



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Bibliotecología y Archivología

## EVALUACIÓN Y GERENCIA DE UNIDADES, SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: 8553

---

<b>Departamento</b>	:	Administración
<b>Especialidad</b>	:	Ciclos Profesionales en Bibliotecología y Archivología
<b>Curso</b>	:	Bibliotecología: Séptimo, Octavo y Noveno Semestre Archivología: Séptimo y Noveno Semestre
<b>Prelación</b>	:	Principios de Administración (8313)
<b>Tipo de Asignatura</b>	:	Obligatoria, Teórica
<b>Número de Créditos</b>	:	3
<b>Número de horas semanales</b>	:	3
<b>Profesor que dicta la materia</b>	:	Marianne Robles de Salas, Vilma Nuñez y Arcángel Sánchez

---

### JUSTIFICACIÓN

Las unidades de servicios de información son organizaciones sistémicas en las que coexisten subsistemas técnicos y subsistemas administrativos. Los primeros son aquellos donde ocurren los procesos medulares de un sistema de información: captación, procesamiento, almacenamiento y difusión. Los segundos son los que sostienen administrativamente el sistema, siendo su objeto de acción el manejo de recursos humanos, financieros, materiales, y tecnológicos. La Gerencia de sistemas, unidades y servicios de información tiene como fin el manejo de tales subsistemas y sus relaciones con el entorno.

### OBJETIVO GENERAL

- ❖ Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para la realización de diagnósticos de sistemas, unidades y servicios de información; gerencia de servicios de información; diseño de sistemas de indicadores de desempeño y, formulación de programas de calidad de servicio.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Bibliotecología y Archivología

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Estudiar la gerencia de Sistemas, Unidades y Servicios de Información enmarcada en una visión sistémica de las organizaciones.
- ❖ Describir las herramientas gerenciales para la evaluación de unidades de información.
- ❖ Conocer las normas internacionales para la medición y evaluación de bibliotecas.
- ❖ Analizar los postulados de la calidad de servicio y su aplicación a las unidades de servicio de información.
- ❖ Exponer aspectos teóricos-prácticos para la realización de estudios de usuarios.
- ❖ Conocer las técnicas y métodos de trabajo para la formulación de diagnósticos de unidades de servicio de información.

## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### **1. Estudiar la gerencia de Sistemas, Unidades y Servicios de Información enmarcada en una visión sistémica de las organizaciones**

- 1.1 Formas de captación de información: proveedores. Políticas para el funcionamiento de comités de selección y adquisición. Procesos gerenciales relacionados con la actualización y el mantenimiento del acervo de la unidad de información.
- 1.2 Procesamiento de información: aplicación de técnicas gerenciales a la ejecución de procesos técnicos en todo tipo de unidades de información.
- 1.3 Almacenamiento de información: mecanismos de seguimiento y control para el desarrollo y mantenimiento de la plataforma tecnológica y de la infraestructura de la unidad de información.
- 1.4 Difusión de información: mecanismos de seguimiento y control de la calidad de los productos y servicios de información.
- 1.5 El entorno de la unidad de información y su impacto en el funcionamiento de la misma.

### **2. Analizar los postulados de la calidad de servicio y su aplicación a las unidades de servicio de información.**

- 2.1 Definición de calidad y servicio. Importancia de la calidad del servicio.
- 2.2 Servicio en la cultura corporativa. Presentación de casos I
- 2.3 Cómo desarrollar una cultura corporativa de servicio. Presentación de casos II.
- 2.4 Gerencia del servicio.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Bibliotecología y Archivología

**3. Describir las herramientas gerenciales para la evaluación de unidades de información.**

- 3.1 Evaluación. Concepto y Elementos.
- 3.2 Herramientas y metodologías técnico-gerenciales y de proceso para la evaluación y planificación de una unidad de información: Instrumentos de Recolección de Datos (Entrevistas, encuestas y cuestionarios), Flujogramas, Organigramas, Diagramas causa-efecto, Matriz FODA.
- 3.3 Elaboración del informe técnico diagnóstico.

**4. Conocer las técnicas y métodos de trabajo para la formulación de diagnósticos de unidades de servicio de información.**

- 4.1 Criterios para la formulación de diagnósticos
- 4.2 Pasos o etapas de la formulación de diagnósticos.
- 4.3 Elaboración del informe técnico.

**5. Exponer aspectos teóricos-prácticos para la realización de estudios de usuarios**

- 5.1 El usuario y los servicios de información.
- 5.2 Estudios de usuarios: definición, características y ámbitos de aplicación.
- 5.3 Metodología para la realización de estudios de usuarios.

**6. Conocer las normas internacionales para la medición y evaluación de bibliotecas**

- 6.1 Indicadores para la evaluación y medición de bibliotecas.
- 6.2 Normas y pautas nacionales e internacionales.

## **METODOLOGÍA O ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE**

Los contenidos teóricos serán complementados con la asignación de ejercicios que el alumno debe desarrollar a partir de la observación del funcionamiento de unidades de servicios de información seleccionadas por ellos mismos. Se presentarán y discutirán casos y experiencias que ilustren la aplicación de los temas estudiados en la práctica diaria.

Todas las sesiones contemplan charlas del profesor, no obstante algunos temas serán introducidos con exposiciones a cargo de los alumnos. Se contemplan también, asignación de lecturas para exponer y discutir en el aula, proyección de videos sobre temas incluidos en el programa, y la intervención de especialistas invitados

## **EVALUACIÓN**

La evaluación será continua. Al final del semestre el alumno obtendrá una nota por su desempeño en evaluaciones realizadas al final de cada bloque temático estudiado. Tales evaluaciones pueden ser exposiciones, informes de lectura, solución de cuestionarios, exámenes cortos o monografías.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Bibliotecología y Archivología

La participación de los estudiantes en las discusiones y otras actividades de aula, su iniciativa, aportes al estudio de los temas y conocimiento de la bibliografía recomendada. Se tomará en cuenta para la evaluación continua.

- ❖ Diagnóstico a Unidad de Información 30% -- 6 Puntos
- ❖ Exámenes o cuestionarios (3) 60% -- 12 Puntos
- ❖ Participación y puntualidad en la entrega de trabajos asignados 10% -- 2 Puntos

Los exámenes, cuestionarios o trabajos escritos deberán cumplir con tres requisitos: ajustarse a las pautas dadas por el profesor, calidad en la ortografía y la redacción y calidad en su contenido.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1 Association of College and Research Libraries. Standard for University Libraries: Evaluation of Performance. (<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsuniversitylibraries.htm>)
- 2 Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. Guía de Evaluación de Bibliotecas. Cataluña: Consejo de Universidades. Secretaría General, 2002.
- 3 Amaya, Miguel. Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México. (<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol111/cdrom.html>)
- 4 Arencibia, Ricardo y Guerra, Marisol. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. ACIMED, 2001; 9 (1): 64-71.
- 5 Arias, Juan. Guía de Proyectos de Inversión para Microempresas y Pequeñas Cooperativas. Caracas: ACEA, 1991.
- 6 Atherton, Pauline. Manual de Sistemas de Información. París: UNESCO, 1991.
- 7 Instituto Autónomo Biblioteca Nacional. Guía para la evaluación del servicio bibliotecario público. Caracas: Instituto Autónomo Biblioteca Nacional, 1999.
- 8 Cagnoli, Roberto. La planificación estratégica y marketing estratégico: un modelo para armar para la transición de la Biblioteca Universitaria hacia la era electrónica. Documento base del VI Encuentro de Bibliotecas Universitarias, Abril, 2001.
- 9 Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Planificación Estratégica de Sistemas de Información Documentales. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano de Documentación Económica y Social (CEPAL-CLADES), 1991.
- 10 Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Estándares para Bibliotecas Chilenas. Santiago: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2001.
- 11 Couture, Carol. La evaluación de los archivos: estado de la cuestión. Mimeo, 1995.
- 12 COVENIN. Norma Venezolana Documentación e Información. Indicadores de Desempeño de Bibliotecas. ISO 11620. Proyecto 15:3-005.
- 13 David, Fred. La gerencia estratégica. Bogotá: Legis. 1987.
- 14 David, Fred. Conceptos de Administración Estratégica. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, 1997.
- 15 Gómez Hernández, José. Conceptos básicos de gestión de calidad y evaluación en bibliotecas, 1999.





UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Bibliotecología y Archivología

- 40 REBIUN. Normas de Bibliotecas Universitarias. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), 1997.
- 41 Rojas Rivero, Daniel. El benchmarking en el diseño y mejora de servicios de información. Valencia: Fundación Centro de Información y Documentación de la Universidad de Carabobo. Memorias del I Congreso Venezolano de Ciencias de la Información, 1996.
- 42 Romero, Santi. La Arquitectura de la Biblioteca. Cataluña: Col.legi d'Arquitectes de Catalunya. Demarcación de Barcelona, 2002.
- 43 Ruiz, Joaquín y otros. El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de instituciones documentales, 1998.
- 44 Sánchez, Arcángel. Gerencia estratégica para unidades de información. PDVSA: II Jornadas de Archivo de la Industria Petrolera y Petroquímica Nacional, 1996.
- 45 Sánchez, Arcángel y Tovar, Ana Virginia. Diagnóstico de los Archivos Universitarios de la Universidad Central de Venezuela, 2000.  
(<http://www.ucv.ve/secretaria/publicaciones>)
- 46 Serna Gómez, Humberto. Gerencia Estratégica: Teoría, Metodología, Alineamiento, implementación y mapas estratégicos. Bogotá: 3R Editores, 2003.
- 47 Universidad de Salamanca. Informe Final de Servicio de Bibliotecas, Salamanca, 1998.
- 48 Withers. F.V. Normas para los servicios bibliotecarios: Estudio Internacional. París: UNESCO, 1975.