



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

ADMINISTRACION DE BIBLIOTECAS II

Código: 8618

Departamento	:	Administración
Especialidad	:	Bibliotecología
Prelación	:	8517
Tipo de Asignatura	:	Teórica
Número de Créditos	:	3
Número de horas semanales	:	3
Profesor que dicta la materia	:	Marianne Robles de Salas / Yolanda de Allen

1.- Justificación

Las Bibliotecas como unidades de servicios de información que son, tienen un funcionamiento sistémico en el que coexisten subsistemas técnicos y subsistemas administrativos, los primeros son aquellos cuya razón de ser es la aplicación de las técnicas propias para la captación, procesamiento, almacenamiento y difusión de información, los segundos son los que sostienen administrativamente el servicio, esa es su misión, conformar la dimensión gerencial de las USI, garantizando el manejo de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de información.

De lo anterior se infiere entonces, que los futuros profesionales de la Bibliotecología requieren estar capacitados para asumir funciones administrativas en cualquier momento del desarrollo de su carrera, esta es una posibilidad concreta de ejercicio profesional, de allí la necesidad de formar profesionales capaces de aplicar los procesos administrativos básicos: planificación, organización, dirección y control en cualquier tipo de Unidad de Servicio de Información, y estar preparados para asumir las responsabilidades que esto conlleva.

En este sentido, la segunda parte de la materia administración de bibliotecas tiene como propósito, el estudio teórico de la importancia de la calidad del servicio, el manejo de técnicas para formulación y control de presupuestos y administración de recursos humanos en una unidad de servicios de información.



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

Se pretende que los conocimientos adquiridos por el estudiante en esta asignatura le permitan un desempeño profesional exitoso acorde con las exigencias del mercado laboral.

2.- Objetivos

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar en los estudiantes las competencias necesarias para administrar con rectitud y eficientemente cualquier tipo de unidad de servicios de información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Analizar los postulados de la calidad de servicio y su aplicación a las unidades de servicio de información

Conocer las técnicas administrativas y métodos de trabajo modernos para la formulación de presupuestos de unidades de servicio de información.

Profundizar los conocimientos acerca de la administración de recursos humanos y su aplicación en las unidades de servicios de información.

3.- Contenido Programático

La asignatura está basada en tres ejes temáticos, a partir de los cuales se han definido los temas necesarios para el logro de los objetivos: calidad de servicio; formulación de presupuestos y administración de recursos humanos.

1. Analizar los postulados de la calidad de servicio y su aplicación a las unidades de servicio de información:

- a. Definición de calidad y servicio. Importancia de la calidad del servicio.
- b. Servicio en la cultura corporativa. Presentación de casos I
- c. Cómo desarrollar una cultura corporativa de servicio. Presentación de casos II.
- d. Gerencia del servicio.



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

2. Conocer las técnicas administrativas y métodos de trabajo modernos para la formulación de presupuestos de unidades de servicio de información:

- a. Conceptos claves. Controles administrativos basados en el presupuesto.
- b. Fuentes de ingreso o de financiamiento de una unidad de servicio de información.
- c. Marco legal para la elaboración y presentación del presupuesto: sector público y sector privado.
- d. Indicadores económicos y administración presupuestaria: el entorno de las organizaciones.
- e. Modelos para la elaboración y presentación de presupuestos.

3. Profundizar los conocimientos acerca de la administración de recursos humanos y su aplicación en las unidades de servicios de información:

- a. Conceptos claves. Motivación y comportamiento. Necesidades Humanas.
- b. Reclutamiento y Selección. Inducción, adiestramiento y capacitación. Desarrollo de personal.
- c. Evaluación del desempeño. Incentivos, permisos y licencias. Medidas disciplinarias. Legislación.
- d. Descripción de cargos. Tablas de clasificación. Valoración de cargos y escala salarial.

METODOLOGÍA O ESTRATEGIAS:

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



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

videos sobre temas incluidos en el programa, y la intervención de especialistas invitados.

4.- 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.

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.

	%	Puntos
Exposición	30	6
Exámenes, cuestionarios o trabajos monográficos (3)	60	12
Participación y puntualidad en la entrega de trabajos asignados	10	2
	100	20

Los temas de las exposiciones serán siempre asignados por el profesor. La evaluación se basará en el dominio del tema, el conocimiento de la respectiva bibliografía, y las destrezas para transmitir ideas en forma oral.

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.

5.- Bibliografía

ALBRECHT, Karl y Ron Zemke (2000). **Gerencia del servicio**. Traducción Jesús Villamizar Herrera. Bogotá: 3R editores.

ALBRECHT, Karl (1990). **La revolución del servicio**. Barcelona: LEGIS.

ATHERTON, Pauline. (1991) **Manual de Sistemas de Información**. París: UNESCO.



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

BARRERA RESTREPO, Efrén (1998). **Mercadeo de Servicios de Información**. Antioquia: COLCIENCIAS.

BENNIS, W. (1989). **Cómo llegar a ser líder**. Barcelona: Editorial Norma.

BIBLIOTECA NACIONAL. (1999). **Guía para la evaluación del servicio bibliotecario público**. Caracas: Instituto Autónomo Biblioteca Nacional.

BRYSON, Jo (1992). **Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.

CLAYTON, Marlene (1991). **Gestión de Automatización de Bibliotecas**. Salamanca. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

CORNELLA, Alfons (1994). **Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas**. Madrid: McGraw Hill.

CHIAVENATO, Adalberto (1990). **Administración de Recursos Humanos**. México: McGraw Hill.

DONELLY, James Jr. (1994). **Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas**. México: McGraw Hill.

DRUCKER, Peter (1993). **Gerencia para el futuro: el decenio de los 90 y más allá**. Barcelona: Grupo Editorial Norma.

FERNÁNDEZ COLLADO (1991). **La comunicación en las organizaciones**. México: Trillas.

FERIA BASURTO, Lourdes (1997). **Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana**. Colima: Universidad de Colima.

GERSTEIN, Marc (1988). **Encuentro con la tecnología: estrategias y cambios en la era de la información**. México: Addison Wesley.

HAMPTON, David R. (1991) **Administración**. México: Mc GrawHill.

HOPE, Jeremy y Tony Hope (1999). **Competir en la tercera ola: los 10 temas clave de la dirección en la era de la información**. Madrid: Gestión 2000.



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

HOROVITZ, Jacques y Michele Jurgens Panak (1993). **La satisfacción total del cliente, la estrategia de 25 compañías europeas líderes en calidad de servicio.** Madrid: McGraw Hill.

HOROVITZ, Jacques (1991). **La calidad del servicio.** Madrid: McGraw Hill.

IVANEVICH, Lorenzo (1997). **Gestión, calidad y competitividad.** México: McGraw Hill.

KEHOE, Louise (1998). **La comunicación corporativa.** El Universal, 30-08-98, pág. 2-14

KRYGIER, Alberto (1999). **Organismos débiles.** El Nacional, 09-02-99, pág. A-6

MARCANO, Ángel Vicente (1996). **El organigrama y la organización.** Caracas: Fondo Editorial Tropykos.

MORALES, Alfredo; Rodríguez, Sandra; Mc. Carty, Francés. (1993). **Inteligencia Tecnológica: un nuevo proceso para la toma de decisiones gerenciales.** Visión Tecnológica, vol.1, núm. 1.

Morgan, Gareth (1996). **Imágenes de la Organización.** México: Alfa omega Grupo Editor, 1996.

MOYA, Félix y Javier López Gijón (1998). **Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación.** Madrid: Editorial Síntesis.

NAIM, Moisés y otros (1989). **Las empresas venezolanas: su gerencia.** Caracas: Ediciones IESA.

ORERA, Luisa (1997). **Manual de Biblioteconomía.** Madrid: Editorial Síntesis.

PÁEZ URDANETA, Iraset (1992). **Gestión de la inteligencia, Aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades.** Caracas: USB, CONICIT

PDVSA/CIED (2001). **Mercadeo de Servicios III, activando la pasión por el cliente.** Caracas: FONCIED

RAMOS SIMON, Luis Fernando (1998) **Dirección, administración y marketing de las empresas documentales.** Madrid: Editorial Síntesis.



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

ROMERO GARCIA, Oswaldo (1985). **Motivando para el trabajo**. Caracas: Cuadernos Lagoven.

ROS GARCIA, Juan y José López Yépez (2000). **Políticas de Información y documentación**. Madrid: Editorial Síntesis.

ROTUNDO PAUL, Emiro (1985). **Introducción a la teoría general de los sistemas**. Caracas: UCV.

SANZ CASADO, Elías (1997). **Manual de estudios de usuarios**. Antioquia: COLCIENCIAS.

TAPSCOTT, don (1995). **Cambio de paradigmas empresariales: introducción**. Santafé de Bogotá: McGraw Hill.