

06

Fecha de presentación: marzo, 2016 Fecha de aceptación: junio, 2016 Fecha de publicación: agosto, 2016

PROPUESTA DE MEJORAS

PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA EN LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS

PROPOSAL OF IMPROVEMENTS FOR THE PROCESS OF ADMINISTRATION OF THE BIBLIOGRAPHICAL INFORMATION IN THE UNIVERSITY OF CIENFUEGOS

MSc. Alberto Quesada Sevilla¹

E-mail: aquezada@ucf.edu.cu

Dra. Raquel Zamora Fonseca¹

E-mail: rzamora@ucf.edu.cu

MSc. Alexander Brito Brito¹

E-mail: abrito@ucf.edu.cu

¹Universidad de Cienfuegos. Cuba.

¿Cómo referenciar este artículo?

Quesada Sevilla, A., Zamora Fonseca, R., & Brito Brito, A. (2016). Propuesta de mejoras para el proceso de gestión de la información bibliográfica en la Universidad de Cienfuegos. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (2). pp. 57-64. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

RESUMEN

En el presente trabajo se propone como objetivo general: elaborar una propuesta de mejoras, a partir de la implementación del enfoque por procesos, para la gestión de la información bibliográfica en la Universidad de Cienfuegos. Además se describen los elementos que conforman el diseño del sistema informático propuesto. Para lograr estos resultados se utilizaron técnicas científicas como la entrevista para la determinación de las deficiencias en el proceso de gestión de la información bibliográfica y la revisión de documentos con el propósito de recolectar información y datos estadísticos y como herramientas informáticas se utilizaron el Software Microsoft Excel, Microsoft Access, STATGRAFICS u otros paquetes especializados en los análisis estadísticos. Una vez creadas las propuestas, y su puesta en marcha, los especialistas de la información serán capaces de ofrecer un servicio de préstamos de textos al usuario enfocado a la satisfacción de sus necesidades desde el Centro de préstamos de textos de la universidad de Cienfuegos.

Palabras clave:

Sistema, gestión, procesos, información, Centro de Préstamos de Textos.

ABSTRACT

In this paper it is proposed as a general objective: to develop a proposal for improvements from the implementation of process approach for the management of bibliographic information at the University of Cienfuegos also the elements of the design of the computer system are described proposed. To achieve these results scientific techniques were used as the interview for determining deficiencies in the management process of bibliographic information and review of documents for the purpose of gathering information and statistical data as tools the Microsoft Software Excel were used, Microsoft Access, STATGRAFICS or other packages in statistical analyzes. Once created the proposals and their implementation, the information specialists will be able to offer a loan word the user focused on the satisfaction of their needs from the Centre loan word from the University of Cienfuegos.

Keywords:

System management, processes, information, Loan Center Text.

INTRODUCCIÓN

El contexto económico, social y tecnológico actual está provocando cambios a los que también las universidades deben adaptarse. La educación superior es ahora accesible a muchos, lo que justifica en parte el aumento de la competitividad entre las universidades. Además, la rapidez actual en la transferencia de conocimiento ha generado una demanda de formación continuada por parte de los profesionales de la información.

A la educación superior se le plantea un gran reto en el desarrollo de habilidades para la gestión de la información, el conocimiento y su comunicación, por lo que es necesario desarrollar las transformaciones pertinentes en los planes de estudio de las carreras universitarias que permitan preparar al individuo para su actuación en una sociedad donde el valor de la información constituye un bien de importancia capital para el desarrollo de las naciones.

Las nuevas formas de almacenamiento y transmisión de la información y el conocimiento abren nuevas vías que facilitan diversas formas para ofrecer un servicio educativo de calidad, mejoras en los servicios de información y en el uso de la bibliografía en general.

En este ámbito, los sistemas de gestión de la información bibliográfica se encaminan a la obtención, procesamiento, almacenamiento y recuperación de la información para ponerla en manos del usuario de la forma más rápida y accesible posible.

Las universidades y su capital humano, con características distintas al resto de las organizaciones de producción o servicios, por el volumen de información que demandan en el campo académico e investigativo, exigen de un excelente sistema de gestión de la información bibliográfica que sea capaz de eliminar el ruido o el silencio informativo y brindar un servicio al nivel que lo requieren las altas casas de estudio. Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

El éxito de muchas industrias y organizaciones en el mundo ha estado propiciado por la aplicación de modelos de organización productiva, como just in time o kanban. Su aplicación ha producido resultados económicos sorprendentes también en los países occidentales, pero son modelos con algunas limitaciones, principalmente por centrarse en empresas manufactureras de grandes series, y por requerir proveedores de piezas estrechamente ligados a las fábricas productoras de los equipos o sistemas

finales. Tanto el modelo matricial como los de origen japonés ya apuntaban a la importancia de los procesos como base sobre las cuales desarrollar políticas y estrategias operativas sólidas. Esto dio origen a estudios sobre las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, que fueron poniendo de manifiesto su adecuación a los mercados actuales, cada vez más cerca del mercado global y, como consecuencia, su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos pensando en sus clientes.

En las últimas décadas, la gestión por procesos ha despertado un interés creciente, ha sido ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de gestión de calidad y/o calidad total. El enfoque basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000).

La gestión por procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la gestión por procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

Por otra parte, este enfoque de gestión de la organización y de gestión empresarial, no se considera exclusivo de la mencionada filosofía de dirección. La administración moderna plantea como condición determinante para desarrollar el enfoque al cliente, la gestión de la calidad y el control en ese sentido, la gestión debe estar fundamentada sobre la base de su enfoque a procesos.

La calidad se ha convertido, en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado. Por ello, los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo. Cuba no está ajena a este proceso. La desaparición de los mercados tradicionales ha forzado al país a tratar de introducir sus productos y servicios en el mercado internacional, lo que ha convertido en un imperativo para muchas empresas la implementación de sistemas de gestión de la calidad. De hecho, en el 2008, 245 empresas cubanas ya cuentan con sistemas de gestión de la calidad certificados, con una tendencia

a un aumento de la cifra al avanzar el proceso de perfeccionamiento empresarial (Pons, 2009).

“La universidad con el uso de la gestión universitaria conserva, memoriza, integra, ritualiza una herencia cultural de conocimientos, ideas, valores, la actualiza, la transmite, también genera conocimientos, ideas y valores que se introducen en la herencia. Además, esta es conservadora, regeneradora, generadora. La educación de las próximas generaciones debe ser de mayor calidad, por ende debemos esforzarnos en optimizar los recursos y hacer una gestión universitaria de mayor calidad y eficiencia”. (Díaz Canel, 2011)

La gestión de la información ha sido siempre el asunto central de las bibliotecas; se necesita organizarla de manera que esté disponible para apoyar los procesos de investigación y aprendizaje. La existencia de una amplia variedad de software especializado para bibliotecas, obliga a la pregunta ¿cuál es el más adecuado para mi biblioteca? Los bibliotecarios tienen que tomar en cuenta las necesidades y objetivos de la biblioteca, así como el presupuesto para determinar cuál es el sistema más adecuado. La demanda de información es cada vez mayor y los usuarios requieren de servicios de información ágiles y de calidad, Para que las bibliotecas puedan brindar estos servicios necesitan explotar lo más posible los beneficios que brinda un SIAB. Un sistema integral de automatización de bibliotecas está compuesto por varios elementos llamados módulos, lo cuales se encuentran diseñados con el objetivo de ayudar a desempeñar de mejor forma las diferentes actividades que realiza una biblioteca (García, 2009).

DESARROLLO

La Universidad de Cienfuegos se encamina desde hace varios años hacia la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en un enfoque por procesos, en el que se han realizado algunas investigaciones en las que se han identificado y clasificado los procesos en estratégicos, claves y de apoyo.

Por lo general muchas de las investigaciones han dirigido los esfuerzos a los procesos misionales, mientras que los procesos estratégicos y de apoyo han sido descuidados un poco y menos potenciados en este sentido.

Específicamente dentro del macro proceso de gestión del conocimiento e información se identifica el proceso de gestión de la información bibliográfica, el cual incide en gran medida en el desempeño de todos los procesos claves de la Universidad.

En los últimos cursos se han recopilado varios criterios de los estudiantes, dentro de los cuales se destaca la demora en la entrega de la bibliografía desde las facultades y el desconocimiento de las carreras del inventario real existente de textos en la universidad, lo que afecta la efectividad del proceso, y por tanto, la calidad con que se desarrollan los misionales del centro.

En el análisis inicial de la investigación se realizaron varias entrevistas a estudiantes y profesores así como revisiones de documentos del vicerrectorado docente, donde se identificaron varios aspectos que revelan tal planteamiento relacionado con dicho proceso y que se presentan como la situación problemática siguiente:

- Retrasos en la entrega del módulo bibliográfico a los estudiantes y profesores.
- planificado para cada carrera.
- Existencia de varias insatisfacciones de los estudiantes y profesores con la actualización en función del módulo bibliográfico almacenes distribuidos por facultades los cuales se propone unificar en uno solo.
- Incremento del número de textos ociosos almacenes destinados para este uso.
- Incremento del porcentaje de textos en mal estado y utilización de formas incorrectas de almacenamiento que propician un alto grado de deterioro.
- Desconocimiento por parte de las facultades del inventario real de los libros en almacén.
- La subutilización de un sistema informático para la gestión bibliográfica en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad y que puede responder a los cambios que se proyectan en el proceso de gestión de la Información bibliográfica.

Teniendo en cuenta las deficiencias definidas anteriormente la Universidad de Cienfuegos se ha dado a la tarea de mejorar la gestión de sus procesos, con la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en un enfoque por procesos. La Universidad con los nuevos cambios y transformaciones que desarrolla se propone concentrar todos los libros almacenados en varios locales y las facultades en un solo local ubicado en los bajos del CRAI.

Selección del procedimiento para la gestión por procesos en los CES

El procedimiento para la gestión por procesos, seleccionado para ser aplicado en la presente investigación está

basado en el ciclo gerencial básico de Deming y es el resultado de las experiencias y recomendaciones de prestigiosos autores en esta esfera, tales como Cosette (1996); Juran (2001); Cantú (2001); Pons & Villa (2006), que de una u otra forma conciben la gestión de los procesos con un enfoque de mejora continua, tal como la aplican las prácticas gerenciales más modernas. En esta investigación se ha seleccionado el procedimiento diseñado por Brito (2009), para implementar el control de la gestión por procesos.

Propuesta del Centro de Préstamos de Textos

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos atesora grandes volúmenes de información, y entre sus objetivos primordiales está apoyar las actividades de investigación, docencia y difusión de la cultura que se llevan a cabo dentro de la institución. Para poder cumplir eficaz y eficientemente con este objetivo se llevan a cabo una serie de funciones, tales como seleccionar y adquirir materiales bibliográficos.

La propuesta del proceso de gestión de préstamos de textos consiste en crear un centro de servicios de préstamos de textos en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos

para todos los usuarios, tanto internos como externos, con la misión de garantizar la actualización y entrega de los textos necesarios a cada área de dicho centro para el correcto desempeño y uso de los mismos en las actividades concebidas para ello. Esta propuesta de mejora impacta directamente en muy corto plazo en la eficacia y eficiencia del proceso de gestión de la información bibliográfica. Con los cambios que se proponen en el proceso solamente se ejecutan las actividades siguientes:

- Recepción y almacenaje de los Envíos de textos.
- Registro de los Textos en sistema de Inventarios de la Ucf.
- Actualización de la Base de datos de Textos de la Universidad.
- Ejecución de los Préstamos de Textos.

Plantilla actual del centro de préstamos

Cuenta con un total de 5 trabajadores, ver figura 1, los cuales forman parte del equipo de trabajo de este centro, de ellos tenemos un director, un especialista, y tres que son los encargados de la gestión de almacén. El nivel ocupacional de los trabajadores del centro de préstamos tenemos dos trabajadores con nivel superior y tres técnicos como se muestra a continuación.

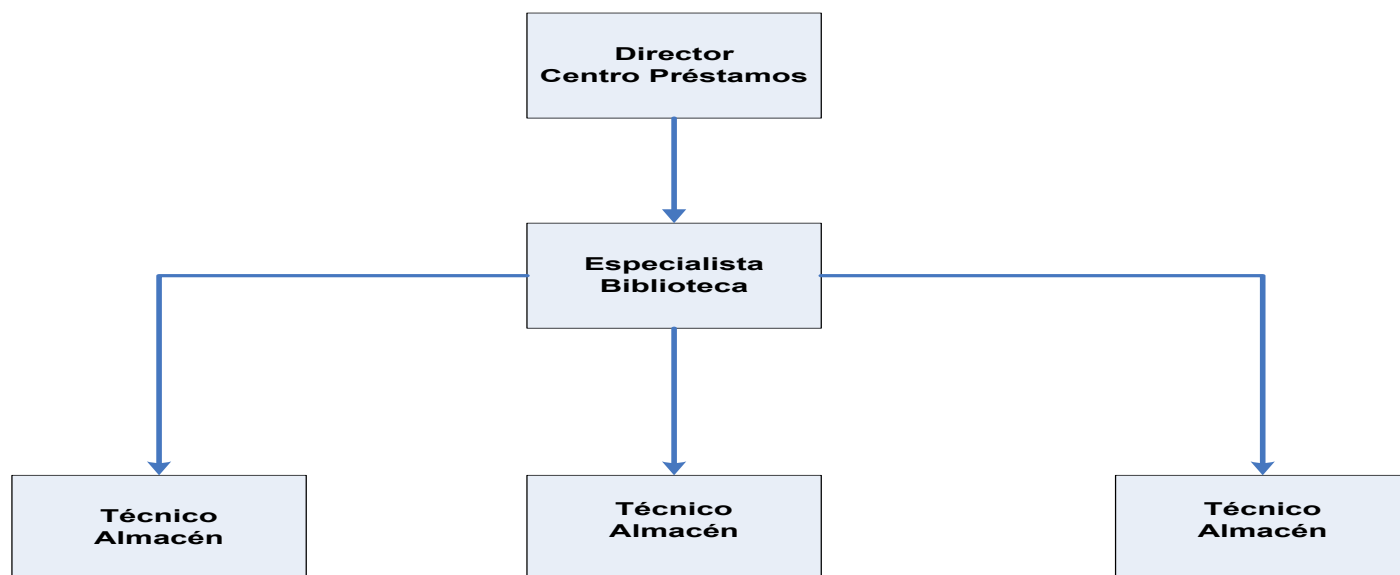


Figura 1. Organigrama de trabajadores del centro de préstamos.

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta del sistema informático para la gestión bibliográfica

- Subproceso de Recepción

El proceso se inicia con la recepción de textos que llegan desde diferentes centros de producción del país, principalmente poligráficos dirigidos por la Editorial Félix Varela quien produce para la Educación Superior. La Universi-

dad con los nuevos cambios y transformaciones que desarrolla se le propone concentrar todos los libros almacenados en varios locales y las facultades en un solo local ubicado en los bajos del CRAI, lo que conlleva iniciar un proceso de traslado de todo este inventario y el acondicionamiento de las capacidades de almacenamiento para maximizar el aprovechamiento de las capacidades, como se muestra en la figura 2.

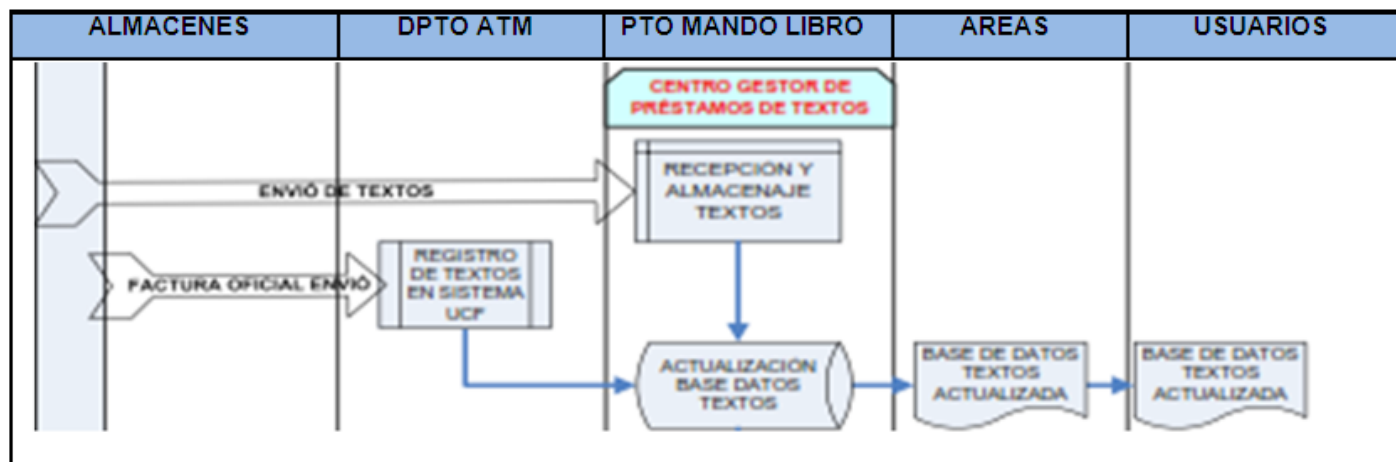


Figura 2. Representación del subproceso de recepción de textos del centro de préstamos. Fuente: Elaboración propia.

- Subproceso de Entrega con el Sistema Informático

El proceso se inicia con los módulos bibliográficos definidos en los planes de estudio de cada carrera y las matrículas. En la actividad de entrega se deben revisar los listados de préstamos anteriores para que los usuarios entreguen antes los textos que presentan en su poder, para seguidamente ejecutar el nuevo préstamo solicita-

do. Para realizar el préstamo el usuario debe estar inscrito en la base de datos de textos (SGPI), si no está inscrito se inscribe, ya cuando el usuario aparece en la BD el especialista pasa a buscar el módulo bibliográfico que le corresponde por carrera y luego se produce el préstamo (A. 1), Finalmente el usuario antes de salir debe llenar y firmar la boleta de préstamo como se muestra en la figura 3.



Figura 3. Representación del subproceso de entrega de textos del centro de préstamos. Fuente: Elaboración propia.

Propuesta del diseño del sistema informático

El software que se implementará se encuentra en el dominio de aplicaciones de escritorio debido a su alcance y disponibilidad. A partir de esta investigación se obtiene un producto de software integrado que automatiza la gestión bibliográfica de la Universidad de Cienfuegos y que responde a los objetivos propuestos, como se muestra en la figura 4. Los reportes en general han sido diseñados con un formato de letra claro y legible, así como colores claros para no recargar y hacer engorrosa su visualización (A. 2).



Figura 4. Pantalla de inicio de la Aplicación para la gestión de Préstamos.

Fuente: CRAI.

Fundamentación de la metodología y lenguaje del sistema.

Proceso Unificado de Desarrollo (RUP).

El Proceso Unificado es un proceso de software genérico que puede ser utilizado para una gran cantidad de tipos de sistemas de software, para diferentes áreas de aplicación, diferentes tipos de organizaciones, diferentes niveles de competencia y diferentes tamaños de proyectos.

Lenguaje de Modelado Unificado (UML).

UML (Unified Modeling Language) es un lenguaje que permite modelar, construir y documentar los elementos que forman un sistema software orientado a objetos. Se ha convertido en el estándar de facto de la industria, debido a que ha sido impulsado por los autores de los tres métodos más usados de orientación a objetos: Grady Booch, Ivar Jacobson y Jim Rumbaugh. Estos autores fueron contratados por la empresa Rational Software Co. Para crear una notación unificada en la que basa la construcción de sus herramientas CASE.

Herramienta Rational Rose.

Es una de las más poderosas herramientas de modelado visual para el análisis y diseño de sistemas basados

en objetos. Se utiliza para modelar un sistema antes de proceder a construirlo. Cubre todo el ciclo de vida de un proyecto: concepción y formalización del modelo, construcción de los componentes, transición a los usuarios y certificación de las distintas fases.

CONCLUSIONES

La Educación Superior se enfrenta a un gran reto en el desarrollo de habilidades para la gestión de la información, el conocimiento y su comunicación, es por ello necesario desarrollar las transformaciones pertinentes en sus procesos que le permitan elevar sus niveles de eficacia y eficiencia para poder cumplir con su misión y alcanzar su visión planificada para este nuevo periodo de desarrollo.

El procedimiento para la Gestión por Procesos seleccionado presenta un grupo de ventajas que permiten disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones, la racionalización de los recursos del proceso y la mejora continua de la calidad de sus resultados.

Las mejoras consisten en concentrar los textos en un solo almacén dentro de la instalación, crear un centro de gestión de la información bibliográfica y la utilización de un sistema informático para elevar los niveles de eficacia, de eficiencia y control de la bibliografía disponible en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brito Brito, A. (2009). Procedimiento para mejorar el Control de la Gestión por procesos. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.
- Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: Mc Graw-Hill.
- Cosette Ramos. (1996). Procedimientos para la Gestión por Procesos. Recuperado de <http://www.centros-deexcelencia.com/portals/guiageestionprocesos2002.pdf>
- Díaz Canel, M. (2011). Cuba superó el millón de graduados universitarios. Recuperado de <http://www.cuba-debate.cu/opinion/1011/01/19/cuba-supero-el-millon-de-graduados-universitarios>
- García, L. (2009). Sistema integral de automatización de bibliotecas. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15734/1/evaluacion%20general%20del%20estado%20actual%20de%20la%20automatizacion%20de%20bibliotecas%20de%20universidades%20publicas%20del%20area%20metropolitana%20de%20la%20ciudad%20de%20mexico.pdf>
- Ishikawa, K. (1988). ¿Qué es el Control Total de la Calidad? La Habana: Revolucionaria.

- Norma Internacional ISO 9000:2000. (2000). Metodología de implementación del Enfoque basado en procesos. Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000.pdf
- Norma Internacional ISO 9001:2000. (2000). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Recuperado de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- Juran, J. (2000). Metodología de Gestión de la Calidad de los Procesos. Recuperado de <http://www.centrosdeexcelencia.com/portals/guiagestionprocesos2002.pdf>
- Juran, J. (2001). Manual de Calidad. Madrid: Mc Graw Hill.
- Pons, R., & Villa, E. (2006). Procedimiento para la Gestión por Procesos. Santa Clara: Universidad Central de las Villas Marta Abreus.
- Pons, R. (2009). Calidad de la educación. Recuperado de http://biblioteca.ucf.edu.cu/biblioteca/tesis/tesis-de-grado/ciencias-economicas-y-em-presariales/ingenieria-industrial/curso-2009-2010/Tesis_G%20Katuska%20Martinez%20Trujillo.pdf/view?searchterm=Katuska%20martinez.pdf
- República de Cuba. Partido Comunista de Cuba. (2011). Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. La Habana: PCC.

ANEXOS

A.1. Gestionar Préstamos

Escoger los valores siguientes

Escoge la Carrera Año Tipo de Curso Plan de Estudio Semestre

Listado de Libros a Prestar:

Selección	Autor	Cantidad de Existencia	Título	Ubicación
true	(Stoner) Parte I	96	Administración	Estante 1
true	(Stoner) Parte II	90	Administración	Estante 1
true	(Gitman,L)	80	Fundamentos de administración Fi...	Estante 3
true	Varela, M.	80	Algebra Lineal	Estante 3
true	Campos, M. y F. García y otros	120	Lecciones de Economía Política de...	Estante 5
true	Colectivo de Autores	78	Filosofía Marxista. Tomo I	Estante 3

Active en true las filas de los libros que desea prestar al usuario

Datos del Préstamo

Fecha de Entrega CI del Usuario

Fecha de Devolución Nombre

Acciones

A.2. Boleta de Préstamo

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

21/06/2015

Boleta de Préstamo

Usuario: Rosa Mar? CI: 92030136035 Fecha_Préstamo: 21/jun/2015 Fecha_Devolución: 28/jun/2015

#	Autor	Título
1	(Stoner) Parte I	Administración
2	(Stoner) Parte II	Administración
3	(Gitman,L)	Fundamentos de administración Financiera
4	Varela, M.	Algebra Lineal
5	Campos, M. y F. García y	Lecciones de Economía Política del Capitalismo, Tomo II, Segunda Parte, 2da Edición
6	Colectivo de Autores	Filosofía Marxista. Tomo I

Nombre de la Especialista

Firma de la Especialista

Firma del Usuario