

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTACION E
INFORMACION

TRABAJO FINAL DE GRADUACION

Auditoría de la Gestión de los Recursos de
Información en la Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información

ELABORADO: ADRIANA RETES CÉSPEDES

COSTA RICA, 2007

1. Presentación

El objetivo de esta investigación es “evaluar la gestión de información que se desarrolla en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional a través de la aplicación de una auditoría de información”.

El tratamiento del tema se aborda desde una perspectiva teórico-práctica, ya que primeramente se requirió la conceptualización del tema a desarrollar y posteriormente se realizó la aplicación del proceso de auditoría y las propuestas de acción a partir de los resultados de la misma.

La investigación inicia con el Capítulo I que comprende la introducción, el planteamiento del problema y su importancia, el estado de la cuestión y la definición de los objetivos.

En el Capítulo II se expone el marco teórico. Este apartado describe los diferentes temas que son fundamentales para comprender el trabajo realizado.

Posteriormente se describe en el capítulo III la metodología utilizada. Se define el tipo y enfoque de la investigación, se dan a conocer las fuentes y sujetos de información, las técnicas e instrumentos empleados así como lo relacionado con la variables de estudio. También se presenta la metodología que se usa para el desarrollo de la Auditoría de Información, describiendo cada una de las fases que se realizaron y sus respectivas etapas.

Los resultados comprenden el análisis de la organización, la identificación y descripción de los recursos de información, los flujos de información, la evaluación de los recursos, el balance informacional y el análisis de la situación, lo que posteriormente permite reconocer cuales son las oportunidades de mejora para proponer acciones. Estos resultados se presentan en el Capítulo IV.

En el Capítulo V se ofrece una propuesta para la gestión del recurso Gestión de trabajos finales de graduación.

Por último en el Capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación.

También se incluye las referencias bibliográficas y los anexos.

1.1 Introducción

1.1.1 El problema y su importancia

En la sociedad actual el recurso de información confiable y pertinente es uno de los elementos básicos para la gestión en todas las organizaciones. La información es un recurso fundamental ya que es el insumo de todas las actividades u operaciones, es la base para la toma de decisiones, la solución de problemas y la vinculación de la organización con su entorno.

Sin embargo, en contraste con la marcada importancia que tiene la información como recurso, aún no se percibe un uso productivo de ésta en las organizaciones. Generalmente se dispone de grandes volúmenes de información, endógena y exógena lo que dificulta la identificación y la recuperación de la información estratégica en el momento oportuno, y además, se carece de un proceso de gestión que proporcione recursos de información precisos para la toma de decisiones.

Por otra parte, en la actualidad las organizaciones deben competir desarrollando actividades basadas en el aseguramiento de la calidad que se obtiene por medio de la certificación o acreditación según la función de la institución o empresa. Sin embargo, para obtener este reconocimiento los evaluadores se basan en “la información que sobre su funcionamiento interno le

proporcione, con base a unas normas, la propia organización” (Chain, 2001, p.31). Las principales fuentes de información para los evaluadores son los documentos que representan los procesos que se realizan en la institución. Como se puede ver, “el elemento crucial en la mejora continua de las personas y los procesos, como principio rector de la gestión de calidad, es la información” (Rojas, 2003, p35).

La Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (EBDI) de la Universidad Nacional es una de estas instituciones que trabaja para que su carrera desarrolle niveles altos de calidad, por lo que ha realizado procesos de autoevaluación y se ha sometido a evaluaciones de pares externos para obtener la acreditación. Para el desarrollo de estos procesos se ha requerido de uso intensivo de recursos de información. Sin embargo, éstos recursos requieren de una adecuada gestión de información (GI) por lo que es pertinente su evaluación a través de una auditoría de información ya que ésta “se posiciona como paso indispensable para llevar a cabo una correcta y eficaz gestión de la información” (Serrano y Zapata, 2003, p. 290). La auditoría en la EBDI es de vital importancia porque contribuirá a asegurar que los recursos de información necesarios para la toma de decisiones y su desempeño estén disponibles y sean los apropiados.

Con los resultados de la AI se pueden responder cuestionamientos tales como: ¿Cuáles son los recursos de información que la EBDI requiere para el logro de sus objetivos y la toma de decisiones? ¿Dispone la EBDI de estos recursos de información? ¿Los recursos de información tienen un flujo adecuado dentro de la organización? ¿Existe correspondencia entre las necesidades de información del personal de la EBDI y los recursos de información disponibles?. Las respuestas a estas interrogantes se constituyen en las bases para proponer acciones que permitan una adecuada gestión de los recursos de información de la Escuela.

1.1.2 Estado de la cuestión

A pesar de la importancia que tiene la aplicación de las auditorías de información y la pertinencia para el desarrollo de las organizaciones hay que señalar que aún son muy pocos los casos explícitamente conocidos en Latinoamérica, ya que la mayoría de trabajos de este tipo se han desarrollado en otros países y en otros idiomas que no han tenido mucha difusión en esta región.

La consulta a fuentes personales en organizaciones tales como la Universidad de Costa Rica -propriadamente en la Escuela de Bibliotecología, el Instituto Interamericano para la Cooperación en la Agricultura, el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, el Instituto Costarricense de Electricidad no reveló la existencia de investigaciones donde se aplique o exista algún proyecto o investigación sobre la auditoría de información.

La misma situación se presenta en las universidades privadas. Igualmente la consulta realizada a algunas Escuelas de Bibliotecología en el ámbito internacional indica que no se han realizado trabajos similares.

La revisión bibliográfica en las bibliotecas universitarias de Costa Rica muestra la existencia de diferentes publicaciones y trabajos finales de graduación que desarrollan el tema de diseño de sistemas de información o gestión de información básicamente desde el punto de vista de la informática. Ninguno es desarrollado en carreras universitarias, ni usa el concepto de información como recurso y la necesidad de administrarlo como tal, tampoco indica la aplicación de la auditoría de Información como el proceso básico para evaluar el estado de la gestión de los recursos de información en las organizaciones.

El único estudio conocido en Costa Rica, que tiene más relación con el tema de esta investigación, es la tesis de postgrado presentada recientemente por Nydia Rojas en la Universidad Nacional, titulada "La contribución de la auditoría de

información en la definición de una estrategia de gestión de la información. Caso Centro Científico Tropical”.

En esta investigación se exponen los conceptos de gestión de la información y auditoría de información, se describen algunas metodologías para su aplicación y se adapta una metodología que es aplicada a un caso real donde se identifican las necesidades de información, los flujos de información, se elabora el balance informacional donde se muestra el nivel de gestión de la información con relación con los objetivos de la organización, se evalúan los datos y se proponen acciones concretas para mejorar la gestión de la información (Rojas, 2003).

El trabajo, aunque no se aplica a una unidad académica, desarrolla una metodología que será usada como herramienta para el logro de los objetivos de esta investigación.

Otro caso nacional que tiene relación con esta investigación es el de la Superintendencia General de Valores de Costa Rica (SUGEVAL), donde se implantó una estrategia de gestión de la información. En esta institución consideraron que la información es un componente esencial para el desarrollo de sus labores de regulación y supervisión, por lo tanto, dentro de los objetivos de la estrategia contemplan el garantizar el acceso a la información a las personas que forman parte de la organización, lograr un mejoramiento continuo de la institución y contar con un adecuado sistema para gestionar la información y documentación, tanto la recibida como la elaborada por la propia institución.

Bajo este sistema, el tratamiento de los datos y los documentos se realiza con una visión global e integradora que facilita el acceso de la información a todos los miembros de la institución. Los usuarios trabajan exclusivamente con documentos electrónicos, existiendo un archivo central que se encarga de la custodia de aquellos documentos que se tienen que conservar en papel. Los

documentos, los datos y la información necesaria para los distintos procesos de trabajo internos, se integran a través del sistema de flujos de trabajo.

Este es otro caso similar en lo que se refiere a la importancia de la información como elemento central del mejoramiento y desarrollo de las instituciones. Además, coincide en la visión de que una adecuada GRI es fundamental para que existan flujos de información que son los que permiten obtener información necesaria para la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos y metas.

Internacionalmente se han realizado trabajos similares, tal es el caso de Tragsa, una empresa española que en 1998 desarrolló un proyecto denominado SAVIA, el cual consistió en la integración y normalización de los procesos de gestión de la información. Según lo expresado en este artículo (García-Morales Huidobro, 2000), la normalización de los procesos y el diseño de un sistema de gestión documental se constituye en uno de los pilares básicos de la gestión de conocimiento dentro de la empresa.

Para conocer la situación real de la empresa se realiza una auditoría de información. Se elaboran entrevistas a más de 250 personas, obteniendo información de la producción documental, de otros aspectos claves como la relación entre documentos-procesos y datos, de las expectativas y necesidades de los usuarios en materia de acceso a la información, comunicación y gestión del conocimiento. Con esta información se realiza un diagnóstico de la situación y se elabora una propuesta estratégica para el sistema de gestión documental.

Como se puede observar, el trabajo, aunque no es aplicado a una institución educativa, tiene similitud con esta investigación, por lo que se usará de apoyo en su desarrollo.

1.1.3 Objetivos

1.1.3.1 Objetivo General

Evaluar la gestión de los recursos de información que se desarrolla en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional a través de la aplicación de una auditoría de información.

1.1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer el entorno de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.
- Identificar los recursos de información necesarios para lograr los objetivos de la Escuela.
- Describir los recursos de información identificados como necesarios para lograr los objetivos de la Escuela.
- Describir los flujos de información existentes en la Escuela.
- Establecer la coincidencia entre las necesidades de información y la gestión de información en la Escuela.
- Analizar las fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión de información de la Escuela.
- Plantear propuestas de mejora para la gestión de información de la Escuela.
- Proponer una estrategia de gestión de información del recurso “Gestión de trabajos finales de graduación”.

CAPÍTULO II
Antecedentes Teóricos y Prácticos

A continuación se presenta el desarrollo teórico de los conceptos más importantes para comprender esta investigación.

2.1 Reseña histórica de la Universidad Nacional

En el año 1915 se crea en la ciudad de Heredia la Escuela Normal de Costa Rica “Omar Dengo”, como casa de estudios superiores. Posteriormente, en el año 1968 esta Escuela se amplía para crear la Escuela Normal Superior, cuyo objetivo era formar y graduar profesores de segunda enseñanza.

Sin embargo, con la aspiración de que esta institución siguiera ascendiendo a un rango más alto, surge la idea de fundamentar en ella lo que un principio se conoció como la Universidad Pedagógica, proyecto que en el año 1972 el entonces Ministro de Educación Pública, profesor Uladislao Gámez Solano, concibe y promueve.

Este proyecto fue presentado ante una comisión que lo estudió, completó, enriqueció y transformó, para luego ser presentado ante la Asamblea Legislativa por los entonces diputados Daniel Oduber y Francisco Morales.

Dicho proyecto fue aprobado tanto por los representantes políticos de la Asamblea Legislativa como por el pueblo, lográndose así que el 12 de febrero de 1973 se aprobara la creación de la Universidad Nacional, por la Ley No. 5182.

La instalación oficial de la Universidad Nacional (UNA) se llevo a cabo el día 14 de marzo de 1973, siendo para entonces presidente de la República don José Figueres Ferrer, quien tuvo a su cargo el dar la bienvenida a la nueva etapa de la Educación Superior, para dejar atrás lo que en su momento fueron las Escuelas Normales en Costa Rica.

Una vez instalada la nueva institución, ésta debía empezar a trabajar para desarrollarse en el nivel del quehacer universitario, para lograr su funcionamiento administrativo y académico, así como su organización.

Atendiendo a lo que indicaba el artículo 6 en su ley de creación, la organización de la Universidad se fundamentó en la formación de Facultades.

Cada una de estas Facultades fue concebida como ámbito global de conocimientos, que estaría formada a su vez por departamentos, escuelas e institutos encargados de los conocimientos específicos de cada área a la que representasen.

Uno de los acuerdos más importantes que contribuirían a la formación de la estructura organizativa de la Universidad fue la unificación de las Escuelas Normales en una sola, que se llamaría la Escuela de Educación y que formaría parte de la Facultad de Filosofía, Artes y Letras.

Aparte de la Facultad de Filosofía, Artes y Letras, también se crearon las siguientes: Estudios Generales y de Graduados, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Ciencias de la Tierra y el Mar.

Pero estas Facultades no serían las mismas siempre, estaban sujetas a variaciones que se podían suscitar con el tiempo, tales como cambios en su nombre, refundición de algunas para crear una sola, o incorporación de otras.

2.1.1 Panorama actual

Actualmente la UNA es una institución de derecho público que goza de autonomía plena en materia de gobierno, de administración y de organización. A ella le compete abrir carreras, adoptar planes y programas de estudio, nombrar el personal que necesite, otorgar, reconocer y equiparar grados académicos, títulos profesionales, certificados de estudio.

Los principios fundamentales que rigen a la Universidad según su Estatuto Orgánico (1993, p.1) son los siguientes:

- Autonomía plena en materia de gobierno, administración y organización.
- Participación efectiva de los miembros de la comunidad universitaria en la toma de decisiones.
- Compromiso con la solidaridad, la igualdad, la libertad y la justicia, con el desarrollo integral del ser humano en armonía con la naturaleza.
- Derecho de los miembros de la comunidad universitaria a la libre discusión, en un marco de respeto mutuo
- Respeto a las distintas posiciones teóricas, metodológicas, ideológicas, religiosas y filosóficas de los miembros de la comunidad universitaria.
- Excelencia académica que exija y facilite a sus integrantes adquirir, perfeccionar y enriquecer la cultura.

Asimismo, (Idem, p.2) los fines que persigue la Universidad al ser una institución de cultura superior, son:

- Contribuir al fortalecimiento de la Identidad nacional y al desarrollo de una cultura propia al servicio de la paz y de la libertad.
- Crear, cultivar y difundir el conocimiento en las ciencias, las letras, las artes y todas las manifestaciones de la cultura que le sean asequibles.

- Lograr el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y promover una formación humanística.
- Promover y generar propuestas de transformación social y de desarrollo integral para el logro de una sociedad próspera, justa y libre.
- Contribuir al perfeccionamiento de la democracia plenamente participativa.

Al igual que cualquier otra institución, la Universidad debe cumplir ciertas funciones importantes para su desarrollo. Estas funciones son las siguientes:

- Analizar en forma permanente y sistemática la realidad nacional y regional con el fin de determinar sus tendencias actuales y futuras y, a partir de este conocimiento, ubicar sus problemas y necesidades fundamentales y proponer alternativas de solución
- Formar los pensadores, los científicos, los artistas y los profesionales que la sociedad necesita para lograr su bienestar integral
- Conjugar en forma armoniosa la docencia, la investigación y la extensión universitarias, poniéndolas al servicio de la comunidad nacional y regional
- Contribuir al desarrollo nacional y regional mediante la utilización eficiente y eficaz de los recursos, que garanticen la racionalidad instrumental (Idem, p.2).

Estas funciones se llevan a cabo en la Universidad por medio de las Facultades y los Centros, los cuales (Idem, p. 18) se definen así:

Facultades: “las instancias académicas que aglutinan un conjunto de unidades académicas que poseen afinidad disciplinaria o temática. A ellas les corresponde coordinar y articular, a un nivel inmediato superior, el desarrollo del quehacer académico de sus unidades académicas y matrices, en concordancia con las políticas globales de la Universidad”

Centros: “los organismos universitarios con carácter de Facultad que, además de sus funciones específicas, se responsabilizan de otras inherentes a su especialidad y que abarcan a todo el ámbito universitario”.

Asimismo (Idem, p. 124), las Unidades Académicas son:

“núcleos de trabajo académico, creadas en torno a un determinado ámbito disciplinado. Su responsabilidad fundamental es el desarrollo del proceso del conocimiento y del quehacer académico, en su ámbito del saber. Estas unidades académicas se organizan en Escuelas, Institutos, Departamentos y Divisiones y otras formas, según la naturaleza del trabajo académico que lleven a cabo”.

Las Escuelas son: “Unidades Académicas cuya tarea esencial es cultivar y ofrecer, por medio de la docencia, la investigación la extensión, y la producción de conocimientos específicos que constituyen una o más carreras completas” (Idem, p.29).

2.2 Facultad de Filosofía y Letras

Fue la primera Facultad que se creó. Se vio fortalecida porque en ella se incorporaron las Escuelas Normales fundidas en la Escuela de Educación. Su primer decano fue el Lic. Guillermo Malavasi, quien en su función da origen a iniciativas para la creación de otras unidades académicas como la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, la Escuela de Ciencias de la Religión, Escuela de Historia, Escuela de Bellas Artes, Escuela de Educación Física e Instituto de Estudios Latinoamericanos.

2.2.1 Panorama actual

La visión de la Facultad señala:

“La Facultad de Filosofía y Letras se visualiza como un importante centro académico en América Latina, que con sustento en la riqueza y variedad cultural mesoamericana, desarrolla programas de docencia de grado y postgrado, de investigación, extensión y producción, en temas estratégicos para el desarrollo del conocimiento, de las culturas y de las humanidades”.

Se conforma actualmente por seis unidades académicas que son: Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, Instituto de Estudios Latinoamericanos, Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión, Escuela de Filosofía, Instituto de Estudios de la Mujer y Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.

En estas unidades académicas intervienen una serie de elementos importantes que son los que hacen posible el desarrollo de las diferentes carreras. La Facultad contribuye en la formación de excelentes profesionales que participan efectivamente en el desarrollo humano y sostenible.

Además, la Facultad ofrece al estudiantado 12 postgrados que son:

- Maestría en Estudios de Cultura Centroamericana
- Maestría en Derechos Humanos y Educación para la Paz
- Maestría en Estudios Latinoamericanos
- Maestría en Estudios de la Mujer
- Maestría en violencia Intrafamiliar y de Género
- Doctorado en Estudios Latinoamericanos con mención en pensamiento Latinoamericano

- Doctorado Interdisciplinario en Letras y Artes en América Central
- Maestría en Traducción Inglés – Español
- Maestría en segundas lenguas y culturas: énfasis inglés para alumnado adulto
- Maestría en segundas lenguas y culturas: énfasis inglés para alumnado infantil
- Maestría en Estudios Teológicos
- Maestría en Enseñanza de la Educación Religiosa

Estos posgrados se dirigen a los graduados universitarios, que hallan obtenido un grado de Bachillerato universitario o Licenciatura, según el posgrado escogido.

2.2.2 Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

La carrera de Bibliotecología de la UNA se inició en 1977 dirigida por la licenciada Deyanira Sequeira. En mayo de 1977 se crea la carrera de Técnico, adscrita a la Biblioteca y a la Decanatura de la Facultad de Filosofía y Letras. No obstante, la carrera ya había sido aprobada por la Universidad el 27 de octubre de 1976, no fue sino hasta 1977 cuando se da la aprobación por el CONARE.

En octubre de 1979, se solicita el criterio a la señora Sequeira, quien era en ese momento la coordinadora de Bibliotecología, sobre la posibilidad de darle a la carrera carácter de Unidad Académica. Durante ese mismo año el Comité Asesor del Decano se muestra a favor de esta nueva creación, por lo que se empezó a realizar sondeos para preparar un dictamen a favor de esta propuesta.

En 1980, debido a cambios que se presentaron en la Decanatura de la Facultad, este planteamiento no se ve como propicio para realizarlo.

En 1981 se presentan los planes de Bachillerato en Bibliotecología Escolar y Documentación y se vuelve a presentar la necesidad de darle a la carrera categoría de Escuela.

En los seis años siguientes se continuó en la afinación del planteamiento para la creación de la carrera, proceso donde se dieron varias limitaciones que imposibilitaban dicha creación, sin embargo no se desiste en la idea y es así como el 17 de febrero de 1987 el Consejo Universitario, en sesión N° 1016-118, acuerda constituir la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información como una Unidad Académica perteneciente a la Facultad de Filosofía y Letras de la UNA.

A partir de ese momento hasta hoy la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información ha ido creciendo tanto en lo administrativo-académico como en su población estudiantil, logrando así que la profesión bibliotecológica se desarrolle y favorezca cada día más.

A continuación se presentan los pilares en que se fundamenta, para lograr su cometido:

Visión:

“La Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información será la instancia líder, para agregar valor a los procesos informacionales que conducen a un mejor acceso y disponibilidad de la información en forma cuantitativa y cualitativa”.

Misión:

“Propiciar el desarrollo de la cultura informacional, mediante la profesionalización del recurso humano idóneo, la investigación acertada y la producción de herramientas básicas para el acceso y disponibilidad de la

información con proyección institucional, nacional e internacional, apoyados con el recurso humano idóneo y la infraestructura tecnológica adecuada”.

Objetivos de la EBDI

- Comprender la misión y vocación histórica de la Universidad Nacional y traducirlas en un ejercicio profesional comprometido con el desarrollo y la transformación del país.
- Desarrollar la oferta académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información en el marco de los principios, fines y funciones que establece el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional.
- Profesionalizar recursos humanos en el área de información documental con una visión ética, humanística, científica y tecnológica.
- Formar profesionales con alto grado de solidaridad social, que garanticen el cumplimiento del principio universal de derechos humanos, el cual dice que todo ser humano tiene derecho a informar y ser informado.
- Propiciar ambientes académicos interdisciplinarios y multidisciplinarios que faciliten la interacción de los intelectuales y los usuarios con las instituciones.
- Ofrecer la carrera de Licenciatura y Bachillerato en Bibliotecología, Documentación e Información con salida lateral al Diplomado.

2.3 Sociedad de la información

En la sociedad de la información (SI) el recurso estratégico es el conocimiento y el principal recurso de transformación es la información. La información deja de ser únicamente un medio para informar y se convierte en un recurso valioso dentro de la organización. Este recurso, administrado adecuadamente, genera ventaja competitiva. Es una fuente que se vuelve imprescindible para alcanzar desarrollo y primacía sobre otras organizaciones.

Según Ponjuán (1998, p. 6) la SI “es cualquier conglomerado humano cuyas acciones de supervivencia y desarrollo esté basado predominantemente en un intenso uso, distribución, almacenamiento y creación de recursos de información y conocimientos mediatizados por las nuevas tecnologías de la información y comunicación”.

En la SI el manejo de información alcanza nuevas perspectivas, más cuando se apoya en el uso de las tecnologías que aparecen también como otro recurso potencial de esta sociedad. Éstas contribuyen considerablemente a que las personas puedan hacer un manejo y uso más adecuado del conocimiento y, por ende, de la información.

Asimismo, la SI también exige la aplicación del enfoque de calidad dentro de las organizaciones, donde la información juega un papel trascendental ya que es base para lograr esa calidad. De ahí la importancia de llevar a cabo una adecuada gestión de ésta, para ser competitivos en este modo de desarrollo.

Tal y como lo plantea Aja (2002, p. 6) “de una adecuada gestión de la información depende, en gran medida, la implementación de la calidad total de la organización, ya que reduce los riesgos en la toma de decisiones, ejecución de actividades y cumplimiento objetivos”.

2.4 Gestión de calidad

Como se indicó anteriormente, en este momento la competitividad se constituye como el fin primordial de toda organización, y la base para ser competente es dar al usuario productos y servicios de calidad. De ahí que actualmente muchas empresas u organizaciones se den a la tarea de implementar y ejecutar acciones dirigidas a lograr la calidad del producto o servicio que ofrecen, para que éste les dé la competencia en el mercado al que sirven.

La calidad es definida como “el grado en el cual el producto o servicio se ajusta a un conjunto de estándares predeterminados, relacionados con las características que determinan su valor en el mercado y su rendimiento en función del cual ha sido diseñado” (Everett, 1985, p. 22).

En una organización, la calidad ha llegado a ser una fuerza que lleva a lograr el éxito, ya que es una forma de administrar. Por ello se puede decir que la calidad es un punto de partida para el éxito o el fracaso de una organización, porque es un factor básico de decisión para el cliente que va a ser uso del servicio o producto ofrecido.

Producto de ello es que la mayoría de las organizaciones están implementando sistemas de calidad para asegurar que sus usuarios / clientes no encuentren factores negativos en los productos y/o servicios que ofrecen.

No obstante, este enfoque de calidad no ha sido estático. Desde que se empezó a aplicar ha pasado por varios ciclos hasta llegar más recientemente al que se conoce como Gestión de Calidad Total (GCT). Con la GCT la organización basa su eficacia en el hecho de que la propia gestión de la organización incluya el compromiso de la calidad total. Es decir, se ha convertido en un área estratégica y un factor integral dentro de la planeación organizativa, donde además se implica

activamente la actitud de las personas para asegurar un efecto macro de gestión en la organización.

Como lo dice Ponjuán (1998, p.105), “la gestión de la calidad total comprende un conjunto de enfoques que están orientados a lograr la participación de las personas con el objetivo de mejorar en forma permanente”.

Al respecto, Casals (1992, p.318) indica que “la gestión de la calidad total supone la transformación de la cultura de la organización pasando de un estilo de dirección tradicional a un estilo metódico y con proceso lógico hacia la mejora continua para alcanzar un nivel cada vez más cercano a la calidad total”.

Es decir, la GCT no solo busca la calidad en un momento dado, sino que precisa una transformación que conlleve a un mejoramiento continuo, lo que hace que lleva a las organizaciones -sean estas lucrativas o no- a buscar maneras de mejorar continuamente para asegurar la calidad a sus usuarios.

2.4.1 Calidad en las instituciones de educación superior

El enfoque de GCT es aplicable a todo tipo de organización, empresa, institución o persona que busque un mejoramiento continuo. De ahí que unas de las instituciones que aplican activamente este enfoque sean hoy las instituciones de educación superior (universidades), ya que esto es esencial para asegurar a los usuarios la calidad de los programas o carreras que ofrecen, con el fin de graduar profesionales competentes.

Precisamente, para lograr ese aseguramiento de calidad, las universidades se someten a un proceso denominado autoevaluación, que se define como:

“Un proceso previo a la acreditación que se le debe realizar la carrera o programa que tiene intención de acreditarse. Debe tener características que den fe de la formalidad y rigor técnico con que se haya realizado y la información obtenida debe ser válida, confiable y verificable. Debe ser un proceso participativo de revisión sistemática del quehacer de la carrera o programa, organizado por un equipo de trabajo comprometido y calificado” (SINAES, 2000, p. 15).

Este proceso de autoevaluación es previo a la obtención de la acreditación, que se define como:

“El acto de aceptación y registro en el que, habiendo mediado un proceso valorativo de investigación y evaluación con base en criterios de calidad acordados, se otorga o no la acreditación, según el resultado del proceso”. (Idem, p 37)

Esta acreditación se obtiene a través del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) que es uno de los entes acreditadores en Costa Rica. Este es un organismo sin fines de lucro, con potestad de darse su propia organización, fundado con el objetivo específico de promover y dar fe pública de la calidad de carreras de las instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas.

La acreditación promueve el mejoramiento continuo en las universidades, esto contribuye para que el estudiante pueda reconocer una institución que ofrece carreras bajo parámetros de calidad a nivel nacional e internacional. De acuerdo con el SINAES (2000, p. 6) el proceso de acreditación tiene como propósito:

“identificar, para la sociedad costarricense, aquellas carreras y programas universitarios que cumplan con los requisitos de calidad establecidos por el SINAES y con ello mejorar la calidad de los programas y carreras que ofrecen las instituciones universitarias y garantizar públicamente la calidad de estos”.

Por lo tanto, se puede decir que una carrera acreditada es aquella que ha aprobado satisfactoriamente el proceso valorativo de investigación y evaluación que realiza el SINAES con base en determinados criterios: los postulados, principios y prácticas considerados por este ente, como las características de excelencia para valorar la calidad de una carrera o de un programa en una institución de educación superior.

Algo importante de señalar es que uno de los puntos que se valoran en la acreditación es la información, lo que significa que una adecuada gestión de este recurso es de vital importancia en la ejecución de este proceso, de ahí la necesidad de asegurar su correcta gestión.

2.5 La Información en la organización

La información dentro de la organización es vital, ya que ésta es la que relaciona a la organización con su entorno y es el recurso que sirve para reducir la incertidumbre en relación con situaciones o acontecimientos que generalmente están presentes en la organización.

Es la base para las actividades que se desarrollan, es el elemento más importante para la toma de decisiones, establecer nuevos productos y servicios y mejorar los que ya existen, además, es valiosa para generar ventaja sobre otros competidores, es decir, la información es un recurso que contribuye a la supervivencia y desarrollo óptimo de una organización.

Actualmente en una organización, el poseer información se ha vuelto un factor crítico, una necesidad, no puede haber organización sin información, pues la mayoría de las actividades y funciones que se desarrollan tanto interna como externamente son basadas en este recurso, por eso se puede decir que las organizaciones son sistemas de procesamiento de información continuo.

De ahí que una organización que se base en una estructura de información reconoce y valora su importancia y por ello la considera como un recurso más dentro de la estrategia organizacional, dándole el mismo trato que merece cualquiera de los otros recursos que posee.

Uno de los aspectos importantes que se debe tener presente hoy es que en una organización todas las personas tienen el mismo derecho y responsabilidad de recibir y transmitir información. La información es para todas las personas, independientemente de su poseedor, tal y como lo dice Cornella (1994, p. 122): “la información no es patrimonio de las personas o de los departamentos que la generan, buscan, almacenan o utilizan, sino que es patrimonio de la organización en su conjunto”.

Es decir, la información en las organizaciones actuales no está estancada en un solo lugar, no se encuentra en manos de unos pocos, sino que está siempre en constante movimiento, fluyendo por diferentes canales para que llegue siempre a quien la necesita, en el momento oportuno.

2.5.1 Información como parte de la planificación estratégica en la organización

La planificación estratégica es un elemento básico en la toma de decisiones actuales que afectarán a la organización y su futuro.

Sobre la planificación estratégica Ponjuán (1998, p. 79), dice que ésta es:

“proceso de decidir acerca de los objetivos de la organización, las modificaciones a estos objetivos, los recursos utilizados para obtener estos objetivos y las políticas que deben regir la adquisición, uso y disposición de estos recursos, así como los factores relevantes del ambiente organizacional y en particular del medio externo”

Como se puede observar, en esta definición se hace mención de los recursos que se van a utilizar para lograr los objetivos, pudiendo considerarse como uno de los más necesarios los de información. Esto por tanto para desarrollar un proceso de planificación estratégica efectivo, es necesario que la organización cuente con recursos de información oportunos que suministren información valiosa para formular las metas y objetivos que tiene que alcanzar en un periodo específico, para a partir de estos objetivos y metas establecer las prioridades y parámetros para las decisiones que se vayan a tomar.

Asimismo los recursos de información se vuelven necesarios en este proceso de planificación estratégica, porque uno de los elementos importantes para que éste proceso funcione correctamente y proporcione los resultados esperados es que se involucre a todas aquellas personas relevantes para su ejecución, requiriendo éstas, estar siempre actualizadas e informadas de cómo se esta generando cada etapa del proceso. Tal y como lo dice Goodstein (1998, p. 135) “en cada paso del proceso de planeación estratégica aplicada las personas necesitan estar informadas e involucradas...”, lo cual significa que se requieren recursos de información precisos y oportunos que favorezcan una adecuada comunicación entre las personas claves para el desarrollo de la planificación estratégica, y que además exista un flujo de información constante dentro de la organización que contribuya al proceso de la planificación estratégica.

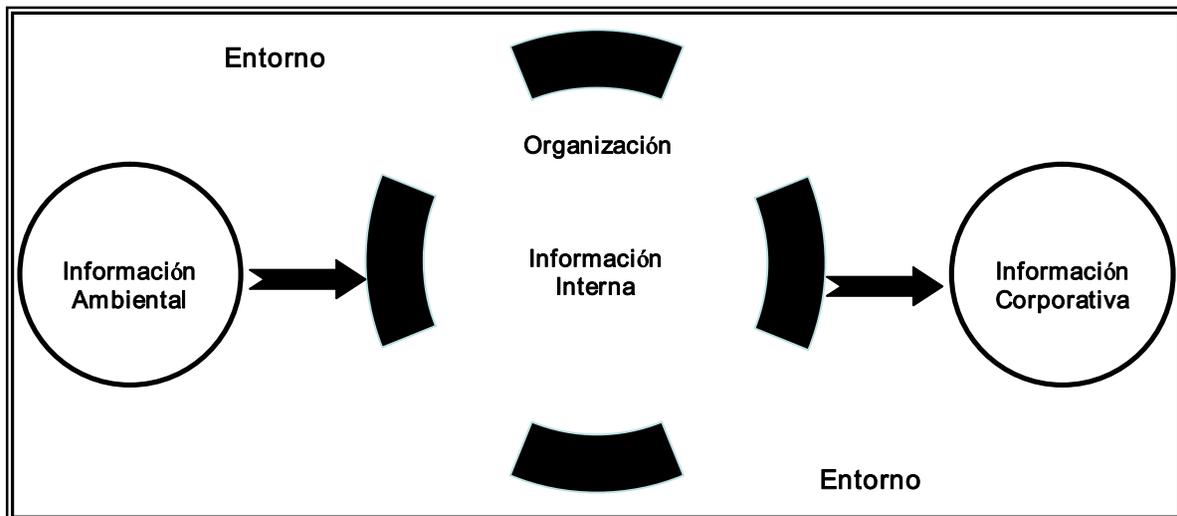
2.5.2 Flujos de información

Un flujo de información es “el movimiento de información entre departamentos e individuos dentro de una organización y entre una organización y su entorno” (Soy, 2003, p.152). Estos son los que sirven para mantener informada a la organización de lo que sucede tanto interna como externamente.

En una organización existen tres tipos de flujos de información que son los que van a proveer todo el caudal informativo que se requiere. Estos flujos, según

Itami, citado por Cornella (1994, p. 75) son: la entrada de información en la empresa procedente del entorno o información ambiental, el movimiento de la información dentro de la empresa o información interna y la salida de información desde el exterior o información corporativa. Este flujo se representa en la siguiente figura:

Figura 1
Flujos de información en la organización



Fuente: Elaboración propia

La adecuada relación que exista entre estos flujos de información va a servir como un motor dentro de la organización, es decir; es lo que le va a proveer las bases y herramientas necesarias para desarrollar acciones estratégicas dirigidas a lograr competitividad.

Generalmente, puede suceder que uno de estos flujos se dé más que otro, pero lo más conveniente es que los tres existan en igual proporción, para asegurar que el trabajo que se está realizando sea el más adecuado, tanto para la organización como para los mismos usuarios/clientes u otras personas relacionadas con la gestión de la organización.

Hay que tener presente que la existencia de estos flujos de información es un factor para que exista gran cantidad de información en la organización y esto

en algunas casos puede ser nocivo si no se cuenta con herramientas útiles para manejar y administrar adecuadamente toda esa información.

Por ello desde hace algunos años, como respuesta a este problema, en las organizaciones se está trabajando con una nueva herramienta llamada *gestión de recursos de información*, que se presenta con el fin de contribuir en la disminución de esta problemática.

2.6 Gestión de recursos de información

La gestión de recursos de información (GRI) según Ponjuán (1998, p. 136) es: “el proceso dentro del segmento de la gestión de información que sirve al interés corporativo...es el vínculo gerencial que conecta los recursos de información corporativos con las metas y objetivos de la organización”.

Un recurso de información (RI), se define como: “conjunto de información, formal e informal, de procedencia externa o ambiental, interna o corporativa, que se halla en la organización” (Idem, p. 153).

De ahí que un buen número de acciones emprendidas por los directivos de las organizaciones en pro de mejorar el funcionamiento y rendimiento, se basen en la aplicación de acciones que tiendan a mejorar la gestión de sus RI.

Taylor (1986), citado por Cornella, (2003, p. 305), dice que la finalidad última de la GRI es “ofrecer mecanismos que permitan a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización”.

Es decir, la GRI se ocupa de que los recursos de información de la organización sean administrados como activos fundamentales para que

contribuyan en el logro de los objetivos y metas, no obstante es necesario que la GRI se planifique y desarrolle cuidadosamente a fin de que se logre su cometido.

Además, la planificación de este tipo de proceso, debe verse desde un punto de vista macro, es decir, tiene que planificarse de manera que involucre a toda la organización, que no se limite solo a un área o departamento, porque esto puede dejar por fuera una gran cantidad de recursos de información que también son indispensables para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

2.6.1 Beneficios de la gestión de recursos de información

Indudablemente, una organización que decide llevar a cabo determinado proceso de mejora, es porque espera obtener beneficios de él, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Igualmente sucede cuando en una organización se toma la decisión de implantar un proceso de GRI.

A continuación se presentan algunos de los principales beneficios que se pueden obtener cuando se lleva a cabo un proceso de este tipo en una organización, según Rojas (2004):

- Colocar a disposición de todos los miembros de la organización recursos de información generados dentro de la propia empresa, necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.
- Integrar y administrar la información interna y la externa como un todo para facilitar la toma de decisiones en una forma más eficiente.
- Crear una estructura organizativa que garantice y facilite la comunicación entre sus miembros.
- Desarrollar una cultura organizacional de coordinación entre los individuos en la organización.
- Reducir costos en la administración de documentos.
- Calidad más alta en la información crítica de la organización.

- Mayor disponibilidad y acceso de información interna y externa en el momento oportuno.

Sin embargo, todos estos beneficios es posible obtenerlos solo si se posee una estrategia de gestión de recursos de información bien diseñada y planificada.

2.6.2 Estrategia de gestión de recursos de información

Una estrategia de gestión de recursos de información (EGRI) se aplica en una organización por varias razones, no obstante, la más destacada es cuando existe una sobrecarga de información, lo que dificulta la obtención de información cuando se necesita para desarrollar una actividad, tomar una decisión o simplemente resolver un problema.

Sin embargo, para que la EGRI de resultados óptimos, es necesario institucionalizarla, es decir, es necesario que se incorpore al sistema de valores, normas, roles y grupos que contribuyen a dar forma a la conducta de los empleados, facilitando así que se alcancen las metas.

En esta institucionalización de la EGRI tiene un papel muy importante la parte directiva de la organización, ya que son las personas que conocen a fondo qué es lo que desean de la organización. La EGRI se institucionalizará completamente solo cuando esta se relacione integralmente con la cultura organizacional, el sistema de calidad y las demás fuerzas que impulsan el desarrollo y competitividad de la organización.

Es importante señalar que cada EGRI que se diseñe y planifique, debe estar acorde al sector, al tamaño y los recursos que posee la organización, es decir, ésta será propia para cada organización.

Las herramientas que se utilizarán para diseñar la EGRI pueden ser, según Bustelo (2003), las siguientes:

1. El plan o diseño de GRI: planificar qué es realmente lo que se desea es el punto inicial para crear la EGRI.
2. Base tecnológica: actualmente, con el desarrollo de las tecnologías de información, no se concibe generar una EGRI sin hacer uso de ellas. Además, su existencia es justamente para eso, ayudar en el desarrollo de diferentes actividades de gestión.
3. Procedimiento de trabajo: es necesario que toda EGRI lleve unas pautas que la definan, así como responsabilidades que deben asumirse entre todas las personas que trabajan en la organización, de ahí la importancia de que la EGRI vincule a todos los miembros de la organización.

Sin embargo, para diseñar la EGRI va a ser preciso contar con un equipo de trabajo interdisciplinario, que es él que va a proveer sus conocimientos para desarrollarla. De vital importancia es la participación de los directivos de la empresa porque son los que conocen la realidad organizacional y además los más interesados en que se dé una conveniente.

Asimismo, deberá involucrar a especialistas en GRI que pueden ser tanto internos como externos. En caso de ser externos deben primero tener un amplio panorama de la cultura de la organización, a fin de que la estrategia sea adecuada. También deberán participar los informáticos, que al igual que los especialistas anteriores, pueden ser internos y externos. Y por último es necesario que se tome en cuenta a todas las personas que, dentro de la organización, trabajan o producen información, quienes al final van a ser los encargados de implementar y hacer realidad la EGRI.

Para definir la EGRI es necesario que se contemplen aspectos relevantes como los objetivos que se desean alcanzar con la creación de la estrategia, así como los objetivos que espera alcanzar la organización. También se debe analizar cuáles son las necesidades de información y cuál es la información y documentación que existe dentro de la organización. Muy importante es elegir la herramienta tecnológica que se va usar para dar tratamiento a la información, y por último es necesario asignar las responsabilidades en cuanto al trabajo de la GRI.

2.6.3.1 Auditoría de Información como herramienta para el desarrollo de procesos de Gestión de recursos de información

La auditoría de información (AI) es una de las principales acciones que se desarrollan como paso preliminar en proyectos de gestión de información y gestión de conocimiento, donde se busca optimizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales para lograr la calidad total.

Básicamente, una AI busca asegurar que la información que circula por la organización sea aquella que más le conviene a ésta, para cumplir con sus objetivos (Cornella, 2002, p.10).

2.6.3.1.1 Definiciones

A continuación se presentan algunas definiciones indicadas por diferentes autores, que sirven para entender más qué es la AI, así como para observar que la mayoría de ellos coincide en una misma idea: el uso efectivo de la información dentro de la organización.

Para la *Information Resources Management Network (2003)* citado por Soy (2003, p. 263) es: “un examen sistemático del uso, de los recursos y los flujos de información, verificado con las personas y los documentos existentes, con el propósito de establecer la medida en que estos están contribuyendo a los objetivos organizacionales”.

Así mismo para Soy (2003, p 151) es: “una metodología global que permite detectar en forma sistemática el uso, los recursos y los flujos de información dentro de una organización y determinar qué información es crítica para el cumplimiento de su misión y objetivos. Identifica necesidades, duplicidades, costes, valor y barreras, que obstaculizan flujos de información eficientes.

Para Serrano y Zapata (2003, p. 294) es: “un proceso que permite detectar controlar y evaluar la información que existe en una organización, así como los flujos de información que en esta discurren, el uso que se hace de ella y su adecuación a las necesidades de su personal y los objetivos de la organización”.

Y por su parte Tramullas (2003. p. 257) señala: “diferentes definiciones y objetivos de la auditoría de información han sido establecidos... cabe señalar que todas ellas coinciden en la necesidad de llevar a cabo un estudio minucioso tanto de la utilización de la información explícita disponible como de las necesidades de información detectadas y ambas en el marco de la actividad que desarrolla una organización, así como de los objetivos de la misma”.

Partiendo de las definiciones anteriores se puede decir que la AI constituye un diagnóstico sobre el uso que se hace de la información dentro de una organización, así como una metodología de gestión que administrada correctamente dará ese valor agregado a todas las operaciones que se realicen en la organización.

2.6.3.1.2 Utilidad de la Auditoría de Información

Una organización que desee conocer cuál es la realidad que presenta la información que está fluyendo por su entorno, necesita hacer uso de algún método adecuado que le ayude a cumplir con ese objetivo. De ahí que la aplicación de una AI sea de gran utilidad para lograrlo, porque:

- La idea principal de su aplicación consiste en determinar la información que más conviene a la organización.
- Se utiliza para conocer cuál es la información que existe en la organización y dónde se ubica, lo que contribuye a que se conozcan aspectos relevantes como la existencia de duplicidades, carencias e inconsistencias de la información.

El llevar a cabo una AI permite identificar la información crítica para la organización de acuerdo con sus componentes estratégicos. Entiéndase por información crítica “aquella que resulta indispensable para actuar o decidir. Es vital y necesaria pues su ausencia ocasiona consecuencias negativas” (Soy, 2003, p. 262).

Es aplicada para diagnosticar cuál es el uso que se está haciendo de la información, quién la usa y para qué la usa, asimismo, se puede determinar el valor que se le está dando. Además permite detectar las entradas de información a la organización (información externa), cómo se está manejando y cuál es la relación con la información que se produce internamente. Brinda la posibilidad de conocer cuáles son las necesidades de información de cada uno de los miembros que conforman la organización. Finalmente, permite evaluar la GRI que se está llevando a cabo en la organización.

Mediante la aplicación de la AI se busca que la organización reciba solo aquella información relevante para sus intereses, de manera que se disminuya el silencio, es decir, la no obtención de información relevante, y el ruido, que es la obtención de información no relevante para la organización (Cornella, 2003, p.10).

De todo lo anterior se puede inferir que la AI es sumamente útil, que su aplicación debe formar parte integral de la estrategia de la organización, en miras del cumplimiento de los objetivos propuestos.

2.6.3.1.3 Alcance de la Auditoría de Información

Según Soy (2003, p. 263), el alcance de la AI se refiere a la forma en que esta se aborde dentro de la organización. Así, puede ser desde una perspectiva global o parcial. Esto significa que el alcance de la AI va a depender de los objetivos que fije la organización que desea realizar la auditoría, tal y como lo expresa Tramullas (2003, p. 257): “el alcance que tenga la auditoría de información que se lleve a cabo, va a depender de los objetivos que la organización haya fijado para realizarla”.

Una AI desde una perspectiva global es aquella que prevé todos los elementos relacionados con la información dentro de la organización, también es llamada auditoría estratégica, porque trata la información desde un punto estratégico dentro de la organización, tácticamente en lo que se refiere a su contenido y forma.

Por su parte, una AI desde una perspectiva parcial es la que se aplica sobre una función, colectivo, área, material o proceso concreto. También es llamada auditoría operativa y generalmente esta es la que se realiza primero, para después llevar a cabo una auditoría global.

2.6.3.1.4 Ventajas de la Auditoría de Información

Las ventajas de aplicar una AI son muy claras, tanto; que se pueden distinguir cuales pueden ser esas ventajas a corto y a largo plazo (Soy, 2003, p. 48).

A corto plazo se puede: optimizar los costos como resultado de una gestión más racional de los recursos, identificar las amenazas inmediatas tratando con ello de reducir los riesgos, obtener mas accesibilidad de los RI, lo que conlleva a un uso mayor de la información por parte de las personas que la necesitan y además se logra una función de la información orientada a la estrategia de la organización.

A largo plazo, se pueden obtener cambios organizativos y culturales para desarrollar estrategias y políticas de información específicas para la organización, además se pueden conocer los costos y la efectividad de la información y su utilización, muy importante es que se fortalece la posición del profesional de información como un consultor dentro de la misma organización en lo que se refiere a información, y finalmente es la base para diseñar una iniciativa relacionada a la GRI desde un conocimiento real de la organización.

2.6.3.1.5 Metodologías para realizar una Auditoría de Información

Decir que existe solo una metodología para realizar una AI es incorrecto. Hay que tener presente que una AI se debe aplicar según los objetivos de la organización y como ya se ha visto, toda organización es única, por lo tanto el modelo de auditoría que se aplique también va a ser particular.

Respecto de la metodología para aplicar la AI, Soy (2003, p. 266) manifiesta: “la auditoría de información, a diferencia de las auditorías contables u otras modalidades que están plenamente o bastante normalizadas, no dispone de una metodología estándar y consensuada, ni tampoco de directrices o normas

según las cuales contrastar el resultado obtenido”. Por ello en la literatura se pueden encontrar varios modelos que han creado diferentes autores, para llevar a cabo una AI.

A continuación se presentan los aspectos básicos de algunas de estas metodologías encontradas:

-Análisis de flujos de información: Este modelo fue desarrollado por Elizabeth Orna en 1990, se basa en flujos de información dinámicos y su producto final es el asentamiento de una política de información corporativa partiendo de la realización previa de la auditoría. Las etapas de este modelo son: investigación inicial, auditoría de información, hoja de balance y desarrollo de políticas (Tramullas, 2003, p. 257).

-Infomap: Desarrollado por Burk y Horton en 1988. Este modelo proporciona un sistema para identificar, mapear y evaluar los recursos de información. Esto de manera estructurada, permitiendo establecer un inventario amplio y completo de los recursos y fuentes, sistemas, servicios y productos formales e informales de la organización (Soy, 2003, p. 266). Las fases de esta metodología son:

- Fase previa: Contextualización de la organización.
- Fase 1: Inventario preliminar de recursos de información.
- Fase 2: Estudio de coste valor.
- Fase 3: Estudio estructurado de recursos de información.
- Fase 4: Resumen de recursos de información corporativos.

-*Soft systems methodology*: Este modelo se basa en el análisis de los requerimientos de información para establecer la relación entre las necesidades y el uso de la información respecto a los objetivos corporativos. En él se indican los flujos de información y se identifican las percepciones en relación con el uso de esa información. Como resultado se obtiene una radiografía en la que aparecen

representadas todas aquellas actividades, agentes, flujos y roles relacionados con la información (Soy, 2003, p. 266).

También está la metodología propuesta por Henczel (2001), quien plantea seis fases para desarrollar la AI, que corresponden a: planificación, recopilación de datos, análisis de datos, evaluación de datos, implantación de recomendaciones y revisión continua (Tramullas, 2003, p. 257).

-Buchanan y Gibb (1997) proponen un modelo donde se integran cinco pasos: promover, identificar, analizar, contabilizar y sintetizar (Tramullas, 2003, p. 257).

-Rojas (2003) presenta siete fases en la tesis “La contribución de la Auditoría de Información en la definición de una estrategia de gestión de la información. Caso Centro Científico Tropical (CCT)”. Estas fases son: Planeamiento, Recolección de datos, Análisis de datos, Evaluación de datos, Comunicación de recomendaciones, Implementación de recomendaciones y Seguimiento.

Por último está el modelo de Esteban y Navarro (2003), estos autores dan una metodología que se basa en siete pasos:

- Análisis de la organización.
- Inventario de los recursos de información.
- Identificación y localización de los recursos de información.
- Descripción de los caracteres y la estructura de los recursos de información.
- Análisis de disponibilidad y dinámica de los recursos de información.
- Evaluación de uso de los recursos de información.

- Valoración de la utilidad de cada recurso y de la totalidad para satisfacer la necesidades y demandas de información (2003, p. 278-279).

Los anteriores han sido algunos ejemplos de metodologías que se han utilizado para realizar una AI, sin embargo, así como estas se pueden encontrar muchas otras que se pueden aplicar al respecto, lo único que hay que tener claro es que cada metodología va a estar sujeta a la organización donde se vaya aplicar, a sus objetivos, a su propósito y a su alcance. Ciertamente, las metodologías existentes se adaptan a las características de la empresa por auditar, es decir, se personalizan” (Cornella, 2000, citado por Rojas, 2003, p. 46).

2.7 Las tecnologías de la información y comunicación en la Gestión de Recursos de Información

En los últimos años las organizaciones han incorporado las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) como un componente más de lo que son los sistemas de información organizacionales, casi colocándolas como el eje principal del sistema. Sin embargo, en poco tiempo se han dado cuenta de que la tecnología por sí sola no es suficiente para lograr una adecuada gestión y aún más, que no todo lo que se comercializa en el mercado es válido para todos los casos (Serrano y Zapata, 2003, p. 290).

Aún así, son muchas las organizaciones que le han dado una importancia muy alta a la tecnología, convirtiéndola en el objetivo máximo por alcanzar, llegando al convencimiento de que, con su uso, se puede lograr todo lo que antes no se pudo: control, gestión, funcionamiento.

De ahí que se piense que si una organización no posee la mejor tecnología o lo último del mercado en soluciones de *software*, no podrá alcanzar sus objetivos o tener un rendimiento como lo tendría otra organización que sí está actualizada

tecnológicamente. Es decir, se ha llegado a asociar a la tecnología con el éxito de la organización.

Sin embargo, la mayor parte de organizaciones que han incorporado las TIC, han comprendido que no todos los objetivos establecidos estaban en manos de las TIC, y aún peor, que muchos de estos sistemas de información basados en el uso de las TIC no estaban realmente alineados con su cultura ni con su política (Serrano y Zapata, 2003, p. 292).

Aspectos como estos llevaron a la concepción de que las TICs por sí solas no pueden dar el rendimiento que se esperaba, sino que antes de ser un fin en sí mismas, son básicamente el medio para que un sistema de información pueda funcionar mejor, optimizando los procesos de gestión.

Un aspecto desfavorable en el uso de las TICs en los sistemas de información organizacionales fue el creer que una misma tecnología podía ser aplicada a todos los sistemas de información, cosa que no resultó cierta, ya que cada sistema de información debe aplicar una tecnología que se adapte al tamaño, tipo e información propios, ya que cada organización es única, tal y como Serrano y Zapata (2003, p. 292) lo expresan: “una organización consta de una estructura, una cultura, una política, una comunicación y unas relaciones tanto internas como externas que la diferencian del resto. Es decir, es una entidad tan sumamente única que aplicar una solución genérica puede resultar un absoluto fracaso”.

2.8 El recurso humano en el proceso de Gestión de Recursos de Información

Para que en una organización se dé un adecuado y efectivo uso de los recursos hay que contar con el personal idóneo, capacitado y principalmente motivado para hacerlo, de ahí que la figura del recurso humano en las organizaciones sea tan importante.

Se sabe que para cada área de la organización siempre hay una persona a cargo, quien es la responsable de lo que en esta parte de la organización suceda, de esta misma manera hoy hay una necesidad de contar con un nuevo profesional que se encargue del recurso información de la organización.

Este profesional es el que se desarrolla en el campo de la GRI y el que debe ser capaz de determinar los flujos de información en la organización, las salidas de cada proceso, los usuarios de cada salida y los requerimientos informacionales de cada uno (Rojas, 2004, p.8).

Los profesionales de la información deben estar preparados para asumir con eficiencia el reto de la organización, así como de la GRI y el conocimiento en el ambiente empresarial.

El profesional de la información que esté vinculado a un proyecto de GRI deberá tener una visión integradora de la información, que contemple todos los elementos que van a formar parte del proyecto, tales como: datos, documentos, sistemas informáticos, cultura informacional, usuarios, entre otros.

“Los profesionales de la información deben analizar y evaluar la información, seleccionar la necesaria dentro y fuera de la organización, analizarla, compararla e integrarla en función de cada actividad y conseguir

que cada trabajador o directivo disponga de la información que requiere para el ejercicio de sus funciones” (Rojas, 2004, p.7).

Lo más importante de éste profesional es que requiere de una formación multidisciplinar, básicamente en las siguientes áreas: información, tecnologías de información y administración de empresas (Ver figura 2), así como tener algunas habilidades que le faciliten la relación con el entorno organizacional.

Figura 2
Formación para un profesional en información



La necesidad de contar con esta preparación se debe a que el nuevo profesional de la información debe mantener una relación directa con los directivos y mandos medios, ya que de ahí es donde surgen las grandes necesidades de información de una organización.

Algo importante es que a través de los años, son muchos los nombres que se le han atribuido a este profesional, tales como: gestor de información, administrador de información, director de recursos de información, entre otros; sin embargo, su eficacia no está en el nombre que lleve sino en la preparación y actitud que tenga para desempeñarse en este nuevo cargo de manejo de

información, que difiere en gran manera del trabajo normal que se realiza en bibliotecas o centros de documentación.

De ahí la importancia de que los bibliotecólogos asuman el nuevo reto de capacitarse en estas otras áreas disciplinarias para alcanzar un desempeño más acorde a las necesidades de la organización y así emerger del paradigma tradicional de que el trabajo se limita únicamente a bibliotecas o centros de información, cuando la realidad es que también pueden ser ese nuevo profesional de la información que exige la sociedad actual.

CAPÍTULO III
Procedimientos Metodológicos

3.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolla en el enfoque cualitativo, sin embargo también se obtienen datos de tipo cuantitativo como complemento. Se enfoca cualitativamente porque sus características se ajustan apropiadamente con lo que se busca en esta investigación. De acuerdo con Venegas (1987, págs. 28-29) algunas de estas características son:

- Recoge y analiza datos cualitativos sobre variables, evitando la cuantificación.
- Identifica la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.
- Tras el estudio de la asociación o correlación pretende hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.
- No es una investigación estática, sino que es una acción, una oportunidad de formación para la población.
- El proceso de investigación es realizado en forma conjunta entre la población y el investigador.

3.2 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva. J. W. Best (1978, p. 31) dice sobre este tipo de investigación: “La investigación descriptiva, como su nombre lo señala, trata de describir situaciones de estructura, formación o de cambio, así como de establecer relaciones con otros fenómenos. Interesa, entre otros, la mensuración e interpretación de resultados que describan lo mejor posible una situación para su mejor conocimiento”.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que la investigación descriptiva es la que corresponde con el cumplimiento de los objetivos que se persiguen en esta investigación, ya que a través de una auditoría de información se trata de describir cómo se encuentra la gestión de los recursos de información de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional.

3.3 Metodología aplicada para la auditoría de información

El proceso de auditoría se compone de seis fases: Planeamiento, Recolección de datos, Análisis de datos, Comunicación de los resultados, Implementación y Seguimiento.

Es importante señalar que estas fases son producto de la revisión de diferentes modelos propuestos por otros autores para realizar una AI, según se detalla en la sección 2.5.3.6 Metodologías para realizar una Auditoría de Información, específicamente en la que propone Rojas, N. (2003). A continuación se describen en que consiste cada una de estas fases y como fue que se llevaron a cabo:

3.3.1 Fase 1: Planeamiento

Esta fase es muy necesaria e importante porque es donde la persona que va a realizar la auditoría conoce y comprende el ambiente de la organización. Es donde se hace un análisis de la organización para conocer los elementos de la gestión y planificación de la organización que se va a auditar (en este caso la EBDI), tales como: objetivos, misión, visión, estructura orgánico-funcional, procesos de trabajo, áreas de actividad, entre otros. Estos son aspectos básicos que se deben considerar para aplicar la auditoría.

Es importante señalar que para este análisis se disponía de poco conocimiento del funcionamiento de la Escuela, por lo que fue necesario

entrevistar a las personas más relacionadas con la administración de la EBDI, como son la directora, subdirectora y las secretarías. Estas entrevistas fueron de gran ayuda porque brindaron mucha información sobre el funcionamiento de la Escuela, actividades que se realizan, proyectos, estructura, entre otros.

Asimismo, se facilitó documentación básica para la auditoría como planes operativos anuales, informes de labores de la gestión académica, manuales de procedimientos, anexos del manual de acreditación, entre otros documentos. Además se utilizó la guía de entrevista para académicos y administrativos N° 1, para obtener más información al respecto.

Los datos obtenidos de esta fase se utilizaron para realizar una descripción completa de la organización y también sirvieron para desarrollar otras fases de la auditoría.

Conjuntamente con lo anterior, también es en esta fase donde se elabora el plan de trabajo, el cual debe indicar claramente los siguientes elementos:

3.3.1.1 Sujetos

Los sujetos son aquellas personas que facilitan la obtención de información para el desarrollo de una investigación y que a su vez, cumplen con determinadas características o parámetros que las hacen ser las más indicadas para ser seleccionadas.

En el caso de este trabajo los criterios que se utilizaron para la selección de los sujetos fueron: personas que toman decisiones dentro de la Escuela, académicos en calidad de propietarios o interinos regulares con más de tres meses de laborar en la Escuela y que tengan contacto directo con los RI, el personal de apoyo técnico con más de tres meses de laborar en la Escuela y la

persona que funge como representante estudiantil, por ser ésta, parte del Consejo Académico de la Escuela.

La población total o universo corresponde al personal académico-administrativo de la EBDI, que en total son 22 personas. No obstante, por los objetivos del estudio y de acuerdo con los criterios de selección se utilizó una muestra no probabilística para seleccionar de esta población únicamente aquellos sujetos que pudieran brindar la información precisa y oportuna, que se requería para el desarrollo de la investigación.

Sobre este tipo de muestra Sampieri (1998, p. 207), dice:

“la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra, no es un procedimiento mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas...”.

De acuerdo con lo anterior los sujetos para esta investigación estuvieron conformados por 12 personas, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

Directora	Alice Miranda Arguedas
Subdirectora	Aracelly Ugalde Víquez
Académicas(os)	Karla Rodríguez Salas Judith Benavides Quirós Nydia Rojas Morales Alberto Ballesteros Umaña Víctor Barrantes Calderón Loireth Calvo Sánchez
Representante estudiantil	Fabiola Campos Jara
Personal administrativo	Diley Batista Torres Carolina Sánchez Acuña Ana Magally Campos Méndez

3.3.1.2 Fuentes de información

Según Gallardo (1992, p. 57), una fuente de información es: “cualquier objeto, persona, situación o fenómeno cuyas características me permiten leer información en él y procesarla como conocimiento acerca de un objeto de discernimiento o estudio”. Estas fuentes de información se dividen en primarias y secundarias.

La fuente de información primaria es “Información oral y escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento (técnica de observación, encuestas, entrevistas, cuestionarios, otros)”. (Méndez, 2001, p. 152).

La fuente de información secundaria es “Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido la información a través de otras fuentes escritas o por un participante en el suceso o acontecimiento (textos, revistas, documentos, otros)” (Idem).

Para esta investigación las fuentes primarias se constituyeron principalmente de los RI de la Escuela, por ser el objeto de estudio principal de la investigación, así como por los sujetos entrevistados.

Como fuentes secundarias se consultaron diversos textos relacionados con el tema de las auditorías de información, gestión de información, sistemas de información, metodologías para desarrollar auditorías, administración, cultura organizacional, entre otros, que permitieron dar sustento teórico y práctico a la investigación. Por ser un tema poco estudiado, la documentación en el país es muy escasa. De ahí que parte de la bibliografía se haya obtenido a través de Internet. También se revisó la documentación de la Escuela relacionada con los procesos de gestión y planeamiento.

3.3.1.3 Variables

Según Barrantes (2001, p. 137) una variable se define como: “todo rasgo, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos u objetos. Es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación.”

A continuación se presenta cada una de las variables de acuerdo con los objetivos planteados para esta investigación:

Objetivo	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
1. Conocer el entorno de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.	Entorno de la Escuela.	Se refiere al medio y las circunstancias en las que se desarrolla el accionar de la Escuela.	<p>Se observan los diferentes procesos de trabajo. Además se revisa documentación relevante para la Escuela, como visión, misión, objetivos, estructura orgánica. el POAI 2005, Planes Operativos Anuales de años anteriores, Informes de labores de la Gestión Académica, Manuales de Procedimientos,</p> <p>Como indicadores se consideran: Categoría del funcionario. Estatus laboral. Tiempo de laborar en la Escuela. Horario de trabajo. Área donde se desempeña Asimismo se considera: Objetivos del área, funciones o actividades por</p>	<p>Observación y análisis documental.</p> <p>Guía de entrevista para administrativos y académicos #1, parte A preguntas: 1, 2, 3, 4 y 5 parte B preguntas: 1, 2 y 3.</p>

Objetivo	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
			Realizar y describir el trabajo que se hace.	
2. Identificar y describir los recursos de información necesarios para lograr los objetivos de la Escuela.	Recursos de información.	Se refiere a las fuentes, servicios y sistemas que la Escuela necesita para el logro de sus objetivos y toma de decisiones.	Se observan los procesos de trabajo para determinar los RI utilizados.	Observación.
			Se hace un análisis del POAI 2005.	Análisis documental.
			Se considerarán los RI necesarios tanto internos como externos para la EBDI, su contenido y su valor para la persona que los utiliza.	Guía de entrevista para administrativos y académicos #1 parte B preguntas: 4, 5, 6 y 7.
			Se consideran los siguientes indicadores: -Presencia o no del RI. -Gestión: (organización, almacenamiento acceso, duplicación, actualidad). -Tipo de formato. -Productor. -Usuario. -Observaciones generales.	Hoja de observación de atributos.
3. Determinar los flujos de información existentes en la Escuela.	Flujos de información.	Es el movimiento que tienen los RI interna y externamente en la Escuela.	Con los indicadores productor y usuario se determinan los flujos de información.	Hoja de observación de atributos.

Objetivo	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
4. Establecer la coincidencia entre las necesidades de información y la gestión de información en la Escuela.	Coincidencia entre necesidades de información y la gestión de información.	Se refiere a la similitud o desigualdad que existe entre la necesidad de información y su gestión.	Donde se considera: Gestión Baja=1 a 1.99 Media =2 a 2.49 Alta=2.50 a 3 Accesibilidad Baja=1 a 1.99 Media =2 a 2.49 Alta=2.50 a 3 Necesidad Baja=1 a 1.99 Media =2 a 2.49 Alta=2.50 a 3	Guía de entrevista para administrativos y académicos #2 las 57 preguntas.
5. Analizar las fortalezas y debilidades de la gestión de los RI de la Escuela.	Fortalezas en la gestión de los RI. Debilidades en la gestión de los RI.	Acciones positivas de la gestión que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y toma de decisiones. Acciones negativas de la gestión que desfavorecen o afectan negativamente el cumplimiento de los objetivos y toma de decisiones.	Se analizan los resultados obtenidos en cada etapa.	Datos obtenidos en la fase 2 etapas b, c y d.
6. Plantear propuestas de mejora para la gestión de los RI de la Escuela.	Propuestas de mejora.	Son las acciones por ejecutar según las debilidades que presente la gestión de los RI	Se analizan las debilidades encontradas.	Listado de debilidades encontradas.
7. Proponer una estrategia de gestión de información del recurso "Gestión de trabajos finales de graduación".	Estrategia de gestión de información.	Acción encaminada a mejorar la GRI	Se considera la debilidad que presenta el recurso Gestión de Trabajos Finales de Graduación	Lista de recursos de información y sus respectivas debilidades.

3.3.1.4 Técnicas de recolección de datos

La información es la materia prima para cualquier proceso de auditoría, de ahí la importancia y necesidad de definir adecuadamente las técnicas e instrumentos que se van a emplear para recolectarla.

A continuación se indican las técnicas de recolección de datos utilizadas en esta investigación:

a. Entrevista

Considerada como “Conversación con un propósito y el propósito se da en función del tema que se investiga” (Baena, 1991, p. 63).

Se hicieron dos entrevistas, para ello se confeccionaron dos guías:

- Guía de entrevista para administrativos y académicos N° 1, la cual estuvo compuesta por dos partes: A con cinco preguntas y B con siete preguntas (Anexo N° 1).

Esta guía es para obtener aspectos generales de la persona entrevistada, así como datos sobre el área de trabajo, tales como objetivos, actividades, funciones e información requerida para trabajar. Los datos que se obtienen de esta guía son básicamente para conocer la organización a auditar, su entono y grupo de trabajo, ya que esta es información vital para el desarrollo de la fase de Planeamiento que se desarrolla en el proceso de la Auditoría.

- Guía de entrevista para administrativos y académicos N° 2, compuesta por 61 preguntas y aplicada a 12 sujetos. Esta guía sirvió para obtener datos sobre la gestión, acceso y disponibilidad de los RI de la EBDI (Anexo N° 2).

b. Observación

Considerada como “ un proceso sistemático por el que un especialista recoge por sí mismo información relacionada con ciertos problemas” (Barrantes, 2001, p. 202).

La observación sirvió para obtener información sobre la Escuela y sobre los RI, así como de su gestión.

Para sistematizar los datos observados correspondientes a los RI y su gestión se utilizó como instrumento una Hoja de Observación, que se denominó Matriz de Observación de Atributos (Anexo N° 3).

3.3.1.5 Recolección de la información

Para recolectar los datos de las entrevistas se concertaron citas con las diferentes personas seleccionadas, a fin de obtener de ellas la información requerida.

En cuanto a la observación, ésta se realizó por un periodo de una semana en la Escuela de Bibliotecología, en un horario de 8:00 a.m a 4:00 p.m. Para poder trabajar de esta manera y para poder tener acceso a todos los RI de la Escuela, se solicitó el permiso respectivo a la Directora de la EBDI. No obstante, además de este período también se realizaron visitas posteriores para evacuar dudas que fueron surgiendo como parte del proceso de auditoría.

3.3.1.6 Presentación de los datos

Los datos obtenidos se presentan a través de varios análisis, tablas, figuras y gráficos, elaborados a partir de la información que se almacenó en una base de datos creada en Microsis, así como los que se trabajaron en la hoja electrónica Excel.

3.3.1.7 Análisis e interpretación de los datos

Con los resultados de la información obtenida mediante las entrevistas, las observaciones y la encuesta se realizaron los diferentes análisis que conlleva a obtener los resultados del proceso de AI. Estos análisis permitieron determinar y conocer el estado actual de la gestión de los RI en la EBDI.

3.3.1.8 Limitaciones

Dentro de las limitaciones que presentó la realización de la presente investigación se encuentran las siguientes:

Poco conocimiento del tema: cuando se decide realizar esta investigación no tenía mucho conocimiento sobre el tema, ya que el mismo, solo lo había escuchado una única vez en una exposición. Sin embargo, el interés por su novedad hizo que lo investigara a fondo para poder conocerlo y aplicarlo lo más acertadamente posible, en este proyecto.

Falta de documentación acerca del tema en el país: Al ser la auditoría de información un tema muy poco conocido y desarrollado en Costa Rica, hace que la documentación teórica y casos de aplicación sea escasa e insuficiente para que sirva como apoyo tanto para conocerlo como para estudiarlo a profundidad, lo cual hizo que se tuviera que recurrir a otros medios para obtener la información necesaria para conocerlo.

Retrazo en el inicio de la investigación: El proyecto de graduación fue aprobado en diciembre 2004, sin embargo no fue hasta julio 2005 que se pudo iniciar el proceso de auditoría en la Escuela, debido a que durante los meses anteriores a esta fecha, la EBDI se encontraba realizando el proceso de Autoevaluación, por lo que no era posible tener acceso a los recursos. Esto conllevó a que la investigación se terminara más tardíamente.

Ubicación de las instalaciones de la EBDI: Cuando se inicia la AI en la Escuela está se encontraba ubicada en el Campus Presbítero Benjamín Núñez, en Lagunilla, Barreal de Heredia, debido a que en la sede Central (Heredia), se estaban construyendo las nuevas instalaciones, lo que conllevó a que la investigación se iniciara en un lugar y finalizará en el otro. No obstante, el proceso propiamente de la auditoría fue realizado en su totalidad en el primer lugar, y lo que fueron detalles, resolución de consultas que fueron surgiendo al analizar datos y otros, se hicieron en la ubicación actual (Heredia). Esto ha provocado que muchas de las debilidades detectadas en la gestión de los RI de la EBDI, actualmente ya estén superadas, por encontrarse la Escuela ahora, en su sitio definitivo.

Sujetos: El poco conocimiento de la gestión de la Escuela, así como la escasa relación con los RI, que tienen muchas de las personas que laboran en la EBDI, hizo difícil utilizar toda la población como sujetos de la investigación, lo cual llevó a que del total de la población solo se seleccionara aquellas personas que efectivamente podían aportar información precisa para el desarrollo de la investigación, dejando una cantidad de personas no seleccionadas, que en otras circunstancias hubiesen sido de mucha utilidad para el proyecto.

3.3.1.9 Alcance

La realización de este proyecto final de graduación es con la finalidad de que el mismo sea un insumo para la EBDI, que le contribuya a conocer como se encuentra la gestión de sus recursos de información, para que a partir de los resultados encontrados se puedan implementar las oportunidades de mejora respectivas para lograr una mejor gestión de esos recursos.

También el haber realizado una investigación sobre este tema, es con el objetivo de que el tema sea conocido por diferentes personas y sea aplicado a todo tipo de organización que desee mejorar la gestión de sus recursos de información.

Además se desea que este trabajo sea de apoyo para otras investigaciones que sobre el mismo tópico se realicen en el país.

3.3.2 Fase 2: Recolección de datos

En esta fase se obtienen los datos necesarios para la identificación de los RI, categorización de los RI, determinación de los flujos de información, desarrollo del estado actual, balance informacional y evaluación de los RI, para la identificación de fortalezas y debilidades y para presentar las propuestas de mejora de los RI. Todos estos datos posteriormente son sistematizados y analizados utilizando herramientas adecuadas para su procesamiento, como son el programa Microsis y el programa Excel.

Esta fase se dividió en cuatro etapas:

- a. Identificación de los RI estratégicos de la EBDI: consiste en identificar cuáles son los RI que la Escuela necesita tener para el logro de sus objetivos.

Para identificar estos RI se utilizó el Plan Operativo Anual Institucional (POAI) 2005, el cual es parte de la planificación estratégica de la Escuela. Con esta planificación se pudo conocer los objetivos y las metas que la EBDI debía cumplir para el período 2005-2006. Con el análisis del POAI de la EBDI, más la observación en los procesos de trabajo y con algunos datos obtenidos en la guía de entrevista para académicos y administrativos N° 1, se logró como producto la identificación de los RI necesarios para la EBDI.

b) Descripción de RI: consiste en detallar atributos específicos sobre los RI de la EBDI.

Este detalle se realizó a través de la observación de cada uno de los RI. Simultáneamente a la observación se consultó a las secretarías y académicas de la Escuela. Para recoger esta información se utilizó la matriz de los atributos.

A continuación se indica cuáles fueron estos atributos analizados.

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Nombre del recurso	Corresponde al nombre general que se le asignó al Recurso.
Código del recurso	Es un código que se le asigna para identificarlo, conformado por las letras RI, seguidas por guión y el número. Ejemplo: RI-45.
Función	Se refiere a la función que cumple o debería cumplir dentro de la gestión de la EBDI.
Estado	Se refiere a si el recurso está presente o ausente dentro la EBDI.
Formato	

	Si es impreso, electrónico, digital.
Conformado por	Este aspecto se refiere a que algunos de los recursos están conformados por subrecursos, los cuales es necesario rescatar para determinar esa información. Por ejemplo el recurso Informes : se compone de los subrecursos: Informe del POAI, Informe de la gestión académica, Informe de comisiones, Informe de proyectos e Informes de final de curso de profesores, Informes de capacitación y pasantías.
Categorización	<p>Clasificación del RI según categoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Fuente</i>: cuando el RI corresponde a un lugar, un depósito, una persona de la cual se puede obtener información • <i>Sistema</i>: cuando el RI es un proceso estructurado para manejar información, ejemplo fotocopiadoras, manuales de procedimiento, otros. • <i>Servicio</i>: cuando el RI es una actividad organizada para conseguir, almacenar y difundir información, por ejemplo bibliotecas, centro de información, otros.
Productor	Área o ente que produce determinado RI.
Usuario	Área que utiliza determinados RI.

c) Determinación de los flujos de información: consiste en establecer cuál es el movimiento que tienen los RI en la EBDI.

El trabajo realizado para la descripción de los RI sirvió al mismo tiempo para la identificación de los flujos de información. A partir de estos datos se representan los flujos gráficamente.

d) Estado actual, balance informacional y evaluación de los RI.

El estado actual consiste en describir la situación de los RI en relación con la GRI en la EBDI.

El balance es la forma gráfica de representar el estado actual de la GRI, según las opiniones de las personas entrevistadas en relación con tres variables: necesidad, gestión y acceso de los RI.

En cuanto al análisis de estas variables es importante señalar que no se pretende hacer una representación cuantitativa de la realidad, lo que busca es reflejar una aproximación a ésta, utilizando valores numéricos asignados por la autora. La escala usada es de 1 a 3, que significa: *1=Nivel Bajo, 2=Nivel Medio y el 3=Nivel Alto* (Escala tomada de Rojas, 2003). Los valores en cada variable se interpretarán de la siguiente manera:

NIVEL / VARIABLE	NECESIDAD	GESTIÓN	ACCESIBILIDAD
1 - 1,99	Baja / No existe	Baja	Baja / Inaccesible
2 - 2.49	Media	Media	Media
2,50 - 3	Alta	Alta	Alta

La variable *necesidad* tiene como finalidad principal corroborar cuáles recursos de los que se clasificaron como necesarios en la fase de observación, eran considerados como tales por las personas entrevistadas. Por lo tanto, si se considera en el nivel alto es porque es un recurso muy necesario para la EBDI, nivel medio es porque puede o no existir ya que el trabajo y logro de objetivos no se verá obstaculizado por ello y nivel bajo es porque el recurso no es necesario para la EBDI ya que su aporte no genera un impacto significativo para el trabajo y el logro de objetivos.

La variable *gestión* evaluó básicamente parámetros de organización, almacenamiento y administración de los recursos de información de la EBDI, ya que de ello depende en gran medida la adecuada disponibilidad y recuperación de la información.

Por eso, si el recurso se consideró en el nivel alto es porque cumple adecuadamente con los parámetros anteriores, si está en el nivel medio es porque presenta alguna inconsistencia en alguno o en todos los parámetros y en el nivel bajo es porque no cumple con los parámetros o porque no existe, por lo tanto no puede estar gestionado.

La variable *accesibilidad* evaluó el acceso que hay para hacer uso de los recursos de información en el momento en que se necesite sin que se presente obstáculo para ello. Si el recurso fue considerado en el nivel alto es porque está completamente accesible, es decir, no presenta limitación ninguna para su uso.

Si se ubicó en el nivel medio pueden darse dos situaciones: una es porque está accesible pero con alguna restricción, es solo para determinadas personas, y la otra es porque no está presente en la EBDI, sin embargo, está accesible por otros medios.

Si está en el nivel bajo es porque se encuentra totalmente restringido solo para algunas personas o porque no existe.

Para recoger los datos del balance se realizaron 12 encuestas a los sujetos seleccionados.

La evaluación de los RI consiste en advertir la coincidencia que hay entre el estado actual y el balance informacional. Los datos de la evaluación surgen del análisis de ambos apartados.

3.3.3 Fase 3: Análisis de datos

Consiste en explicitar los datos obtenidos durante el proceso de la auditoría. Comprende específicamente:

- a-La descripción detallada de la organización.
- b-La descripción de cada recurso de información, con base en los atributos analizados.
- c-La descripción de los flujos de información.
- d- La descripción del estado actual de los RI, análisis del balance informacional y la evaluación de los RI.
- e-El análisis general de los balances, donde se identifican las debilidades y fortalezas de cada RI.
- f-La formulación de las propuestas consideradas como oportunidades de mejora en la GRI de la EBDI.

3.3.4 Fase 4: Presentación de los resultados y recomendaciones

Para esta investigación la fase N° 4 se cumple al presentar el informe escrito, la defensa del trabajo de graduación y otras presentaciones que sean solicitadas por los interesados.

3.3.5 Fase 5: Implementación de recomendaciones

Teniendo la EBDI los resultados encontrados, queda a su cargo la implementación de las recomendaciones propuestas.

3.3.6 Fase 6: Seguimiento

Al implementarse las recomendaciones propuestas la EBDI debe llevar a cabo un seguimiento de su cumplimiento, ya que esto ayudará a que la gestión de los recursos de información se mantenga.

3.4 Metodología para elaborar la propuesta para la gestión del recurso Gestión de Trabajos Finales de Graduación (GTFG)

3.4.1 Objetivos de la propuesta para la gestión del recurso GTFG

3.4.1.1 Objetivo general

- Establecer el proceso de gestión para el recurso de información GTFG en la EBDI.

3.4.1.2 Objetivos específicos

- Describir el proceso de gestión para el recurso GTFG en la EBDI.
- Proponer un sistema de clasificación para el almacenamiento físico de los documentos que se producen como parte de la GTFG
- Proponer una base de datos para la gestión del recurso GTFG

3.4.2. Estructura del documento de la propuesta

El documento donde se expone la propuesta estará compuesto por las siguientes partes:

1. Introducción.
2. Descripción del proceso de gestión para el recurso GTFG
3. Sistema de clasificación para el recurso GTFG
4. Diseño de la base de datos para el recurso GTFG
 - a. Definición de la base de datos.
 - b. Hoja de entrada de datos.
 - c. Formatos de impresión.
 - d. Tabla de selección de campos.
 - e. Búsquedas.
5. Proyecciones de la propuesta.
6. Limitaciones de la propuesta.

CAPÍTULO IV
Resultados

Para la realización de la Auditoría de la Gestión de los Recursos de Información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional se desarrollaron una serie de actividades, correspondientes a las fases que conforman la metodología utilizada. A continuación se presentan los resultados obtenidos producto de cada una de las fases desarrolladas.

4.1 Descripción de la organización

4.1.1 La Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

La EBDI pertenece a la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, que se ubica en la ciudad de Heredia. Actualmente cuenta con aulas totalmente equipadas, dos laboratorios con sus respectivos equipos y 3 oficinas distribuidas de la siguiente manera: una para dirección, otra para la subdirección y otra para los y las académicas. También cuenta con espacio para la secretaría y dos áreas para archivar la documentación. Su estructura es muy nueva ya que fue construida en el año 2004.

No obstante, es necesario señalar que cuando se inició el proceso de la AI en el mes de julio del 2005, la Escuela se ubicada en el Campus Presbítero Benjamín Núñez, en Lagunilla, Barreal de Heredia. En este lugar la Escuela contaba con aulas completamente equipadas, dos laboratorios, una oficina para dirección, una oficina para subdirección, 2 para los y las académicas y una para la secretaría.

4.1.2 Estructura organizativa

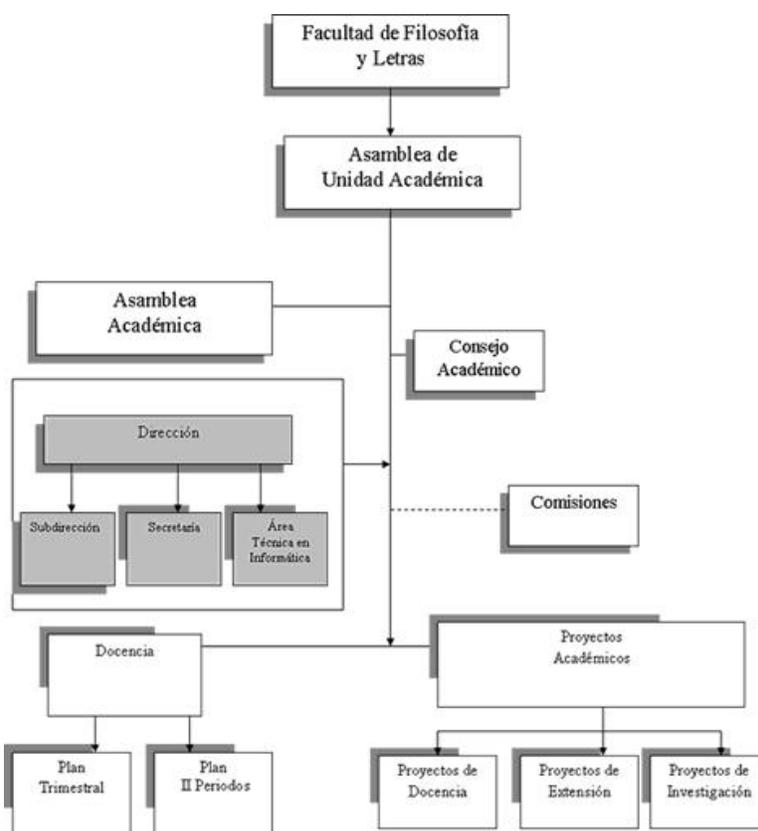
LA EBDI está bajo la dirección de la Asamblea de Unidad Académica, que es el máximo órgano de la Escuela. Dentro de las funciones que tiene este órgano están: elegir y remover al Director y al Subdirector; definir las formas de organización y la estructura académico-administrativa de la Unidad Académica;

aprobar en primera Instancia, la creación, supresión o transformación de carreras y planes de estudio; entre otras.

Después de este órgano quien tiene el poder de decisión en la EBDI es la Directora, quien en caso de ausencia es substituida por la Subdirectora.

En lo que concierne a personal, actualmente la Escuela cuenta con cinco personas en el área administrativa, nueve académicos en propiedad y 13 en forma interina. A continuación se presenta el organigrama oficial de la Escuela:

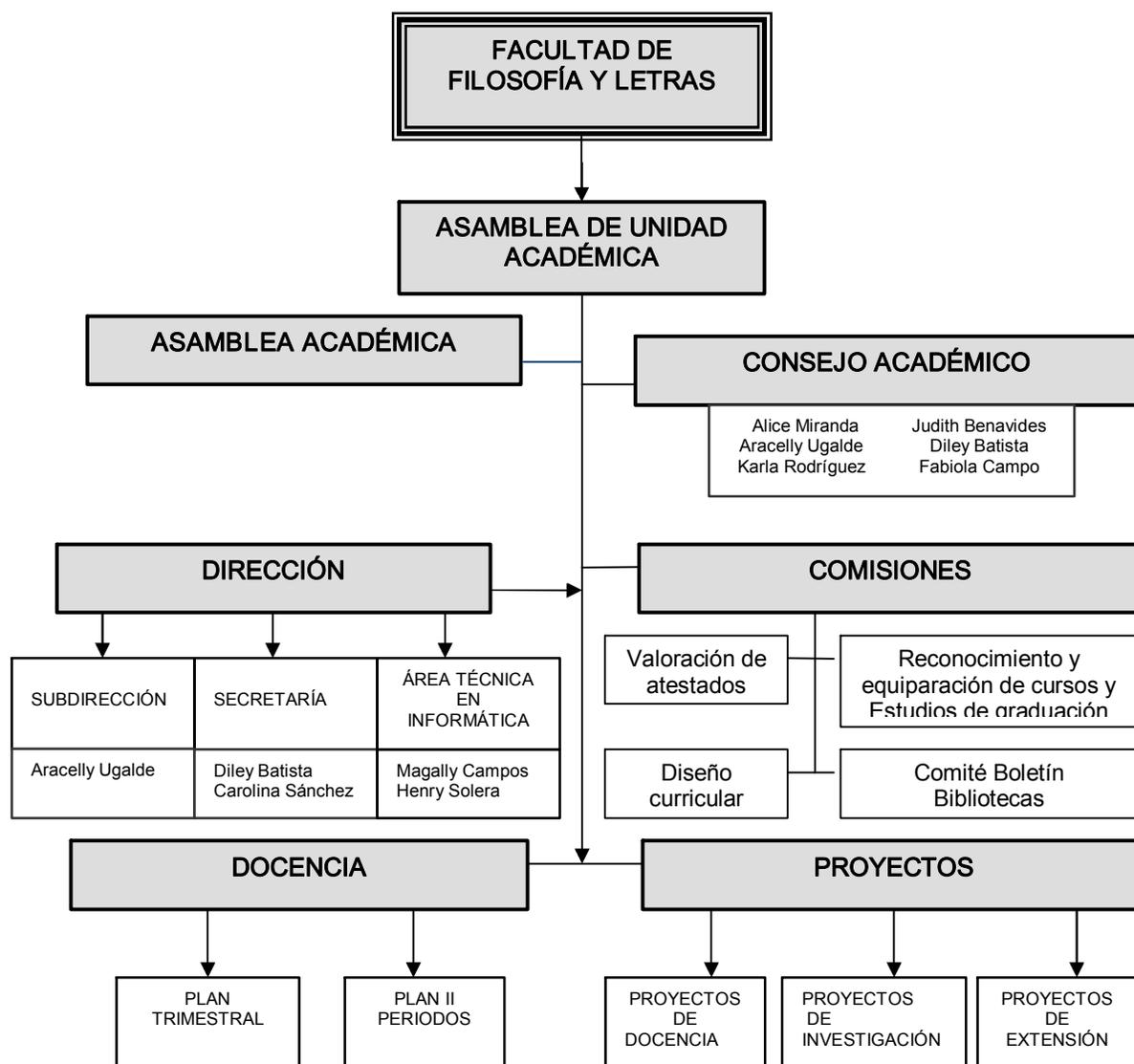
Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información



Fuente: EBDI

Para apreciar mejor cómo esta organizada la EBDI, seguidamente se presenta un organigrama diseñado por la autora de este trabajo, donde se incluyen otros datos.

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN**



Fuente: Elaboración propia

La Asamblea de la Unidad Académica está integrada por la Directora, quien preside, la Subdirectora, los académicos con plaza en propiedad en la Unidad

Académica, la representación administrativa con plaza en propiedad en la Unidad Académica y la representación estudiantil.

La Asamblea Académica está integrada por la Directora de la EBDI, quien es la persona encargada de presidir la Asamblea, la Subdirectora, los académicos con plaza en propiedad, el Decano y los académicos interinos, quienes participarán en calidad de invitados.

El Consejo Académico está conformado por la Directora, la Subdirectora, tres académicos de la EBDI, un Asistente Administrativo y el representante estudiantil.

La Dirección está compuesta por la Subdirectora, las secretarías y los técnicos encargados de la parte informática de la EBDI.

Las comisiones y proyectos están compuestas por los académicos de la Escuela, así como la Directora y Subdirectora.

4.1.3 Objetivos

Los principales objetivos que tiene la EBDI son:

- Comprender la misión y vocación histórica de la Universidad Nacional y traducirlas en un ejercicio profesional comprometido con el desarrollo y la transformación del país.
- Desarrollar la oferta académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información en el marco de los principios, fines y funciones que establece el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional.

- Profesionalizar recursos humanos en el área de información documental con una visión ética, humanística, científica y tecnológica.
- Formar profesionales con alto grado de solidaridad social, que garanticen el cumplimiento del principio universal de derechos humanos, el cual dice que todo ser humano tiene derecho a informar y ser informado.
- Propiciar ambientes académicos interdisciplinarios y multidisciplinarios que faciliten la interacción de los intelectuales y los usuarios con las unidades de información documental.
- Ofrecer la carrera de Licenciatura y Bachillerato en Bibliotecología, Documentación e Información con salida lateral al Diplomado.

4.1.4 Áreas disciplinarias y sus temáticas

Por ser la Escuela la encargada de formar a los futuros profesionales en el campo de la bibliotecología y la documentación, cuenta con un plan de estudios que contempla cuatro áreas disciplinarias importantes, a saber:

- Organización de Información Documental: Desarrolla todo lo relacionado con el procesamiento de información, por ejemplo: procesos de selección, adquisición, inscripciones, normalización de información, formatos para organizar información, metodologías de análisis documental, lenguajes documentales, uso de herramientas de catalogación, sistemas de clasificación, metadatos, acceso y disponibilidad de información, entre otros.
- Investigación: Realiza todo lo que tiene que ver con la epistemología, de la investigación científica, metodología de la investigación social, investigación

bibliotecológica y documental, necesarios para elaborar trabajos de investigación.

- Lectores, usuarios o clientes de la información: Desarrolla todo lo que tiene relación con los usuarios, clientes y lectores de las unidades de información. Se tratan los temas de diseño de perfiles, capacitación, inteligencia social, alfabetización informacional, estudios de usuarios, uso de información, tipos de información, tipos de clientes y usuarios, sistemas de información, métodos y técnicas documentales, entre otros.
- Administración de recursos y servicios de información: Desarrolla todo lo que tiene relación con fundamentos, principios, procesos e instrumentos para el desarrollo de colecciones analógicas y virtuales, alcance, características, uso y evaluación de fuentes documentales, ciclo de la información, consumidor de información, servicios de acceso y disponibilidad de información.

4.1.5 Actividades

La EBDI es un núcleo de trabajo académico, creado en torno a un determinado ámbito disciplinado, cuya responsabilidad fundamental es el desarrollo del proceso del conocimiento y del quehacer académico, en su ámbito del saber, desarrolla actividades de docencia, investigación y extensión con diversos enfoques disciplinados en el contexto de las prioridades globales definidas ya sea por la Universidad o la Facultad a la que pertenece.

- Docencia

Contribuye junto con la investigación, la extensión y la producción, al desarrollo integral del estudiante, así como a la formación de los recursos humanos que requiere la sociedad para su desarrollo.

- Investigación

Es una función fundamental del quehacer universitario. Debe ser realizada por los miembros de la comunidad institucional; aporta a la extensión y a la docencia, los elementos básicos para el desempeño de su quehacer y a la vez, se retroalimenta de ambas.

- Extensión

Constituye la tarea por medio de la cual la Universidad se interrelaciona crítica y creadoramente con la comunidad nacional. Proyecta la sociedad, de la que la Universidad forma parte, el producto de su quehacer académico, a la vez que lo redimensiona y enriquece al percibir las auténticas y dinámicas necesidades de la sociedad.

4.1.6 Programas

Las actividades que desarrolla la EBDI se ejecutan a través de diferentes programas. Un programa es una unidad estratégica académica integral, disciplinaria o interdisciplinaria, que articula sistemáticamente subprogramas, proyectos y actividades para atender un problema definido como prioritario institucionalmente. Estos programas son:

a. Docencia

Es la acción planificada y sistemática de la enseñanza que activa procesos de adquisición y construcción de conocimientos, actitudes y habilidades, a partir de una relación abierta, dentro de un currículum dinámico y flexible. Es participativa, creativa, innovadora, crítica y pluralista. La docencia contribuye, junto con la investigación, la extensión y la producción, al desarrollo integral del estudiante, así como a la formación de los recursos humanos que requiere la sociedad para su desarrollo.

b. Extensión

Constituye la tarea por medio de la cual la Universidad se interrelaciona crítica y creadoramente con la comunidad nacional. Proyecta a la sociedad -de la que la Universidad forma parte- el producto de su quehacer académico, a la vez que lo redimensiona y enriquece al percibir las auténticas y dinámicas necesidades de la sociedad.

c. Estudiantil

Este se encarga de promover el desarrollo Integral de los estudiantes.

d. Inversiones

Es el programa que se encarga de las compras relacionadas con equipos y mobiliario de la Escuela.

e. Actividad académica integrada

Proceso en el que la extensión, la docencia, la investigación y la producción se relacionan e integran orgánicamente, y en la cual deberán participar los miembros académicos de la Institución.

f. Dirección superior y apoyo académico

Es el programa en el que la Dirección o Subdirección se encarga de brindar apoyo a los académicos y los estudiantes de la EBDI cuando estos lo requieran.

4.1.7 Áreas de trabajo

Para ejecutar cada uno de estos programas la EBDI cuenta con diferentes secciones de trabajo: la Dirección, la Subdirección, las comisiones, el Consejo Académico, la Asamblea de Unidad de Académicos, la Asamblea Académica y personal de apoyo técnico.

Para esta investigación se han agrupado todas las secciones en cuatro áreas estratégicas de trabajo, a saber:

- Área de Dirección y apoyo académico: en ella se encuentran la Dirección, la Subdirección, la Asamblea de Unidad Académica, la Asamblea Académica, el Consejo Académico, las Comisiones de valoración de atestados, reconocimiento y equiparación de cursos y estudios de graduación, diseño curricular y comité boletín Bibliotecas. Y los proyectos Centro de conocimiento sobre grupos Étnicos Indígenas Centroamericanos, Biblioteca Infantil, Unidad Didáctica Interactiva sobre procesamiento de la información y Aseguramiento de la calidad de la carrera de Bibliotecología y Documentación.
- Área Académica: En esta área se ubican los docentes. Se encarga de llevar a cabo la formación de los profesionales en Bibliotecología y Documentación.

- Área Administrativa: Esta área corresponde a las secretarías y los informáticos, que son los encargados de dar soporte al área directiva y académica.
- Área de Comunidad Estudiantil: Esta área es la razón de ser de la EBDI. En ella se ubican todos los estudiantes de la EBDI.

Cada una de estas áreas, trabaja conjuntamente para lograr el cumplimiento de los programas, que tiene establecidos la EBDI según el POAI 2005.

Para lograr esto la EBDI debe contar con una serie de recursos de información críticos, generados por la misma Escuela, la Facultad, la Universidad y por entes externos.

4.2 Descripción de recursos de información

Los RI que se presentan a continuación corresponden a los recursos considerados como críticos para contribuir al logro de los objetivos de la EBDI. Se identificaron 61 RI, los cuales poseen diferentes atributos que los constituye y los diferencia entre sí.

A continuación se presentan los atributos de cada RI, mediante fichas técnicas, cada una contiene el nombre del recurso, el código, la función, el estado, el formato, la categoría del recurso y conformado por. La importancia de estas fichas es que contienen información relevante que ayuda a conocer e identificar en forma más precisa cada recurso. Cada ficha está ordenada por código.

NOMBRE:	ACTAS
CÓDIGO:	RI-1
FUNCIÓN:	LLEVAR EL CONTROL DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, ASUNTOS TRATADOS Y DECISIONES TOMADAS EN CADA SESIÓN CONSEJO ACADÉMICO Y LAS ASAMBLEAS
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	ACTAS DE LOS SIGUIENTES GRUPOS DE TRABAJO: ASAMBLEA DE ACADÉMICOS, CONSEJO ACADÉMICO, ASAMBLEA DE UNIDAD ACADÉMICA
CATEGORÍA:	FUENTE
NOMBRE:	ACUERDOS
CÓDIGO:	RI-2
FUNCIÓN:	INDICAR LAS DECISIONES QUE SE TOMAN EN EL CONSEJO ACADÉMICO, ASAMBLEA DE ACADÉMICOS O ASAMBLEA DE UNIDAD ACADÉMICA
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	LOS ACUERDOS DEL CONSEJO ACADÉMICO, LA ASAMBLEA DE ACADÉMICOS, LA ASAMBLEA DE UNIDAD ACADÉMICA Y DE FACULTAD
CATEGORÍA:	FUENTE
NOMBRE:	PLAN OPERATIVO ANUAL
CÓDIGO:	RI-3
FUNCIÓN:	DESCRIBE LOS OBEJTIVOS OPERATIVOS DEL AÑO, LAS METAS, UNIDAD DE MEDIDA, ACTIVIDAD Y CÓDIGO PRESUPUESTARIO, FECHA DE EJECUCIÓN Y LOS TIPOS DE PRESUPUESTOS PARA CADA UNA DE LOS PROGRAMAS (DOCENCIA, EXTENSIONES, ACTIVIDAD ACADÉMICA INTEGRADA, INVERSIONES, DIRECCIÓN SUPERIOR Y APOYO ACADÉMICO Y ESTUDIANTIL), ASI COMO OTRAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL AÑO QUE CORRESPONDA
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CATEGORÍA:	FUENTE
NOMBRE:	PRESUPUESTO
CÓDIGO:	RI-4
FUNCIÓN:	INDICAR LA CANTIDAD DE DINERO QUE SE ESTIMA NECESARIO PARA LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA DE LA EBDI
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CATEGORÍA:	FUENTE
NOMBRE:	PLAN DE ESTUDIOS
CÓDIGO:	RI-5
FUNCIÓN:	INDICA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: LA FUNDAMENTACIÓN, OBJETIVO DE ESTUDIO, ÁEAS DISCIPLINARIAS, EJES CURRICULARES, ENFOQUE METODOLÓGICO Y EVALUATIVO, OBJETIVOS GENERALES DE LA CARRERA, OBJETIVOS DEL BACHILLERATO, OBJETIVOS DE LA LICENCIATURA, OBJETIVOS CURRICULARES, PERFIL PROFESIONAL DEL DIPLOMADO, BACHILLER Y LICENCIADO, TÍTULO POR OTORGAR,

REQUISITOS DE INGRESO AL BACH. Y A LA LIC.,
REQUISITOS DE GRADUACIÓN, METAS DE FORMACIÓN,
ESTRUCTURA DE CURSOS, DESCRIPCIÓN DE CURSOS,
EQUIVALENCIA DE CURSOS Y EL CUADRO DE RESUMEN DE LA
CARRERA.

ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: HISTORIAL DEL PLAN DE ESTUDIOS
CÓDIGO: RI-6
FUNCIÓN: PRESENTAR TODOS LOS PLANES DE ESTUDIO QUE HA TENIDO
LA CARRERA
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: LOS TODOS LOS PLANES DE ESTUDIO
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: DOCUMENTACIÓN SOBRE REDISEÑO DEL PLAN DE ESTUDIOS
CÓDIGO: RI-7
FUNCIÓN: INFOMAR SOBRE TODO LO QUE TIENE RELACIÓN CON LAS
MODIFICACIONES AL PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: TODOS LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA LLEVAR A CABO
EL REDISEÑO DEL PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA DE
BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: NORMAS GENERALES PARA EVALUACIÓN DEL PROCESO
ENSEÑANZA APRENDIZAJE
CÓDIGO: RI-8
FUNCIÓN: INDICA ASPECTOS IMPORTANTES QUE SE TIENEN QUE
CONSIDERAR EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSO(S)
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: PLANES DE TRABAJO DE DOCENTES
CÓDIGO: RI-9
FUNCIÓN: INDICA TODO LO RELACIONADO A UN CURSO QUE SE VA A
IMPARTIR, COMO: NOMBRE DEL PROFESOR, CONTENIDOS,
FECHAS PROGRAMADAS PARA IMPARTIR ESOS CONTENIDOS Y
LAS ACTIVIDADES QUE SE VAN A REALIZAR EN ESE CURSO.
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CATEGORÍA: SISTEMA

NOMBRE: PROGRAMAS DE CURSO
CÓDIGO: RI-10
FUNCIÓN: PRESENTA LA DESCRIPCIÓN DEL CURSO, SUS OBJETIVOS, EJES
TEMÁTICOS, METODOLOGÍA, EVALUACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: HISTORIAL DE PROGRAMAS DE CURSO

CÓDIGO: RI-11
FUNCIÓN: ALMACENAR Y PRESERVAR TODOS LOS PROGRAMAS QUE HA TENIDO LA CARRERA PARA CADA CURSO QUE HA IMPARTIDO
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: INFORMES

CÓDIGO: RI-12
FUNCIÓN: PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE UNA ACTIVIDAD O FUNCIÓN DE LA CUAL SE DEBE TENER DETERMINADO CONTROL
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO
CONFORMADO POR: INFORME DEL POA, INFORME DE LA GESTIÓN ACADÉMICA, INFORME DE COMISIONES, INFORME DE PROYECTOS E INFORMES DE FINAL DE CURSO DE PROFESORES
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: PROCESO DE MATRÍCULA

CÓDIGO: RI-13
FUNCIÓN: REALIZAR TODAS LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA QUE UN ESTUDIANTE QUEDE MATRÍCULADO EN LOS CURSOS DE LA CARRERA
ESTADO: PRESENTE
CONFORMADO POR: ESTE PROCESO INVOLUCRA ENTRE OTRAS COSAS: LAS HOJAS DE PREMATRÍCULA, HORARIOS DE CURSO, LA DISTRIBUCION DE AULAS, LA ASIGNACION DE PROFESORES, LOS CONTRATOS DE PAGO Y ARREGLOS DE PAGO DE ESTUDIANTES DE LICENCIATURA, EL PADRON, HASTA TERMINAR CON LA MATRÍCULA
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: SISTEMA DE MATRÍCULA

CÓDIGO: RI-14
FUNCIÓN: REGISTRA LOS ESTUDIANTES QUE REALIZAN MATRÍCULA EN LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: ELECTRÓNICO
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: SISTEMA

NOMBRE: LISTAS DE CLASE

CÓDIGO: RI-15
FUNCIÓN: INFORMAR LOS NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES MATRÍCULADOS EN DETERMINADO CURSO
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: SERVICIO DE INDUCCIÓN A LA CARRERA

CÓDIGO: RI-16
FUNCIÓN: ORIENTAR E INFORMAR A LOS ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO A LA CARRERA SOBRE TODOS LOS ASPECTOS IMPORTANTES QUE TIENEN QUE VER CON LA CARRERA Y LA GESTIÓN DE LA EBDI COMO ENCARGADA DE SU FORMACIÓN PROFESIONAL
ESTADO: PRESENTE

CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: SERVICIO

NOMBRE: ESTUDIOS DE GRADUACIÓN

CÓDIGO: RI-17
FUNCIÓN: REVISAR Y ANALIZAR TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE AL HISTORIAL ACADÉMICO DE UN ESTUDIANTE, SE REALIZA CON EL FIN DE CONOCER SI UN ESTUDIANTE CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS DEL PLAN DE ESTUDIOS PARA TENER DERECHO A GRADUARSE, TAMBIÉN SE HACE PARA INDICAR EL NIVEL DE CARRERA EN EL QUE SE ENCUENTRA UN ESTUDIANTE QUE HA SALIDO Y QUE HA VUELTO A INGRESAR, SE REALIZAN A SOLICITUD DE LOS ESTUDIANTES Y DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO PARA TRÁMITES DE GRADUACIÓN.
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: GESTIÓN DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN (GTFG)

CÓDIGO: RI-18
FUNCIÓN: SE REFIERE A TODO EL PROCESO DE APROBACIÓN DEL TFG, DESDE LA REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE LOS ESTUDIANTES PARA LA APROBACIÓN DEL TEMA Y ANTEPROYECTO, EL ENVÍO DEL ACUERDO TOMADO POR EL CONSEJO ACADÉMICO AL ESTUDIANTE INTERESADO, EL ARCHIVO DE LAS SOLICITUDES Y LOS ACUERDOS. ADEMAS EL ORDENAMIENTO DEL TEMA Y ANTEPROYECTO RESPECTIVAMENTE, PARA LLEVAR UN CONTROL Y ORDEN DE LOS TEMAS QUE SE ESTAN DESARROLLANDO EN LA EBDI PARA TFG, ASÍ COMO PARA DAR SEGUIMIENTO A LAS PERSONAS QUE ESTÁN ELABORANDO ESTOS TRABAJOS PARA INCENTIVAR SU FINALIZACION
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO
CONFORMADO POR: LOS TEMAS Y ANTEPROYECTOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN (TFG)

CÓDIGO: RI-19
FUNCIÓN: PRESERVAR LOS TFG QUE HAN SIDO PRESENTADOS EN LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO
CONFORMADO POR: LAS TESIS Y PROYECTOS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES PARA OBTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: HISTORIALES ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES

CÓDIGO: RI-20
FUNCIÓN: PRESENTAR LOS CURSOS QUE TIENE APROBADOS UN ESTUDIANTE
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: ARCHIVO DE GESTIÓN

CÓDIGO: RI-21
FUNCIÓN: ALMACENAR LA CORRESPONDENCIA DEL 2005 QUE SE RECIBE EN LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
CONFORMADO POR: LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA QUE SE RECIBE EN LA EBDI.
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: SOLICITUDES DE UNIDADES DE INFORMACIÓN PARA LA DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES QUE DEBEN REALIZAR PRÁCTICA SUPERVISADA

CÓDIGO: RI-22
FUNCIÓN: SOLICITAR ESTUDIANTES PARA REALIZAR PRÁCTICA SUPERVISADA EN SUS INSTALACIONES, CUMPLIENDO CON UN DETERMINADO NÚMERO DE HORAS DE TRABAJO Y SUPERVISIÓN
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO
CONFORMADO POR: SOLICITUDES DE UNIDADES DE INFORMACIÓN PARA RECIBIR ESTUDIANTES QUE DEBEN REALIZAR PRÁCTICA SUPERVISADA
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: ASOCIACIÓN INTERINSTITUCIONAL

CÓDIGO: RI-23
FUNCIÓN: MANTENER ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON OTRAS INSTITUCIONES PARA FORTALECER EL DESARROLLO DE LA ESCUELA
ESTADO: PRESENTE
CONFORMADO POR: LA AFILIACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVÍSTICA Y CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN DE IBEROAMÉRICA, LA IFLA, LA UNED
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: FORMULACIÓN DE PROYECTOS

CÓDIGO: RI-24
FUNCIÓN: EXPLICAR EN QUÉ CONSISTE EL PROYECTO, LOS ELEMENTOS QUE SE NECESITAN PARA LLEVARLO A CABO, COMO EL RECURSO ECONÓMICO Y HUMANO, ENTRE OTROS DETALLES DE SU DESARROLLO.
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: LAS FORMULACIONES DE LOS SIGUIENTES PROYECTOS: BIBLIOTECA INFANTIL MÍRIAM ÁLVAREZ, CREACIÓN DE UNA UNIDAD DIDÁCTICA INTERACTIVA, CENTRO DE CONOCIMIENTO DE GRUPOS ÉTNICOS INDÍGENAS DE CENTROAMÉRICA, BOLETÍN BIBLIOTECAS Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: PROMOCIÓN DE PROYECTOS

CÓDIGO: RI-25
FUNCIÓN: INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS QUE TIENE LA EBDI
ESTADO: AUSENTE
FORMATO: NO APLICA

CORFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE:	BASES DE DATOS
CÓDIGO:	RI-26
FUNCIÓN:	ALMACENAR INFORMACIÓN PRECISA PARA LA GESTIÓN DE LA EBDI
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	DIGITAL
CONFORMADO POR:	ACREDI, ACTA, BIBLIO, CONGRES, DEGREE (graduados y estudiantes), DESCAR, DOC, EBUNA, EM, EMPLEA, EQUIPOS, FIN, GRADO, LIBROS, LIBROS, REPE1
CATEGORÍA:	SISTEMA

NOMBRE:	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LA EBDI
CÓDIGO:	RI-27
FUNCIÓN:	INDICAR CÓMO SE DEBEN LLEVAR A CABO CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES A LAS QUE SE HACE REFERENCIA EN CADA PROCEDIMIENTO
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	EL PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE EMPLEADORES, ESTUDIANTES Y GRADUADOS DE LA EBDI, PROCEDIMIENTO PARA RECONOCIMIENTO Y EQUIPARACIÓN DE ESTUDIOS, PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES DE LA EBDI, PROCEDIMIENTO PARA ESTUDIOS DE GRADUACIÓN, PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MATRÍCULA y PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLAR CURSOS VIRTUALES
CATEGORÍA:	SISTEMA

NOMBRE:	REGLAMENTOS DE LA EBDI
CÓDIGO:	RI-28
FUNCIÓN:	PRESENTAR LA REGLAMENTACIÓN QUE DISPONE LA EBDI PARA DETERMINADAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CORFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	HERRAMIENTAS DE CATALOGACIÓN
CÓDIGO:	RI-29
FUNCIÓN:	AYUDAR EN EL PROCESO DE CATALOGACIÓN DE DOCUMENTOS
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO
CONFORMADO POR:	REGLAS DE CATALOGACION ANGLOAMERICANAS, SISTEMA DE CLASIFIACIÓN DECIMAL DEWEY Y LAS CUTTER SANBORN
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	BIBLIOTECA
CÓDIGO:	RI-30
FUNCIÓN:	ALMACENAR DIFERENTES TIPOS DE MATERIALES REFERENTES AL AREA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN, TECNOLOGIAS DE INFORMACION, ARCHIVISTICA, ENTRE OTROS TEMAS AFINES QUE SIRVAN EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL DE SUS USUARIOS
ESTADO:	AUSENTE
FORMATO:	NO APLICA

CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: SERVICIO

NOMBRE:	GESTIÓN BOLETÍN BIBLIOTECAS
CÓDIGO:	RI-31
FUNCIÓN:	RELACIONADO CON LA PRODUCCIÓN, EDICIÓN, RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE ARTÍCULOS, PUBLICACIÓN, ENTRE OTROS TRÁMITES
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	NO APLICA
CONFORMADO POR:	TODA LA DOCUMENTACIÓN SOBRE TRÁMITES NECESARIOS PARA PODER REALIZAR Y EDITAR CADA BOLETÍN ADECUADAMENTE
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	BOLETÍN BIBLIOTECAS
CÓDIGO:	RI-32
FUNCIÓN:	PRESENTAR DIFERENTES ARTÍCULOS RELACIONADOS CON EL ÁREA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y AFINES
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	EXPEDIENTES DEL PERSONAL DE LA EBDI
CÓDIGO:	RI-33
FUNCIÓN:	ALMACENAR Y MANTENER LA DOCUMENTACIÓN PERSONAL, ACADÉMICA Y LABORAL DE CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA EBDI
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO
CONFORMADO POR:	EL CURRÍCULO, LOS ATESTADOS, LAS INCAPACIDADES, CURSOS ASIGNADOS, NOMBRAMIENTOS, ENTRE OTROS.
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
CÓDIGO:	RI-34
FUNCIÓN:	RENOVAR O BRINDAR NUEVOS CONOCIMIENTOS AL PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA EBDI QUE CONTRIBUYA EN SU FORMACIÓN PROFESIONAL
ESTADO:	AUSENTE
FORMATO:	SE PUEDEN ACCEDER EN FORMA VIRTUAL O PRESENCIAL O AMBAS
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	SERVICIO

NOMBRE:	INFORMES DE CAPACITACIÓN, PASANTÍAS U OTROS
CÓDIGO:	RI-35
FUNCIÓN:	INDICAR TODO LO DESARROLLADO EN LA CAPACITACIÓN RECIBIDA
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE: ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN DE LA EBDI

CÓDIGO: RI-36
FUNCIÓN: CAPACITAR Y ACTUALIZAR EN DIFERENTES TEMÁTICAS DEL ÁMBITO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y TEMAS AFINES PARA PERSONAL DE LA EBDI, EGRESADOS Y PERSONAS INTERESADAS EN LA TEMÁTICA DE LA ACTIVIDAD
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: NO APLICA
CONFORMADO POR: LAS CHARLAS, FOROS, SEMINARIOS, TALLERES U OTROS QUE LA EBDI PREPARA TANTO PARA SUS ESTUDIANTES COMO PARA LOS EGRESADOS, PROFESORES Y PERSONAS PARTICULARES QUE TENGAN INTERÉS EN EL TEMA POR DESARROLLAR EN LA ACTIVIDAD
CATEGORÍA: SERVICIO

NOMBRE: INFORMACIÓN SOBRE ANTECEDENTES DE LA ESCUELA

CÓDIGO: RI-37
FUNCIÓN: DAR A CONOCER LOS DATOS IMPORTANTES DE LA HISTORIA DE LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: DOCUMENTACIÓN RELACIONADA A LA CREACIÓN Y DEMÁS DATOS DE LA TRAYECTORIA DE LA EBDI
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EBDI

CÓDIGO: RI-38
FUNCIÓN: REPRESENTAR GRÁFICAMENTE CÓMO ESTÁ CONFORMADA LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: CALENDARIOS UNIVERSITARIOS

CÓDIGO: RI-39
FUNCIÓN: INDICAR LAS FECHAS IMPORTANTES QUE SE VAN A PRESENTAR DURANTE EL CURSO LECTIVO
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: NORMATIVA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: RI-40
FUNCIÓN: PRESENTAR TODAS LAS DISPOSICIONES GENERALES DE LA UNA
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: REGLAMENTOS, ESTATUTO ORGÁNICO, MANUALES Y POLÍTICAS DESARROLLADAS POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE:	GACETAS DE LA UNIVERSIDAD
CÓDIGO:	RI-41
FUNCIÓN:	DAR A CONOCER ASPECTOS IMPORTANTES DE LA UNA, ASÍ COMO MODIFICACIONES A REGLAMENTOS, POLÍTICAS, ETC.
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN
CÓDIGO:	RI-42
FUNCIÓN:	BRINDAR INFORMACIÓN OPORTUNA Y CONFIABLE SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON EL QUEHACER BIBLIOTECOLÓGICO Y AFINES
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	NO APLICA
CONFORMADO POR:	CHARLAS, FOROS, PANEL, EN FIN, TODA ACTIVIDAD INFORMATIVA RELACIONADA CON EL TEMA BIBLIOTECOLÓGICO Y AFINES
CATEGORÍA:	SERVICIO

NOMBRE:	ENTIDADES HOMÓLOGAS A LA EBDI
CÓDIGO:	RI-43
FUNCIÓN:	MANTENER UNA COMUNICACIÓN QUE PERMITA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN QUE PUEDA SERVIR PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CARRERA, TANTO A NIVEL NACIONAL COMO INTERNACIONAL
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	NO APLICA
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	REUNIONES INTITUCIONALES
CÓDIGO:	RI-44
FUNCIÓN:	VINCULAR A LA ESCUELA CON LOS CAMBIOS Y PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	PRESENCIAL
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	INFORMACIÓN DE PRENSA
CÓDIGO:	RI-45
FUNCIÓN:	INFORMAR SOBRE LA REALIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ASÍ COMO DE OTRO TIPO DE DATOS
ESTADO:	AUSENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	PERIÓDICOS NACIONALES
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	INFORMACIÓN DE CONTACTOS
CÓDIGO:	RI-46
FUNCIÓN:	MANTENER LOS NÚMEROS DE TELÉFONO, DIRECCIONES, APARTADOS Y DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO DE DIFERENTES PERSONAS Y ENTIDADES CLAVES PARA LA GESTIÓN DE LA ESCUELA
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS

CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE:	BIBLIOGRAFÍAS ACTUALIZADAS
CÓDIGO:	RI-47
FUNCIÓN:	SERVIR DE APOYO DIDÁCTICO PARA LOS CURSOS QUE SE IMPARTEN
ESTADO:	AUSENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	INFORMACIÓN SOBRE EXISTENCIAS DE NUEVOS DOCUMENTOS EN EL ÁREA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y TEMAS AFINES EN LA BIBLIOTECA JOAQUÍN GARCÍA MONGE
CÓDIGO:	RI-48
FUNCIÓN:	INFORMAR SOBRE LOS NUEVOS MATERIALES DOCUMENTALES QUE ESTÁN DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA, QUE SON PERTINENTES PARA LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	LISTAS, CATÁLOGOS O ÍNDICES DONDE SE INDIQUE QUÉ NUEVOS MATERIALES EN EL ÁREA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y AFINES ESTÁ DISPONIBLE EN LA BIBLIOTECA
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	PUBLICACIONES PROFESIONALES ESPECIALIZADAS
CÓDIGO:	RI-49
FUNCIÓN:	INFORMAR SOBRE LOS TEMAS MÁS ACTUALIZADOS EN EL CAMPO BIBLIOTECOLÓGICO Y TEMAS AFINES
ESTADO:	AUSENTE
FORMATO:	IMPRESO, ELECTRÓNICO, DIGITAL
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE:	MONITOREO DEL ENTORNO
CÓDIGO:	RI-50
FUNCIÓN:	DETECTAR TODO LO NUEVO QUE SALE, YA SEA A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL EN EL ÁREA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y AFINES
ESTADO:	AUSENTE
FORMATO:	NO APLICA
CONFORMADO POR:	TODOS LOS ESTUDIOS QUE SE REALICEN PARA CONOCER QUÉ HAY DE NUEVO EN EL MERCADO RESPECTO A LA CARRERA, Y A TEMAS DE INFORMACIÓN, TECNOLOGÍAS, DOCUMENTACIÓN, Y TODO AQUELLO QUE PUEDA SER RELEVANTE PARA EL PROFESIONAL EN INFORMACIÓN
CATEGORÍA:	FUENTE

NOMBRE: ESTUDIOS DE DEMANDA Y OPINIÓN DE EMPLEADORES

CÓDIGO: RI-51
FUNCIÓN: INFORMAR SEGUN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES
CUÁL ES EL PERFIL DEL PROFESIONAL EN BIBLIOTECOLOGÍA
QUE REQUIERE EL MERCADO NACIONAL
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS MATERIALES

CÓDIGO: RI-52
FUNCIÓN: PRESENTAR TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA
SELECCIÓN Y COMPRA DE LOS MATERIALES, EQUIPO Y
MUEBLES NECESARIOS PARA LA GESTIÓN DE LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: LAS LISTAS DE PROVEEDORES, COTIZACIONES TANTO DE
MOBILIARIO COMO DE EQUIPO TECNOLÓGICO, CATÁLOGOS DE
PRODUCTOS U OTRA INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA COMPRA
DE MATERIALES
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: INVENTARIOS

CÓDIGO: RI-53
FUNCIÓN: INDICAR SI TODOS LOS BIENES SE ENCUENTRAN O HACE
FALTA ALGUNO
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: EL INVENTARIO DE LOS LABORATORIOS Y EL DE BIENES
MUEBLES Y EQUIPO DE LA EBDI
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: MATERIAL DE IMAGEN

CÓDIGO: RI-54
FUNCIÓN: MATERIAL QUE UTILIZA LA EBDI PARA DARSE A CONOCER Y PARA
PROMOCIONAR ACTIVIDADES, COMO PANFLETOS, INVITACIONES,
BROCHURES, AFICHES
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: IMPRESO, DIGITAL
CONFORMADO POR: BROCHURES, PANFLETOS, AFICHES, LOGOS, QUE REPRESENTAN A
LA EBDI
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: LABORATORIO INFORMÁTICO

CÓDIGO: RI-55
FUNCIÓN: SERVIR DE APOYO PARA EL DESARROLLO DE ALGUNOS DE LOS
CURSOS Y PARA EL TRABAJO DE LOS ESTUDIANTES
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: NO APLICA
CONFORMADO POR: COMPUTADORAS, IMPRESORA, SCANNER, DVD, VHS,
TELEVISOR, VIDEOCAMARAS, VIDEO BEAMS
CATEGORÍA: SISTEMA

NOMBRE: EQUIPO TECNOLÓGICO

CÓDIGO: RI-56
FUNCIÓN: APOYAR LAS LABORES ACADÉMICO-ADMINISTRATIVAS Y LAS ACCIONES FORMATIVAS DE LOS ESTUDIANTES
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: NO APLICA
CONFORMADO POR: LAS COMPUTADORAS DE LA DIRECCIÓN, SUBDIRECCIÓN Y SECRETARIAS, PROFESORAS, LABORATORIOS, IMPRESORAS, FOTOCOPIADORA, FAX, TELÉFONO, SCANNER, VHS, DVD, VIDEO BEAMS, TELEVISOR, VIDEOCAMARA, PLATAFORMA PARA DESARROLLAR CURSOS VIRTUALES.
CATEGORÍA: SISTEMA

NOMBRE: INTERNET

CÓDIGO: RI-57
FUNCIÓN: SERVIR DE PLATAFORMA PARA EL ACCESO DE INFORMACIÓN
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: ELECTRÓNICO
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: SISTEMA

NOMBRE: INTRANET

CÓDIGO: RI-58
FUNCIÓN: GESTIONAR TODO TIPO DE INFORMACIÓN ÚNICAMENTE EN EL NIVEL INSTITUCIONAL
ESTADO: AUSENTE
FORMATO: ELECTRÓNICO
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: SISTEMA

NOMBRE: PÁGINA WEB DE LA EBDI

CÓDIGO: RI-59
FUNCIÓN: DAR A CONOCER TODO TIPO DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LA EBDI
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: ELECTRÓNICO
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE: SITIO WEB DE LA UNA

CÓDIGO: RI-60
FUNCIÓN: DAR A CONOCER TODO TIPO DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA UNIVERSIDAD NACIONAL
ESTADO: PRESENTE
FORMATO: ELECTRÓNICO
CONFORMADO POR: NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA: FUENTE

NOMBRE:	SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
CÓDIGO:	RI-61
FUNCIÓN:	ALMACENAR TODA LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
ESTADO:	PRESENTE
FORMATO:	ELECTRÓNICO
CONFORMADO POR:	NO CONTIENE SUBRECURSOS
CATEGORÍA:	SISTEMA

Según se puede ver con el atributo “Función”, las funciones que cumplen los RI en la EBDI son muy variadas e importantes, no solo porque proveen información necesaria para la toma de decisiones, sino también porque funcionan como un apoyo para la gestión académico-administrativa de la Escuela.

El “Estado” deja advertir la presencia y ausencia de algunos RI. De los 61 recursos, 54 están presentes y siete están ausentes. Los recursos ausentes son el recurso Promoción de proyectos (RI-25), Servicio de Biblioteca Especializada (RI-30), Información de prensa (RI-45), Bibliografías actualizadas (RI-47), Publicaciones profesionales especializadas (RI-49), Monitoreo del entorno (RI-50) e Intranet (RI-58).

También se llegó a determinar que la mayoría de los recursos están en “Formato” impreso (lo que corresponde a documentos). Cabe señalar que la mayor parte de estos recursos también están digitalizados, ya que corresponde a un trabajo que se realizó durante el proceso de autoevaluación para la acreditación de la carrera.

Asimismo, también hay recursos que están en formato electrónico y digital y otros que corresponden a equipos e insumos también necesarios como RI en la Escuela.

Por otra parte, si se observa las fichas, se puede advertir que algunos recursos no indican su formato. Esta situación sucede porque son recursos que corresponden a procesos, actividades o equipos, por lo que no se les puede aplicar ninguno de los formatos mencionados (impreso, electrónico, digital); sin

embargo, forman parte de los recursos de información que la Escuela requiere para funcionar adecuadamente.

Con el atributo “Conformado por” se logró indicar todos los subrecursos que se incluyen dentro del recurso general, asegurando así que toda la información haya sido considerada dentro de la auditoría. Es decir, no se dejó ninguna información, equipo u otro insumo por fuera, sino que todo lo necesario está presente en el proceso de auditoría.

Finalmente, el atributo “Categoría” determinó que de los 61 recursos, cinco se encuentran dentro de la categoría de servicio, 47 en la de fuente y nueve en la de sistema. Lo que muestra la variedad de recursos que existen en la Escuela.

Además de los datos anteriores, también se conoció dónde se genera cada recurso y quién o quiénes lo utilizan, a través de los atributos productores y usuarios de los recursos de información, que se detallan a continuación.

4.2.1 Productores de los recursos de información

El productor es el ente o área que origina o provee cada RI. Generalmente en una organización la información se produce tanto en el nivel interno, como resultado de las operaciones que se realizan, como en el nivel externo, como parte de la información que se recibe del ambiente.

En una organización es muy importante identificar qué área produce o es responsable de proveer los RI, ya que esto contribuye para poder tener acceso a ellos más oportunamente cuando se requieren.

En la tabla N° 1 se presentan los RI de la EBDI divididos según el área que los produce o se encarga de proveerlos.

Tabla N° 1
RI según área productora

Área de Dirección y Apoyo Académico			Área de Docencia	Área Comunidad Estudiantil	Área Administrativa
RI-1	RI-26	RI-49	RI-9	RI-18	RI-6
RI-2	RI-27	RI-50	RI-10	RI-19	RI-11
RI-3	RI-28	RI-51	RI-12		RI-15
RI-5	RI-29	RI-53	RI-35		RI-21
RI-7	RI-30	RI-54			RI-33
RI-12	RI-31	RI-55			RI-46
RI-13	RI-32	RI-56			
RI-16	RI-35	RI-57			
RI-17	RI-36	RI-58			
RI-20	RI-37	RI-59			
RI-23	RI-38				
RI-24	RI-45				
RI-25	RI-47				

Como se puede observar en la tabla, el mayor productor y proveedor de recursos de información es el área de Dirección y Apoyo Académico, con treinta y seis RI. Esto se debe precisamente a que esta área está conformada por varios grupos que producto del trabajo diario y de las actividades que realizan generan y proveen muchos de los RI que necesita la EBDI. Luego está el Área Administrativa con seis recursos. Después el Área de Docencia con cuatro RI y por último el área de Comunidad Estudiantil con dos recursos.

Además de los productores anteriores, la Escuela también recibe y utiliza RI de entes internos de la Universidad Nacional y de entes externos. A continuación se agrupan los RI según estos entes productores.

Tabla N° 2
RI según ente

Entes de la Universidad				Entes Externos
RI-4	RI-34	RI-41	RI-52	RI-22
RI-8	RI-39	RI-42	RI-60	RI-34
RI-14	RI-40	RI-44	RI-61	RI-43
		RI-48		

Como se puede observar, los entes internos producen catorce RI y los entes externos tres recursos necesarios para la gestión de la EBDI.

Si se observan las tablas N° 1 y N° 2, se puede advertir que algunos de los recursos se encuentran ubicados en dos áreas a la vez. Esta situación se da por tres situaciones:

La primera es que algunos recursos se encuentran agrupados bajo un mismo nombre y código, sin embargo corresponde a un recurso específico según el área donde se produce. Esta situación se presenta en el recurso Informes (RI-12) que se produce en el Área de Dirección y Apoyo Académico y en Área de Docencia.

La segunda se debe a que este recurso se puede dar en el nivel interno cuando son capacitaciones programadas en la misma institución como parte de un programa de mejoramiento continuo, y en el nivel externo cuando son cursos o capacitaciones programadas por otros entes y la persona interesada decide participar. De ahí que este recurso se pueda obtener de ambas partes, como es el caso del RI-34 (Cursos de capacitación y actualización).

Y la tercera es porque en las dos áreas existe personal que en cualquier momento puede recibir algún curso o capacitación del cual se debe emitir un informe, lo que hace que el recurso se genere en ambas áreas. Este es el caso del RI-35 (Informes de cursos de capacitación).

A continuación se indican los recursos que presentan estas situaciones, con el fin de identificar qué recurso(s) corresponde(n) a cada área.

Tabla N° 3
Especificación de RI

RI	Nombre	RI según área			
		Área de Dirección y Apoyo Académico	Área de Docencia	Entes Internos	Entes Externos
RI-12	Informe del POAI	x			
	Informe de la gestión académica	x			
	Informe de comisiones	x			
	Informe de proyectos	x			
	Informes de final de curso de profesores		x		
RI-34	Cursos de capacitación			x	x
RI-35	Informes de cursos de capacitación	x	x		

4.2.2 Usuarios de los recursos de información

En la auditoría también es vital determinar cuáles son los usuarios de éstos recursos. En la tabla N° 4 se muestran las diferentes áreas de la EBDI y los recursos de información que utiliza cada una de ellas para desarrollar sus funciones.

Tabla N° 4
RI según uso en las áreas funcionales de la EBDI

RIE \ ÁREA	Dirección y apoyo administrativo	Docencia	Comunidad Estudiantil	Administrativa	Total de áreas donde se usan los RI
RI-1	√			√	2
RI-2	√	√	√		3
RI-3	√				1
RI-4	√	√			2
RI-5	√	√	√	√	4
RI-6	√	√			2
RI-7	√				1
RI-8	√	√			2
RI-9	√	√			2
RI-10	√	√	√	√	4
RI-11	√	√	√		3
RI-12	√	√			2
RI-13	√		√	√	3
RI-14	√			√	2
RI-15	√	√		√	3
RI-16			√		2
RI-17	√		√		2
RI-18	√				1
RI-19	√		√		2
RI-20	√				1
RI-21	√			√	2
RI-22	√	√	√		3
RI-23	√				1
RI-24	√				1
RI-25			√		2
RI-26	√			√	2
RI-27	√			√	2
RI-28	√	√	√		3
RI-29		√	√		2
RI-30		√	√		2
RI-31	√	√	√		3
RI-32	√	√	√		3
RI-33	√				1
RI-34	√	√		√	3
RI-35	√	√			2
RI-36	√		√		2

RIE \ ÁREA	Dirección y apoyo administrativo	Docencia	Comunidad Estudiantil	Administrativa	Total de áreas donde se usan los RI
RI-37	√	√	√	√	4
RI-38	√	√	√	√	4
RI-39	√	√	√	√	4
RI-40	√	√	√	√	4
RI-41	√				1
RI-42	√	√		√	3
RI-43	√				1
RI-44	√				1
RI-45	√	√			2
RI-46	√			√	2
RI-47	√		√		2
RI-48	√	√	√		3
RI-49	√	√			2
RI-50	√				1
RI-51	√				1
RI-52	√				1
RI-53	√				1
RI-54	√		√		2
RI-55		√	√		2
RI-56	√	√	√	√	4
RI-57	√	√	√	√	4
RI-58	√	√		√	3
RI-59	√	√	√	√	4
RI-60	√	√	√	√	4
RI-61	√			√	2
TOTAL RI	56	33	28	22	

Fuente: BD RIE

Como se puede notar el área que utiliza más recursos de información es la Dirección y Apoyo Académico. Esta usa cincuenta y seis recursos. Luego le sigue el área de Docencia que utiliza treinta y tres recursos que se generan tanto interna como externamente

Enseguida está el área de Comunidad Estudiantil que utiliza veintiocho recursos y por último esta el área Administrativa, que usa veintidós RI. Respecto al

área Administrativa es necesario indicar que la tabla muestra únicamente los recursos que ésta necesita para desarrollar su trabajo, sin embargo, al ser un área de apoyo, específicamente las secretarías, hacen uso de todos los recursos de información porque son las que se encargan de almacenar, manejar y distribuir la información de la EBDI, como administradoras de los RI.

Otro de los resultados importantes que se pueden inferir es cómo un mismo recurso puede ser utilizado para solventar las necesidades de información de diferentes áreas de trabajo, lo que lleva a reafirmar lo que nos dice Cornella "... la información obtenida por una unidad puede resultar de gran utilidad para otras unidades..." (1994. p. 72). Esta utilización de información por diferentes áreas de trabajo es vital, porque es lo que da paso a que existan los flujos de información en la EBDI.

4.3 Descripción de los flujos de información

Seguidamente se describen los flujos de información que corresponden para cada una de las áreas funcionales de la Escuela. Cada uno representa el movimiento de información del área hacia las demás áreas, hacia ella misma y hacia el entorno. Al final de cada flujo se hace un análisis de la situación, donde se indican las debilidades, haciendo énfasis en esos recursos inexistentes y en otros que aunque están presentes no tienen un flujo adecuado.

4.3.1 Flujo del Área de Dirección y Apoyo Académico

El programa de Dirección y Apoyo Académico utiliza todos los RI de la Escuela. De su propia área utiliza Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Plan operativo anual (RI-3), Plan de estudios (RI-5), Documentación sobre el rediseño del plan de estudios (RI-7), Informes (RI-12), Proceso de matrícula (RI-13), Servicio de inducción (RI-16), Estudios de graduación (RI-17), Historiales académicos (RI-20), Asociación interinstitucional (RI-23), Formulación de proyectos (RI-24), Promoción

de proyectos (RI-25), Bases de datos (RI-26), Manuales de procedimiento (RI-27), Reglamentos de la EBDI (RI-28), Herramientas de catalogación (RI-29), Servicio de biblioteca especializada (RI-30), Gestión del Boletín Bibliotecas (RI-31), Boletín Bibliotecas (RI-32), Informes de cursos de capacitación, pasantías u otros (RI-35), Actividades de proyección de la EBDI (RI-36), Información sobre antecedentes de la Escuela (RI-37), Estructura organizativa de la EBDI (RI-38), Información de prensa (RI-45), Bibliografías actualizadas (RI-47), Publicaciones profesionales especializadas (RI-49), Monitoreo del entorno (RI-50), Estudios de demanda y empleadores (RI-51), Inventarios (RI-53), Material informativo (RI-54), Laboratorio informático (RI-55), Equipo tecnológico (RI-56), Internet (RI-57), Intranet (RI-58) y Página web de la EBDI (RI-59).

Del área de Docencia utiliza los siguientes RI: Planes de trabajo de docentes (RI-9), Programas de curso (RI-10), Informes (RI-12) e Informes de capacitación, pasantías u otros (RI-35).

Del área Comunidad Estudiantil utiliza los recursos Presentación de temas y anteproyectos (RI-18) y Tesis y proyectos (RI-19).

Del área Administrativa utiliza los siguientes RI: Historial del plan de estudios (RI-6), Historial de programas de curso (RI-11), Listas de clase (RI-15), Archivo de gestión (RI-21), Expedientes del personal de la EBDI (RI-33) e Información de contactos (RI-46).

También utiliza recursos generados por entes de la Universidad, tales como: Presupuesto (RI-4), Normas generales para evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje (RI-8), Sistema de matrícula (RI-14), Cursos de capacitación y actualización (RI-34), Calendarios universitarios (RI-39), Normativa institucional (RI-40), Gacetas de la universidad (RI-41), Actividades de información (RI-42), Reuniones institucionales (RI-44), Información de contactos (RI-46), Información sobre existencias de nuevos documentos en la Biblioteca Joaquín

García Monge (RI-48), Información para la adquisición de recursos materiales (RI-52), Sitio web de la UNA (RI-60) y el Sistema de información institucional (RI-61).

De entes externos utiliza los recursos Solicitudes de instituciones para la distribución de estudiantes que deben realizar práctica supervisada (RI-22), Cursos de capacitación y actualización (RI-34), y Entidades homólogas a la EBDI (RI-43).

Como se puede observar, esta área hace uso de muchos recursos que provienen tanto de las diferentes áreas de la EBDI, como de los entes de la Universidad y de entes externos.

Por otro lado, esta área produce otros recursos que se devuelven hacia esas áreas, lo que genera un flujo de información constante. Estos recursos son: Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Plan de estudios (RI-5), Reglamentos de la EBDI (RI-28), Servicio de Biblioteca especializada (RI-30), Gestión del Boletín Bibliotecas (RI-31), Boletín Bibliotecas (RI-32), Actividades de proyección (RI-37), Información de antecedentes (RI-38), Laboratorio Informático (RI-54), Equipo tecnológico (RI-56) y Página web (RI-59) que fluyen hacia las áreas de Docencia y Comunidad Estudiantil.

Los recursos Documentación sobre el rediseño del plan de estudios (RI-7), Informes (RI-12), Informes de cursos de capacitación (RI-35), Información de prensa (RI-45), Bibliografías actualizadas (RI-47), Publicaciones profesionales especializadas (RI-49), Laboratorio informático (RI-55) e Intranet (RI-58) que se dirigen solo para el área de Docencia.

El Proceso de matrícula (RI-13), Servicio de inducción (RI-16), Estudios de graduación (RI-17), Formulación de proyectos (RI-24), Promoción de proyectos (RI-25), Actividades de proyección (RI-36), son recursos que van solo para el área de Comunidad Estudiantil.

El recurso Informes (RI-12) se dirige hacia los entes de la Universidad, así como el Plan de estudios (RI-5), Asociación Interinstitucional (RI-23), Boletín Bibliotecas (RI-32), Actividades de proyección (RI-36), Material informativo (RI-54) y Página web (RI-59) que se dirigen hacia el entorno. Por último, el recurso Internet (RI-57) se dirige a todas las áreas.

A continuación se presenta el flujo de información del Área de Dirección y Apoyo Académico. El primer flujo (figura 3) representa los RI que esta área requiere de las demás áreas de la EBDI, así como los productos que esta genera que a la vez son insumo para su propio funcionamiento. El segundo flujo (figura 4) presenta los RI que esta área produce y la distribución de estos en cada una de la demás áreas de la Escuela.

Figura 3
Flujo Área de Dirección y Apoyo Académico
Según recursos usados

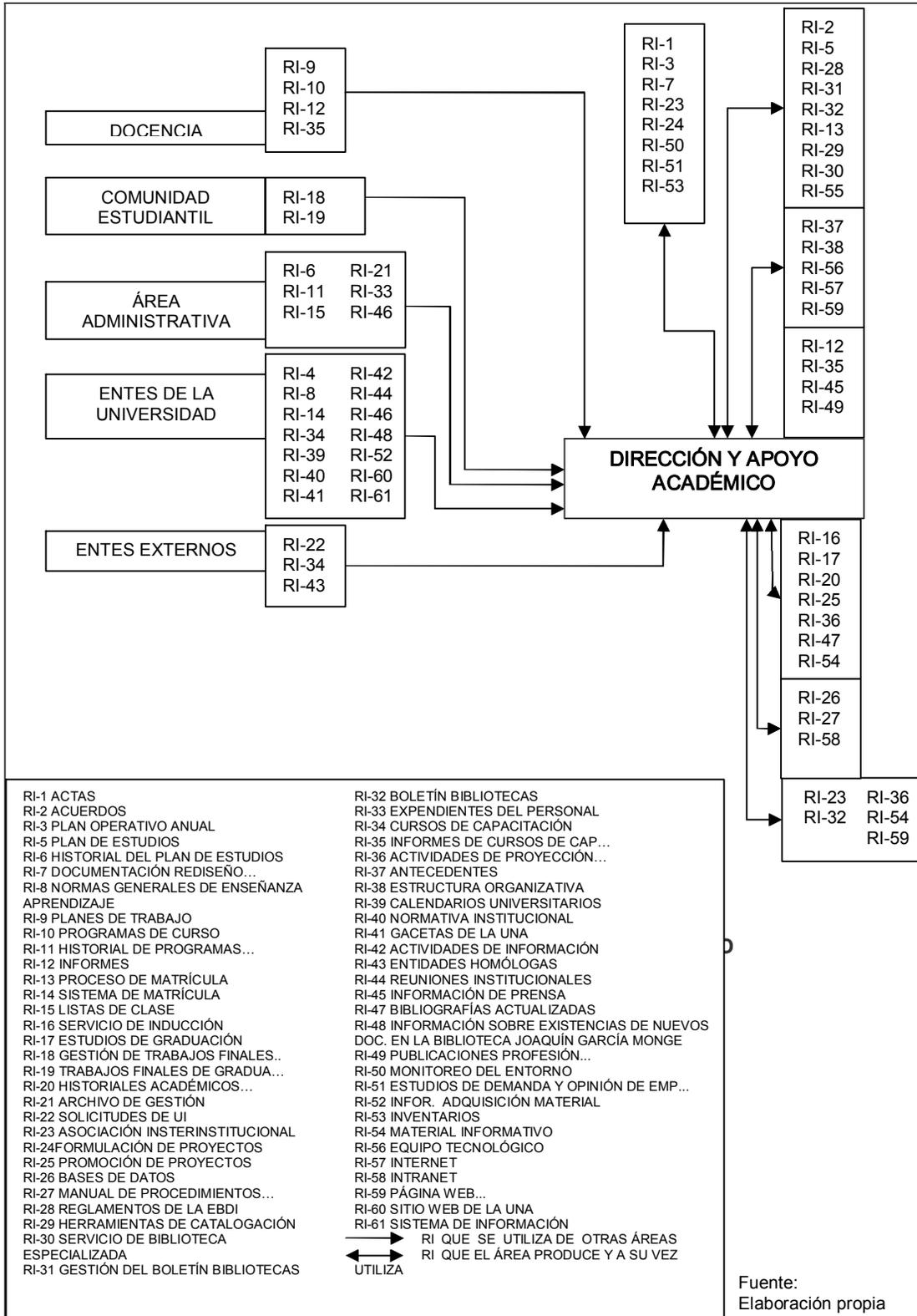
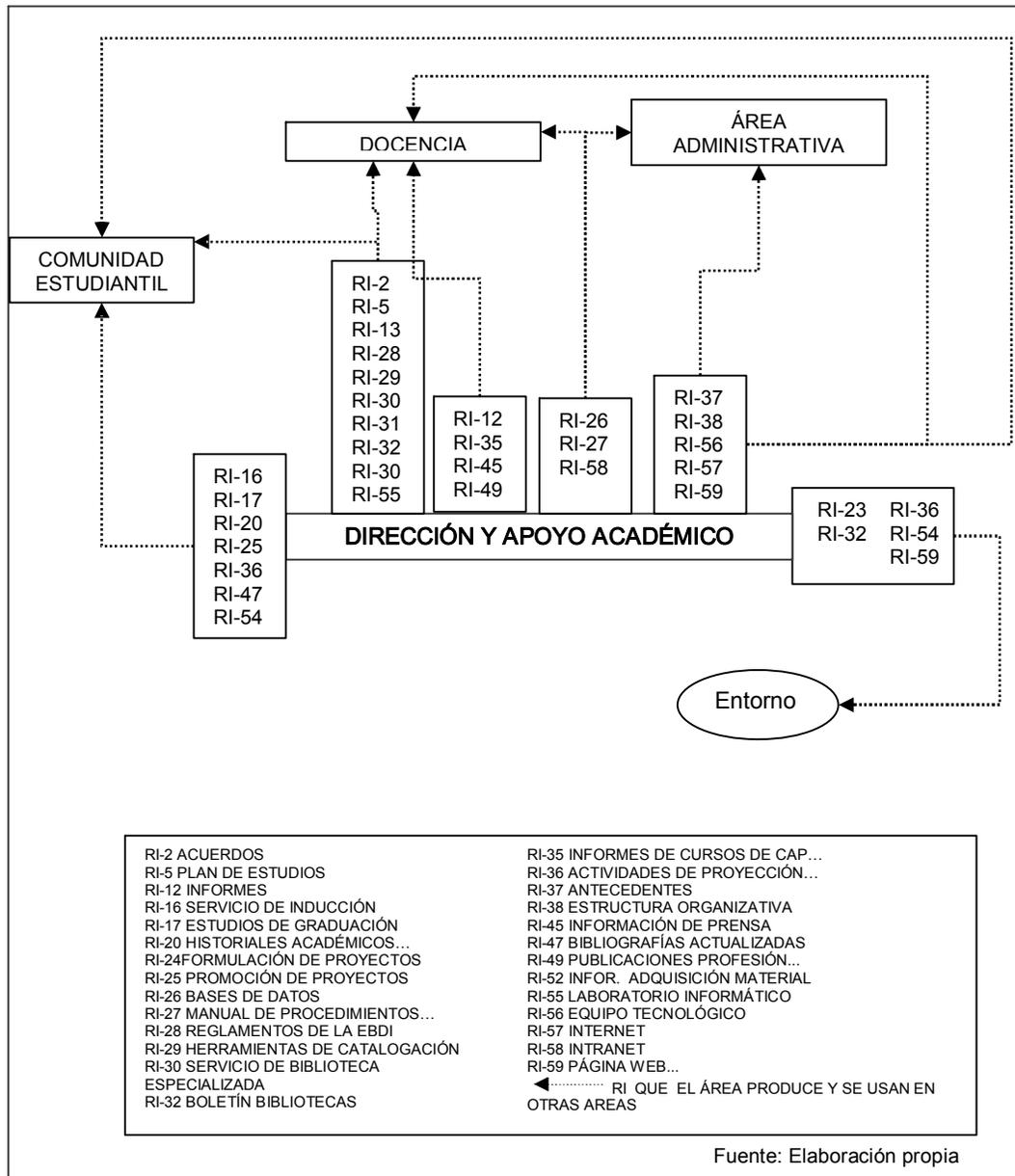


Figura 4
Flujo de Área de Dirección y Apoyo Académico
Según recursos producidos



4.3.2 Flujo del Área de Docencia

El área de Docencia usa los Acuerdos (RI-2), Plan de estudios (RI-5), Informes (RI-12), Manuales de procedimiento (RI-27), Reglamentos de la EBDI (RI-28), Herramientas de catalogación (RI-29), Servicio de biblioteca especializada (RI-30), Gestión de Boletín Bibliotecas (RI-31), Boletín Bibliotecas (RI-32), Informes de cursos de capacitación (RI-35), Información sobre antecedentes de la EBDI (RI-37), Información sobre la estructura organizativa (RI-38), Información de prensa (RI-45), Publicaciones profesionales especializadas (RI-49), Laboratorio informático (RI-55), Equipo tecnológico (RI-56), Internet (RI-57), Intranet (RI-58) y la Página web de la EBDI (RI-59), del área de Dirección y Apoyo Académico.

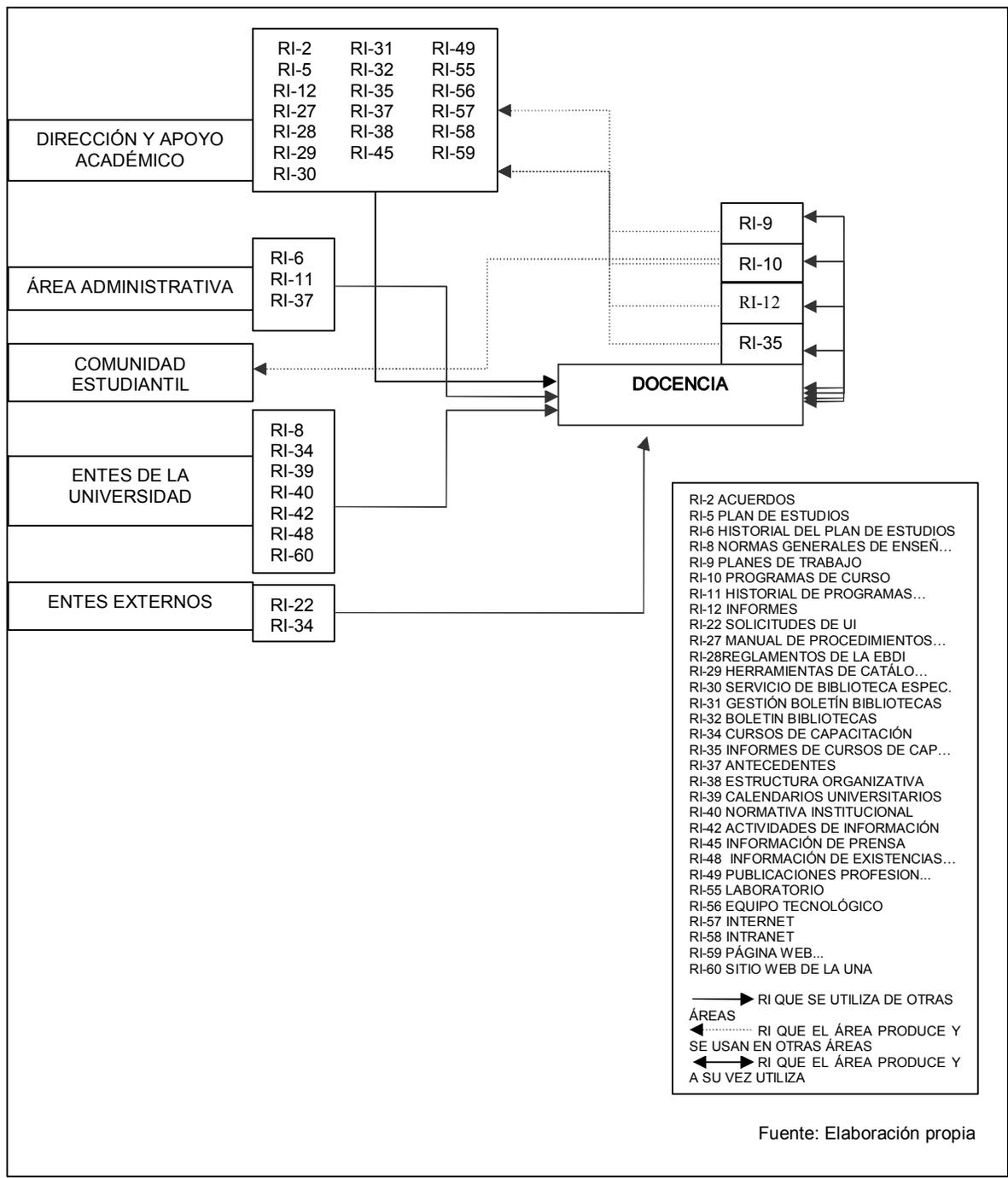
Del área administrativa utiliza los recursos Historial del plan de estudios (RI-6), Historial de programas de curso (RI-11) e Información sobre Antecedentes de la EBDI (RI-37).

Además utiliza el recurso Normas generales de enseñanza aprendizaje (RI-8), Cursos de capacitación (RI-34), Calendarios Universitarios (RI-39), Normativa institucional (RI-40), Actividades de información (RI-42), Información sobre existencias de material nuevo en la biblioteca (RI-48) y Sitio web de la UNA (RI-60) que son generados por entes de la Universidad Nacional.

De entes externos utiliza el recurso Solicitudes de instituciones para realizar práctica supervisada (RI-22) y Cursos de capacitación y actualización (RI-34).

A su vez esta área produce recursos tales como Planes de trabajo (RI-9), Programas de curso (RI-10), Informes (RI-12) y Formulación de proyectos (RI-35), que son tanto para su propia gestión y para el área de Dirección y Apoyo Académico. Los Programas de curso (RI-10) también se dirigen hacia el área de Comunidad Estudiantil.

Figura 5
Flujo Área de Docencia
Según recursos producidos y usados



4.3.3 Flujo del Área Comunidad Estudiantil

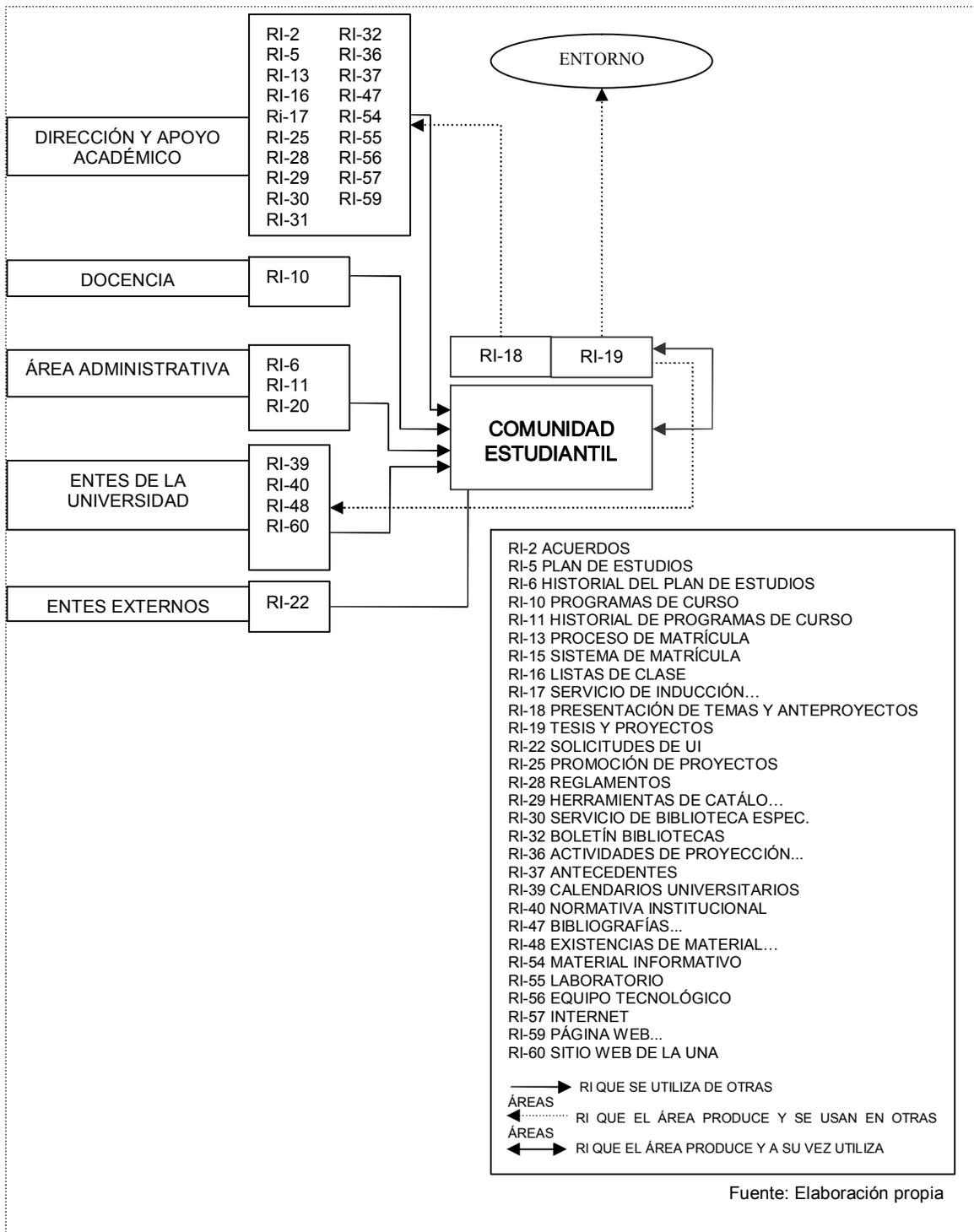
Esta área usa los siguientes RI que son generados en el área de Dirección y Apoyo Académico: Acuerdos (RI-2), Plan de estudios (RI-5), Proceso de matrícula (RI-13), Listas de clase (RI-16), Servicio de inducción (RI-17), Promoción de proyectos (RI-25), Reglamentos de la EBDI (RI-28), Herramientas de catalogación (RI-29), Servicio de biblioteca especializada (RI-30), Boletín Bibliotecas (RI-32), Actividades de proyección (RI-36), Antecedentes de la EBDI (RI-37), Bibliografías actualizadas (RI-47), Material informativo (RI-54), Laboratorio informático (RI-55), Equipo tecnológico (RI-56), Internet (RI-57) y Página web de la EBDI (RI-59).

Del área de Docencia utiliza Programas de curso (RI-10) y del área Administrativa usa Historial del plan de estudios (RI-6) e Historial de programas de curso (RI-11). De su misma área usa los Trabajos finales de graduación (RI-19).

De entes de la universidad usa Calendarios Universitarios (RI-39), Normativa Institucional (RI-40), Información sobre existencia de material nuevo en la Biblioteca Joaquín García Monge (RI-48) y el Sitio web de la UNA (RI-60). De entes externos utiliza Solicitudes de instituciones para realizar práctica supervisada (RI-22).

Como producto esta área desarrolla los recursos Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18) y Tesis y proyectos (RI-19), que se utilizan para las áreas de Dirección y Apoyo Académico y Entes de la Universidad. Estos productos también se dirigen hacia el entorno.

Figura 6
Flujo del Área Comunidad Estudiantil
Según recursos producidos y usados



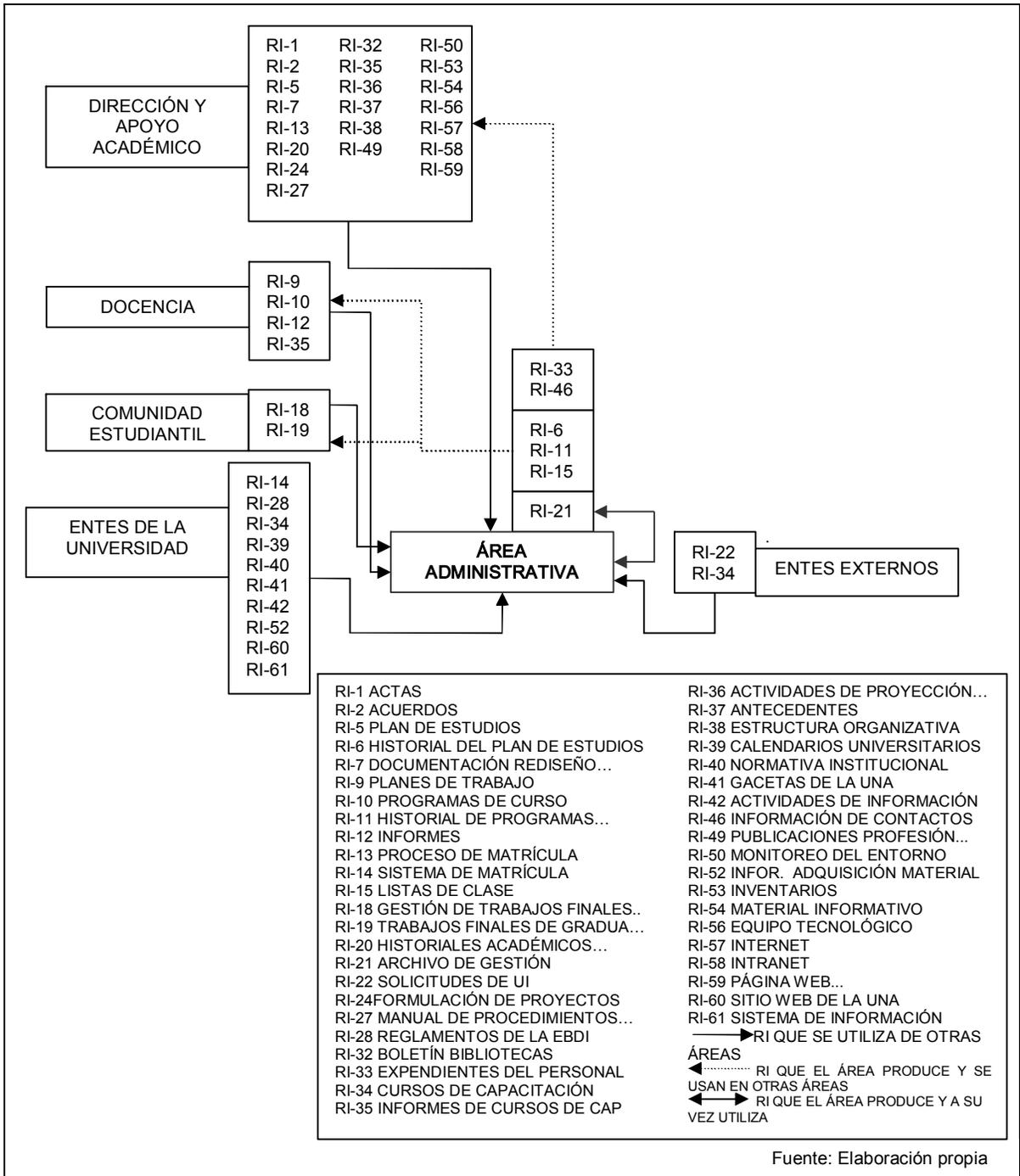
4.3.4 Flujo del Área Administrativa

Esta área tiene la particularidad de que se relaciona con la mayoría de los RI de la Escuela. Específicamente las secretarías, ya que son las personas encargadas de clasificar, almacenar, procesar y distribuir la información, que entra y sale de la Escuela. Sin embargo, en su flujo lo que se representa son los recursos con los que trabajan normalmente y de dónde proviene cada uno de ellos; así como los que son necesarios para su desempeño, por ejemplo Cursos de capacitación y actualización (RI-34).

Si se observa la representación de su flujo se puede notar que de los 61 RI, esta área utiliza 54 recursos producidos por cada una de las diferentes áreas de la Escuela y por otros entes. Los siete recursos restantes corresponden a información que esta área no necesita o con la que no trabaja.

Por otra parte, esta área produce varios recursos que son utilizados por las demás áreas, esto hace que su labor no solo se limite a ser receptora de información, sino también productora de ella. Nótese que como productos tiene el recurso Expedientes del personal (RI-33) e Información de contactos (RI-46) que se utilizan en el área de Dirección y Apoyo Académico. Luego está el Archivo de Gestión (RI-21), que es para su propio uso. Y por último están los recursos Historial del plan de estudios (RI-6), Historial de programas de curso (RI-11), Listas de clase (RI-15) que se usan en las áreas de Dirección y Apoyo Académico, Estudiantil y Docencia.

Figura 7
Flujo Área Administrativa
Según recursos producidos y usados



4.4 Análisis de los flujos de información

La representación gráfica de flujos de información es una fuente informativa muy valiosa cuando se lleva a cabo un proceso de Auditoría de información, ya que permiten visualizar el movimiento real de los RI en un momento dado en la organización.

Los flujos de información consisten en el desplazamiento de la información hacia diferentes puntos de una organización, con la finalidad de poner a disposición de todas las personas la información más pertinente y precisa para desarrollar actividades y lograr objetivos. Este desplazamiento puede darse dentro de una misma oficina o trascender hacia los demás departamentos hasta llegar al exterior por medio de productos y servicios.

Cada uno de los flujos representados anteriormente permitió determinar cuáles son los RI que se requieren para el desarrollo de cada una de las áreas que conforman la EBDI y dónde se generan esos RI necesarios, asimismo; conocer qué RI genera el área representada y hacia dónde se dirigen esos RI producidos.

Sin embargo, los flujos no solo mostraron el movimiento de los RI, también advirtieron la presencia de ciertas debilidades, las cuales es necesario mejorar para lograr un adecuado flujo de información que contribuya favorablemente en la gestión de la EBDI. Algunas de esas debilidades encontradas fueron: duplicidad de algunos RI, flujos incompletos, inexistencia de RI, falta de diseminación de ciertos RI y falta de accesibilidad a RI a través de la EBDI, lo cual provoca el acceso por otros medios.

Como se puede ver, la confección de los flujos de información fue muy importante porque reveló cómo se encuentra la EBDI en este sentido. No obstante, es necesario poner énfasis en la corrección de las debilidades

encontradas para que los flujos se den adecuadamente y esto no sea un obstáculo para la correcta toma de decisiones y ejecución de labores en la Escuela.

4.5 Estado actual, balance informacional y evaluación de los RI

A continuación se presenta el estado actual, el balance informacional y la evaluación de los RI, organizados según el área de origen.

4.5.1 Área de Dirección y Apoyo Académico

Según lo observado durante la investigación, la situación actual de los recursos de información que conforman esta área se encuentra de la siguiente manera:

Las Actas (RI-1) están organizadas según la sesión de trabajo a la que hacen referencia. Se almacenan en archivadores para estantería, pero no todos se ubican juntos; los Acuerdos (RI-2) se ubican según el tema del acuerdo. Los Planes Operativos Anuales (RI-3) se archivan en un solo lugar y se utiliza un código para identificarlos.

Los Planes de estudio (RI-5) están ordenados y clasificados según el año. La Documentación sobre el rediseño del plan de estudios (RI-7) está organizada y rotulada para una fácil identificación. Se almacena en archivadores para estantería.

Los Informes (RI-12), específicamente los informes de trabajo de los docentes, actualmente están impresos en un solo folleto. Los informes de labores de la gestión académica se ubican en un mismo lugar y se identifican mediante la fecha, los informes de proyectos se encuentran en el archivo del respectivo proyecto.

El Proceso de matrícula (RI-13) es un recurso que comprende varios subrecursos de información, tales como hojas de prematricula, horarios, distribución de aulas, asignación de profesores y padrón. Esta información siempre está disponible, lo que hace que el proceso se ejecute.

El Servicio de inducción para estudiantes y docentes de nuevo ingreso (RI-16) no existe. Los recursos Estudios de graduación (RI-17) e Historiales académicos de los estudiantes (RI-20) son muy precisos y oportunos, siempre están disponibles en el momento de ser solicitados por algún estudiante.

Asociación interinstitucional (RI-23), actualmente si se mantiene relación con otras organizaciones e instituciones de interés para la Escuela, lo que hace que este recurso esté presente.

El recurso Formulación de proyectos (RI-24) se encuentra presente, almacenado con toda la demás documentación que se ha utilizado para el desarrollo del proyecto. Se organiza en archivadores para estantería. Promoción de proyectos (RI-25) actualmente no está completamente desarrollado, ya que solo se realiza para determinados estudiantes.

Existen diferentes Bases de datos (RI-26) para gestionar la información de la Escuela. Estas bases son: ACREDI, ACTA, BIBLIO, CONGRES, DEGREE (graduados y estudiantes) DESCAR, DOC, EBUNA, EM, EMPLEA, EQUIPOS, FIN, GRADO, LIBROS, LIBROS y REPE 1. Son usadas principalmente por la subdirección.

Los Manuales de procedimientos de la EBDI (RI-27) están disponibles. Se almacenan en un archivador. Los Reglamentos de la EBDI (RI-28) están presentes y accesibles tanto en forma impresa como electrónica. El recurso Herramientas de catalogación (RI-29) son herramientas básicas para impartir algunos cursos, sin embargo no están actualizadas.

Los recursos Gestión del Boletín Bibliotecas (RI-31) y el Boletín Bibliotecas (RI-32) es información que está presente y organizada en archivadores para estantería. Hay duplicación de boletines. El recurso Informes de cursos de capacitación (RI-35) está presente, se almacena en el expediente de la persona participante. No tiene diseminación.

Actividades de proyección de la Escuela (RI-36) se realizan durante el año y se gestionan de manera que sean participativas para todas las personas interesadas. Los recursos Información sobre antecedentes de la Escuela (RI-37), Estructura organizativa (RI-38) e Inventarios (RI-53) están presentes, organizados y almacenados de manera que estén accesibles.

Los recursos Servicio de biblioteca especializada (RI-30), Bibliografías actualizadas (RI-47) e Información sobre existencias de nuevos documentos en la Biblioteca Joaquín García Monge (RI-48) y Publicaciones profesionales especializadas (RI-49) no están disponibles. El recurso Información de prensa (RI-45) no existe en la EBDI, aun cuando algunos entrevistados lo consideran necesario.

El Monitoreo del entorno (RI-50) es una actividad que no se ejecuta regularmente, al igual que el recurso Estudios de demanda y empleadores (RI-51). Se dispone de algunos que fueron realizados para el proceso de autoevaluación de la carrera.

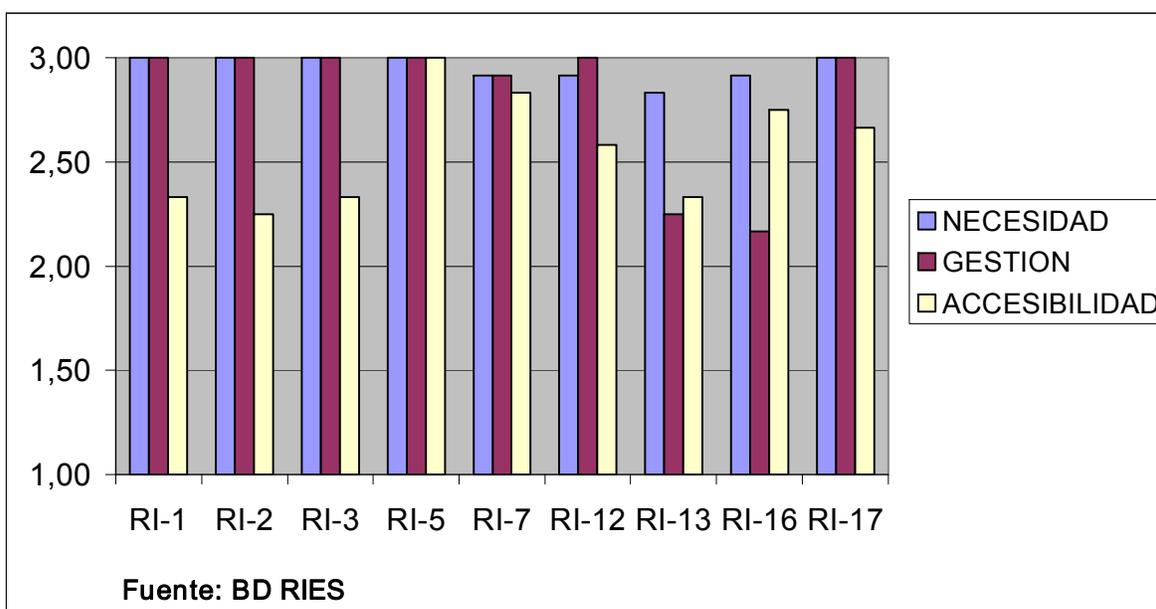
El Material informativo (RI-54) es un recurso que está presente, disponible y gestionado. La Escuela cuenta con panfletos, *brochures*, afiches u otros materiales que funcionan para exteriorizar la imagen de la Escuela, como para informar a los usuarios.

En cuanto al Laboratorio informático (RI-55) y Equipo tecnológico (RI-56) se cuenta con diferentes equipos que contribuyen tanto para la formación de los

estudiantes como para la ejecución de labores en la Escuela. Hay acceso a Internet (RI-57), sin embargo algunas veces hay problemas de conexión y de velocidad de la red. La Intranet (RI-58) no está desarrollada. La Página web de la EBDI (RI-59) está presente, ofrece información oportuna y precisa de la Escuela, sin embargo no se hacen actualizaciones frecuentes.

Haciendo un balance de los datos obtenidos mediante las opiniones de las personas entrevistadas, sobre la necesidad de los recursos, su gestión y accesibilidad, se puede representar el estado actual de la GRI en la EBDI.

Gráfico N° 1a
Balance Dirección y Apoyo Académico



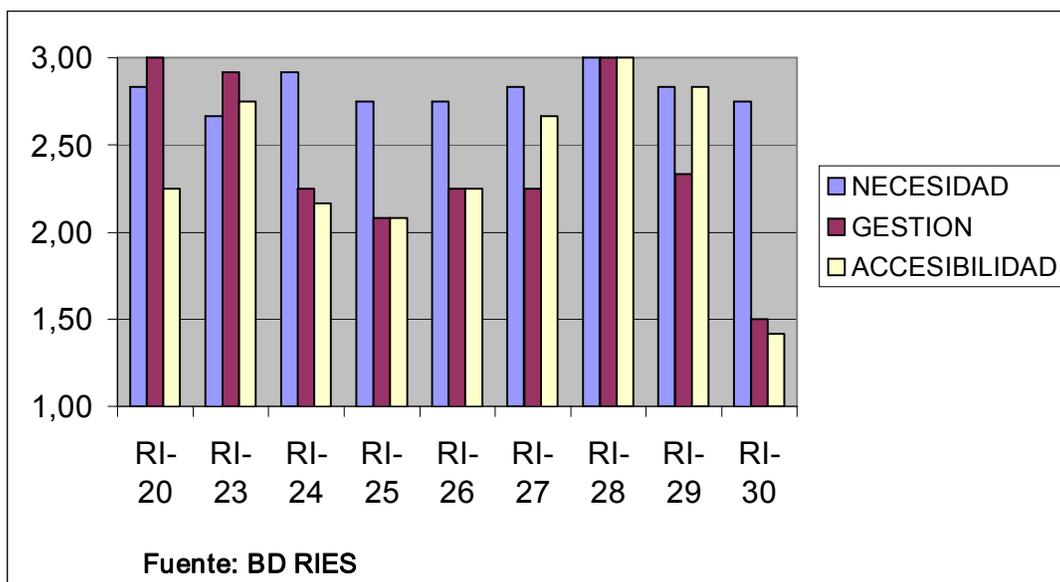
Concretamente en el Área de Dirección y Apoyo Académico en el balance (gráfico N° 1a) se puede apreciar que los recursos Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2) y Plan operativo anual (RI-3) fueron considerados de necesidad y gestión alta y su acceso medio. La razón de considerarse de acceso medio es porque son recursos de uso exclusivo del área, por lo que no lo usan todos los usuarios.

El recurso Plan de estudios (RI-5) fue considerado de necesidad, gestión y accesibilidad alta. En el recurso Documentación sobre rediseño del plan de estudios (RI-7) se puede ver que la necesidad y gestión son altas y está accesible.

Los Informes (RI-12) se consideran de necesidad y gestión alta con acceso sobre el nivel medio. En el caso del recurso Proceso de matrícula (RI-13) la necesidad es alta, su gestión y acceso medio, lo cual se debe a que este recurso no está totalmente desarrollado, por lo que no está completamente accesible.

El recurso Servicio de inducción (RI-16) se considera de necesidad alta, sin embargo la gestión es media debido a que no está completamente desarrollado, no obstante su acceso está en el nivel alto debido a que la parte que se desarrolla sí cumple efectivamente con su cometido. Los estudios de graduación (RI-17) se consideran de necesidad y gestión alta y está accesible.

Gráfico N°1b
Balance Dirección y Apoyo Académico



Siguiendo con el balance (gráfico N° 1b) se puede observar que el recurso Historiales académicos (RI-20) se consideró de necesidad alta, está totalmente

gestionado y su acceso es medio porque es un tipo de información a la que no todos tienen acceso, sino solo el estudiante interesado.

La Asociación interinstitucional (RI-23) fue considerada necesaria, su gestión es alta y actualmente existe.

El recurso Formulación de proyectos (RI-24) fue considerado con necesidad alta, pero su gestión y acceso medios, debido a que presenta ciertas inconsistencias en su almacenamiento y organización, lo que hace difícil su recuperación.

La Promoción de proyectos (RI-25) fue considerada alta, no obstante su gestión y acceso son medios, ya que es un recurso que no se ejecuta completamente.

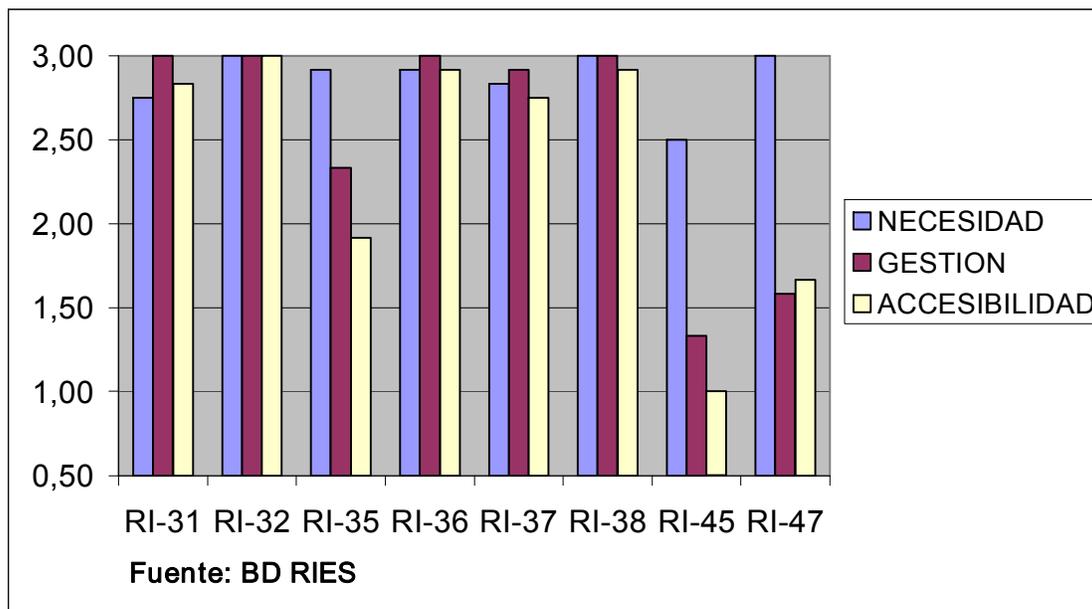
En Bases de datos (RI-26) la necesidad es alta, la gestión y el acceso son medios, debido a que es información que solamente es administrada por la Subdirección, por lo que no está accesible para cualquier persona.

La necesidad y acceso del recurso Manuales de procedimientos de la EBDI (RI-27) fue alta, no obstante la gestión está en el nivel medio debido a la falta de algunos manuales que se considera necesario que existan.

La necesidad, la gestión y el acceso del recurso Reglamentos de la EBDI (RI-28), se considera alta. Las Herramientas de catalogación (RI-29) se consideraron de necesidad y acceso altos, no obstante su gestión es media, debido a que, aunque existen, están desactualizadas.

El recurso Servicio de biblioteca especializada (RI-30) fue considerado de necesidad alta, sin embargo su gestión y acceso son bajos, debido a que actualmente no se cuenta con este servicio.

Gráfico N° 1c
Balance Dirección y Apoyo Académico



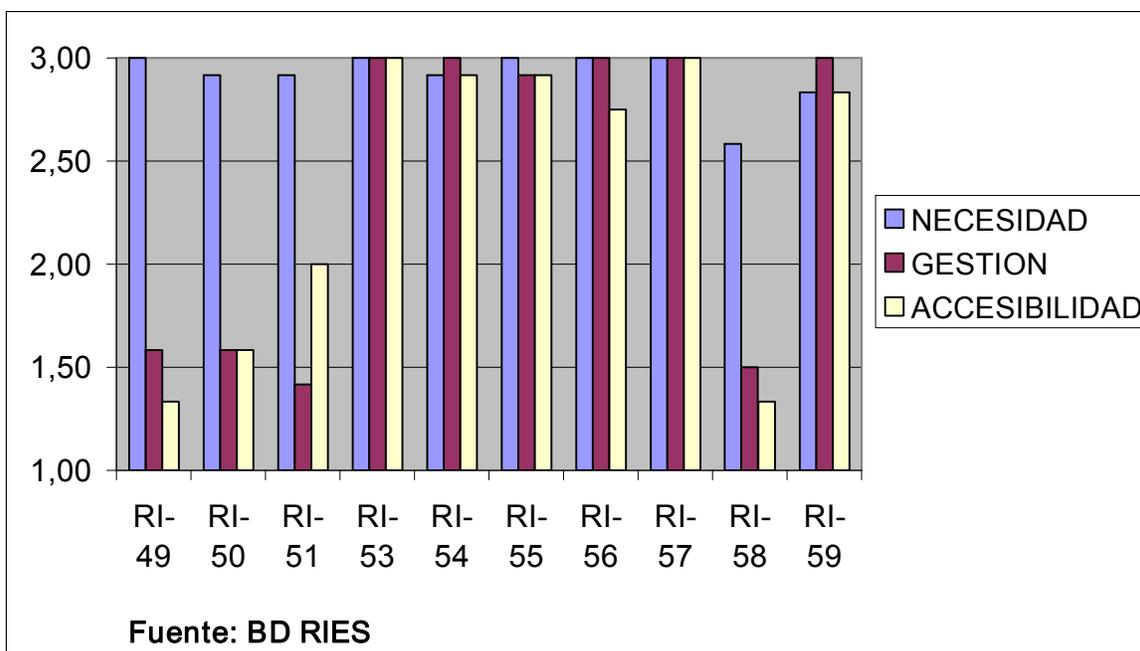
En el balance (gráfico N° 1c), la Gestión del Boletín Bibliotecas (RI-31) fue considerada necesaria con una gestión y acceso altos. El Boletín Bibliotecas (RI-32) fue considerado alto en sus tres parámetros.

Los Informes de capacitación y actualización (RI-35) se ubicaron en el nivel de necesidad alta, con gestión media y un acceso bajo, esto debido a que presentan algunas inconsistencias en su almacenamiento y porque no tienen diseminación. Las Actividades de proyección de la EBDI (RI-36) se consideraron con una necesidad, gestión y acceso en el nivel alto. El recurso Información sobre Antecedentes de la Escuela (RI-37) fue considerado alto en sus tres parámetros.

La Estructura organizativa de la EBDI (RI-38) es considerada necesaria y está gestionada y accesible. La información de prensa (RI-45) fue considerada en el nivel de necesidad media, con una gestión y acceso bajos, ya que no se obtiene a través de la Escuela, sin embargo es una información a la que se tiene acceso por otros medios.

El recurso Bibliografías actualizadas (RI-47) se considera necesario, sin embargo su gestión y acceso son bajos, porque no es un recurso que provea la Escuela en forma oportuna y continua.

Gráfico N° 1d
Balance Dirección y Apoyo Académico



Por último, en el balance (gráfico N° 1d) se puede observar que el recurso Publicaciones profesionales especializadas (RI-49) fue considerado de necesidad alta, sin embargo actualmente no están gestionadas ni accesibles. Lo mismo sucede con el recurso Monitoreo del entorno (RI-50).

En el caso de Estudios de demanda y empleadores (RI-51) la necesidad es alta, no están gestionados y su acceso es medio, esto debido a que es información que se puede obtener a través de otros medios. Los Inventarios (RI-53) son necesarios y están gestionados y accesibles.

En el Material informativo (RI-54) la necesidad, gestión y acceso fueron considerados altos. En los recursos Laboratorio informático (RI-55) la necesidad,

la gestión y el acceso fueron considerados altos, no obstante es necesaria la adquisición de una fotocopidora.

El Equipo tecnológico (RI-56) se consideró de necesidad y gestión alta con acceso sobre el nivel medio. El recurso Intranet (RI-58) fue calificado de necesidad media con una gestión y acceso bajos, ya que este recurso no existe. La Página web de la UNA (RI-59) se consideró con necesidad, gestión y acceso altos.

A pesar de que estos recursos son tan necesarios para la Escuela, por la información que proveen, hay algunos que presentan debilidad en su gestión. El Servicio de inducción para estudiantes y docentes de nuevo ingreso (RI-16) es un recurso que actualmente no está disponible, por lo que no existe una inducción para los estudiantes que ya han ingresado a la carrera, donde se les explique una gama de información necesaria para su desarrollo como estudiante y como parte integral de la Escuela.

En cuanto a los docentes que integran por primera vez la lista de profesores de la Escuela, tampoco reciben alguna charla como parte de un programa de orientación para conocer aspectos importantes del funcionamiento interno de la Escuela, lo que los hace tener un grado de desconocimiento sobre aspectos relevantes que como profesores deberían saber.

Se conoce la existencia de un proceso de inducción que se realiza en conjunto con la Facultad de Filosofía y Letras pero este funciona únicamente para que los estudiantes que ingresan a la UNA conozcan la carrera, es decir, no es para estudiantes que ya estén matriculados en la carrera. No obstante esta inducción sirve como parte del proceso y funciona adecuadamente.

El recurso Formulación de proyectos (RI-24) es débil en cuanto a su almacenamiento, es decir, no está gestionado de manera que se pueda recuperar

fácilmente, ya que se encuentra junto a toda la documentación que se ha utilizado para el desarrollo mismo del proyecto, lo que hace su acceso un poco difícil.

La Promoción de proyectos (RI-25) es un recurso que no está completamente desarrollado, este se dirige solamente a los estudiantes que realizan trabajos finales de graduación, dejando por fuera estudiantes de otros niveles que también pueden aportar y colaborar en la ejecución de proyectos.

En el recurso Bases de datos (RI-26) hay algunas que están desactualizadas y otras ya no se utilizan pero aún se almacenan.

En cuanto al recurso Manuales de procedimiento de la EBDI (RI-27), se dispone de los siguientes: Manual de base de datos ACREDI, Manual de base de datos ACTA, Manual de base de datos BIBLIO, Manual de base de datos CONGRES, Manual de base de datos DEGREE (graduados y estudiantes), Manual de base de datos DESCAR, Manual de base de datos DOC, Manual de base de datos EBUNA, Manual de base de datos EM, Manual de base de datos EMPLEA (empleadores), Manual de base de datos, EQUIPOS, Manual de base de datos FIN, Manual de base de datos GRADO, Manual de base de datos, LIBROS, Manual de base de datos LIBROS, Manual de base de datos REPE1, Manual de archivo de gestión, Manual de descripción de puestos de la UNA, Manual de normas generales de control interno, Manual de Procedimiento para identificación de empleadores, estudiantes y graduados de la EBDI, Manual de Procedimiento para reconocimiento y equiparación de estudios, Manual de Procedimiento para elaborar inventarios de bienes muebles de la EBDI, Manual de Procedimiento para estudios de graduación; sin embargo, no existe un Manual de procedimiento para realizar proceso de matrícula y otro Manual que sea para el desarrollo de cursos virtuales. Ambos son importantes porque funcionan como una guía para poder realizar efectivamente estos procesos.

El recurso Informes de cursos de capacitación (RI-35) es muy valioso porque contribuye a la actualización de aquellas personas que no asisten al evento o actividad, sin embargo éste se archiva en el expediente del participante, no se divulga entre los demás compañeros, de manera que el conocimiento adquirido se extienda a otros. Ante esta situación hay que considerar que el conocimiento tácito es uno de los recursos más importantes que tiene toda organización, de ahí la importancia de compartirlo con otras personas.

El recurso Información de contactos (RI-46) se gestiona a través de otros medios como consulta a compañeros o entes de la Universidad, directorio telefónico, entre otros, pero no se cuenta con una base de datos que permita el acceso inmediato a esta información.

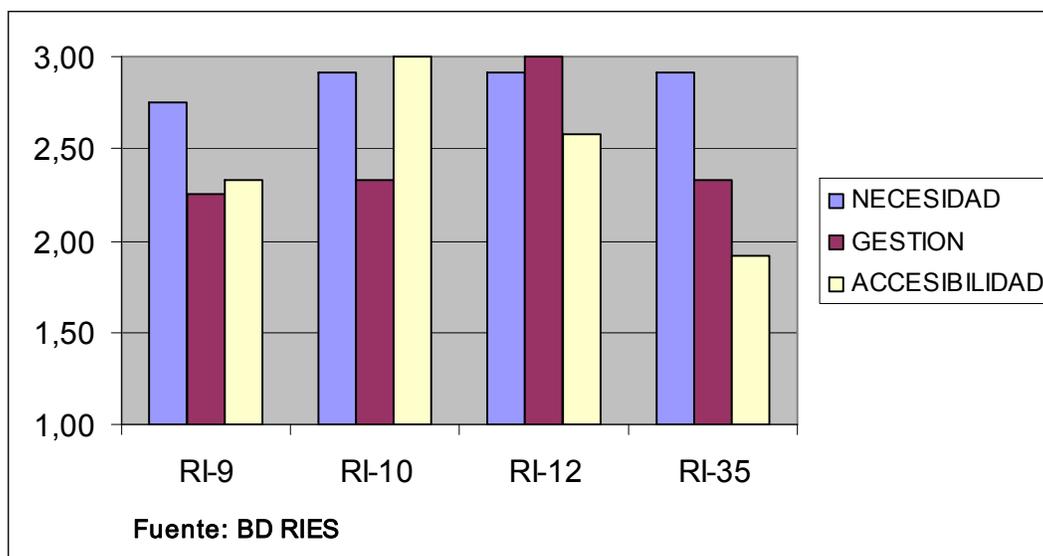
Los recursos Monitoreo del entorno (RI-50) y Estudios de demanda y empleadores (RI-51) son muy importantes. El primero suministra información precisa y oportuna de las últimas novedades y acontecimientos en el campo bibliotecológico, lo que contribuye a la actualización de los profesionales en este campo. El segundo informa sobre la demanda y oferta del mercado laboral, así como del perfil actual del bibliotecólogo, lo que permite enfocar esfuerzos hacia el desarrollo de ese profesional.

Por lo general este tipo de información se obtiene de los estudiantes o profesores que son empleadores o trabajadores. El recurso Intranet (RI-58) es una herramienta muy valiosa para una adecuada gestión de la información en las organizaciones. No obstante la EBDI no dispone de esta herramienta.

4.5.2. Área Docencia

Los recursos Planes de trabajo de los docentes (RI-9) y Programas de curso (RI-10) están presentes, ordenados y poseen un código que los identifica. El recurso Informe de curso de los docentes (RI-12) está presente, ordenado por año. El recurso Informes de cursos de capacitación (RI-35) presenta la misma situación que en el área de Dirección y Apoyo Académico.

Gráfico N° 2
Balance Área de Docencia



En el balance informacional del Área de Docencia (gráfico N° 2), el recurso Planes de trabajo (RI-9) fue considerado como necesario, su gestión y su acceso superan el nivel medio, esto se da porque es información que solo compete a ciertas personas, por lo que no todos tiene acceso a ella.

Los Programas de curso (RI-10) se consideran necesarios y están accesibles, pero están medianamente gestionados, debido a la duplicación de programas.

En el recurso Informes (RI-12), que para este balance corresponde a informes de final de curso de los docentes, la necesidad y gestión son altas y su acceso está por encima del nivel medio, esto se da porque es información que solo es de interés para la dirección. Los Informes de cursos de capacitación (RI-35) tuvieron necesidad alta, la gestión por encima del nivel medio y el acceso bajo, ya que presentan inconsistencia en su almacenamiento y porque no se diseminan.

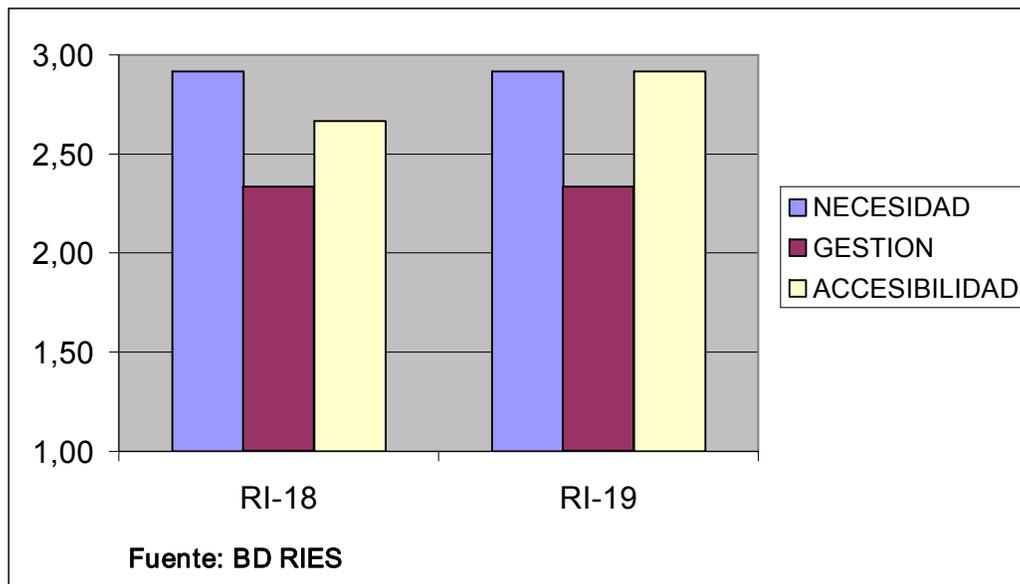
Los recursos Planes de trabajo de los docentes (RI-9) y Programas de curso (RI-10) suministran información clara y específica para la ejecución de labores, el Informe de curso de los docentes (RI-12) sirve para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas programados para la ejecución de los cursos y tomar decisiones al respecto, así como para conocer el rendimiento de un docente.

El recurso Informes de cursos de capacitación (RI-35) tiene como función principal transmitir el conocimiento adquirido a otras personas para que también se enriquezcan con ese conocimiento, pero al igual que en el área de Dirección y Apoyo Académico, se almacena en el expediente de la persona participante y no se disemina, por lo que su accesibilidad es nula.

4.5.3 Área de Comunidad Estudiantil

En esta área solamente se ubican dos recursos: Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18) y Trabajos finales de graduación (RI-19), ambos están presentes, se ubican en la oficina de la Dirección y en una de las bodegas que se usan para guardar la documentación.

Gráfico N° 3
Balance Área de Comunidad Estudiantil



De acuerdo con el balance (gráfico N° 3) estos dos recursos son considerados de necesidad alta y gestión media, esto debido a que tienen debilidad en su almacenamiento y organización. En cuanto al acceso para Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18), la accesibilidad está por encima del nivel medio y para Trabajos finales de graduación (RI-19) es alta, ya que este recurso también se encuentra disponible en la Biblioteca Joaquín García Monge, lo que le da más facilidad de acceso a los usuarios.

Estos recursos son muy importantes porque forman parte de la producción y aporte intelectual de la Escuela. Además, según el tema y la calidad del proyecto, tesis u otro trabajo que se realice, se puede generar un impacto en el campo de la Bibliotecología, que sería beneficioso para la imagen de la Escuela y de la Universidad.

Estos recursos presentan debilidad en cuanto a su almacenamiento, en el caso de Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18) está organizada en un archivador con todos los documentos que ha presentado el estudiante desde la aprobación del tema hasta el anteproyecto. No están ordenados, sino que están

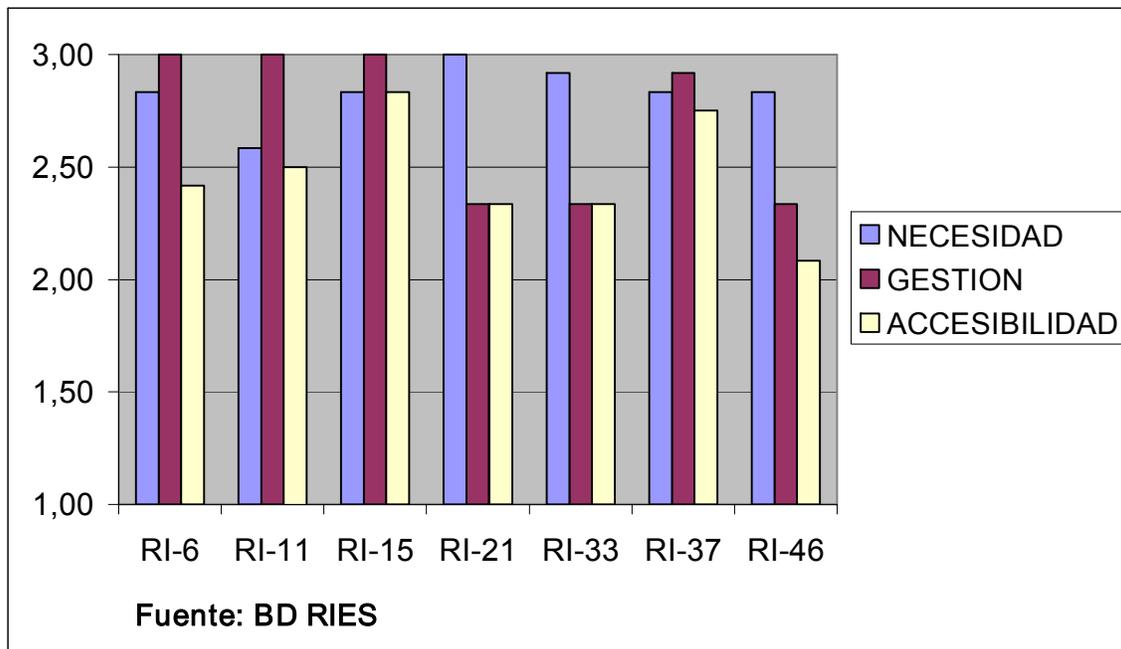
juntos, esto hace difícil recuperar esta información, por ejemplo para hacer un análisis de qué temas se han aprobado, cuáles se están realizando y cuáles no, cuáles estudiantes continúan trabajando y cuáles están rezagados, entre otras cosas. En el caso de Trabajos finales de graduación (RI-19), a pesar de ser pocos, no están ordenados en un solo lugar, ya que se encontraron algunos en la oficina de la Dirección y otros en la bodega.

4.5.4 Área Administrativa

La situación de los recursos de esta área se presenta de la siguiente manera:

Los Historiales del plan de estudios (RI-6) están organizados y almacenados, aunque hay duplicación de planes, lo mismo sucede con el Historial de programas de curso (RI-11). El Archivo de gestión (RI-21) está presente, sin embargo, esto se corrige una vez que toda esta documentación se traslada a cada uno de los ampos donde se almacena finalmente. El recurso Expedientes del personal (RI-33) está presente, pero desorganizado a falta de espacio en el archivo donde se ubican. La Información sobre antecedentes de la Escuela, está accesible, ordenada y clasificada. El recurso Información de contactos (RI-46) no se posee, no obstante es información que se obtiene a través de otros medios, como el personal, entes de la Universidad e Internet.

Gráfico N° 4
Balance del Área Administrativa



De acuerdo con el balance anterior se puede ver que todos los recursos son considerados como necesarios para la EBDI.

Los recursos Historial del plan de estudios (RI-6), Historial de programas de curso (RI-11), Listas de clase (RI-15) e Información de antecedentes de la Escuela (RI-37) se consideraron con una gestión alta. El Archivo de Gestión (RI-21), Expedientes del personal (RI-33) e Información de contactos (RI-46) se calificaron con una gestión por encima del nivel medio. En el caso del RI -21 y el RI-33 es porque presentan debilidad en su ordenamiento y organización y en cuanto al RI-46 es porque el recurso no existe, sin embargo su información se adquiere a través de otros medios.

Respecto al acceso, el más alto se consideró para los recursos Listas de clase (RI-15) e Información sobre antecedentes de la Escuela (RI-37), seguido por Historial de programas de curso (RI-11) e Historial del plan de estudios (RI-6).

Luego, en un nivel muy similar, está Archivo de Gestión (RI-21) y Expedientes del personal (RI-33), para terminar con Información de contactos (RI-46) como el recurso de menor acceso.

Los Historiales de los programas de curso (RI-11) e Historiales del plan de estudios (RI-6) son una fuente de información valiosa para conocer cuál ha sido la evolución que ha tenido la EBDI tanto en su carrera como en los cursos que imparte, igualmente la información de los antecedentes es valiosa para conocer sobre la historia de la Escuela.

Los recursos Historial de programas de curso (RI-11) e Historial del plan de estudios (RI-6), a pesar de ser información de acceso libre no se consulta con frecuencia, sin embargo las personas entrevistadas consideran que aunque no la utilizan saben que de requerirla en algún momento está disponible. Las Listas de clase (RI-15) son un recurso necesario para que los docentes puedan llevar el control de los estudiantes que se matriculan en determinado curso.

El recurso Expedientes del personal (RI-33) es fundamental, ya que en ellos se resguarda toda la información personal, profesional y laboral de cada funcionario; sin embargo, actualmente, por falta de espacio está saturado, lo que puede dificultar su acceso y hasta puede provocar extravío de información.

Un elemento muy necesario dentro de toda organización es la comunicación, tanto interna como externa, de ahí la necesidad de contar con Información de contactos (RI-46) para contactar a las personas u organizaciones de interés para la EBDI, sin embargo este recurso no está disponible, sino que se localiza a través de otros entes de la Universidad o por medio de Internet, consulta persona a persona u otros medios, que hacen que aunque no exista este recurso, de igual manera se pueda hacer uso de la información.

4.5.5 Entes de la Universidad Nacional

En el caso de este productor de RI, la situación de los recursos que provee se encuentra así:

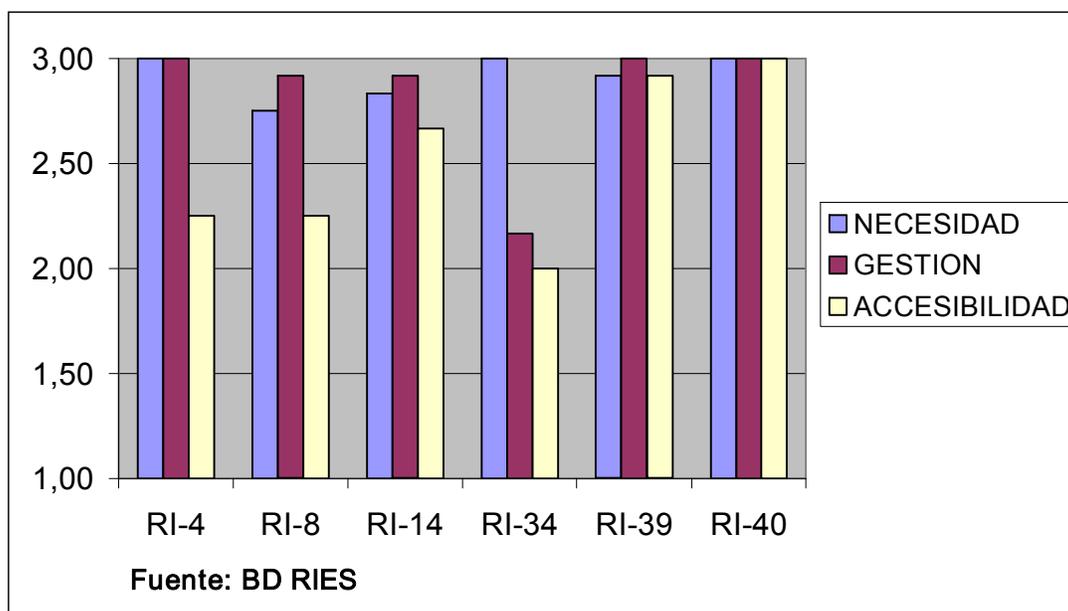
El Presupuesto (RI-4) está gestionado, sin embargo es información a la que tiene acceso solo la Dirección. El recurso Normas generales del proceso enseñanza aprendizaje (RI-8) está presente y ordenado.

El Sistema de matrícula (RI-14) funciona adecuadamente y se prevé el cambio a un sistema más efectivo para los próximos años. El recurso Cursos de capacitación y actualización (RI-34) no se da frecuentemente y se dirige solo a ciertas áreas de la Escuela.

Los Calendarios universitarios (RI-39) constituyen información que siempre se comunica y está accesible. Los recursos Normativa institucional (RI-40) y Gacetas de la Universidad (RI-41) se refieren a información que está accesible y sistematizada tanto en formato impreso como electrónico, se gestiona adecuadamente. Las Actividades de información (RI-42) son un recurso muy crítico, sin embargo los entrevistados consideran que no asisten con regularidad. Las Reuniones institucionales (RI-44) están presentes y se gestionan adecuadamente. El recurso Información sobre existencias de nuevos documentos en el área de Bibliotecología y temas afines en la Biblioteca Joaquín García Monge (RI-48) no está totalmente desarrollado.

Los recursos Información para la adquisición de recursos materiales (RI-52), Sitio web de la UNA (RI-60) y Sistema de información institucional (RI-61), están presentes y gestionados para transmitir información oportuna y precisa.

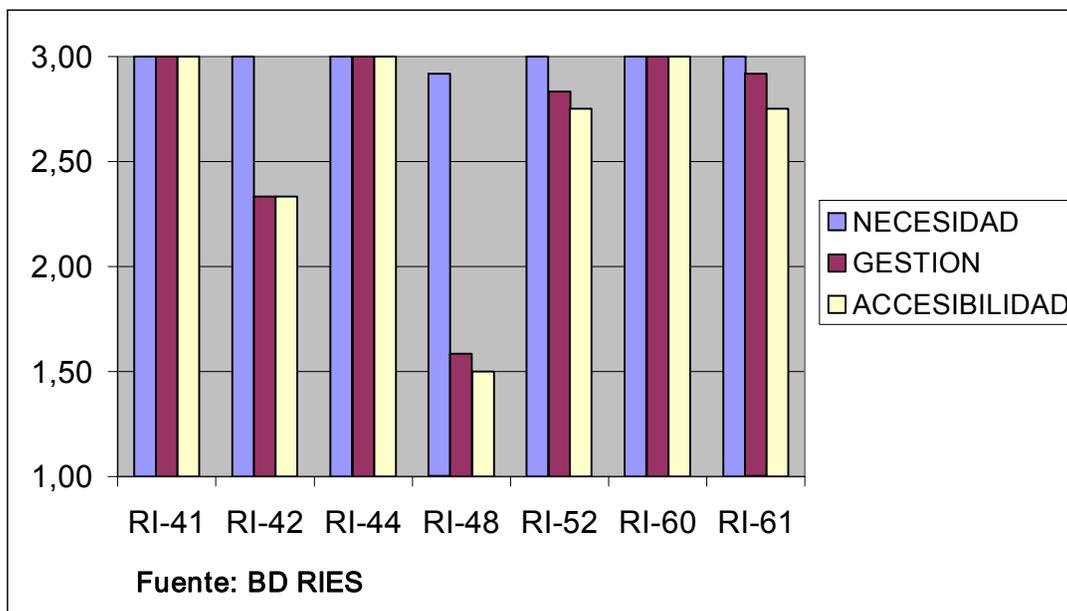
Gráfico N° 5a
Balance de Entes de la Universidad Nacional



En este balance (gráfico N° 5a) se puede observar que el recurso Presupuesto (RI-4) fue considerado de necesidad y gestión altas, sin embargo su acceso apenas pasa el nivel medio, esto se debe a que es información que solo maneja la Dirección. Las Normas generales de enseñanza-aprendizaje (RI-8) son consideradas como un recurso necesario, está gestionado y su accesibilidad está dentro del nivel medio. El Sistema de matrícula (RI-14) se consideró de necesidad y gestión altas, no obstante su acceso está por encima del nivel medio. En el recurso Cursos de capacitación y actualización (RI-34) la necesidad es considerada alta, su gestión está por encima del nivel medio y su accesibilidad es media. El Calendario universitario (RI-39) fue considerado un recurso con necesidad, gestión y acceso altos.

La nNormativa institucional (RI-40) es el único recurso que mantiene un equilibrio en sus tres variables, todas están consideradas como altas.

Gráfico N° 5 b
Balance de Entes de la Universidad Nacional



En el mismo balance (gráfico N° 5b) los recursos Gacetas de la Universidad (RI-41), Reuniones institucionales (RI-44) y Sitio web de la UNA (RI-60) están muy bien, ya que las tres variables están consideradas altas, esto es un indicador de que su gestión es correcta. En el recurso Actividades de información (RI-42) se puede observar que su necesidad fue considerada alta, sin embargo su gestión y accesibilidad son medias, porque no se dan regularmente.

El recurso Información sobre existencias de nuevos documentos en el área de Bibliotecología y temas afines (RI-48) es el que presenta más inconsistencia, ya que su necesidad fue considerada alta, pero hay un gran desequilibrio respecto a su gestión y acceso, que están dentro del nivel bajo, debido a que es un recurso que no se gestiona, por lo tanto no se puede tener acceso a él.

Los recursos Información para la adquisición de recursos materiales (RI-52) y Sistema de información institucional (RI-61) son muy similares, ya que fueron considerados con necesidad alta, gestionados y accesibles.

El Presupuesto (RI-4) es un recurso muy importante porque de él depende la gestión financiera de la Escuela. El recurso Normas generales del proceso enseñanza-aprendizaje (RI-8) es muy necesario porque da directrices para el desarrollo del proceso de enseñanza, sin embargo no ha sido diseminado entre los docentes, lo que genera desconocimiento de esta información. El Sistema de matrícula (RI-14) y el Sistema de información institucional (RI-61) almacenan y proveen información que apoya la gestión administrativa de la Escuela.

El recurso Cursos de capacitación y actualización (RI-34) es muy necesario para la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas que pueden ser aplicados favorablemente en la gestión administrativo-académica de la Escuela. Según la opinión de los entrevistados, se presenta más para los docentes, sin embargo para el área administrativa no se da frecuentemente, específicamente para las secretarías, lo que genera un problema para su actualización y capacitación.

Los Calendarios universitarios (RI-39) proporcionan información útil para planear el desarrollo de actividades, definir entrega de información como para desarrollar el curso lectivo.

La Normativa institucional (RI-40) es información fundamental para el funcionamiento adecuado de la Escuela; las Gacetas de la Universidad (RI-41) indican los cambios que se producen en la normativa institucional para que se aplique correctamente. Las Reuniones institucionales (RI-44) son necesarias porque en ellas se toman decisiones que afectan a la Escuela y de las cuales siempre se debe tener conocimiento. El recurso Información sobre existencias de nuevos documentos en el área de Bibliotecología y temas afines en la Biblioteca Joaquín García Monge (RI-48) es necesario porque informa tanto a los docentes

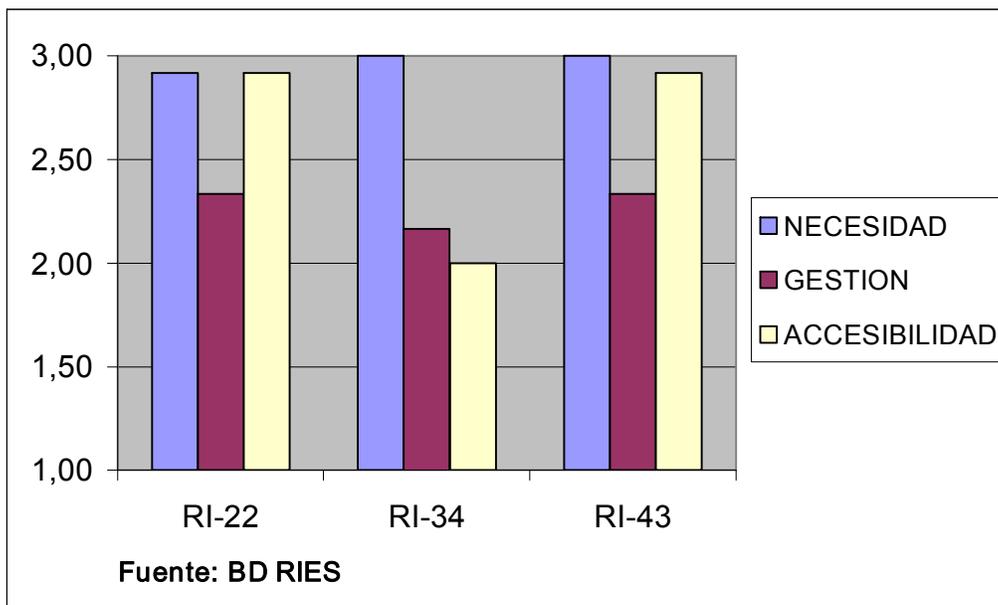
como a los estudiantes de las novedades que se pueden consultar, lo que les permite tener un acceso más oportuno y preciso de la información, no obstante no está gestionado.

La Información para la adquisición de recursos materiales (RI-52) provee información necesaria para tomar decisiones respecto a la compra de bienes para la Escuela, el Sitio web de la UNA (RI-60) almacena y brinda información sistematizada de la Universidad.

4.5.6 Entes externos

Esta área produce recursos que son importantes por su alto contenido informacional, de ahí la necesidad de contar con ellos. A esta área corresponden las Solicitudes que hacen las instituciones para requerir estudiantes para realizar prácticas supervisadas en sus instalaciones (RI-22), esta información es importante sin embargo no está gestionada adecuadamente de manera que se le pueda dar un seguimiento a las unidades donde ya se ha enviado estudiantes y a las que no. El recurso Cursos de capacitación y actualización (RI-34) que es muy necesario para la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas, sin embargo no está completamente gestionado. Entidades homólogas (RI-43)

Gráfico N° 6
Balance Entes Externos



Según el balance de Entes Externos (gráfico N° 6) se puede observar que el recurso Solicitudes que hacen las instituciones para requerir estudiantes para realizar prácticas supervisadas en sus instalaciones (RI-22) fue considerado como necesario, con accesibilidad alta, sin embargo su gestión está por encima de nivel medio, debido a debilidades en la organización y almacenamiento de la información. Lo mismo sucede con Entidades homólogas a la EBDI (RI-43).

Como se puede observar, cada uno de los RI analizados en los gráficos anteriores contiene o proporciona información significativa para el desarrollo de la EBDI, ya que es la información necesaria para la efectiva toma de decisiones y desarrollo de funciones. Su gestión debe ser muy rigurosa, procurando que esta información siempre sea precisa y oportuna, de fácil acceso para quien la necesite y cuando la solicite. Sin embargo, a pesar de la necesidad de que estén adecuadamente gestionados, los balances anteriores indican que esta no es la realidad de varios de los recursos, ya que presentan deficiencias en mayor o menor grado, que es necesario mejorar lo antes posible para lograr una gestión más efectiva de la información que contribuya al logro de objetivos de la Escuela.

En cuanto a la variable gestión, ésta se representa con el color gris. Se puede observar que hay recursos en los tres niveles. De los 61 recursos, 34 están en nivel alto, 19 presentan en el nivel medio y ocho en el nivel bajo o en su defecto no están gestionados. Los RI que se encuentran en el nivel medio es porque están presentando inconsistencia en su almacenamiento, organización y disseminación. Los que se ubican en el nivel bajo es porque no existen en la Escuela. Estos RI se distribuyen de la siguiente manera:

Nivel alto

RI-1	RI-11	RI-31	RI-52
RI-2	RI-14	RI-36	RI-54
RI-3	RI-15	RI-37	RI-55
RI-4	RI-12	RI-38	RI-56
RI-5	RI-17	RI-39	RI-59
RI-6	RI-20	RI-40	RI-57
RI-7	RI-23	RI-41	RI-60
RI-8	RI-28	RI-44	RI-61

Nivel medio

RI-9	RI-19	RI-27	RI-35
RI-10	RI-21	RI-29	RI-42
RI-13	RI-22	RI-33	RI-43
RI-16	RI-24	RI-34	RI-46
RI-18	RI-25		

Nivel bajo

RI-30	RI-49
RI-45	RI-49
RI-47	RI-50
RI-48	RI-51
	RI-58

El acceso se presenta con el color blanco, en donde se puede observar que sucede una situación similar a la gestión. Los 61 quedaron distribuidos así:

Nivel alto hay 33 RI:

RI-5	RI-23	RI-41
RI-7	RI-27	RI-43
RI-10	RI-28	RI-44
RI-12	RI-29	RI-52
RI-14	RI-31	RI-54
RI-15	RI-32	RI-55
RI-16	RI-36	RI-56
RI-17	RI-37	RI-59
RI-18	RI-38	RI-57
RI-19	RI-39	RI-60
RI-22	RI-40	RI-61

Nivel medio hay 18 RI:

RI-1	RI-11	RI-33
RI-2	RI-13	RI-34
RI-3	RI-20	RI-35
RI-4	RI-21	RI-42
RI-6	RI-24	RI-46
RI-8	RI-25	
RI-9		

Finalmente, hay ocho RI en el nivel de acceso bajo que son:

RI-30	RI-51
RI-50	RI-47
RI-45	RI-58
RI-49	RI-49

Del análisis anterior se puede concluir que la gestión de los RI de la EBDI se encuentra actualmente (2005-2006) entre el nivel medio y el alto. Esto porque aunque existen algunas inconsistencias en determinados RI, con la aplicación de precisas oportunidades de mejora pueden corregirse, logrando así aumentar el nivel de gestión de los RI.

A continuación, se presentan las fortalezas y debilidades que se determinaron a nivel general en la GRI de la Escuela:

Fortalezas

- La mayor parte de los recursos de información que la EBDI requiere existen, están disponibles.
- Se cuenta con los equipos e insumos necesarios para explotar la información.
- La Escuela cuenta con personas encargadas de administrar adecuadamente la información.
- A raíz del proceso de autoevaluación para la acreditación de la carrera, la mayoría de la información se digitalizó y se mantiene en una base de datos, lo que favorece su conservación.
- Los RI que hacen falta son accesibles por otros medios, lo que no limita la obtención de la información para cubrir necesidades específicas.

Debilidades

- Recursos de información no existentes en el entorno de la Escuela.
- Almacenamiento y ordenamiento inadecuado de información.
- Recursos de información no diseminados.
- Duplicidad de recursos.
- Recursos poco o nada desarrollados.
- Flujos de información inconsistentes porque la información no fluye, es decir, no llega a las personas que la requieren en el momento oportuno.

Seguidamente, como parte de este mejoramiento se plantean algunas oportunidades de mejora que pueden contribuir para aminorar estas debilidades.

4.7 Oportunidades de mejora para los RI

A continuación se presentan las oportunidades de mejora (**OM**) específicamente para aquellos RI que así lo requieren. La información base para plantear estas oportunidades fueron los datos obtenidos en la etapa de observación directa de los recursos y en los resultados de los balances. Estas oportunidades de mejora se presentan según el área responsable de ejecutar dicha oportunidad.

Área de Dirección y Apoyo Académico

Normas generales para el proceso enseñanza aprendizaje (RI-8)

OM: Promover por parte de las autoridades la disseminación entre los académicos de esta información para que todos la conozcan y la apliquen en sus labores de enseñanza.

Servicio de inducción para docentes y estudiantes nuevos (RI-16)

OM: Desarrollar un proceso de inducción que sea tanto para los estudiantes como para los docentes.

Promoción de proyectos (RI-25)

OM: Diseñar un programa para estimular la participación de los estudiantes en los proyectos. Realizar panfletos, charlas, entre otros materiales o actividades principalmente dirigidos a los estudiantes, donde se explique en qué consiste cada uno de los proyectos que tiene la EBDI, la importancia de llevarlos a cabo y la oportunidad que pueden tener los estudiantes al participar activamente en su desarrollo.

Bases de datos (RI-26)

OM: Dar mantenimiento y eliminar aquellas bases que ya no se utilizan, para asegurar que solo exista la información verdaderamente necesaria para la EBDI.

Manuales de procedimientos (RI-27)

OM: Elaborar los procedimientos para realizar matrícula y para el desarrollo de cursos virtuales, ya que son un insumo para la correcta ejecución de la actividad a la que hacen referencia.

Herramientas de catalogación (RI-29)

OM: Gestionar la adquisición de las últimas versiones de estos documentos, ya que esto facilita la actualización de los estudiantes y profesores.

Servicio de Biblioteca especializada (RI-30)

OM: Implementar una biblioteca especializada a nivel de la Facultad de Filosofía donde hayan documentos en el área de la Bibliotecología y temas afines que sirva para el desarrollo académico e intelectual de las personas que así lo requieran (profesores, estudiantes y personas particulares). Asegurar que la información que contenga sea realmente oportuna en cuanto a temas y actualidad, así como en formatos, bases de datos, discos compactos u otros según las necesidades de los usuarios.

Curso de capacitación y actualización (RI-34)

OM: Propiciar más la participación tanto de los docentes como del personal administrativo en diferentes actividades informativas, ya que son una fuente importante para obtener nuevos conocimientos que posteriormente se pueden aplicar en el desarrollo de su trabajo.

Información de prensa (RI-45)

OM: Tramitar la suscripción para recibir al menos uno diario, esto ayudaría para estar al tanto de la realidad nacional y principalmente de aquellos acontecimientos que se relacionan al área de la Bibliotecología y afines.

Bibliografías actualizadas (RI-47)

OM: Dotar a los profesores de bibliografías actualizadas y pertinentes sobre el tema del curso que vayan a desarrollar.

Información sobre existencia de nuevos documentos en el área de Bibliotecología o temas afines en la Biblioteca Joaquín García Monge (RI-48)

OM: Coordinar con las personas encargadas del área de Referencias en la Biblioteca Joaquín García Monge, el envío de índices o catálogos donde se indique la documentación sobre el área o afines que se encuentra disponible, ya que es una fuente muy valiosa para hacerla llegar a los profesores de la EBDI para que tengan conocimiento de qué materiales pueden usar y a su vez lo trasmitan a los estudiantes.

Publicaciones profesionales especializadas (RI-49)

OM: Incluir dentro del presupuesto la suscripción y adquisición de Publicaciones profesionales especializadas para estar al tanto de lo que se publica en el área de la Bibliotecología y sobre los cambios que se dan en la profesión misma.

Monitoreo del entorno (RI-50) y estudios de demanda y empleadores (RI-51)

OM: Desarrollar cada cierto tiempo este tipo de estudios e investigaciones, ya que son una fuente importante de información que aporta datos de mucho valor que ayudan a ir mejorando y cambiando las temáticas que se imparten en la carrera con el fin de formar bibliotecólogos cada vez más competentes y capacitados para enfrentar los nuevos retos que le impone la sociedad. Asimismo, ayuda a conocer cuál es el perfil del profesional que se necesita en

el mercado laboral, con ello se puede mejorar programas de estudio, desarrollar más actividades de proyección, entre otras cosas.

Intranet (RI-58)

OM: Impulsar al personal informático para desarrollar esta herramienta para agilizar procesos y tener más acceso a la información interna de la EBDI.

Área Administrativa

Historial de plan de estudios (RI-6) e Historial de programas de curso (RI-11)

OM: Almacenar solo un ejemplar de cada tipo de documento para evitar la duplicación de información

Planes de trabajo (RI-9) y Programas de curso (RI-10)

OM: Buscar una manera más efectiva de organizar estos documentos, para que su acceso sea más rápido y puntual.

Informes (RI-12)

OM: Clasificarlos y ordenarlos cada uno según su temática y fecha para asegurar su fácil recuperación y disponibilidad.

Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18)

OM: Desarrollar un sistema de clasificación preciso y funcional para almacenar toda la información que se genera durante el proceso de GTFG en la Escuela. Asimismo, diseñar y desarrollar una base de datos donde se almacene información específica de este proceso de GTFG para que haya un acceso más oportuno a esta cuando es requerida.

Trabajos finales de graduación (RI-19)

OM: Habilitar un espacio en estantería para organizar y almacenar los trabajos finales de graduación (tesis, proyectos) de manera que todos se encuentren en

un solo lugar. Se pueden ordenar por año y nombre del estudiante que presento el trabajo.

Solicitudes de instituciones para la distribución de estudiantes que deben realizar practica supervisada (RI-22)

OM: Crear una base de datos para almacenar todas las solicitudes de las instituciones, donde además se incluya la respuesta que se ha dado por parte de la EBDI, ya sea la asignación o no asignación de estudiantes, de manera que cada vez se pueda dar atención a aquellas unidades donde nunca se ha enviado estudiantes, esto ayuda a tener más opciones para brindar a los estudiantes y más experiencias, que les ayuden en sus futuros trabajos.

Formulación de proyectos (RI-24)

OM: Ordenar este documento en un lugar separado de la documentación propiamente de la gestión del proyecto. Esto ayuda para tener más disponibilidad, en caso de que alguna persona los desee consultar para conocer lo que se ha hecho o se está haciendo en materia de proyectos en la EBDI. Además, si se consultan antes se puede evitar la duplicación de trabajos.

Expedientes del personal (RI-33)

OM: Organizarlos de manera que toda la información de cada persona se encuentre en un solo archivo, esto contribuye a que no se extravíe o se ignore algún documento importante.

Informes de cursos de capacitación y actualización (RI-35)

OM: Organizar este tipo de documento en un lugar adecuado, de manera que estén más disponibles y fáciles de recuperar, ya que según el contenido pueden ser una fuente de información valiosa para las demás personas que trabajan en la EBDI.

CAPITULO V

**Propuesta para la gestión del recurso de información “Gestión de Trabajos
Finales de Graduación”**

5.1 Introducción

La propuesta para este trabajo de investigación consiste en el desarrollo de la oportunidad de mejora planteada para el recurso “Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18)”, la cual dice lo siguiente:

Desarrollar un sistema de clasificación preciso y funcional para almacenar toda la información que se genera durante el proceso de GTFG en la Escuela. Así mismo, diseñar y desarrollar una base de datos donde se almacene información específica de este proceso de GTFG para que haya un acceso más oportuno a esta cuando es requerida.

Esta oportunidad de mejora tiene como propósito contribuir a un manejo adecuado y óptimo de la información que corresponde a la GTFG de los estudiantes que optan por el grado de Licenciatura en la EBDI, así como tener un acceso más oportuno a ella.

Para efectuar esta propuesta se hizo un análisis de las oportunidades de mejora planteadas, con el fin de seleccionar el recurso de información por gestionar. También se consultó a las autoridades de la EBDI sobre la utilidad de esta propuesta. Asimismo, se realizó una entrevista al personal administrativo para definir los elementos que debía contener este recurso según las necesidades existentes.

Finalmente se describe el proceso de gestión, se presenta el sistema de clasificación y donde además se incluye el diseño de la base de datos.

5.2 Descripción del proceso de gestión de los TFG

El proceso de gestión de los TFG en la EBDI inicia cuando un estudiante hace los trámites para inscribir el tema. Para ello él o ella debe entregar en la secretaría de la Escuela una solicitud por escrito, donde solicita la aprobación tanto del tema como del tutor. Junto a esta solicitud también se debe presentar un documento original y seis copias donde se indica: el problema y su importancia, el estado de la cuestión, los objetivos, un esquema del marco teórico y las referencias bibliográficas.

Estos documentos, junto con la nota de solicitud, son recibidos por la secretaria, quien le anota la fecha de recibo tanto a las copias como al documento original.

Una vez recibidos, son trasladados a la Directora, quien es la persona encargada de distribuirlo a los miembros del Consejo Académico para que sea revisado y posteriormente discutido en la sesión de Consejo correspondiente.

En esta sesión la Directora abre el espacio para que los miembros expongan la revisión realizada y las observaciones. Una vez que todos los miembros han dado a conocer sus valoraciones y se ha discutido el trabajo presentado, la Directora realiza una votación donde se determina si el tema es aprobado o rechazado.

Durante todo este proceso la secretaria debe ir tomando nota de cada una de las explicaciones hechas por los miembros, ya que a partir de éstas es que se realiza el oficio que posteriormente se emite al estudiante, con el acuerdo tomado.

Para esta etapa del proceso se recomienda seguir el orden que se establece en el cuadro N° 1 para facilitar tanto la exposición de las observaciones como la toma de notas.

Cuadro N°1
Revisión de TFG en Consejo Académico

Punto	Apartados	Recomendación general
1	El problema y su importancia	Se recomienda que se analice uno a uno cada apartado. Es decir primero se analiza el punto 1 y se discuten las observaciones, una vez finalizado y tomadas las notas respectivas, se continúa con el punto 2 y así sucesivamente hasta terminar con todos los puntos, para finalmente tomar el acuerdo. Lo anterior contribuye para llevar un orden adecuado de lo que se discute y además facilita para una efectiva toma de decisiones.
2	El estado de la cuestión	
3	Los objetivos	
4	El marco teórico	
5	La metodología	
6	Observaciones generales (portada, ortografía, redacción, otros)	
	Acuerdo	

Una vez finalizada la sesión de Consejo Académico, los documentos (copias y original) son entregados a la secretaria para que redacte el oficio donde se indica el acuerdo. Una vez terminado este oficio es firmado por la Directora y se le comunica al estudiante que puede pasar a recogerlo, junto con las copias del trabajo. El documento original permanece en la Escuela, junto con la nota de solicitud y son almacenados en archivadores.

Si el tema se rechaza el estudiante debe realizar de nuevo el mismo trámite hasta que éste sea aprobado. No obstante, si el tema se aprueba, el estudiante puede continuar con la presentación del anteproyecto.

Para la presentación del anteproyecto se sigue la misma secuencia de acciones que para la aprobación del tema. Este se presentará las veces que sea necesario hasta que sea aprobado por el Consejo Académico, y cada vez deberá realizarse el mismo trámite.

Durante la ejecución del TFG se solicita al Consejo Académico también la aprobación de los lectores, por medio de una solicitud escrita, que también debe ser sometida a la aprobación del Consejo. Cuando el acuerdo ha sido tomado se le comunica al estudiante para que lo pase a recoger. Si los lectores no son aprobados, el estudiante deberá volver a presentar la solicitud. Este trámite se realizará hasta que el Consejo apruebe los lectores propuestos.

Cuando el TFG ha finalizado, el estudiante -con el aval del tutor- debe solicitar a la EBDI la fijación de la fecha para la presentación y defensa de su trabajo. Además de esta solicitud también deberá incluir seis ejemplares del TFG, así como un ejemplar en formato electrónico. Posteriormente se le informará al estudiante el día, la hora y lugar para la defensa.

Una vez pasada la defensa, el estudiante deberá incorporar al trabajo todas las observaciones realizadas por el tribunal examidor, para ello cuenta con treinta días naturales. Luego de realizado este proceso, se debe entregar a la EBDI cuatro copias del TFG y una en formato electrónico, junto con una nota del tutor, donde consta que las observaciones y recomendaciones fueron incorporadas.

En la EBDI quedará un ejemplar, así como la copia electrónica. El ejemplar será incorporado en un estante con todos los demás TFG que anteriormente hayan sido defendidos. La copia electrónica se utiliza para incorporarla en la página web de la Escuela previa autorización del estudiante, las demás copias serán entregadas según la siguiente distribución: una a la Biblioteca Nacional, otra a la Biblioteca Joaquín García Monge y la última a la Facultad de Filosofía y Letras.

Finalmente la EBDI debe enviar al departamento de Registro el acta de graduación.

5.3 Sistema de clasificación para los TFG

Como se puede observar, del proceso de gestión de los TFG se genera diferente documentación (acuerdos, solicitudes, temas, anteproyectos, permisos, entre otros) que se deben almacenar en la EBDI.

Parte fundamental de ese almacenamiento es que exista un adecuado sistema para clasificar esa información, que proporcione la disponibilidad y accesibilidad requeridas al momento de hacer uso de ella. Sin embargo, actualmente esta clasificación apropiada no se está dando, por lo que es necesario desarrollar e implementar un sistema de clasificación oportuno para gestionar apropiadamente este recurso.

La clasificación que se propone es para cuatro elementos: los temas, los anteproyectos, los documentos del estudiante y los documentos de la Escuela, que se generan durante el proceso de aprobación y ejecución de la investigación misma.

Básicamente, para clasificar se va a hacer uso de un código que estará acompañado de números y letras, que significan lo siguiente:

= Solicitud presentada

TF = Trabajo final

A = Tema

B = Anteproyecto

DE = Documentos del estudiante

DU = Documentos que emite la Escuela

.# = Número para el documento según las veces que ha sido presentado

Cada código creado va a clasificar e identificar a cada elemento, de manera que sean fáciles de almacenar y recuperar, ya que cada código es único e irrepetible. Con el uso de este código lo que se busca es clasificar los temas y

anteproyectos que se presentan a la EBDI, separados de la documentación que se genera como parte del proceso, de manera que cuando se requiera hacer uso de alguno, solo se tenga acceso al documento y no a toda esa documentación.

Asimismo, es importante señalar que este código básicamente es para identificar las solicitudes de TFG que se hacen a la Escuela para ser aprobadas. Es decir, si un estudiante presenta un tema, a este documento se le va a asignar un número que corresponde al número de tema que se está presentando en la Escuela, además de las letras que lo identificaron.

Igualmente cuando se presenta el anteproyecto, este llevará el mismo número que se le asignó al tema y las letras TFB.

Generalmente el tema y el anteproyecto vienen acompañados por cartas de solicitud. Estas cartas van a corresponder a los documentos clasificados con las letras DE. A la carpeta donde se almacenan estos documentos también se le asigna el mismo número dado al tema de la primera solicitud.

Por otra parte la Escuela debe enviar respuesta a esta solicitud. Estas respuestas se constituyen en los documentos clasificados con las letras DU. Igualmente las carpetas donde se almacenen estos documentos se les debe anteponer el número de asignación dado al tema inicialmente.

Ejemplo:

CODIGO	DESCRIPCION
1	es el número de solicitud.
1TFA	donde el 1 corresponde al número de solicitud y TFA corresponde al tema
1TFB	donde el 1 corresponde al número de solicitud y TFB corresponde al anteproyecto
1TFDE	donde el 1 corresponde al número de solicitud y TFDE corresponde a todos los documentos de trámites presentados por el estudiante ordenados cronológicamente
1TFDU	donde el 1 corresponde al número de solicitud y TFDU corresponde a los documentos emitidos por la Escuela para el estudiante

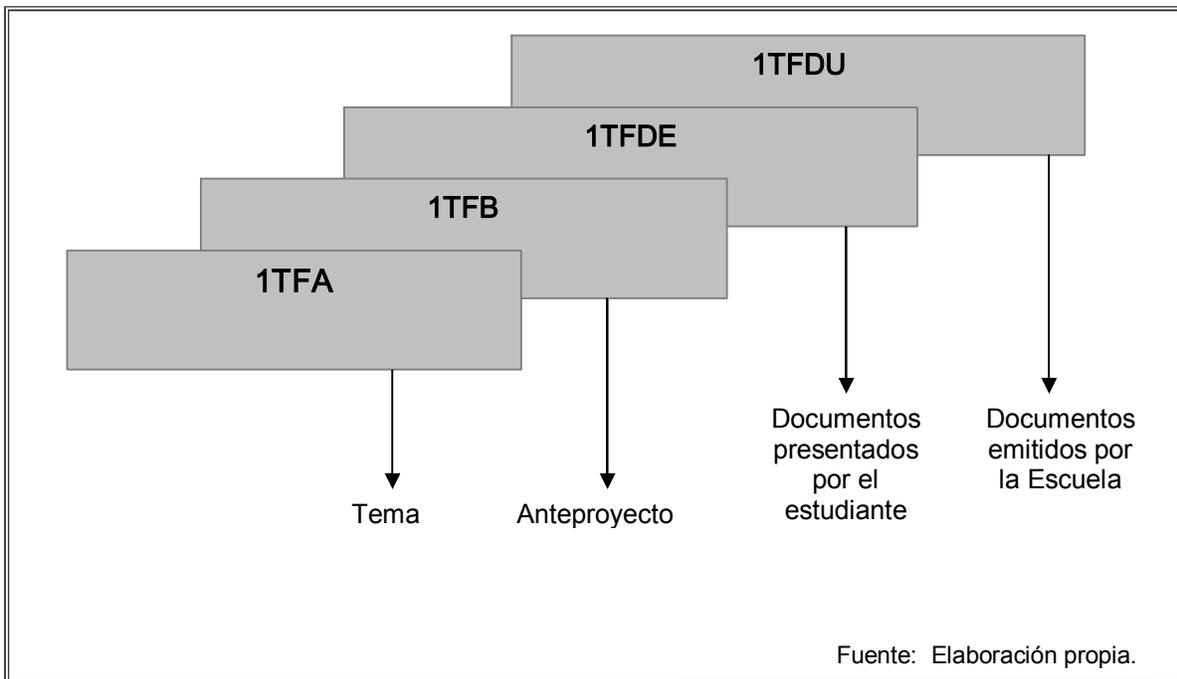
En el caso de que el tema o anteproyecto deba ser presentado varias veces con correcciones se asignará un número consecutivo a la derecha de las letras.

Ejemplo:

TEMAS	ANTEPROYECTOS
1TFA.1	1TFB.1
1TFA.2	1TFB.2

A modo de ejemplo se presenta gráficamente como quedaría almacenada la documentación en el estante.

Figura 8
Ejemplo de almacenamiento en el estante



5.4 Diseño de la base de datos

En el punto anterior se hizo referencia al almacenamiento de la documentación en formato impreso, sin embargo, también es necesario almacenar esta información en otro tipo de formato que dé una mayor accesibilidad y disponibilidad de esta información para todas aquellas personas que la requieran en determinado momento.

Por ello se considera oportuno hacer uso de una de las herramientas que existen para manejar de información: las bases de datos.

Una base de datos se define como: “una colección integrada de datos almacenados en distintos tipos de registros, de forma que sean accesibles para múltiples aplicaciones” (Senn, 1993, p. 599).

(3) Título tema presentado por primera vez

Se ingresa el título que lleva el tema que se está presentando.

Ejemplo:

Auditoría de la Gestión de los Recursos de Información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.

(4) Datos revisión tema presentado por primera vez ^a^b^c^d

Este campo se refiere a los datos que se desprenden cuando se revisa el tema. En el ^a se anota el acuerdo completo emitido por el Consejo Académico, en el ^b se anota el número de la sesión de Consejo donde se toma el acuerdo, en el ^c se anota la fecha cuando se tomó ese acuerdo y en el ^d se deben anotar las observaciones, que emite el Consejo Académico.

Ejemplo:

^aAprobado^b2323-2005^c27 de agosto del 2006^dCambiar título por...

Generalmente un tema se puede presentar varias veces debido a que no es aprobado en la primera solicitud. Para estos casos se han creado cuatro campos iguales a los dos anteriores, para colocar la información de cada una de las veces que se presente una solicitud de aprobación del tema. Se deben llenar igual. Estos campos son:

(5) Título tema presentado por segunda vez

(6) Datos revisión tema presentado por segunda vez ^a^b^c^d

(7) Título tema presentado por tercera vez

(8) Datos revisión tema presentado por tercera vez ^a^b^c^d

(9) Título tema presentado por cuarta vez

(10) Datos revisión tema presentado por cuarta vez $^a^b^c^d$

(11) Título tema presentado por quinta vez

(12) Datos revisión tema presentado por quinta vez $^a^b^c^d$

Una vez aprobado el tema, se continúa con el anteproyecto. Para este caso también se crearon campos que permiten almacenar esta información. Estos campos son similares al los de tema, y son:

(28) Segundo documento

En este campo se indica que el documento que se está presentando corresponde al anteproyecto

(13) Título anteproyecto presentado por primera vez

Se ingresa el título que lleva el anteproyecto que se está presentando.

(14) Datos revisión anteproyecto presentado por primera vez $^a^b^c^d$

Este campo se refiere a los datos que se desprenden cuando se revisa el anteproyecto. En el a se anota el acuerdo completo emitido por el Consejo Académico, en el b se anota el número de la sesión de Consejo donde se toma el acuerdo, en el c se anota la fecha cuando se tomó ese acuerdo y en el d se deben anotar las observaciones, que emite el Consejo Académico.

Con los anteproyectos sucede parecido que con el tema, se pueden presentar varias veces, por ello también se hicieron cuatro campos más que se llenan igual.

- (15) Título anteproyecto presentado por segunda vez
- (16) Datos revisión anteproyecto presentado por segunda vez $^a^b^c^d$

- (17) Título anteproyecto presentado por tercera vez
- (18) Datos revisión anteproyecto presentado por tercera vez $^a^b^c^d$

- (19) Título anteproyecto presentado por cuarta vez
- (20) Datos revisión anteproyecto presentado por cuarta vez $^a^b^c^d$

- (21) Título anteproyecto presentado por quinta vez
- (22) Datos revisión anteproyecto presentado por quinta vez $^a^b^c^d$

Además, para completar la información anterior se crearon otros campos donde se almacenan datos que es importante tener accesibles. Estos campos son:

(23) Modalidad

En el se anota la modalidad que tiene el TFG sea Proyecto, Tesis, Seminario o Práctica de graduación.

(24) Vigencia

Se anota *tres años*, que es el tiempo estipulado para terminar el TFG.

(31) Vence

Se anota la fecha cuando vence el tiempo para presentar el TFG.

(25) Tutor designado

Se anota el nombre y apellidos del tutor.

(26) Lectores designados

Se anotan los nombres y apellidos de los lectores. Es un campo repetible.

(27) Especialista designado

Se anota el nombre y apellidos del especialista.

(29) Observaciones

En este campo se anotan observaciones que se hayan realizado al TFG que se está presentando.

(30) Datos de defensa ^a^b^c

Se ingresa: en el ^a el día de la defensa, en el ^b la hora y en el ^c el lugar donde será la defensa.

Ejemplo:

^a27 de octubre del 2006^b9:00 a.m.^cSala #1, Biblioteca Joaquín García Monge.

(32) Fecha de entrega del documento final

En este campo se anota la fecha cuando se entrega el documento final, que contiene las observaciones realizadas durante la defensa.

Estos son los campos que conforman la base de datos FINAL, como se puede ver es una base pequeña, no obstante está creada especialmente para manejar este tipo de información, de acuerdo con los requerimientos que tiene la EBDI. A continuación se presenta la tabla de definición de campos de la base FINAL.

Definición B.D. - Tabla de Campos (FINAL)

Etiqu: Nombre: Tipo: Rep: Patrón/Subcampos:

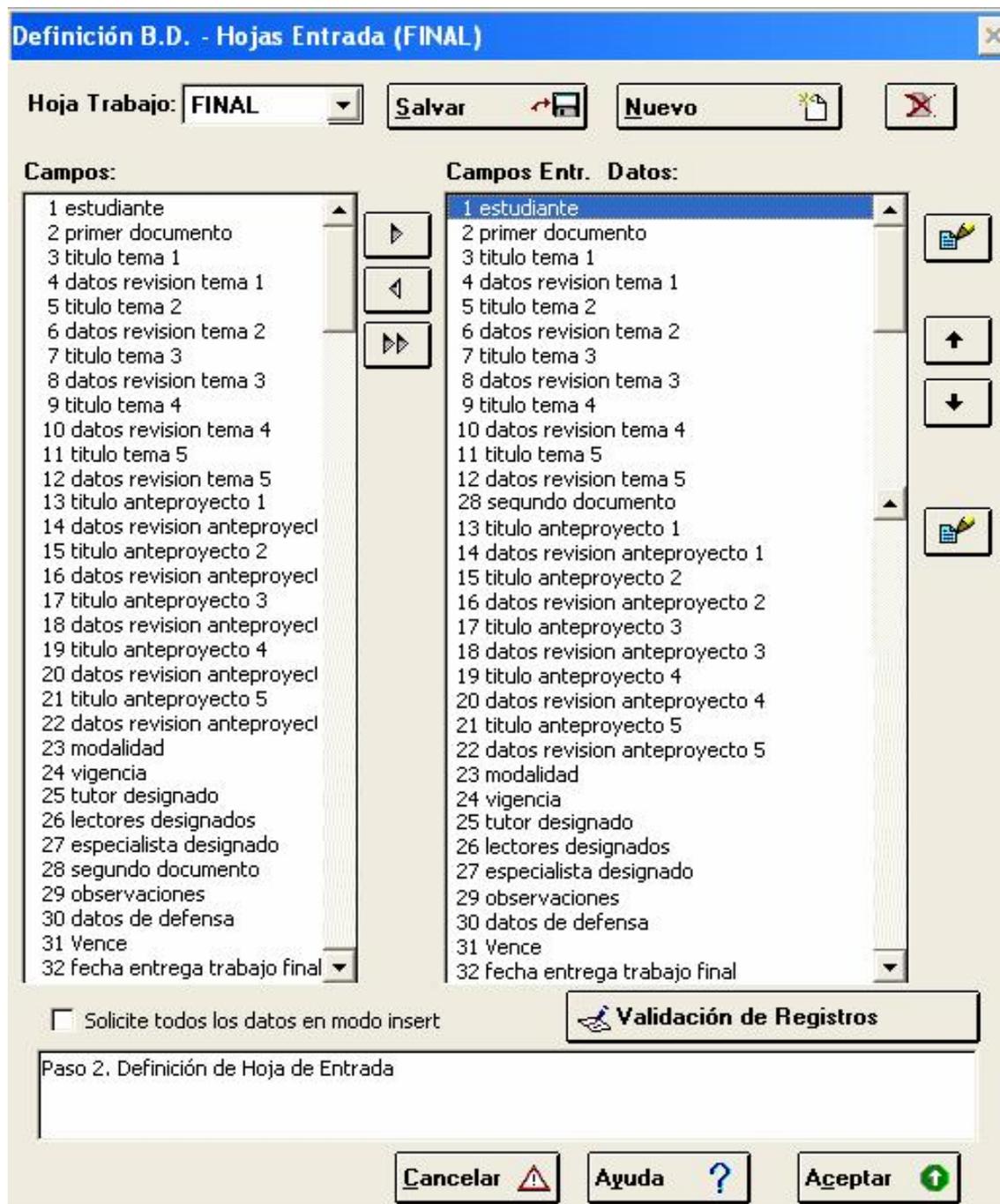
0 Alfanumérico

Etiqu	Nombre	Tipo	Rep	Patrón/Subcampos
1	estudiante	Alfanuméri	R	^a^b
2	primer documento	Alfanuméri	-	
3	titulo tema 1	Alfanuméri	-	
4	datos revision tema 1	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
5	titulo tema 2	Alfanuméri	-	
6	datos revision tema 2	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
7	titulo tema 3	Alfanuméri	-	
8	datos revision tema 3	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
9	titulo tema 4	Alfanuméri	-	
10	datos revision tema 4	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
11	titulo tema 5	Alfanuméri	-	
12	datos revision tema 5	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
13	titulo anteproyecto 1	Alfanuméri	-	
14	datos revision anteproyecto	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
15	titulo anteproyecto 2	Alfanuméri	-	
16	datos revision anteproyecto	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
17	titulo anteproyecto 3	Alfanuméri	-	
18	datos revision anteproyecto	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
19	titulo anteproyecto 4	Alfanuméri	-	
20	datos revision anteproyecto	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
21	titulo anteproyecto 5	Alfanuméri	-	
22	datos revision anteproyecto	Alfanuméri	-	^a^b^c^d
23	modalidad	Alfanuméri	-	
24	vigencia	Alfanuméri	-	
25	tutor designado	Alfanuméri	-	
26	lectores designados	Alfanuméri	R	
27	especialista designado	Alfanuméri	-	
28	segundo documento	Alfanuméri	-	
29	observaciones	Alfanuméri	R	
30	datos de defensa	Alfanuméri	-	^a^b^c
31	Vence	Alfanuméri	-	
32	fecha entrega trabajo final	Alfanuméri	-	

Paso 1. Definición de Campo

5.4.2 Hoja de entrada de datos

La hoja de entrada de datos contiene todos los campos definidos para la base. Cada campo contiene mensajes de ayuda, para un adecuado ingreso de la información. A continuación se presenta esta hoja y un ejemplo de un mensaje de ayuda.



Definición Base Datos - Elemento de Hoja Trabajo

Descripción: Etiqu.:

Valor por Defecto:

Ayuda:

Validación

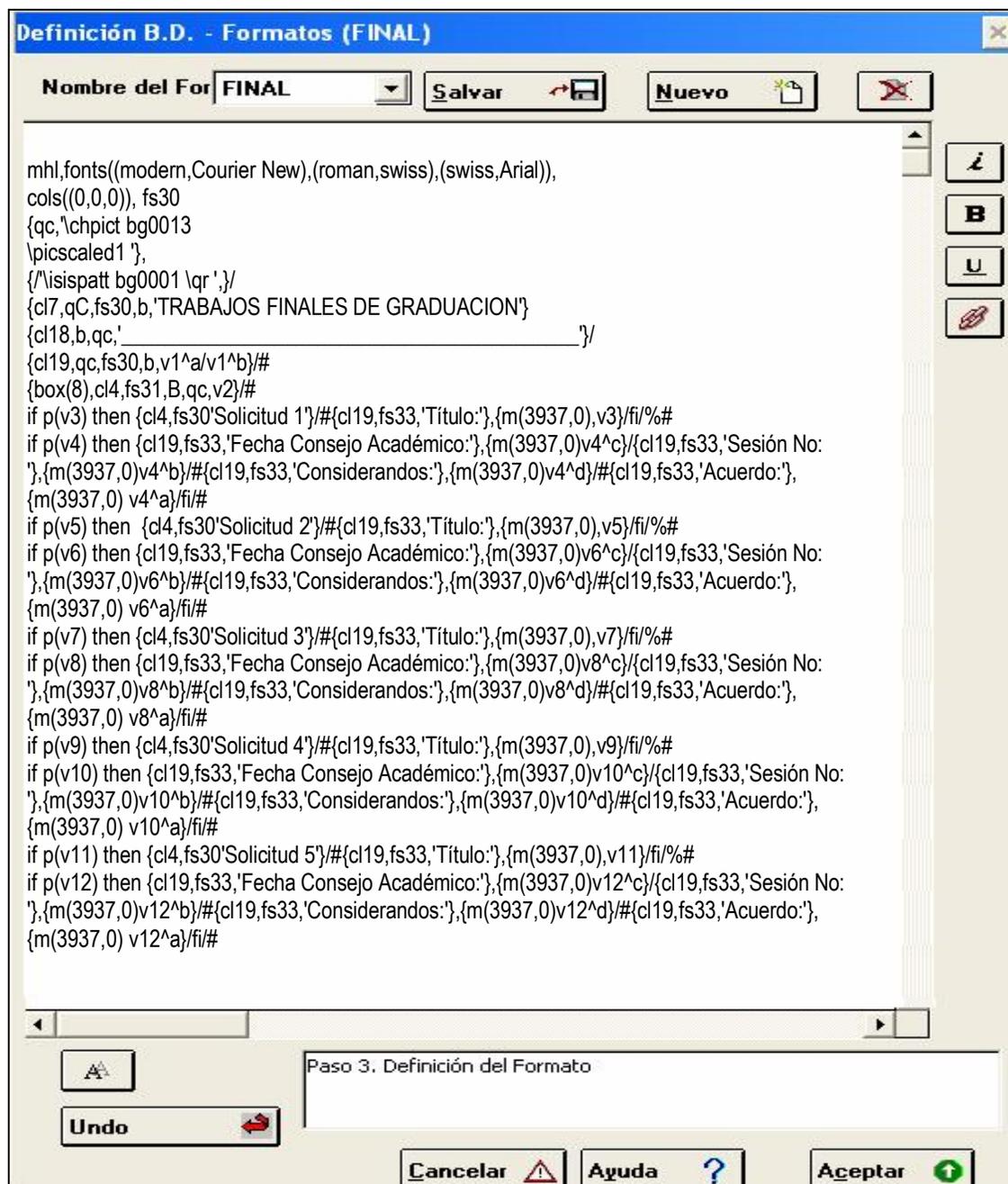
Formato:

5.4.3 Formato de impresión

Anteriormente se mostraron los campos que lleva la base de datos, no obstante, para que toda la información que se ingresa en cada uno de ellos se pueda ver adecuadamente es necesario diseñar uno o varios formatos que den coherencia a cada uno de estos datos. Para ello se han creado varios formatos para presentar la información.

A continuación se muestran estos formatos y además se presenta cómo se visualizará la información en cada uno de ellos.

Formato Final: este formato está diseñado para desplegar toda la información que se haya ingresado en el registro, es decir, es como el historial de cada estudiante.



Definición B.D. - Formatos (FINAL)

Nombre del For: **FINAL** **Salvar** **Nuevo**

```

{box(8),cl4,fs31,qc,B,v28}/#
if p(v13) then {cl4,fs30'Solicitud 1'}/##{cl19,fs33,'Título:',{m(3937,0)v13}/fi/%#
if p(v14) then {cl19,fs33,'Fecha Consejo Académico:',{m(3937,0)v14^c}/(cl19,fs33,'Sesión No:
',{m(3937,0)v14^b)/##{cl19,fs33,'Considerandos:',{m(3937,0)v14^d)/##{cl19,fs33,'Acuerdo:',{m(3937,0)
v14^a}/fi/#
if p(v15) then {cl4,fs30'Solicitud 2'}/##{cl19,fs33,'Título:',{m(3937,0)v15}/fi/%#
if p(v16) then {cl19,fs33,'Fecha Consejo Académico:',{m(3937,0)v16^c}/(cl19,fs33,'Sesión No:
',{m(3937,0)v16^b)/##{cl19,fs33,'Considerandos:',{m(3937,0)v16^d)/##{cl19,fs33,'Acuerdo:',{m(3937,0)
v16^a}/fi/#
if p(v17) then {cl4,fs30'Solicitud 3'}/##{cl19,fs33,'Título:',{m(3937,0)v17}/fi/%#
if p(v18) then {cl19,fs33,'Fecha Consejo Académico:',{m(3937,0)v18^c}/(cl19,fs33,'Sesión No:
',{m(3937,0)v18^b)/##{cl19,fs33,'Considerandos:',{m(3937,0)v18^d)/##{cl19,fs33,'Acuerdo:',{m(3937,0)
v18^a}/fi/#
if p(v19) then {cl4,fs30'Solicitud 4'}/##{cl19,fs33,'Título:',{m(3937,0)v19}/fi/%#
if p(v20) then {cl19,fs33,'Fecha Consejo Académico:',{m(3937,0)v20^c}/(cl19,fs33,'Sesión No:
',{m(3937,0)v20^b)/##{cl19,fs33,'Considerandos:',{m(3937,0)v20^d)/##{cl19,fs33,'Acuerdo:',{m(3937,0)
v20^a}/fi/#
if p(v21) then {cl4,fs30'Solicitud 5'}/##{cl19,fs33,'Título:',{m(3937,0)v21}/fi/%#
if p(v22) then {cl19,fs33,'Fecha Consejo Académico:',{m(3937,0)v22^c}/(cl19,fs33,'Sesión No:
',{m(3937,0)v22^b)/##{cl19,fs33,'Considerandos:',{m(3937,0)v22^d)/##{cl19,fs33,'Acuerdo:',{m(3937,0)
v22^a}/fi/#
if p(v23) then {box(8),cl4,fs31,qc,b,'Datos generales'}/##{cl19,'Modalidad:',{tab(3937),v23}/fi/#
if p(v24) then {cl19,fs33,'Vigencia:',{tab(3937),v24,' '}{cl19,fs33,'Vence:',{tab(3937),v31}/fi/#
if p(v25) then {cl19,fs33,'Tutor designado:',{tab(3937),v25}/fi/#
(if p(v26) then if occ=1 then {cl19,fs33,'Lectores designados:'} fi,{m(0,3937),v26}/fi/)#,
if p(v27) then {cl19,fs33,'Especialista designado:',{tab(3937),v27}/fi/#
(if p(v29) then if occ=1 then {cl19,fs33,'Observaciones:'} fi,{m(3937,0),v29}/fi/)#
(if p(v30) then if occ=1 then {cl19,fs33,'Defensa:'} fi,tab(3937),'Es el 'v30^a' a las 'v30^b' en
'{m(3937,0),v30^c}/fi/),#
(if p(v32) then if occ=1 then {cl19,fs33,'Fecha entrega del documento final:'} fi,tab(3937),v32}/fi/)%#
{box(8),cl4,fs38,qc,b,'* * * *')/##

```

Paso 3. Definición del Formato

Undo **Cancelar** **Ayuda** **Aceptar**

Con este formato la información se despliega de la siguiente manera:

	
TRABAJOS FINALES DE GRADUACION	
Retes Céspedes, Adriana 981051-3	
TEMA	
Solicitud 1	
Título:	Desarrollo de una Auditoria de Información en el Area de Docencia de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional
Fecha Consejo Académico:	16 de julio de 2004
Sesión No:	19-2004
Considerandos:	El tema Desarrollo de una Auditoria de Información en el Area de Docencia de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional", presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes. 2. El análisis realizado por este Consejo Académico quien recomienda: a. Ajustar el tema para el área de administración académica. b. Investigar mas y retrabajar el documento.
Acuerdo:	No aprobar el tema Desarrollo de una Auditoria de Información en el Area de Docencia de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional. Acuerdo Firme y Unánime.
Solicitud 2	
Título:	"Evaluación de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información"
Fecha Consejo Académico:	27 de agosto de 2004
Sesión No:	22-2004
Considerandos:	1. El tema "Evaluación de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información", presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes. 2. el análisis realizado por este Consejo Académico quien recomienda: En el título cambiar por "Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información". En el problema y su importancia fundamentar los juicios de valor. En el objetivo general 1.4.1: cambiar el verbo analizar por evaluar. En el objetivo específico 1.4.2 cambiar Diagnostica la gestión de información en el área de Administración Académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional.
Acuerdo:	1. Aprobar el tema "Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes con las siguientes recomendaciones: Se sugiere cambiar por "Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información ". En el problema y su importancia fundamentar los juicios de valor. En el objetivo general 1.4.1: cambiar el verbo analizar por evaluar. En el objetivo específico 1.4.2 cambiar Diagnostica la gestión de información en el área de Administración Académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. 2. Indicar a la estudiante Adriana Retes Céspedes que el tema tendrá una validez de tres años a partir de esta fecha (Normativa de trabajos finales de graduación de la Universidad Nacional, Acta No. 2233 del 17 de agosto del 2000, Artículo 2, inciso 2.1) . 3. Acuerdo firme y unánime
ANTEPROYECTO	
Solicitud 1	
Título:	Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Fecha Consejo Académico:	01 de diciembre del 2004
Sesión No:	31
Considerandos:	1. El anteproyecto "Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información", presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes. 2.El análisis realizado por el Consejo Académico quien recomienda: Corregir el título en la portada. En el problema y su importancia: indicar cual es el problema. En los objetivos específicos agregar los siguientes: Determinar la terminología y la documentación utilizada en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información como una herramienta para medir la incidencia en la gestión de información. Definir el sistema de información de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. El ultimo objetivo específico trabajarlo como objetivo general. Indicar en las fuentes primarias al personal de la Escuela. Enumerar los sujetos y fuentes de información. Trabajar las variables de acuerdo con los objetivos. Agregar la metodología de la propuesta.
Acuerdo:	1. Aprobar el anteproyecto "Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información", con las siguientes recomendaciones: Corregir el título en la portada. En el problema y su importancia: indicar cual es el problema. En los objetivos específicos agregar los siguientes: Determinar la terminología y la documentación utilizada en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información como una herramienta para medir la incidencia en la gestión de información. Definir el sistema de información de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. El ultimo objetivo específico trabajarlo como objetivo general. Indicar en las fuentes primarias al personal de la Escuela. Enumerar los sujetos y fuentes de información. Trabajar las variables de acuerdo con los objetivos. Agregar la metodología de la propuesta
Datos generales	
Modalidad:	Proyecto
Vigencia:	Tres años Vence: 04 de diciembre del 2007
Tutor designado:	Nidia Rojas Morales
Lectores designados:	Alexander Vargas Gonzalez Jean Paul Lee Lizano
* * * * *	

Formato Final3: este formato está diseñado para desplegar la información tipo acta, es decir, similar al acta impresa que emite el Consejo Académico.



Este formato despliega la información así:

c:\winisis\data\Final\Final.mst

MFN 1 | Formato: FINAL3

**Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información** **UNA**

TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

**Retes Céspedes, Adriana
981651-3**

TEMA

Solicitud 1

Transcripción de acuerdo tomado por el Consejo Académico de la EBDI, en la sesión 22-2004 celebrada el 27 de agosto de 2004 para el trabajo:

"Evaluación de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información"

que indica:

Considerandos:

1. El tema "Evaluación de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información", presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes. 2. el análisis realizado por este Consejo Académico quien recomienda: En el título cambiar por "Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información". En el problema y su importancia fundamentar los juicios de valor. En el objetivo general 1.4.1: cambiar el verbo analizar por evaluar. En el objetivo específico 1.4.2 cambiar Diagnostica la gestión de información en el área de Administración Académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional.

Acuerdo:

1. Aprobar el tema "Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes con las siguientes recomendaciones: Se sugiere cambiar por "Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información". En el problema y su importancia fundamentar los juicios de valor. En el objetivo general 1.4.1: cambiar el verbo analizar por evaluar. En el objetivo específico 1.4.2 cambiar Diagnostica la gestión de información en el área de Administración Académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. 2. Indicar a la estudiante Adriana Retes Céspedes que el tema tendrá una validez de tres años a partir de esta fecha (Normativa de trabajos finales de graduación de la Universidad Nacional, Acta No. 2233 del 17 de agosto del 2000, Artículo 2, Inciso 2.1) . 3. Acuerdo firme y unánime

ANTEPROYECTO

Solicitud 1

Transcripción de acuerdo tomado por el Consejo Académico de la EBDI, en la sesión 31 celebrada el 01 de diciembre del 2004 para el trabajo:

Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

que indica:

Considerandos:

1. El anteproyecto "Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información", presentado por la estudiante Adriana Retes Céspedes. 2.El análisis realizado por el Consejo Académico quien recomienda: Corregir el título en la portada. En el problema y su importancia: indicar cual es el problema. En los objetivos específicos agregar los siguientes: Determinar la terminología y la documentación utilizada en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información como una herramienta para medir la incidencia en la gestión de información. Definir el sistema de información de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. El último objetivo específico trabajarlo como objetivo general. Indicar en las fuentes primarias al personal de la Escuela. Enumerar los sujetos y fuentes de información. Trabajar las variables de acuerdo con los objetivos. Agregar la metodología de la propuesta.

Acuerdo:

Aprobar el anteproyecto "Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información", con las siguientes recomendaciones: Corregir el título en la portada. En el problema y su importancia: indicar cual es el problema. En los objetivos específicos agregar los siguientes: Determinar la terminología y la documentación utilizada en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información como una herramienta para medir la incidencia en la gestión de información. Definir el sistema de información de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. El último objetivo específico trabajarlo como objetivo general. Indicar en las fuentes primarias al personal de la Escuela. Enumerar los sujetos y fuentes de información. Trabajar las variables de acuerdo con los objetivos. Agregar la metodología de la propuesta

Datos generales

Modalidad: PROYECTO

Vigencia: Tres años **Vence:** 04 de diciembre del 2007

Tutor designado: Nidia Rojas Morales

Lectores designados: Alexander Vargas González
Jean Paul Lee Lizano

* * * * *

Formato Final4: presenta únicamente la información de los temas que han sido aprobados.

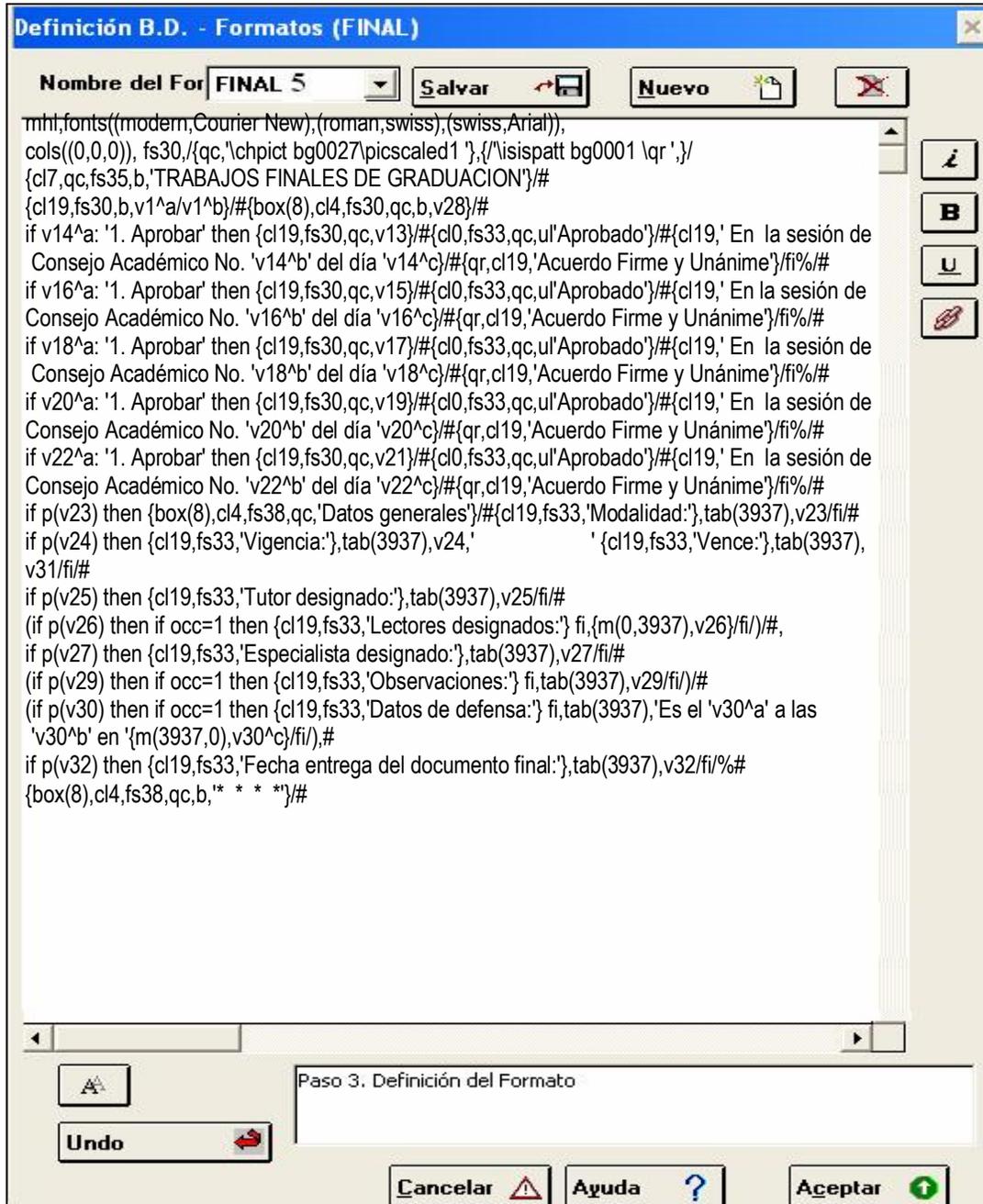


Este formato despliega la información de la siguiente manera:

The screenshot shows a presentation software window with the following elements:

- Title Bar:** c:\winisis\data\final\final.mst
- Control Bar:** MFN 1, navigation buttons (back, forward, search), and a format dropdown menu set to "FINAL4".
- Slide Content:**
 - Logo of the university in the top right corner.
 - Text: UNIVERSIDAD NACIONAL, FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS, ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTACION E INFORMACION.
 - Text: TRABAJOS FINALES DE GRADUACION.
 - Separator line of asterisks.
 - Text: Retes Céspedes, Adriana, 981651-3.
 - Section header: TEMA.
 - Text: "Evaluación de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información".
 - Text: Aprobado.
 - Text: En la sesión de Consejo Académico No. 22-2004 del día 27 de agosto de 2004.
 - Text: Acuerdo Firme y Unánime.
 - Footer: * * * *
- Bottom Bar:** MAX: 1 and a small icon.

Formato Final5: solo presenta la información de los anteproyectos que han sido aprobados.



Este formato despliega la información de la siguiente manera:

c:\winisis\data\final\final.mst

MFN 1 | Formato: FINAL5

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTACION E INFORMACION

TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

Retes Céspedes, Adriana
981651-3

ANTEPROYECTO

Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información

Aprobado

En la sesión de Consejo Académico No. 31 del día 01 de diciembre del 2004

Acuerdo Firme y Unánime

Datos generales

Modalidad: Proyecto

Vigencia: Tres años Vence: 04 de diciembre del 2007

Tutor designado: Nidia Rojas Morales

Lectores designados:
Alexander Vargas González
Jean Paul Lee Lizano

MAX: 1

Formato Final6: presenta tanto los temas como los anteproyectos que han sido aprobados.



Este formato despliega la información de la siguiente manera:

c:\winesis\data\final\final.mst

MFN 1

Formato: FINAL6



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTACION E INFORMACION

TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

Retes Céspedes, Adriana
981651-3

TEMA

"Evaluación de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información"

Aprobado

En la sesión de Consejo Académico No. 22-2004 del día 27 de agosto de 2004

Acuerdo Firme y Unánime

ANTEPROYECTO

Auditoria de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Aprobado

En la sesión de Consejo Académico No. 31 del día 01 de diciembre del 2004

Acuerdo Firme y Unánime

Datos generales

Modalidad: Proyecto

Vigencia: Tres años Vence: 04 de diciembre del 2007

Tutor designado: Nidia Rojas Morales

Lectores designados: Alexander Vargas González
Jean Paul Lee Lizano

* * * *

MAX: 1

5.4.4 Tabla de selección de campos

Uno de los elementos fundamentales que debe permitir una base de datos es la adecuada recuperación de la información que almacena.

Específicamente en este caso, la recuperación de información se puede hacer a través de todos los campos, los cuales fueron indizados utilizando la técnica de recuperación número cuatro, que es palabra por palabra en cada campo y número 0 que es por campo completo. A continuación la descripción de cada campo y subcampo con su respectiva técnica de indizado.

Definición B.D. - Tablas Extracción (FINAL)

Archivo FST: FINAL Guardar Nuevo [X]

Cuenta/Nombre: estudiante Técnica: 4 - Palabra a palabra

Formato: mhl,(v1^a/)

Agregar

Entrada: Nuevo Borrar Deshacer

- 1 4 mhl,(v1^a/)
- 1 4 mhl,(v1^b/)
- 2 4 mhl,v2
- 3 4 mhl,v3
- 4 4 mhl,v4^a
- 4 4 mhl,v4^b
- 4 4 mhl,v4^c
- 4 4 mhl,v4^d
- 5 4 mhl,v5
- 6 4 mhl,v6
- 7 4 mhl,v7
- 8 4 mhl,v8^a
- 8 4 mhl,v8^b
- 8 4 mhl,v8^c
- 8 4 mhl,v8^d
- 9 4 mhl,v9
- 10 4 mhl,v14
- 11 4 mhl,v11
- 12 4 mhl,v12^a
- 12 4 mhl,v12^b
- 12 4 mhl,v12^c
- 12 4 mhl,v12^d

Paso 4. Tabla de Selección de Campos

Ayuda Cancelar Aceptar

Definición B.D. - Tablas Extracción (FINAL)

Archivo FST: **FINAL** **Salvar** **Nuevo**

Tabla/Nombre: **el estudiante** Técnica: **4 - Palabra a palabra**

Formato: **mhl, (v1^a/)** **Añadir**

Entrada: **Nuevo** **Borrar** **Deshacer**

13 4 mhl,v13
14 4 mhl,v14^a
14 4 mhl,v14^b
14 4 mhl,v14^c
14 4 mhl,v14^d
15 4 mhl,v15
16 4 mhl,v16^a
16 4 mhl,v16^b
16 4 mhl,v16^c
16 4 mhl,v16^d
17 4 mhl,v17
18 4 mhl,v18^a
18 4 mhl,v18^b
18 4 mhl,v18^c
18 4 mhl,v18^d
19 4 mhl,v19
20 4 mhl,v20^a
20 4 mhl,v20^b
20 4 mhl,v20^c
20 4 mhl,v20^d
21 4 mhl,v21
22 4 mhl,v22^a
22 4 mhl,v22^b
22 4 mhl,v22^c
22 4 mhl,v22^d
23 4 mhl,v23
24 4 mhl,v24
25 4 mhl,v25
26 4 mhl,(v26/)
27 4 mhl,v27
28 4 mhl,v28
29 4 mhl,(v29/)
30 4 mhl,v30^a
30 4 mhl,v30^b
30 4 mhl,v30^c
31 4 mhl,v31

Paso 4. Tabla de Selección de Campos

Ayuda **Cancelar** **Aceptar**

Definición B.D. - Tablas Extracción (FINAL)

Archivo FST: **FINAL**

Objeto/Nombre: Técnica:

Formato:

Entrada:

1 0 mhl,(v1^a/)
 1 0 mhl,(v1^b/)
 2 0 mhl,v2
 3 0 mhl,v3
 4 0 mhl,v4^a
 4 0 mhl,v4^b
 4 0 mhl,v4^c
 4 0 mhl,v4^d
 5 0 mhl,v5
 6 0 mhl,v6
 7 0 mhl,v7
 8 0 mhl,v8^a
 8 0 mhl,v8^b
 8 0 mhl,v8^c
 8 0 mhl,v8^d
 9 0 mhl,v
 9 0 mhl,v9
 10 0 mhl,v10
 11 0 mhl,v11
 12 0 mhl,v12^a
 12 0 mhl,v12^b
 12 0 mhl,v12^c
 12 0 mhl,v12^d
 13 0 mhl,v13
 14 0 mhl,v14^a
 14 0 mhl,v14^b
 14 0 mhl,v14^c
 14 0 mhl,v14^d
 15 0 mhl,v15
 16 0 mhl,v16^a
 16 0 mhl,v16^b
 16 0 mhl,v16^c
 16 0 mhl,v16^d
 17 0 mhl,v17

Paso 4. Tabla de Selección de Campos

Definición B.D. - Tablas Extracción (FINAL)

Archivo FST: **FINAL**

Tabla/Nombre: **estudiante** Técnica: **4 - Palabra a palabra**

Formato: **mhl, (v1^a/)**

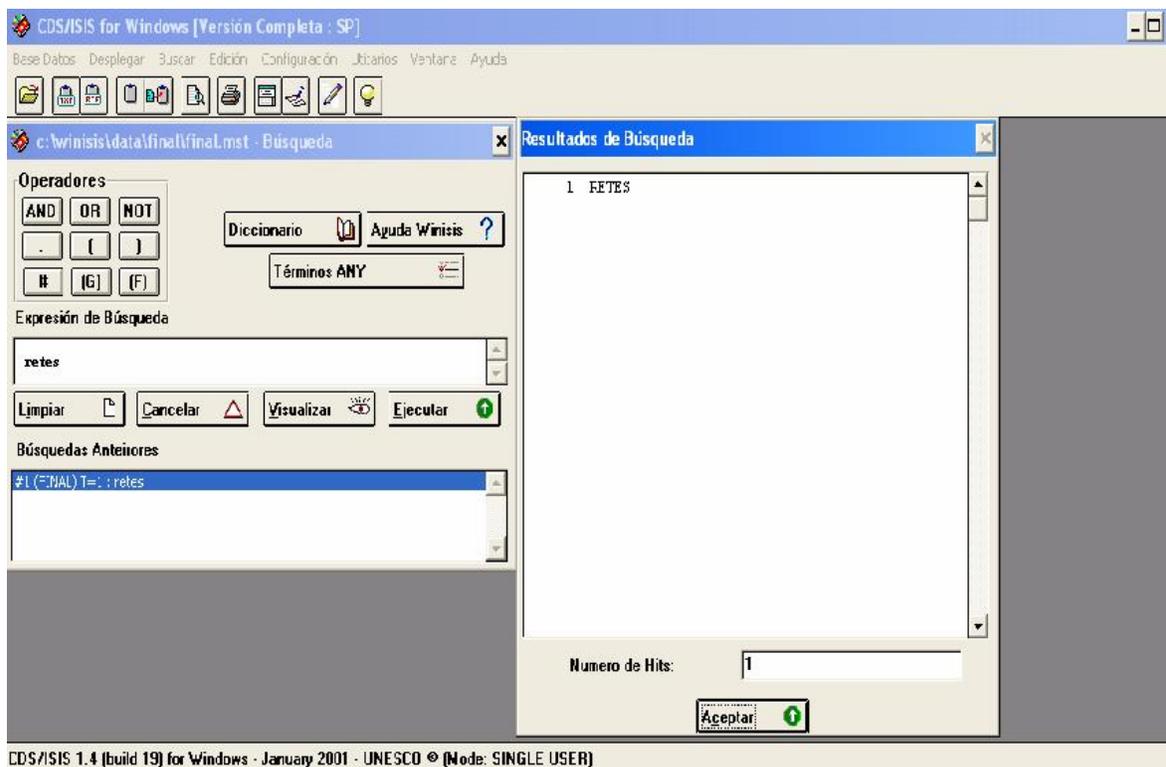
Entrada:

18 0 mhl,v18^a
 18 0 mhl,v18^b
 18 0 mhl,v18^c
 18 0 mhl,v18^d
 19 0 mhl,v19
 20 0 mhl,v20^a
 20 0 mhl,v20^b
 20 0 mhl,v20^c
 20 0 mhl,v20^d
 21 0 mhl,v21
 22 0 mhl,v22^a
 22 0 mhl,v22^b
 22 0 mhl,v22^c
 22 0 mhl,v22^d
 23 0 mhl,v23
 24 0 mhl,v24
 25 0 mhl,v25
 26 0 mhl,(v26/)
 27 0 mhl,v27
 28 0 mhl,v28
 29 0 mhl,(v29/)
 30 0 mhl,v30^a
 30 0 mhl,v30^b
 30 0 mhl,v30^c
 31 0 mhl,v31

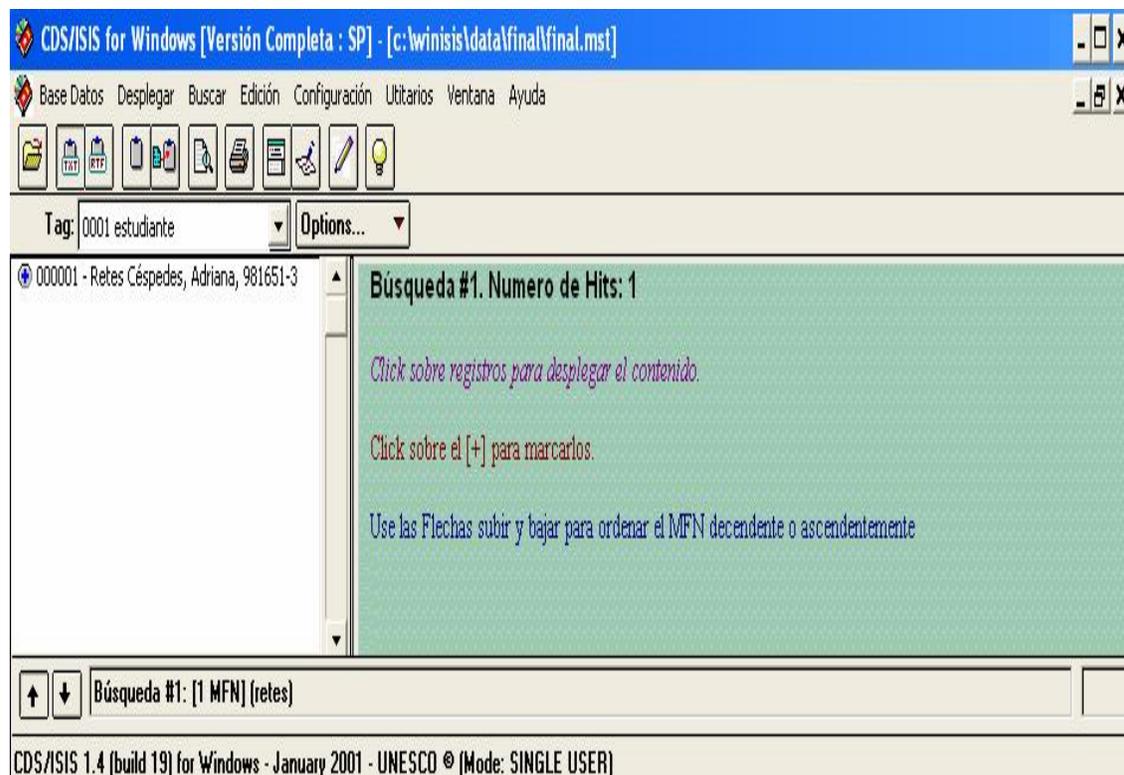
Paso 4. Tabla de Selección de Campos

5.4.5 Búsquedas

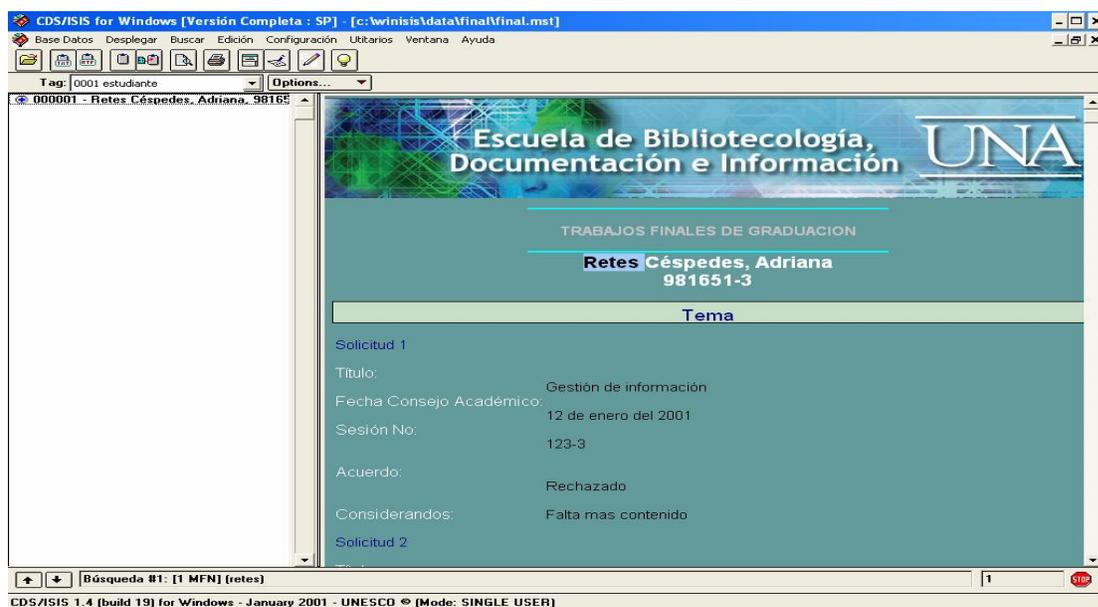
La base de datos está programada para que cuando se realicen búsquedas se desplieguen diferentes ventanas de visualización con los resultados. Por ejemplo, al hacer una búsqueda por el apellido de un estudiante, al dar ejecutar, se despliega la siguiente pantalla que se llama Resultados de Búsqueda:



Al hacer clic sobre el resultado, aparece la siguiente pantalla:



Al dar nuevamente clic sobre el resultado, ya se puede ver el registro con la información deseada, de la siguiente forma:



Además, como se puede observar, aparece en otro color y resaltado el término por el cual se hizo la búsqueda.

5.5 Proyecciones de la propuesta

Esta propuesta y ejecución de la oportunidad de mejora planteada para el recurso Gestión de trabajos finales de graduación (RI-18), es de utilidad básicamente para la gestión administrativa de la Escuela, específicamente para las secretarías, que son las encargadas de gestionar este RI.

La propuesta es útil porque como parte de ella también se ha generado un producto que sirve para sistematizar la información de los TFG, lo que contribuye a tener más prontitud y precisión en el proceso de recuperación y accesibilidad de esta información.

5.6 Limitaciones de la propuesta

La única limitante para esta propuesta es él haberla realizado solo para un RI específico de la EBDI, sin embargo, ésta tiene la función de mostrar como se puede mejorar la gestión de los RI, si se aplican las oportunidades de mejora pertinentemente.

Capítulo VI

Limitaciones, conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

A través del desarrollo de esta investigación, se puede observar que la auditoría de información se constituye como una herramienta muy útil para identificar y describir los recursos de información que una organización debe poseer de acuerdo con los objetivos y actividades que desarrolla.

Conocer cómo se obtienen y usan esos RI, trazar el flujo que presentan y determinar el balance que hay entre los recursos y la GRI, da espacio para ir determinando fortalezas y debilidades. Estas debilidades sirven para proponer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión de aquellos recursos que necesiten ser fortalecidos.

No obstante, hay que tener presente que cada auditoría es única y aplicable a la casuística de cada organización, de ahí que se desarrolle basada en los objetivos que la organización se haya planteado, para conocer su situación respecto al recurso información.

Según lo anterior, y conforme a los objetivos planteados para esta investigación, denominada Auditoría de la Gestión de los Recursos de Información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, a continuación se presentan los resultados alcanzados de acuerdo con cada una de las fases realizadas.

- Análisis de la organización a partir de su misión, objetivos, áreas de trabajo y estructura organizativa.

Se logró hacer un análisis profundo de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, donde se determinó que es una entidad que forma parte de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional. Posee una

estructura organizativa muy bien definida. Actualmente es la encargada de la formación de los profesionales en el campo de la Bibliotecología y Documentación, labor que hasta el momento ha realizado satisfactoriamente.

Cuenta con una estructura física adecuada para llevar a cabo su cometido y con un grupo de profesionales aptos para la enseñanza de los estudiantes.

- Identificación y descripción de los RI de información.

De acuerdo con los objetivos que la Escuela se planteó en el POAI 2005, así como con las actividades que realiza y sus procesos de trabajo, se pudo identificar un total de 61 recursos de información, los cuales fueron considerados como necesarios para la Escuela. Sin embargo, también se determinó que hay siete de ellos que actualmente no están disponibles, lo que representa una debilidad, ya que no se están satisfaciendo adecuadamente las necesidades de información dentro de la Escuela.

- Elaboración de los flujos de información

A partir de las áreas de trabajo estratégicas en las que se dividió la Escuela, se elaboraron cuatro flujos de información. Con estos flujos se logró determinar no sólo de donde provienen los recursos que cada área necesita para funcionar, los RI que genera cada una y hacia dónde se distribuyen, sino que también se pudo detectar debilidades en los flujos por la ausencia de algunos RI.

- Análisis del estado actual

Con este análisis se mostró la realidad de los RI en un momento dado dentro de la Escuela, donde se indican debilidades encontradas, como ausencia de recursos, duplicación y desactualización de RI, almacenamiento u organización inadecuada de la información, falta de diseminación y gestión de algunos RI.

- Elaboración del balance informacional

En el caso de la EBDI, con el balance se logró determinar que todos los recursos identificados fueron considerados como de necesidad alta para la ejecución de objetivos y desarrollo de actividades. La mayoría de estos RI tienen una gestión alta, no obstante también se presentan algunos con gestión media y otros con gestión baja, lo que indica un desbalance en relación con la necesidad que reflejan los recursos.

En cuanto al acceso, es alto en la mayoría de los recursos, sin embargo algunos presentan características, por lo que su acceso es medio y otros que tienen acceso bajo es básicamente por la inexistencia del recurso.

- Presentación de oportunidades de mejora

Con los resultados obtenidos durante todo el proceso que conllevó la auditoría, se presentaron las oportunidades de mejora. Cada oportunidad se proveyó en forma específica para cada recurso de acuerdo con la debilidad que este presentó. Con esto se pretende contribuir al mejoramiento de la GRI de la EBDI.

En términos generales, se puede concluir que la Escuela posee los recursos que requiere para cumplir con sus objetivos y ejecutar actividades, aunque hay algunos recursos que no posee, tiene acceso a ellos por otros medios, lo que provoca que siempre se haga uso de esa información.

No obstante, se debe poner especial atención a las debilidades encontradas y solucionarlas, para asegurar flujos de información correctos y además que la información esté siempre en óptimas condiciones para ser usada, de manera que se satisfagan las necesidades informativas que se presenten.

6.2 Recomendaciones

A continuación se presentan algunas recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de auditoría.

- El acceso a los recursos de información es clave para el desarrollo de la Escuela, por eso es preciso que las autoridades busquen mecanismos que aseguren que todos aquellos recursos que son necesarios para la ejecución de actividades, toma de decisiones y logro de objetivos en la Escuela, estén siempre al alcance de quien los necesita, de manera que esto no se convierta en un obstáculo para el buen funcionamiento de la EBDI.
- ES necesario que las secretarías desarrollen nuevos mecanismos de almacenamiento y organización de la información, que contribuya a eliminar duplicidades y pérdidas, además que ayude a mantener el orden de la información.
- Es necesario que por parte de la dirección y la subdirección se desarrollen completamente aquellos recursos que aún falta terminar, ya que estos son parte importante para el correcto funcionamiento de la Escuela.
- Tanto la dirección como la subdirección es importante que procuren diseminar toda aquella información que por su contenido es de interés para los docentes y que estos por diversas razones desconocen.
- De mucha utilidad es que el personal de soporte informático desarrolle sistemas que permitan que la información que posee la Escuela sea compartida por todas las personas interesadas, por ejemplo una Intranet, la cual permita que se localice toda aquella información que se requiere para el trabajo diario, es decir se ponga accesible y disponible para ser usada oportunamente.

- Es necesario que la dirección o en su defecto la subdirección busque medios para capacitar al personal tanto administrativo como docente, sobre lo que es la GRI y lo que este proceso involucra, de manera que ésto se convierta en un ideal por cumplir dentro de la Escuela y donde se involucre a todo su personal.
- Es conveniente que todo el personal de la EBD tenga muy claro que la definición de recurso de información incluye las fuentes de información, los sistemas para analizar, almacenar y explotar la información, así como los servicios de los cuales se obtiene información, ya que esta es la base para poseer los recursos que más convienen a la organización.
- Tener tanto las autoridades como las secretarías que todos los recursos de información deben tener un ciclo de vida definido, de manera que se eliminen cada vez que sea necesario, aquellos recursos que por su caducidad u obsolescencia no están aportando ya ningún beneficio a los intereses de la EBDI.
- Es importante que tanto el personal administrativo como el académico haga un uso óptimo de las tecnologías de información, ya que son un aliado que contribuye eficazmente para una adecuada gestión de los RI.
- Se recomienda a las autoridades de la EBDI desarrollar una estrategia de GRI que involucre a todo el personal de la organización, de manera que no se concentre en unos pocos, sino que se convierta en un ideal de trabajo para todos.
- Es necesario fomentar la transmisión y comunicación de información, esto contribuye a eliminar la centralización de información en determinados sectores de la EBDI.

- Considerar la GRI como parte integral de la estrategia organizativa y no como un elemento aislado de la organización.
- Dada la importancia que tienen los recursos de información para la Escuela, es necesario que las autoridades propicien la realización periódica de auditorías de información, considerando que estas son una herramienta que ayuda a determinar la información que necesita la EBDI para realizar sus objetivos y funcionar correctamente.

Referencias bibliográficas

Ackoff, R. (1993). Un concepto de planeación de empresas. México: Limusa.

Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de calidad en las organizaciones. Acimed. 10(5):2-9.

Alvear, Celina, 1998. Calidad total: conceptos y herramientas prácticas. México: Limusa.

Barrantes, R. (2001). Investigación: un camino al conocimiento: un enfoque cuantitativo y cualitativo. San José. CR.: EUNED.

Biomundi (1994). Curso: Gestión de Información. Costa Rica: Biomundi.

Brenes, A. (1995). Los trabajos finales de graduación: su elaboración y presentación en las ciencias sociales. San José. CR.: EUNED.

Bustelo, C. (2000). Gestión documental en la empresa una aproximación práctica. En: VII Jornadas Españolas de Documentación, Fesabid 2000. España: INFORAREA. Disponible en www.inforarea.es.

Bustelo, C. (2003). Gestión de recursos informativos y documentales desde una perspectiva global. V Jornadas sobre la gestión de la información y del conocimiento. España: INFORAREA. Disponible en www.inforarea.es.

Bustelo, C., García, E. (2000). La consultoría en organización de la información. En: El Profesional de la Información. 9(9): 4-10, septiembre.

Capote, B. et.al. (200?). La Gestión de Información como herramienta fundamental en el desarrollo de los centros toxicológicos.

- Casals, R. (1992). Gestión de calidad total (TQM) en artes gráficas. España: Tecnoteca.
- Castillo, C. (2003). Organizaciones inteligentes una necesidad para la industrias modernas. En: Revista Metalindustria. Disponible en: www.asimet.cl/organizaciones_inteligentes.htm
- Chaín, C. (2001). Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales. Murcia: Diego Marín.
- Cornella, A. (2005). Auditoría de la información. Extraído el 27 de junio del 2005 Desde <http://www.infonomia.com/extranet/index.asp?idm=1&idrev=1&num=276>
- Cornella, A. (2005). Cómo sobrevivir a la intoxicación. Extraído el 14 de junio del 2005 desde <http://www.uoc.es/web/esp/articulos/cornella/acornella.htm>
- Cornella, A. (2003). Auditoría de la Información. En: El Profesional de la Información. 12(3): 301-309.
- Cornella, A. (1997). ¿Economía de la información o Sociedad de la Información? Extraído el 12 de junio del 2005 desde <http://www.infonomia.com>
- Cornella, A. (1994). Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas. Madrid: McGraw-Hill.
- Curras, E. (1988). La información en sus nuevos aspectos. Madrid: Paraninfo.
- Department of Commerce. Office of Information and Communications Technology. (1997, September). Information Management audit. Guideline. *Guidelines*, (1), 1-18.

- D. Stueart, R. y B. Moran, B. (1998). Gestión de bibliotecas y centros de información. Barcelona: Pages Editors.
- Drucker, Peter. (1986). Una nueva dimensión de la administración: decisiones actuales que afectarán el futuro. Colombia: Norma.
- Eito, R. (2003). El contexto de la información. Herramientas útiles para el proceso de auditoría. En: El Profesional de la Información. 12(4): 302-313.
- Esteban, M y Navarro, D. (2003). Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: la dimensión estratégica de la información. En: El Profesional de la Información. 12(4). 269-280.
- Everett, A. (1985). Productividad y calidad: su medición como base del mejoramiento. México: Trillas.
- F. Meltzer, M. (1983) La información: recurso fundamental de la gerencia: cómo buscarla, utilizarla y manejarla. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Feigenbaum, A. (1983). Control total de calidad. México: CECSA.
- Fernández, R. (1991). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- García-Morales, E. (2000). Aspectos prácticos en la implementación de un sistema de gestión del conocimiento: auditoría de la información y mapa documental. Trabajo presentado en las Jornadas sobre Gestión del Conocimiento en las Organizaciones, noviembre, España.
- Goodstein. L. (1998). Planeación estratégica aplicada: una guía completa. México: McGraw-Hill

Gutiérrez, L. (2003, julio-diciembre). La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. Biblio., 16(4), 14-22. Extraído el 25 de julio del 2005 desde <http://eprints.rclis.org/archive/00002314/>

Gutiérrez, Humberto. 1998. Calidad total y productividad. México: McGrawHill.

J. W. Best. (1978). Cómo investigar en educación. España.

Méndez, C. Metodología: diseño, desarrollo del proceso de investigación. Colombia: McGraw-Hill, 2001.

Mora, V. (2004). La sociedad del conocimiento en calidad y productividad. Extraído el 12 de Abril del 2004 desde <http://www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos>

Montse, M. (2003). Auditoría de la Información: descubriendo que se ignora y que se posee. En: [El Profesional de la Información](#). 12(4): 313.

Montuschi, L. Datos, información y conocimiento de la Sociedad de la Información a la sociedad del conocimiento.

Muñoz, V. (2005). El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo XXI. Extraído el 27 de Enero del 2005 desde <file:///C:/Documents%20and%20Settings/laretas%20cespedes/Configuración%20local/TE...>

Ortega, J. (1997). Sistemas de información y ventaja competitiva: cómo gestionar con éxito los sistemas de información de la empresa. España: Editorial Descleé de Brower.

- Ortiz de Urbina Criado, M. (2003). Medición y auditoría del capital intelectual. En: El Profesional de la Información. 12(4): 282-288.
- Ortoll, E. (2004). Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo. En: El Profesional de la Información. 13(5): 338-345.
- Paños, A. (1999). Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa, (2), 21-38. Extraído el dos de marzo del 2005 desde <http://eprints.rclis.org/archive/00002741/>
- Pineda, J. (2002). Sociedad de la Información. Extraído el 10 de octubre del 2002 desde <http://www.sociedaddelainformación.com/20020205/rol/rol.html>
- Ponjuán, G. (1998). Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Chile: CECAPI.
- Rojas, J. (2004). Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial. Extraído el diecisiete de diciembre del 2004 desde http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/acil2204.htm
- Rojas, N. (2003). La contribución de la auditoría de información en la definición de una estrategia de gestión de información. Caso Centro Científico Tropical (CCT). Tesis para optar por el postrado de Magíster Litterarum en Cultura Centroamericana. Heredia, C.R.: Universidad Nacional.
- Sánchez, M. (1991). La participación metodológica y práctica. España: Editorial Popular.
- Seen, J. (1993). Análisis y diseño de sistemas de información. México: McGraw-Hill.

- Serrano, S y Zapata, M. (200?). Auditar de la información, para gestionar el conocimiento. En: Revista Aprenderh. p.36-42.
- Serrano, S y Zapata, M. (2003). Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. En: El Profesional de la Información. 12(4): 290-294.
- Shanhong, T. Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI. Beijing, China: CDSTIC. En: 66th IFLA Council and General Conference. Jerusalén, Israel, 13-18.
- Sierra de Cozar, A. (1993). Organización empresarial. España: Editorial Luis Vives.
- SINAES (Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior). (2000). Manual de Acreditación –Convocatoria año 2000-. San José, C.R.
- Soy i Amautell, C. (2002). La auditoría de la información en el marco de la gestión de contenidos. Trabajo presentado en las Jornadas sobre Gestión de la Información del SEDIC, noviembre, España.
- Soy i Amautell, C. (2003). La auditoría de la información componente clave de la gestión estratégica de la información. En: El Profesional de la Información. 12(4): 261-268.
- Tramullas, J. (julio-agosto 2003). El inventario de recursos de información como herramienta en la auditoría de información. En: El profesional de la información. 12(4). 256-260.
- Universidad Nacional. Departamento de Publicaciones. (1993). Estatuto Orgánico. Heredia, C.R.: Autor.

- Universidad Nacional. (1985). Propuesta para la creación de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Heredia, C.R.: Autor.
- Universidad Nacional. Facultad de Filosofía y Letras. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. (2005). Plan Operativo Anual 2005. Heredia, C.R.: Autor.
- Universidad Nacional. Facultad de Filosofía y Letras. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. (2004). Informe de labores. Heredia, C.R.: Autor.
- Venegas, P. (1993). Algunos elementos de investigación. San José. CR.: EUNED.
- Venegas, P. (1987). Elementos de investigación. San José, C.R.: EUNED.
- Viescas, J. (1994). Guía completa de Microsoft Access 2 para Windows. México: McGraw-Hill.
- Villanueva, J. (1987). Computadoras y procesamiento de datos. Washington: Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos.

Anexos