

### 1. DATOS GENERALES DEL CURSO

Nombre del curso	<b>Diseño de estrategias de servicios de información</b>
Programa al que pertenece	Licenciatura en Bibliotecología y Gestión del Conocimiento
Experto disciplinar	Lizben Fabiola Castillo Lazcano
Asesor pedagógico	Néstor Gabriel Platero Fernández
Créditos y horas	118 hrs. / 10 créditos
Eje de formación	Servicios informativos
Fecha de elaboración	15/05/14

### 2. COMPETENCIA

Gestiona servicios informativos con valor agregado en el marco estructural de las unidades de información, a fin de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, evaluando su efectividad y aportación a la sociedad que atienden, con base en el proceso administrativo.

### 3. ATRIBUTOS DE LA COMPETENCIA

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de unidades de información</li> <li>• Concepto de servicios informativos</li> <li>• Tipos de servicios informativos</li> <li>• Elementos del proceso de planeación</li> <li>• Elementos del proceso de organización</li> <li>• Concepto de proceso</li> <li>• Símbolos de diagrama de proceso</li> <li>• Composición de indicadores de medición para evaluación</li> </ul>
---------------	---

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación de servicios informativos</li> <li>• Establecimiento de objetivos organizacionales</li> <li>• Organización de las labores y procesos de una unidad de información</li> <li>• Diseño de manuales de procesos</li> <li>• Elaboración de diagramas de procesos</li> <li>• Elaboración de indicadores de medición</li> <li>• Evaluación de servicios informativos</li> </ul>
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e iniciativa para el mejoramiento de su práctica bibliotecaria</li> <li>• Interés por la calidad en el desarrollo de proyectos bibliotecarios</li> <li>• Disposición de laborar de acuerdo a los lineamientos de trabajo establecidos</li> <li>• Vocación de servicio al usuario y satisfacción de necesidades</li> </ul>
Valores <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina en la aplicación de procesos y conceptos</li> <li>• Compromiso ético en el desarrollo de su actividad como profesional de la información al servicio de las bibliotecas y de sus usuarios.</li> <li>• Responsabilidad en la toma de decisiones y la gestión de los recursos y servicios de que dispone la unidad de información</li> </ul>

<sup>1</sup>Aludir no sólo a valores universales, sino de postura ante los problemas y alternativas de atención.

#### 4. COMPETENCIA GENERAL DEL PERFIL DE EGRESO CON QUE SE VINCULA O A LA QUE APOYA

Gestionar activos intangibles y tangibles (recursos humanos, informativos, económicos, normativos y tecnológicos) que permitan obtener ventajas competitivas en las unidades de información y organizaciones para las que colabore.

#### 5. PRODUCTO INTEGRADOR

Descripción	Elaboración de una propuesta de servicios informativos innovadores que incluya el manual de los procesos necesarios para su implementación y evaluación en una unidad de información y/o una organización de servicios informativos, a partir de la recopilación de las actividades realizadas en el curso.
-------------	---

<b>6. RECORTE DE CONTENIDO (unidades y contenidos).<sup>1</sup></b>			
	<b>Unidad 1</b>	<b>Unidad 2</b>	<b>Unidad 3</b>
Título	<b>Planeación de servicios de información</b>	<b>Organización de servicios informativos</b>	<b>Evaluación de servicios informativos</b>
Objetivo	Identificar los elementos de planeación de una unidad de servicios informativos	Describir la estructura funcional de una organización de servicios informativos	Construir un sistema de indicadores que permita la medición de los objetivos de los servicios informativos en una unidad de información
Contenido	1.1 Concepto y tipología de servicios informativos. 1.2 Elementos de planeación de servicios informativos.	2.1 Concepto de organización 2.2 Elementos organizativos en las unidades de información 2.3 Procesos en las unidades de información 2.4 Manual de procesos	3.1 Concepto y elementos de la evaluación en unidades de información 3.2 Indicadores de medición de los servicios informativos. 3.3 Evaluación de los servicios informativos.
Producto de la unidad	Informe de contextualización de los servicios informativos de una unidad de información	Manual de procesos integrado de la unidad de servicios informativos	Sistema de evaluación de servicios informativos
Duración	28 días	37 días	44 días

<sup>1</sup>Se pueden insertar o eliminar unidades (subcompetencias) dependiendo de las necesidades de cada curso

<b>7. PRODUCTO INTEGRADOR</b>	
Título	Propuesta de implementación de servicios informativos
Objetivo	Elaborar una propuesta de implementación de servicios informativos innovadores dirigida a una unidad de

<p>Caracterización</p>	<p>información, a partir de su estructura organizacional y sus estándares de rendimiento</p> <p>El estudiante realizará la contextualización de los servicios informativos ofrecidos en una unidad de información, generando una propuesta de servicios nuevos que puedan ser implementados, y elaborará el manual de los procesos correspondientes. El documento incluirá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Portada</li> <li>b. Introducción</li> <li>c. Filosofía de la unidad de información             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misión</li> <li>✓ Visión</li> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Objetivos</li> </ul> </li> <li>d. Áreas funcionales de la unidad de información             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre y descripción.</li> <li>✓ Procesos realizados en ellas.</li> </ul> </li> <li>e. Recursos informativos existentes</li> <li>f. Servicios informativos ofrecidos actualmente</li> <li>g. Servicios informativos nuevos propuestos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Objetivo del servicio</li> <li>✓ Estrategia para su implementación</li> <li>✓ Recursos necesarios (materiales, tecnológicos y humanos)</li> </ul> </li> <li>h. Manual de procesos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre del proceso</li> <li>✓ Área funcional correspondiente</li> <li>✓ Responsable del proceso</li> <li>✓ Objetivo del proceso</li> <li>✓ Alcance del proceso</li> <li>✓ Indicadores de medición</li> </ul> </li> </ol>
------------------------	--

- ✓ Procesos interrelacionados
- ✓ Diagrama de flujo
- ✓ Descripción del proceso
- i. Formatos de evaluación de servicios informativos
- j. Bibliografía

## 8. PROPUESTA DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE POR UNIDADES

El número de actividades de aprendizaje de cada unidad puede variar, de acuerdo a la planeación del experto en la materia

### Unidad 1: Planeación de servicios de información

**Objetivo:** Identificar los elementos de planeación de una unidad de servicios informativos

	Descripción <sup>2</sup>	Producto o resultado	Materiales o herramientas necesarias <sup>3</sup>	Duración estimada en días o semanas
Actividad de aprendizaje preliminar	Participación en foro con el tema "La gestión de servicios informativos en las unidades de información"	Participación en foro	Ninguno	3 días
Actividad de aprendizaje 1	Revisión de bibliografía para la elaboración de un mapa conceptual que relacione los tipos de unidades de información y los servicios informativos que se ofrecen en cada una de acuerdo a sus características	Mapa conceptual de los tipos de unidades de información y sus servicios	Herrera Morillas, J. L. y Pérez Pulido, M. (s.f.). Tema 11. Las clasificaciones de bibliotecas. Bibliotecas públicas. En <i>Introducción a la</i>	6 días

			<p><i>Biblioteconomía. Manual del alumno universitario.</i> Recuperado de <a href="http://eprints.rclis.org/15447/1/Tema%2011Lis.pdf">http://eprints.rclis.org/ 15447/1/Tema%2011Lis .pdf</a></p> <p>Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001, Abril). <i>Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.</i> Recuperado de <a href="http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf">http://bibliotecadegalici a.xunta.es/adjuntos/cEn lacesDescargas/14_2 di rectrices.pdf</a></p> <p>Guinchat, C. y Menou,</p>
--	--	--	--

			<p>M. (s.f.). <i>Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación</i> (pp. 295-303). Recuperado de <a href="http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001842/184243so.pdf">http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001842/184243so.pdf</a></p> <p><i>Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf">http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf</a></p> <p><i>Citing Sources: APA Print Sources.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.cod.edu/library/research/cite/apa/print.htm">http://www.cod.edu/library/research/cite/apa/print.htm</a></p>	
Actividad de aprendizaje 2	Selección y descripción de una unidad de información,	Informe con datos generales de la	Ninguno	5 días

	mencionando su tipo, recursos informativos y servicios informativos que ofrece	unidad de información y el listado de sus recursos y servicios informativos		
Actividad de aprendizaje 3	Establecimiento de los objetivos de cada servicio informativo ofrecido actualmente por la unidad.	Reporte de los objetivos de cada servicio informativo	Hernández Meléndrez, E. (2006). Cómo escribir una tesis (p. 24). En <i>Metodología de la investigación</i> . Recuperado de <a href="http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf">http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf</a>  <i>Citing Sources: APA Print Sources.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.cod.edu/library/research/cite/apa/print.htm">http://www.cod.edu/library/research/cite/apa/print.htm</a>	5 días
Actividad de aprendizaje 4	Elaboración de una matriz que identifique las actividades genéricas a realizar para prestar cada servicio informativo y sus responsables	Matriz de actividades y responsables de cada servicio informativo	Ninguno	4 días
<b>Actividad integradora</b>	Elaboración de un informe de los servicios informativos prestados por la unidad elegida, que incluya: a. Datos generales de la unidad	Informe de servicios informativos	Ninguno	5 días



	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Tipo de unidad de información</li> <li>c. Filosofía de la unidad de información</li> <li>d. Recursos informativos existentes</li> <li>e. Servicios informativos ofrecidos</li> <li>f. Objetivos</li> <li>g. Actividades realizadas para la prestación de cada servicio informativo (listado) y responsables</li> </ul>			
<b>Unidad 2: Organización de servicios informativos</b>		<b>Objetivo:</b> Establecer la estructura funcional de una organización de servicios informativos		
	<b>Descripción<sup>2</sup></b>	<b>Producto o resultado</b>	<b>Materiales o herramientas necesarias<sup>3</sup></b>	<b>Duración estimada en días o semanas</b>
Actividad de aprendizaje preliminar	Participación en foro con el tema "Concepto y elementos del proceso de organización administrativa"	Participación en foro	Román Pérez, L. A. y Pablos Solís, G. A. (2009, Junio). <i>La organización. Como función de la administración</i> . Recuperado de <a href="http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm">http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm</a>	4 días
Actividad de aprendizaje 1	Descripción de las áreas funcionales de la unidad de	Descripción de áreas funcionales y puestos	<i>Unidad 7. Áreas funcionales.</i> (s.f.).	5 días

	información y los puestos de trabajo de abarca cada una		<p>Recuperado de <a href="http://fcaenlinea1.una.mx/2006/1130/docs/unidad7.pdf">http://fcaenlinea1.una.mx/2006/1130/docs/unidad7.pdf</a></p> <p>Carrasco Carrasco, J. (2008). <i>Análisis y descripción de puestos en la administración local</i> (p.4). Recuperado de <a href="http://www.cemci.org/revista/numero-2/documentos/doc2.pdf">http://www.cemci.org/revista/numero-2/documentos/doc2.pdf</a></p>	
Actividad de aprendizaje 2	Establecimiento del organigrama funcional de la unidad de información, marcando los puestos, jerarquías y líneas de comunicación establecidas	Organigrama funcional	<p>Castaño Duque, G. A. (s.f.). <i>Organigrama</i>. Recuperado de <a href="http://www.virtual.una.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno_organizacion_continuacion_2.htm">http://www.virtual.una.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno_organizacion_continuacion_2.htm</a></p>	4 días
Actividad de aprendizaje 3	Elaboración de un listado de los procesos llevados a cabo en cada área funcional de la unidad	Listado de procesos por área funcional	<p>Gobernación del Magdalena. (s.f.). <i>Manual de procesos y</i></p>	4 días

			<p><i>procedimientos.</i> Recuperado de <a href="http://www.magdalen.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf">http://www.magdalen.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf</a></p> <p><i>Fundamentos de administración.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9f.htm">http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9f.htm</a></p> <p><i>Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf">http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf</a></p>	
--	--	--	--	--

			<p><i>Manual de procedimientos.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm">http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm</a></p>	
Actividad de aprendizaje 4	Diseño de los diagramas de procesos identificados en cada área funcional, incluyendo su descripción	Diagramas de procesos	<p>Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009, Julio). <i>Guía para la elaboración de diagramas de flujo.</i> Recuperado de <a href="http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf">http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf</a></p> <p><i>Ficha para la descripción de procesos.</i> (2007, 16 de noviembre). Recuperado de</p>	14 días

			<p><a href="http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/FichaProceso.pdf">http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/FichaProceso.pdf</a></p> <p><i>Diagrama de flujo.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama_de_flujo.pdf">http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama_de_flujo.pdf</a></p> <p>Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara. (2009, 13 de noviembre). <i>Procedimiento de orientación al usuario.</i> Universidad de Guadalajara.</p>	
<b>Actividad integradora</b>	<p>Elaboración del manual de procesos integrado, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Objetivo del manual</li> <li>Áreas funcionales</li> <li>Organigrama</li> <li>Procesos (en formato</li> </ol>	Manual de procesos integrado	<p>Gobernación del Magdalena. (s.f.). <i>Manual de procesos y procedimientos.</i> Recuperado de <a href="http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-">http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-</a></p>	6 días

	<p>elaborado por el estudiante):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del proceso</li> <li>• Área funcional correspondiente</li> <li>• Responsable del proceso</li> <li>• Objetivo del proceso</li> <li>• Espacio para integrar indicadores</li> <li>• Diagrama de flujo</li> <li>• Descripción del proceso</li> </ul>		<p><a href="http://files/61306630636336616166653232336536/manual%20de%20procesos%20y%20procedimientos.pdf">files/61306630636336616166653232336536/manual de procesos y procedimientos.pdf</a></p> <p><i>Fundamentos de administración.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.virtual.una.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9f.htm">http://www.virtual.una.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9f.htm</a></p> <p><i>Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia%20para%20manual%20de%20procedimientos.pdf">http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia para manual de procedimientos.pdf</a></p> <p><i>Manual de procedimientos.</i> (s.f.). Recuperado de</p>	
--	---	--	--	--

			<a href="http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm">http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm</a>	
<b>Unidad 3: Evaluación de servicios informativos.</b>		<b>Objetivo:</b> Construir un sistema de indicadores que permita la medición de los objetivos de los servicios informativos en una unidad de información		
	<b>Descripción<sup>2</sup></b>	<b>Producto o resultado</b>	<b>Materiales o herramientas necesarias<sup>3</sup></b>	<b>Duración estimada en días o semanas</b>
Actividad de aprendizaje 1	Elaboración de un wiki grupal que integre las normas para unidades de información con fines de evaluación	Wiki "Normas para evaluar unidades de información"	<p>Pasadas Ureña, C. (Trad.) (2004, Junio). <i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la junta de Gobierno de la ACRL-ALA</i>. Recuperado de <a href="http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/highered_sp.pdf">http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/highered_sp.pdf</a></p> <p>Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de</p>	6 días

			<p>Educación Superior. (2012). <i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación</i>. Recuperado <a href="http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf">http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf</a></p>	
Actividad de aprendizaje 2	Elaboración de un resumen de los conceptos de evaluación e indicador de medición y sus elementos de composición	Resumen de los conceptos de la evaluación y los indicadores de medición y sus elementos	<p>Tarango, J. y Hernández Orozco, G. (2009, Julio-Diciembre). Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. <i>Revista Interamericana de Bibliotecología</i>, 32(2), 147-175. Recuperado de <a href="http://eprints.rclis.org/17039/1/4421.pdf">http://eprints.rclis.org/17039/1/4421.pdf</a></p> <p>Cagnoli, R. (s.f.). <i>Evaluación de la biblioteca universitaria</i>.</p>	4 días



			<p><i>Aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca.</i> Recuperado de <a href="http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20biblioteca%20universitaria.pdf">http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20biblioteca%20universitaria.pdf</a></p> <p><i>Indicadores de rendimiento: propuesta. (s.f.).</i> Curso de evaluación de bibliotecas: Universidad de Guadalajara.</p>	
Actividad de aprendizaje 3	Desarrollo de los indicadores de medición necesarios para cada proceso definido	Indicadores de medición de cada proceso	<p><i>Indicadores de rendimiento: propuesta. (s.f.).</i> Curso de evaluación de bibliotecas: Universidad de Guadalajara.</p>	14 días

			<p>Stubbs, E. A. (2004, Enero-Abril). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. <i>Ciencias de la información</i>, 33(1), 149-154. Recuperado de <a href="http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a18.pdf">http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a18.pdf</a></p> <p>Comité Técnico de Normalización. (2004). Indicadores de rendimiento adicionales para bibliotecas. <i>Revista Española de Documentación Científica</i>, 27(2). Recuperado de <a href="http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/242/298">http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/242/298</a></p>	
Actividad de aprendizaje 4	Diseño de los instrumentos necesarios para evaluar la unidad	Instrumentos para evaluación y		14 días

	de información de acuerdo a los indicadores construidos y coevaluación en foro	participación en foro		
<b>Actividad integradora</b>	<p>Integración de un sistema de evaluación para la unidad de información elegida que incluya:</p> <p>a. Selección y justificación de normas de unidades de información como fundamento del sistema de evaluación</p> <p>b. Indicadores de medición por proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo del indicador</li> <li>• Descripción del indicador</li> <li>• Cálculo del indicador</li> </ul> <p>c. Instrumentos para evaluación de procesos</p>	Sistema de evaluación de la unidad de información		6 días
<b>Producto Integrador: Propuesta de implementación de servicios informativos</b>	<b>Descripción<sup>2</sup></b>	<b>Producto o resultado</b>	<b>Materiales o herramientas necesarias<sup>3</sup></b>	<b>Duración estimada en días o semanas</b>
	Elaboración de una propuesta de servicios informativos innovadores que incluya el manual de los procesos necesarios para su implementación y evaluación en una unidad de información y/o una organización de servicios	Documento que incluya: <p>a. Portada</p> <p>b. Introducción</p> <p>c. Filosofía de la unidad de información</p>		10 días

	<p>informativos, a partir de la recopilación de las actividades realizadas en el curso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misión</li> <li>✓ Visión</li> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Objetivos</li> </ul> <p>d. Áreas funcionales de la unidad de información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre y descripción.</li> <li>✓ Procesos realizados en ellas.</li> </ul> <p>e. Recursos informativos existentes</p> <p>f. Servicios informativos ofrecidos actualmente</p> <p>g. Manual de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre del proceso</li> <li>✓ Área funcional correspondiente</li> <li>✓ Responsable del proceso</li> <li>✓ Objetivo del</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcance del proceso</li> <li>✓ Indicadores de medición</li> <li>✓ Procesos interrelacionados</li> <li>✓ Diagrama de flujo</li> <li>✓ Descripción del proceso</li> </ul> <p>h. Formatos de evaluación de servicios informativos</p> <p>i. Servicios informativos nuevos propuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Objetivo del servicio</li> <li>✓ Estrategia para su implementación</li> <li>✓ Recursos necesarios (materiales,</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		tecnológicos y humanos)	
		j. Conclusión.	
		a. Bibliografía en estilo APA.	

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Básica

¿Qué es un organigrama? (s.f.). Recuperado de

[http://www.factoriaempresas.org/Incubadora/descargas/Que\\_es\\_un\\_organigrama.pdf](http://www.factoriaempresas.org/Incubadora/descargas/Que_es_un_organigrama.pdf)

Castaño Duque, G. A. (s.f.). *Organigrama*. Recuperado de

[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno\\_organizacion\\_continuacion2.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno_organizacion_continuacion2.htm)

Comité Técnico de Normalización. (2004). Indicadores de rendimiento adicionales para bibliotecas. *Revista Española de Documentación Científica*, 27(2). Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/242/298>

Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. (2012). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. Recuperado <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001, Abril). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado de [http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14\\_2\\_directrices.pdf](http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf)

*Fundamentos de administración*. (s.f.). Recuperado de

[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9\\_f.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm)

*Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.* (s.f.). Recuperado de [http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia\\_para\\_manual\\_de\\_procedimientos.pdf](http://salud.edomexico.gob.mx/intranet/uma/doctos/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf)

Gobernación del Magdalena. (s.f.). *Manual de procesos y procedimientos.* Recuperado de [http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf)

Guinchat, C. y Menou, M. (s.f.). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación* (pp. 295-303). Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001842/184243so.pdf>

Herrera Morillas, J. L. y Pérez Pulido, M. (s.f.). Tema 11. Las clasificaciones de bibliotecas. Bibliotecas públicas. En *Introducción a la Biblioteconomía. Manual del alumno universitario.* Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15447/1/Tema%2011Lis.pdf>

*Manual de procedimientos.* (s.f.). Recuperado de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Mercado León, L. A. (s.f.). *Organización, "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/mercadologicamente/organizacin-como-fase-del-proceso-administrativo-7732057>

Pasadas Ureña, C. (Trad.) (2004, Junio). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la junta de Gobierno de la ACRL-ALA.* Recuperado de [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/highered\\_sp.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/highered_sp.pdf)

Román Pérez, L. A. y Pablos Solís, G. A. (2009, Junio). *La organización. Como función de la administración.* Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm>

	<p>Stubbs, E. A. (2004, Enero-Abril). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. <i>Ciencias de la información</i>, 33(1), 149-154. Recuperado de <a href="http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a18.pdf">http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a18.pdf</a></p>
Complementaria	<p>Carrasco Carrasco, J. (2008). <i>Análisis y descripción de puestos en la administración local</i> (p.4). Recuperado de <a href="http://www.cemci.org/revista/numero-2/documentos/doc2.pdf">http://www.cemci.org/revista/numero-2/documentos/doc2.pdf</a></p> <p><i>Citing Sources: APA Print Sources.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://www.cod.edu/library/research/cite/apa/print.htm">http://www.cod.edu/library/research/cite/apa/print.htm</a></p> <p>Hernández Meléndrez, E. (2006). Cómo escribir una tesis (p. 24). En <i>Metodología de la investigación</i>. Recuperado de <a href="http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf">http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf</a></p> <p><i>Indicadores de rendimiento: propuesta.</i> (s.f.). Curso de evaluación de bibliotecas: Universidad de Guadalajara.</p> <p>Instructivo para redactar objetivos generales, operacionales y de aprendizaje. (s.f.). En <i>Administración de personal III – Cátedra Mosqueira</i>. Recuperado de <a href="http://www.catedras.fsoc.uba.ar/mosqueira/BBL%20Redactar%20Objetivos.htm">http://www.catedras.fsoc.uba.ar/mosqueira/BBL%20Redactar%20Objetivos.htm</a></p> <p><i>Mapas conceptuales.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/mapas_conceptuales.pdf">http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/mapas_conceptuales.pdf</a></p> <p><i>Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf">http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf</a></p> <p>Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara. (2009, 13 de noviembre). <i>Procedimiento de orientación al usuario</i>. Universidad de Guadalajara</p> <p><i>Unidad 7. Áreas funcionales.</i> (s.f.). Recuperado de <a href="http://fcaenlinea1.unam.mx/2006/1130/docs/unidad7.pdf">http://fcaenlinea1.unam.mx/2006/1130/docs/unidad7.pdf</a></p>