblioteca durante un período determinado, sean éstos de personal, materiales, servicios e inversión.

## **9.2. Gasto corriente.**

Gastos en los que se incurre para el funcionamiento de una biblioteca. Incluye el dinero gastado en personal y en recursos que se usan y se sustituyen regularmente, excluyendo gastos de capital, tales como nuevos edificios, ampliaciones o modificaciones de edificios existentes y equipo de computadoras.

## **10. EVALUACIÓN**

La evaluación es un proceso continuo y permanente que permite conocer el grado de consecución de los objetivos establecidos y los resultados obtenidos, mediante análisis de los datos proporcionados por las estadísticas de la biblioteca, sus indicadores de desempeño, informes periódicos y los estudios de usuarios y de uso, entre otros. El análisis de dichos datos da a conocer no sólo los logros y resultados obtenidos sino también ayuda en la detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes.

En el ámbito bibliotecario se deben evaluar aspectos críticos para el cumplimiento de sus funciones: desempeño del personal, aspectos técnicos y servicios.

## **11. ESTADÍSTICAS.**

Los datos estadísticos son medidas numéricas que representan variables cuantitativas y cualitativas, se usan como indicadores para la evaluación y comparación de las unidades de servicios de información. Deben ser compilados por cada biblioteca y resumirse a escala local, regional y

nacional para todas las bibliotecas o para los distintos tipos de bibliotecas. Mientras que las bibliotecas emplean las estadísticas principalmente para la planificación estratégica, toma de decisiones y solicitudes de financiamiento, las estadísticas de carácter nacional se requieren para formular y evaluar políticas.

Usualmente, el valor de las estadísticas es señalar problemas y logros particulares y calificar su importancia. Las estadísticas, al ser fundamentalmente históricas, solamente pueden proveer información después de que se produzca un evento. No obstante, pueden utilizarse para hacer predicciones o proyecciones.

Los datos estadísticos pueden ser de corte longitudinal o transversal. Los primeros se refieren a series cronológicas; los segundos, a datos relacionados con un período de tiempo específico. En el caso de las series cronológicas, dichos datos deben recopilarse a intervalos regulares, el período cubierto debe ser mencionado de manera explícita y los datos referidos a éste deben cubrirlo específicamente. La biblioteca debe llevar estadísticas diarias confiables, basadas en terminología y definiciones normalizadas.

Los datos estadísticos sirven de base para elaboración de información más compleja, tales como la que se presenta en los indicadores e informes. Se deben recopilar los referidos a las siguientes categorías:

### **11.1. Uso y usuarios**

- **Población a servir.** Personas para quienes la biblioteca establece sus servicios y materiales. Se estima a partir de datos oficiales referidos a la localidad donde está ubicada la biblioteca, por ejemplo, censos de población.

- **Población meta.** Grupos de usuarios potenciales y actuales de una biblioteca en particular, que son objeto de servicios específicos. Por ejemplo: población escolar, amas de casa, ancianos, entre otros.
- **Visitas de usuario.** Entrada de un usuario al recinto de la biblioteca. Se debe reportar periódicamente el número de visitas realizadas por los usuarios a la biblioteca. Las visitas se pueden contar mediante uno de los siguientes métodos:

conteo manual

contador electrónico

- **Visitas virtuales.** Consulta de usuarios, hechas a distancia, al sitio Web de la biblioteca, indistintamente del número de páginas o elementos revisados. Los datos relativos a las visitas al sitio Web pueden registrarse mediante un software de análisis de conexiones.
- **Usuarios atendidos.** Personas que utilizan los servicios de la biblioteca en un período determinado. Se debe cuantificar su distribución por tipo de servicio y el total de usuarios atendidos.
- **Asistentes a actividades.** Personas que participan en las diferentes actividades organizadas por la biblioteca. Se cuenta el número de asistentes a las actividades programadas por la biblioteca durante un período determinado, discriminado por tipo y el total de asistentes.
- **Consultas atendidas.** Solicitudes de información formuladas por los usuarios y procesadas por la biblioteca que implican el conocimiento o uso de una o más de sus fuentes de información. Se cuenta el número de solicitudes de información recibidas en un

período determinado. Se incluye el número de solicitudes enviadas a la biblioteca a través de medios electrónicos y se excluye en el registro de las consultas la información direccional o administrativa, tales como localización de personal, usuarios, salas de la biblioteca, etc.

- **Solicitudes satisfechas.** Requerimientos de información formulados por los usuarios que la biblioteca ha podido cumplir. Se miden aquellas solicitudes de información que han tenido respuestas satisfactorias, procesadas por la biblioteca en un período determinado.
- **Obras consultadas.** Documentos utilizados por los usuarios dentro del recinto de la biblioteca. Se debe contar el número de las unidades físicas que se consultan internamente en un período específico. El conteo se realiza por tipo de documento, áreas del conocimiento y total de obras consultadas.
- **Obras prestadas.** Documentos cedidos en préstamo a los usuarios para ser utilizados fuera del recinto de la biblioteca. Se debe contar el número de las unidades físicas prestadas en un período específico. El conteo puede realizarse por tipo de documento, áreas del conocimiento y total de obras prestadas. Incluye los documentos suministrados en préstamo circulante y en préstamo interbibliotecario.
- **Obras fotocopiadas.** Copias de documentos pertenecientes al acervo de la biblioteca (o parte de éstos), a solicitud del usuario. Se debe contar el número de hojas fotocopiadas de los documentos originales realizadas por las bibliotecas para sus usuarios durante un período determinado.

- **Suministro de documentos electrónicos.** Transmisión electrónica de documentos o partes de documentos de la colección de la biblioteca a solicitud de los usuarios.
- **Actividades de la biblioteca.** Actividades programadas por la biblioteca, incluyendo las de extensión bibliotecaria y cultural, por ejemplo: visitas guiadas, cursos, talleres, charlas, exposiciones, reuniones comunitarias, entre otras. Se debe reportar el número total de eventos realizados en la biblioteca durante un período determinado y su distribución por tipo de actividad.

## 12. COLECCIONES

### 12.1. Acervo documental.

Totalidad de los documentos disponibles en una biblioteca. Se calcula el total de las existencias en el fondo durante un período determinado, considerando: número de unidades físicas y número de títulos. Se puede estimar adicionalmente su distribución porcentual por áreas del conocimiento y por tipo de documentos.

### 12.2. Actualización.

Documentos pertenecientes a la colección cuyos contenidos se mantienen vigentes. En general, se pueden considerar aquéllos con cinco o menos años de editado existentes en el fondo en un período determinado. La actualización puede variar dependiendo del área del conocimiento.

Volúmenes descartados. Número total de documentos retirados del acervo documental en un período determinado. Se puede discriminar el número de unidades físicas retiradas según criterios de descarte utilizados, área del conocimiento y tipo de documento.

### **12.3. Documentos perdidos.**

Número total de unidades físicas desaparecidas del acervo documental durante un período determinado. Se puede discriminar el número de unidades físicas perdidas según área del conocimiento y tipo de documento.

### **12.4. Nuevas adquisiciones.**

Documentos agregados al acervo durante un período específico. Se debe reportar el total de volúmenes ingresados y su discriminación por vía de adquisición.

### **12.5. Documentos restaurados.**

Número total de unidades físicas del acervo documental que recibieron tratamiento de conservación durante un período determinado.

### **12.6. Títulos procesados.**

Obras a las cuales se les ha realizado el proceso de catalogación y clasificación. Se estima el total de títulos procesados durante un período determinado.

### **12.7. Tiempo de procesamiento.**

Duración del proceso de catalogación y clasificación de los documentos. Se calcula la media del tiempo de procesamiento de un conjunto de documentos durante un período determinado.

## **13. PERSONAL**

### **13.1. Personal total.**

Número total de trabajadores de la biblioteca durante un período determinado. Se puede discriminar adicionalmente el personal por tipo, por ejemplo: obrero, administrativo, técnico, directivo, contratado, fijo, etc.

### **13.2. Personal capacitado.**

Número de empleados que han recibido capacitación formal durante un período determinado.

## **14. INFRAESTRUCTURA**

### **14.1. Área disponible.**

Área neta utilizable para funciones bibliotecarias expresada en metros cuadrados. Excluye vestíbulos, pasillos, áreas de tráfico, áreas de mantenimiento o custodia y áreas de servicio, sanitarios, áreas de recreación del personal, cafés, ascensores, escaleras, corredores, espacio ocupado por los equipos de aire acondicionado y ventilación.

### **14.2. Puestos lector:**

Capacidad física del servicio bibliotecario expresada en número total de asientos disponibles para los usuarios.

### **14.3. Instalaciones provistas.**

Equipos, lugares de estudio, etc. destinados a los usuarios de la biblioteca. Comprende fotocopiadoras, terminales, estaciones de trabajo, lectoras de CD-ROM, y puestos de lector (incluyendo cubículos). Se puede discriminar las instalaciones provistas por tipo.

*Instalaciones disponibles.* Número de instalaciones en servicio para el usuario durante un período determinado. Las instalaciones descompuestas o cerradas, no se cuentan como disponibles, pero se incluyen en el número de instalaciones provistas. Se puede discriminar las instalaciones disponibles por tipo.

## **15. INVESTIGACIONES DE USUARIOS**

Este proceso trata de analizar mediante estudios cualitativa y cuantitativamente a los usuarios en cuanto a: necesidades y demandas de información, frecuencia e intensidad de uso de los servicios, perfil socioeconómico, hábitos de lectura y calidad de servicio, mediante la aplicación de distintos métodos, principalmente estadísticos.

Permiten conocer aspectos específicos de interés para la biblioteca, tales como tipos de usuarios y su opinión con respecto a servicios, productos, colecciones, personal, instalaciones, etc. Para su realización se utilizan como herramientas, entre otras, las encuestas y las entrevistas. Conceptos tomados de Indicadores de desempeño de bibliotecas / FONDONORMA; Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Caracas: Fondonorma, 2001.

## **16. OTROS MEDIOS DE EVALUACIÓN**

Se debe realizar estudios de las colecciones: su composición, adecuación y uso de las mismas, para los cuales se toma información de las estadísticas y de los propios catálogos. Además, los informes elaborados a partir de los procesos de inventario y descarte pueden proporcionar información útil para evaluar las colecciones, entre ellas: tamaño, índice de pérdidas, condiciones físicas, fortalezas y debilidades de áreas específicas.

## **17. INDICADORES DE DESEMPEÑO**

Se utilizan como herramientas de medición para caracterizar los servicios de una biblioteca y demás actividades realizadas por ella, con el fin de evaluar su ejecución. Ayudan en la identificación de logros, problemas y limitaciones en el desempeño de la biblioteca y proporcionan información para la toma de decisiones, por ejemplo: fijación de objetivos, asignación de presupuesto, establecimiento de prioridades para servicios y actividades, elaboración de proyectos, entre otras.

A continuación se enuncian una serie de indicadores a ser aplicados en las bibliotecas públicas, los cuales pertenecen a dos categorías. Los primeros, llamados de nivel básico, son de aplicación indispensables para

todos los tipos de bibliotecas públicas; los segundos, identificados como de nivel complementario, son opcionales y se utilizarían, por ejemplo, para medir actividades específicas o proyectos.

Para una explicación amplia sobre los indicadores de desempeño: su definición, descripción y metodología para la recopilación de los datos, se ha tomado la norma COVENIN 3717 2, basada en la norma ISO 11620 de la Publicación Normativa No. BNV 006-2009 del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela

**Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal**

Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal Nivel	Nombre del Indicador	VARIABLES	Fórmula	Descripción
B	Empleados a tiempo completo por cada mil habitantes	-Empleados a tiempo completo (A) -Población a servir (B)	A/Bx 1000	Total de empleados a tiempo completo sobre población a servir por 1000
B	Usuarios atendidos por empleados a tiempo completo	-Usuario (A) -Empleados a tiempo completo (B)	A/B	Total de usuarios atendidos sobre empleados a tiempo completo
B	Capacitación de empleados	-Empleados capacitados (A) -Empleados a tiempo completo (B)	A/B	Total de empleados capacitados sobre total de empleados a tiempo completo
C	Préstamo por empleado	- Documentos prestados (A) -Empleados a tiempo completo (B)	A/B	Total de documentos prestados en un año sobre el número de empleados a tiempo completo.

Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 2. Indicadores para bibliotecas públicas: uso y usuarios**

Nivel*	Nombre del Indicador	VARIABLES	Fórmula	Descripción
B	Porcentaje alcanzado de la población a servir (ISO)	-Usuarios atendidos (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de la población a servir que utiliza la biblioteca.
B	Usuarios atendidos en sala	-Usuarios atendidos(A) -Puesto de lector (B)	$A/B$	Usuarios atendidos en sala de lectura sobre capacidad de la sala.
C	Asistencia a actividades	-Asistentes a la actividad (A) -Población meta (B)	$A/B$	Número de asistentes a una actividad determinada sobre población meta.
B	Tasa de uso del préstamo circulante	-Usuarios de préstamo circulante (A) -Usuarios inscritos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de usuarios que usa el servicio de préstamo circulante sobre el número de usuarios inscritos.
B	Captación de usuarios de préstamo circulante	-Usuarios inscritos (A) -Población a servir (B)	$A/B$	Usuarios inscritos en el servicio de préstamo circulante sobre población a servir.
B	Satisfacción del usuario (ISO)	-Sumatoria de los valores indicados por los usuarios (A) -Número de usuarios en la muestra (B)	$A/B$	Suma de valores indicados por los usuarios sobre el número de usuarios de la muestra.
B	Tasa de consultas satisfechas	-Consultas satisfechas (A) -Usuarios atendidos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de consultas satisfechas sobre usuarios atendidos
C	Uso de documentos en sala (ISO)	-Documentos consultados en sala (A) - Usuarios atendidos (B)	$A/B$	Número de documentos consultados en sala sobre usuarios atendidos.

\* Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 3. Indicadores para bibliotecas públicas: infraestructura**

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Puesto de lector por cada mil habitantes	-Puesto de lector (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Total de puestos de lector provistos sobre población a servir por 1000
C	Disponibilidad de instalaciones (ISO)	-Instalaciones disponibles (A) -Instalaciones provistas (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de instalaciones disponibles en la biblioteca sobre el total de las instalaciones provistas.
C	Tasa de uso de las instalaciones (ISO)	-Instalaciones en uso (A) -Instalaciones provistas (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de uso de las instalaciones sobre instalaciones provistas
C	Provisión de equipos de computación	-Equipos de computación (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Número de equipos de computación sobre población a servir por 1000 habitantes
B	Área disponible	-Área de la biblioteca en m <sup>2</sup> (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Área de la biblioteca en m <sup>2</sup> sobre población a servir por 1000 habitantes

\* Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 4. Indicadores para bibliotecas públicas: colecciones**

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Volúmenes por población a servir	-Total de volúmenes (A) -Población a servir (B)	$A/B$	Total de volúmenes del fondo sobre población a servir.
B	Área temática por volúmenes	-Volúmenes por área (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de cada área temática sobre total de volúmenes del fondo.
C	Tipo de documentos por volúmenes	-Tipo de documento (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de cada tipo de documentos sobre el total de volúmenes.
B	Actualización de la colección	-Documentos con menos de cinco años de antigüedad (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos con menos de cinco años de antigüedad del total de volúmenes del fondo.
B	Incremento del fondo	-Documentos nuevos (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos nuevos sobre total de

				volúmenes del fondo.
B	Descarte del fondo	-Documentos descartados (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos descartados sobre total de volúmenes del fondo.
B	Pérdidas por volúmenes	-Documentos perdidos (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos perdidos durante un año u otro período establecido sobre total de volúmenes del fondo.
B	Crecimiento del fondo	-Documentos nuevos (A) -Documentos descartados (B) -Total de volúmenes(C)	$A-B/C \times 100$	Documentos nuevos menos documentos descartados sobre total de volúmenes del fondo por cien.
B	Decremento del fondo	-Documentos descartados (A) -Documentos perdidos (B) -Total de volúmenes (C)	$A+B/C \times 100$	Documentos descartados más documentos perdidos sobre total de volúmenes del fondo por cien.
B	Rotación del fondo (ISO)	-Documentos prestados (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos prestados sobre total de volúmenes del fondo.
B	Disponibilidad de títulos (ISO)	-Títulos disponibles (A) -Total de títulos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de títulos disponibles para la consulta de los usuarios sobre el total de títulos del fondo.
B	Disponibilidad de títulos requeridos (ISO)	-Títulos requeridos disponibles (A) -Títulos disponibles (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de títulos requeridos disponibles sobre el total de títulos disponibles
B	Títulos procesados	-Títulos procesados (A) -Títulos adquiridos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de títulos procesados sobre títulos adquiridos.
C	Promedio de tiempo de procesamiento de documentos	-Tiempo de procesamiento de cada título de la muestra (A) -Número de títulos de la muestra (B)	$A_1+A_2...+A_n/B$	Sumatoria de tiempos de procesamiento de cada título sobre total de títulos de la muestra.
C	Documentos restaurados	-Documentos restaurados (A) -Total de documentos a restaurar	$A/B$	Documentos restaurados sobre total de documentos a restaurar

Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 5. Indicadores para Bibliotecas Públicas: presupuesto**

Nivel	Nombre del Indicador	VARIABLES	Fórmula	Descripción
B	Presupuesto asignado	-Presupuesto asignado (A) - Usuarios reales (B)	A/B	Total del presupuesto anual asignado a la biblioteca sobre usuarios reales.
B	Costo por usuario (ISO)	-Gasto corriente (A) -Usuarios atendidos (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre el total de los usuarios atendidos en el mismo período.
C	Costo por asistente a actividades	-Presupuesto para actividad (A) -Asistentes (B)	A/B	Presupuesto de la actividad sobre total de asistentes a la actividad.
C	Costo por préstamo (ISO)	-Gasto corriente (A) -Total de préstamos circulantes (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre total de préstamos en el mismo período.
C	Costo por título catalogado (ISO)	-Total de horas (A) -Costo por hora hombre (B) -Costo de adquisición (C) Títulos catalogados (D)	(AxB)+C/D	Costo de los títulos procesados, el cual incluye los costos de adquisición y procesamiento sobre número de títulos catalogados.
C	Costo por obra consultada	-Gasto corriente (A) -Total de obras consultadas (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre total de obras consultadas en el mismo período.

\* Nivel: B = Básico; C = Complementario

## 18. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Según Carina Rey Martin “se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos”. Detalla diferentes niveles de satisfacción del usuario a partir de una combinación de aspectos como “los valores y expectativas del propio usuario, el tiempo invertido, el dinero, el esfuerzo o sacrificio” (pp.141-142 – de su obra La satisfacción del usuario “Un concepto en alza”).

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
1. Sacrificio elevado/prestación modesta	insatisfacción máxima reclamación
2. Sacrificio modesto/prestación modesta	insatisfacción incertidumbre
3. Sacrificio elevado/prestación elevada	satisfacción contenida oportunidad
4. Sacrificio modesto/prestación elevada	máxima satisfacción confianza

## **Glosario de Términos**

**Administrativo (va):** Relativo a la administración resolución administrativa persona que tiene por oficio administrar.

**Despacho:** Acción de despachar, lugar donde se despachan mercancías.

**Manual:** Que se ejecuta con las manos. Fácil de manejar. Casero, de fácil ejecución y de entender.

**Materiales:** Son bienes o activos que se adquieren para remplazar la escasez de las mercancías.

**Recepción:** Recibir o entregar el material o cosa que sea de útil acceso para la empresa en este caso el departamento de almacén

**Registro:** Formato donde se describen los pasos para llevar a cabo una actividad administrativa y facilitar la operatividad de la misma.

**Reporte:** son documentos que sirven de soporte para sustentar la actividad que ha sido realizada.

**Salida:** posibilidad de venta de mercancías.

**Administración:** Acción y efecto de administrar / Organización ordenada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes en una esfera política determinada, con independencia del poder legislativo y el poder judicial.

**Gestión:** Acción y efecto de gestionar, administrar. Cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

**Cuasicontrato:** Hecho lícito del cual, por equidad, derivan nexos jurídicos.

**Descartable:** Que puede o que debe ser descartado, excluido desechable (de un solo uso).

**Gestión de bibliotecas** Conjunto de acciones, transacciones y decisiones que la biblioteca lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos, fijados en el proceso de planificación.

**Grupo meta** Planificación, organización, dirección y control de las actividades de una unidad de servicios de información con el fin de lograr unos objetivos, valiéndose para ello de los recursos humanos, económicos y técnicos que estén al alcance.

**Calidad** Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que influyen en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

**Documento** Todo registro informativo presentado en forma impresa, visual, auditiva, táctil o combinada.

**Usuario** Receptor de los servicios de una unidad de información.

**Usuario potencial** Persona que tiene necesidades de información que pudieran ser satisfechas por una unidad de información, pero que no utiliza sus servicios.

**Usuario real** Persona que utiliza los servicios de una unidad de información.

## **Bibliografía**

1. BERNAL, César Augusto. (2000). "Metodología de la Investigación para Administración y Economía". Ed. Pearson. Bogotá. Colombia.
2. Grupo Cultural amigos de Ibarra. (2000). "Monografía de Ibarra". Ibarra, Ecuador.
3. REAL ACADEMIA. (2000). "Diccionario. Real Academia de la Lengua". Ed. Comercio. Quito. Ecuador.

4. Revista. Casa de la Cultura núcleo de Imbabura. (2000). "Historias locales". Ibarra, Ecuador.
5. REZZA. (2001). "Diccionario Enciclopédico". Ed. Rezza. Quito. Ecuador.
6. RODRÍGUEZ SALTOS, Roberto. (1999). "La región Interandina ecuatoriana". Riobamba Ecuador.
7. TOBAR SUBÍA, (1929). "Cristóbal. Monografía de Ibarra". Ibarra-Ecuador.
8. VILLABA, Carlos.(2009). "Proyectos y anteproyectos". Ed. Sureditores. Quito. Ecuador
9. VILLALBA, Carlos. (2009). "Metodología de la Investigación Científica". Ed. Sureditores. Quito. Ecuador.
- 10.ZORRILLA, Santiago.(2000) "Metodología de la Investigación". Ed. Mcgraw-Hil. México.
- 11.Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela .

#### **OTRAS FUENTES – LINKOGRAFÍA.**

- 12.Mercedes Clavijo. Ex funcionaria de la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- 13.Patricia Monteros. Actual bibliotecaria Pedro Moncayo del Municipio de Ibarra.
- 14.Sra. Rosa Reascos, Actual responsables del Archivo del Municipio de Ibarra
- 15.dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\_articulo?codigo=51221&orden...
- 16.dialnet.unirioja.esservletfichero\_articuloarticulo=51051&orden..pdf

17. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articuloarticulo=51189&orden...  
..pdf
18. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=51116&orden...  
.pdf
19. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=51233&orden...  
.pdf
20. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=798847&orden...  
pdf
21. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=969156&orden...  
pdf
22. dici.ibict.br/archive/00000745/01/T085.pdf
23. <http://bach.uao.edu.co>
24. <http://biblioteca.unex.es/guia/servin.htm>
25. <http://www.abgra.org.ar>
26. <http://www.cesdonbosco.com/revista/>
27. <http://www.eumed.net/libros/2007c/306/metodos%20generales%20de%20la%20investigacion%20cientifica.htm>
28. <http://www.mundoescolar.org>
29. <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/08colecciona.pdf>
30. redalyc.uaemex.mxredalycpdf35335307618.pdf.
31. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
32. <http://Calidad.umh.es/es/procesos.htm>