

**EVALUACION Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE
TEXTILES FABRICATO TEJICÒNDOR S.A.**

ALBA ROCIO RESTREPO BALBÍN

Informe final de práctica para optar al título de bibliotecóloga

**Asesores
Interno: Cesar Montoya
Externo: María Gracia Pérez**

**Medellín
Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
2009**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

CAPITULO 1

MARCO CONCEPTUAL.....	7
MARCO TEÓRICO.....	9
MARCO DE REFERENCIA.....	12
MARCO CONTEXTUAL.....	13
• Descripción de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A	
• De Biblioteca Fabricato a Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A.	
• Caracterización del Centro de Documentación	
• Justificación de la evaluación	

CAPITULO 2

EVALUACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE TEXTILES FABRICATO TEJICÓNDOR S.A.....	19
• Modelo de evaluación	
• Justificación del modelo de evaluación	
ESTADO ACTUAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.....	21
• Administrativo	
• Servicios	
• Recursos	
ENCUESTA.....	25
• Resultados y análisis de las encuestas	
DIAGNÓSTICO GENERAL.....	38
• Administrativo	
• Servicios	
• Recursos	
• Matriz-FODA	

CAPITULO 3

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN TEXTILES FABRICATO TEJICÓNDOR S.A.....	41
• Administrativo	
• Servicios	
• Recursos	
CONCLUSIÓN.....	46
GLORARIO.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49

ANEXOS

ANEXO 1: Árbol de Problemas Bajo el Enfoque de Marco Lógico.....	51
ANEXO 2: Políticas de información empresarial y políticas de seguridad informática.....	53
ANEXO 3: Cuestionario.....	55
ANEXO 4: Direccionamiento estratégico.....	57
ANEXO 5: Perfil del bibliotecólogo.....	58

Resumen

La evaluación de bibliotecas es un componente de la gestión de calidad en las unidades de información y su objetivo principal, es satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Para el proceso de evaluación no hay un modelo único; este se diseña e implementa según las necesidades que se tengan y los objetivos que se persigan para el mejoramiento integral de un área, proceso o servicio evaluado de dicha unidad. Es por lo anterior que el Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejióndor S.A.; debido a la deficiencia con que funcionaba cada uno de los aspectos que lo integraban; y en su afán de mejorar tales aspectos, decide realizar una evaluación que le permitirá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para crear las estrategias y tomar las decisiones respectivas para el mejoramiento del servicio.

Palabras claves

EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS - CENTROS DE DOCUMENTACIÓN
EMPRESARIAL - SATISFACCIÓN DE USUARIOS

PRESENTACIÓN

La presente evaluación tiene como objetivo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A.; que le permitan plantear las propuestas de mejora en los aspectos administrativos, servicios y recursos y los elementos que la componen para así ofrecer un mejor servicio a los usuarios del centro.

La evaluación del Centro de Documentación se dividió en tres capítulos. El primero de ellos consistió en marcar el concepto de evaluación de bibliotecas y su forma de aplicación; también en describir el contexto de aplicación de dicha evaluación y los antecedentes de la misma. El segundo capítulo fue la aplicación del modelo de evaluación de acuerdo a los aspectos a evaluar (administración, servicios y recursos) seleccionando cada uno de sus componentes (indicadores) indispensables de mejorar. A partir de la evaluación se elaboró el diagnóstico de cada uno de los mismos y la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Centro de Documentación. Y en el tercer capítulo, se dan a conocer las propuestas que ayudaran a conseguir el objetivo final que es el mejoramiento del servicio del Centro de Documentación.

CAPITULO 1

MARCO CONCEPTUAL

Para entender lo que es la evaluación de bibliotecas es necesario primero saber que es evaluación. El término evaluación es subjetivo, su concepción esta mediada más que todo por el enfoque disciplinar y los fines que persigue.

De manera general algunas definiciones de evaluación son las siguientes:

Evaluación

El Diccionario de La Real Academia Española define evaluar como *“Estimar, apreciar, calcular el valor de algo.”*¹

Otra definición es, *“Proceso de información, interpretación y valoración para la toma de decisiones y para la mejora.”*²

Evaluación de bibliotecas

En el ámbito bibliotecológico las definiciones para evaluación y evaluación de bibliotecas también son variadas, dentro de estas definiciones se destacan las siguientes:

La Norma ISO 11620 define la evaluación como *“Estimación de la eficacia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”*

Por otro lado, (Gómez Hernández, 2002) define la evaluación como *“un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc.”*

Mientras que (Arriola Navarrete, 2006 p.39) define la evaluación de bibliotecas como *“Un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa.”*

Por último, Juan José Fuentes³ dice que *“La evaluación abarca el proyecto, la idea originaria que vamos a desarrollar, y se ocupa también del desarrollo práctico de esa idea, de la metodología, de los medios utilizados: finalmente, la evaluación ejerce también su acción sobre el resultado final, explicándonos si se ha conseguido y, mas aun, si se ha logrado en los términos de cantidad y calidad que habíamos previsto cuando iniciamos la*

1 Diccionario de la Lengua española: vigésima segunda edición (Página Web)
<http://buscon.rae.es/drae/> (Consulta: febrero 11 de 2010)

2 Glosario de Tecnología Educativa (Página Web)
<http://www.pangea.org/peremarques/glosario.htm>

3 Fuentes Romero, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e

primera fase de la actuación, al principio del proyecto.”

Centro de Documentación

Es necesario tener claro el concepto de centro de documentación para aplicar las propuestas que estén acordes a su carácter especializado.

“La razón de ser de los tradicionalmente llamados centros de documentación esta en proporcionar a sus usuarios, normalmente científicos o técnicos, documentación altamente especializada y al día sobre los temas y cuestiones tratadas por ellos.”⁴

“Elemento intermedio necesario para reunir toda la información disponible, en el tema de su interés, organizarla, tratarla y suministrarla a sus usuarios en forma directamente utilizable. En el centro de documentación se realizan todas las tareas de la cadena documental: seleccionar, recoger, analizar, almacenar, recuperar y difundir la información.”⁵

Indicador: Expresión numérica, simbólica o palabras que se usan para describir un suceso, objeto o persona en términos cualitativos o cuantitativos y que sirven para evaluar una actividad o el método utilizado en la actividad.

Satisfacción de usuarios: Percepción o sensación que tiene un usuario o cliente frente a un servicio o producto recibido.

4 Fuentes Romero, Juan José. Planificación y organización de centros documentarios: organización y funcionamiento de bibliotecas, centros de documentación y centros de información. España : Trea, 2007 p. 25

5 Álvarez Osorio. Citado por: Castillo, Lourdes. Los centros de documentación. (PDF) <http://www.uv.es/~macas/T1.pdf> (Consulta: febrero 11 de 2010)

MARCO TEÓRICO

Anteriormente, la evaluación de bibliotecas era aplicada a un área o proceso específico de la misma y para fines estadísticos; Luego, con la variedad de servicios y procesos dirigidos a suplir las demandas de información, se vio la necesidad de replantear el modelo con el que se venía evaluando y aplicar otro más acorde con las nuevas necesidades de información y que tuviera como fin último la satisfacción del usuario. De ésta manera, la evaluación de bibliotecas ya no es considerada un “modo” sino un “modelo organizativo” que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad planteado en la Norma “ISO 9000: 2000⁶” aplicable a todo tipo de organización que desee y se sienta en capacidad de ofrecer productos de calidad y satisfagan las demandas de sus clientes. De la serie de éstas normas, la de mayor relevancia para las unidades de información es la ISO 9001 (Sistemas de Calidad: un modelo de garantía para el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y los servicios), cuya filosofía esta fundamentada en la satisfacción del cliente. Por consiguiente, la evaluación de bibliotecas permite analizar como se esta elaborando un proceso, prestando un servicio y en general como se esta gestionando la unidad de información desde tres perspectivas: Economía (adquisición de los recursos financieros, humanos y materiales.); Eficiencia (transformación racional de los recursos en servicios y productos.) y Eficacia (cumplimiento de los objetivos propuestos por la unidad de información.); e identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que hacen parte de ella para tomar las decisiones correspondientes para su mejora.

Tipos de evaluación

No existe un modelo único de evaluación, éste se construye a partir de las necesidades y objetivos que se persigan dentro cada unidad de información. De ésta manera, una evaluación puede ser cuantitativa, cualitativa o integral según el método aplicado, siendo éste ultimo (cuantitativo y cualitativo) el método más pertinente para la obtención de los datos que se quieren obtener cuando no son suficientes los datos estadísticos cuando se quiere dar una valoración integral. Según el momento en que se aplica la evaluación: anterior (diagnóstica) antes de implementar cualquier plan; simultánea, durante su ejecución o posterior, después de haberlo. Según el enfoque, (quien evalúa) objetiva si es el mismo personal de la unidad de información o subjetiva si son los usuarios. Quien realiza la evaluación: interna (autoevaluación) la misma unidad de información se encarga de realizarla o externa, si es otra empresa quien evalúa y según lo que se evalúa: sectorial un área o aspecto de la unidad de información procesos, servicios, las colecciones, la satisfacción de los

6 Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio.
ISO 9000. Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia
<http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/> (Consulta: Febrero 10 de 2010)

usuarios, el desempeño administrativo; o todo en su conjunto (evaluación global). Igualmente se puede realizar una macro o micro evaluación dependiendo de la profundidad con que se evalúa cada aspecto de la biblioteca; la evaluación puede ser macroevaluación cuando se preocupa por revisar paso a paso cada aspecto y asegurar la perfección del mismo, mientras que la microevaluación se preocupa cada aspecto a evaluar este cumpliendo con los objetivos.

La efectividad de una evaluación dependerá también de cómo se apliquen los indicadores para cada aspecto a evaluar. Para ello, la ISO describe en la Norma 11620:1998⁷ Información y documentación- Indicadores de desempeño para bibliotecas; Los indicadores aplicables a todo tipo de unidad de información y las características con que deben cumplir que éstos sean efectivos.

*Características*⁸:

- *Contenido informativo. Aporta información clarificadora, de manera que sea útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos, localizar problemas o deficiencias para actuar en su solución.*
- *Tener fiabilidad. Debe producir el mismo resultado en las mismas circunstancias.*
- *Validez. Debe medir lo que se quiere medir.*
- *Idoneidad. Tiene que adecuarse al objetivo para el que se ha formulado.*
- *Practicidad. Deberá utilizar datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable.*
- *Comparabilidad. Si se usa para comparar bibliotecas debe permitirlo.*

Los indicadores también pueden ser de tipo cualitativo que son los aspectos no cuantificados directamente como las opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo. É

En conclusión, la evaluación de bibliotecas es un proceso “analítico” porque requiere del reconocimiento del entorno (entidad a la que pertenece, políticas y normas que lo regulan); del contexto (características del lugar y comunidad en la que está inmersa) y de todos los elementos que componen una unidad de información (servicios, colecciones, procesos) y “práctico”, que son las actividades funcionales que se llevan a cabo para la evaluación en sí (planeación de la evaluación, realización y aplicación de cuestionarios y

7 Norma Internacional relacionada con la evaluación de bibliotecas de todos los tipos. Su propósito es aprobar el uso de indicadores de desempeño en bibliotecas y extender el conocimiento sobre como llevarse a cabo la medición de los indicadores.

8 Gestión de la calidad en las bibliotecas: Norma ISO 9001
<http://www.absysnet.com/tema/tema63.html> (Consulta : Febrero 10 de 20010)

entrevistas). Finalmente, la evaluación no es un proceso estático que se aplica solo una vez, (Juan José Fuentes, 1999 p. 36) afirma que *“la evaluación es absolutamente dinámica, aplicándose desde los primeros hasta los últimos momentos de la actividad, de modo que desarrolla una acción de auténtica retroalimentación.”*

MARCO DE REFERENCIA

Como antecedentes sobre evaluación de bibliotecas se encuentran algunas tesis y proyectos que se describen a continuación:

En la tesis, Evaluación del servicio de consulta de la biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía realizado por Alicia Tenorio, el objetivo era evaluar el servicio de consulta de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz para comprobar o desaprobar la hipótesis realizada en un principio con la presentación del proyecto en donde se establece que el 90% de los usuarios de la Biblioteca FOM, se encuentran satisfechos con el servicio de consulta. El resultado de la evaluación es que la hipótesis no se cumple; se comprueba que la mayoría de los usuarios no están satisfechos.

En otra tesis, Planeación y aplicación de la evaluación diagnóstica para bibliotecas universitarias: el caso de la biblioteca Adrian Mora Duhart de la Universidad ISEC; se realizó la evaluación y se presentó un plan de desarrollo a corto plazo para la biblioteca. Con la evaluación se pudo determinar que la biblioteca no estaba pasando por un buen momento, pues muchos de los indicadores evaluados no se cumplían efectivamente; y se concluyó que necesitaba una reestructuración total del área administrativa, el área de procesos técnicos y el área de servicios, para mejorar los procesos, aumentar la productividad y cumplir con las expectativas de la comunidad académica de UISEC.

Se encuentra también un proyecto de la Biblioteca Pública Piloto. “Estudio diagnóstico de las bibliotecas públicas en el Área Metropolitana de Medellín.” El objetivo era evaluar las diferentes bibliotecas del Área Metropolitana como aporte al programa “Código de Ruta Nicholls SC” es un ligero estudio sobre la situación de las bibliotecas a nivel metropolitano y la necesidad de crear una filial en un sector estratégico de Medellín para cubrir las demandas de información de los barrios más alejados con menos posibilidades de acceder a las bibliotecas de Medellín

Los anteriores proyectos, como se menciona en el marco teórico, son evaluaciones realizadas a unidades de información que están persiguiendo un objetivo; siempre relacionado con la mejora de algún aspecto para un fin último que la satisfacción de usuario.

MARCO CONTEXTUAL

Descripción de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A.

Ubicación

La empresa Textiles Fabricato Tejicóndor S.A tiene su planta principal “Fabri-Uno” en el municipio de Bello-Antioquia, lugar donde empezó a funcionar hace 90 años. Esta ubicada en un sector industrial y comercial donde funcionan además dos de sus plantas: Pantex y Notejidos.

Breve evolución histórica de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A

Para efectos del presente trabajo se realiza una breve reseña histórica de Textiles Fabricato Tejicóndor que explican la estructura actual de la empresa y la razón del acervo bibliográfico del Centro de Documentación.

La Fábrica de Hilados y Tejidos del Hato (Fabricato) fue fundada, en el año 1920 e inicia labores en 1923 con 80 trabajadores; en 1932 compra la Fábrica de Tejidos de Bello y en 1941 adquiere la Compañía de Tejidos Santa Fe. En 1944 funda Textiles Panamericanos “Pantex” asociado con la Compañía Norteamericana Burlington Mills Corporation⁹; más tarde, en 1950 pone en funcionamiento la Planta Hidroeléctrica “La García”¹⁰ e inicia exportaciones en 1961. En 1964 funda la Productora de Maquinaria Industrial Prominsa, dedicada a la industria metalmeccánica. En 1966 constituye la Sociedad de Textiles La Esmeralda S.A. productora de tejido plano y en el mismo año compra Sedalana. Cuatro años después, inicia operaciones la fábrica Notejidos en predios de Fabricato y en 1970, se constituye la Sociedad Anónima Riotex. Posteriormente, en 1980, se inaugura Divisa (dedicada a la confección) y la Compañía de Financiación Comercial (Comercia). Al llegar el 2000, Fabricato y Tejicóndor realizan una alianza operativa de ventas para luego fusionarse en el 2002 con el fin de optimizar recursos administrativos y económicos, racionalizar procesos y unificar el equipo humano. De ésta manera nace Textiles Fabricato Tejicóndor, que desde el 2002 viene conformando un grupo empresarial dedicado al negocio textil, ofreciendo productos textiles y de confección.

Aunque la empresa ha tenido una historia de crecimiento; también se han disuelto asociaciones y se han cerrado algunas empresas y plantas mencionadas anteriormente de las cuales solo ha quedado su historia

9 Burlington Industries, Inc. es uno de los principales productores mundiales de textiles y artículos relacionados. Reconocido en 1923 como Burlington Mills. (Burlington Industries. <http://translate.google.com.co/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.answers.com/topic/burlington-industries&ei=c6RwS8fbCMyutgfD9NSFCg&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=2&ved=0CA4Q7gEwAQ&prev=/search%3Fq%3DBurlington%2Bmills%2Bcorporation%26hl%3Des>)

10 Represa de Fabricato: aprovecha el caudal de la quebrada La García. El embalse empezó a funcionar en 1951.

registrada en el material bibliográfico que conserva el Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejcóndor.

Plantas de Textiles Fabricato Tejcóndor S.A.

Fabri-Uno: dedicada a la producción de hilazas y telas de algodón 100% y mezcla de algodón con poliéster. (Planta principal)

Pantex: Produce telas de moda y linos con hilazas preteñidas, con variedad de mezclas en fibras sintéticas y naturales.

Riotex: (Textiles Panamericanos S.A.) Ubicada en el municipio de Rionegro. Produce tejidos de punto en algodón 100% y mezclas de poliéster-algodón. Líder gracias a la investigación y desarrollo de nuevos productos.

Notejidos: producción de telas no tejidas y desechables, entretelas para la confección, geotextiles, agrotexiles y productos para uso industrial, doméstico, quirúrgico y de higiene entre otros.

Tistauribe: dedicada a la elaboración de artículos para el aseo y rellenos de colchón a partir de los subproductos del algodón.

Fabrisedas: Fabricación y venta de tejidos de lana y/o de mezclas con fibras sintéticas. Planta ubicada en el Valle del Cauca.

Indulana: Ubicada en Medellín. Se dedica a la producción de telas en lana 100% y sus mezclas y donde su producto final es el paño.

Fibra Tolima: Productora de telas.

Además de éstas plantas de producción y de las áreas administrativas; existen también otras áreas indispensables para el proceso textil y el funcionamiento integral de la compañía, como lo son la Planta Termoeléctrica que abastece parte de la energía que consume la empresa, la Planta de Tratamiento de Aguas, el Departamento de Bomberos, el Departamento de Seguridad y Transporte y la Imprenta encargada de la producción en masa de la documentación necesaria para la gestión empresarial.
Política de Calidad Empresarial

La política de calidad de Textiles Fabricato Tejcóndor esta fundamentado en 7 ítems, pero el de mayor relevancia para el papel de Centro de Documentación dentro de la compañía es el primero de los siete.

“Es política de Calidad de Textiles Fabricato S.A., en su actividad de producir y comercializar telas:” :

“Satisfacer a sus clientes, entregando en las fechas pactadas, productos y servicios con la calidad acordada.”

“Mediante la implementación, el mantenimiento y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la calidad fundamentado en:”

El desarrollo integral de todos sus trabajadores.

Personal: El personal de Textiles Fabricato Tejióndor S.A. Son los operarios y administrativos que se encuentran distribuidos en las diferentes plantas de la compañía, siendo la planta Fabri-Uno la que concentra la mayor parte de ellos.

De Biblioteca Fabricato a Centro de Documentación Textiles Fabricato Tejióndor S.A.

Finalizando el año 1959 un comité de asuntos sociales se dio a la tarea de crear la biblioteca de Fabricato para el uso de todo el personal con el propósito de que los trabajadores mejoraran el saber y pudieran emplear sus horas libres; para ello se adquirieron centenares de libros y se colocaron en estantes provisionales a la salida de la fábrica, al observar el interés de los empleados por este beneficio, decidieron aprobar un plan presentado por el Departamento de Relaciones Industriales que contemplaba la adaptación y dotación técnica de un local, la asesoría, organización científica y demás condiciones necesarias para el funcionamiento de una biblioteca que estaría ubicada en El Patronato¹¹, al frente de las Instalaciones de Fabri-Uno, en el Municipio de Bello.

Se catalogaron los libros, y se clasificaron bajo el Sistema de Clasificación Dewey. En 1962, año de inauguración de la biblioteca, esta ya contaba con 2.561 volúmenes, suscripciones a todas las revistas que se publicaban dentro y fuera del país, también contaba con una colección infantil y los libros podían ser consultados en el local o llevados a casa. Según las estadísticas del año anterior a la inauguración de la biblioteca, el promedio diario de lectores era de 42 y el de préstamo 25.

El doctor Luis Floren, asesor en la creación de la biblioteca, habla en el día de la inauguración de la misma sobre el principal objetivo de ésta dentro de la

11 La modalidad más común fue la creación de Patronatos, destinados a las mujeres trabajadoras, auspiciados por los patrones (de ahí su nombre), y administrados por congregaciones religiosas.

Patronato de Fabricato [Pagina Web]
[Http://www.semiosfera.org.co/patronato.htm](http://www.semiosfera.org.co/patronato.htm) (consulta 1 de diciembre de 2009)

empresa donde describe la biblioteca como un elemento de culturización. *“Lo que entregamos ahora es el comienzo de una gran biblioteca y lo que ven, solo es una parte de los libros de recreo y consulta, pues los libros técnicos están localizados en los departamentos técnicos de la empresa a todo lo largo de sus instalaciones, pues es allí donde ellos prestan sus servicios, Sin embargo, la centralización de todos los procesos y su control se encuentran en éste local”*

En 1991, como consecuencia de la *Apertura Económica*,¹² Fabricato entra en crisis, lo que ocasiona el atraso de pago de salarios y el endeudamiento con algunas entidades como el Seguro Social y Comfama. Con el fin de saldar la deuda a dichas entidades, la empresa entrega el Patronato, lugar donde estaba ubicada la biblioteca, al Seguro Social; y parte de la colección de ésta la entrega a Comfama quedándose con el material bibliográfico sobre administración y textiles. Posteriormente, la biblioteca es trasladada a una casa al lado de Cotrafa (Cooperativa de Trabajadores de Fabricato) en el Municipio antes mencionado; donde continuo prestando el servicios. A los empleados y sus familias. Despues de funcionar en dicha casa, pasa a ocupar un espacio dentro de la compañía y en 1993 se le empieza a llamar Centro de Documentación ofrececiendo ademas algunos servicios especializados como circulación de tablas de contenido, envío y circulación de artículos, consulta en otras instituciones y préstamo interbibliotecario.

Hasta el 2008, el centro de documentación era manejado por un bibliotecario¹³ y la Coordinadora de Desarrollo al Personal; el primero era el encargado de manejar el Centro de Documentación (selección, adquisición y procesamiento técnico de la información) además de servicios de información a los usuarios de la empresa; y la segunda persona se encargaba de autorizar las adquisiciones del Centro de Documentación; Sin embargo, para ese mismo año estas dos personas ya no continúan laborando en el Centro de Documentación quedando este último sin quien procese la información y continúe prestando el servicio a los empleados de la empresa.

Caracterización del Centro de Documentación

Especialidad: Técnico Textil y administrativo

Usuarios del Centro de Documentación: Personal de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A. con necesidades de información específicas sobre el proceso textil o referentes a la función que desempeñan dentro de la compañía y que labore en cualquiera de sus plantas .

12 Conjunto de medidas de carácter económico y legislativo, que facilitan el ejercicio del comercio internacional, permitiendo la libre entrada y salida de bienes, servicios, capitales y tecnologías sin restricciones arancelarias.

13 En el contexto colombiano, es la persona que sin tener una formación y título de bibliotecólogo esta a cargo de una unidad de información.

Usuarios externos: El Centro de Documentación no tiene contemplado prestar el servicio a personas ajenas a la compañía; sin embargo, cualquier persona que deba hacer algún tipo de investigación importante sobre la industria textil puede solicitar un permiso con la Coordinadora de Desarrollo para acceder a la información.

Usuarios finales: El servicio de préstamo como ya se menciona, es solo para el personal de la compañía; sin embargo, hay un grupo de usuarios que hacen uso de la información del Centro de Documentación; este grupo está constituido principalmente por los hijos de los empleados que para sus actividades académicas se benefician del préstamo de material al que puede acceder sus padres.

Servicios: Consulta en sala, préstamo a domicilio, auto-referencia

Acervo bibliográfico: El material bibliográfico del Centro de Documentación está compuesto por libros, folletos, material de referencia, publicaciones seriadas, material audiovisual (VHS, Beta, Casetes, disquetes, CD), literatura gris¹⁴, catálogos y planos.

Las temáticas son referentes a la industria textil, administración, ingeniería, salud ocupacional y seguridad industrial principalmente.

¹⁴ Tipo de información que no se publica en masa y solo es conocido por un pequeño grupo interesado en el tema. Este tipo de publicaciones son por ejemplo las memorias de congresos o reuniones, informes de capacitaciones y tesis y proyectos entre otros característico de las empresas.

Justificación de la evaluación

Un centro de documentación tiene como características principales el especializarse en un sector específico del conocimiento; prestar servicios de información especializados a un conjunto de usuarios con necesidades específicas y que constantemente demandan información actualizada de manera ágil y oportuna para la investigación y la toma de decisiones. Lo anterior, lo hace apoyado en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) para difundir y facilitar el acceso a la información a los usuarios (reales o potenciales) a quienes van dirigidos sus servicios. Teniendo en cuenta las anteriores características y la problemática del Centro de Documentación que no cumple la función como mediadora entre la información y el usuario y que uno de los principales objetivos de la evaluación de bibliotecas es "*La mejora de los productos y servicios en función de la opinión y las necesidades de los usuarios*"¹⁵. Se ve la necesidad de evaluar el Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejiçóndor S.A. para identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que permitan plantear las estrategias a seguir y así mejorar el estado y la prestación de los servicios en el Centro de Documentación; y a su vez, crear conciencia sobre la importancia de un profesional de la información "Bibliotecólogo" que gestione efectivamente dicho centro, ofreciendo a los usuarios productos y servicios de información de calidad acorde a sus necesidades, al carácter especializado del Centro de Documentación y a las características del entorno empresarial del cual hace parte.

ANEXO 1: Árbol de problemas bajo el enfoque de Marco Lógico¹⁶

Metodología

1. Indagar en diferentes fuentes (personales y documentales) sobre el origen y funcionamiento de la empresa Textiles Fabricato Tejiçóndor S.A. y el Centro de documentación de la misma.
2. Realizar encuestas y entrevistas al personal de Textiles Fabricato Tejiçóndor para recopilar información para el proceso de evaluación.
3. Realizar una Matriz FODA a partir de la información recopilada en el proceso de evaluación.
4. Presentar propuestas paera

15 ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y VERDUGO SANCHEZ, José Alfredo. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México : Alfagrama, 2006.

16 El Enfoque de Marco Lógico es una metodología aplicada en proyectos de desarrollo social; una de las herramientas utilizadas es el Árbol de Problemas, un gráfico cuya finalidad es identificar detalladamente las causas de un problema y sus consecuencias.

CAPITULO 2

EVALUACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE TEXTILES FABRICATO TEJICÓNDOR

Modelo de evaluación

Evaluación del Centro de Documentación de Fabricato Tejicóndor	
Descripción de la de evaluación	
Tipo de evaluación	Interna
Metodología aplicada	Métodos Integrales (cualitativos y cuantitativos)
Momento de aplicación	Evaluación previa (diagnóstica)
Enfoques	Objetivo y subjetivo
Modelo de evaluación	Micro evaluación
Nivel a evaluar	Organizativo
Aspectos a evaluar	Indicadores de tipo cualitativo
Administrativo	Dependencia orgánica
	Reglamentos
	Manuales
	Políticas
	Plan de desarrollo
	Asistencia al Centro Documentación
	Satisfacción de los usuarios
Servicios	Préstamo en sala
	Préstamo a domicilio
	Acceso a la estantería
	Difusión de servicios
	Disponibilidad de materiales
Recursos	Presupuesto
	Acervo documental
	Local
	Mobiliario
	Equipo
	Equipo Informático
	Sistema automatizado

Justificación del modelo de evaluación

Como se mencionó en el marco teórico, la evaluación de bibliotecas no es un modo, es decir no existe un método único de evaluar y valorar una unidad de información; ésta se construye y se aplica de acuerdo a las necesidades y objetivos que se persigan dentro de la misma. Por consiguiente, el modelo de evaluación propuesto en el presente trabajo, se ajusta tanto a las necesidades más urgentes y a los objetivos que se persiguen en el Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejióndor.

Se considera una evaluación interna por ser el personal del Centro de Documentación quien realiza dicho proceso. Por otro lado, el hecho de haber permanecido un tiempo semiactivo afectando el normal funcionamiento del Centro de Documentación hace que se requiera de un plan de mejoramiento para poner en marcha los procesos que se venían realizando y los servicios que se prestaban, por lo que es necesario una evaluación previa que sirva de base para la elaboración y ejecución del plan. Esta evaluación se aplica a todos los aspectos del Centro de Documentación (Administrativo, procesos, recursos y servicios), más no contempla todos los elementos de cada uno de ellos para así abarcar los aspectos más urgentes de mejorar. De igual manera, para el objetivo que se quiere alcanzar con la evaluación es viable la microevaluación a nivel organizativo ya que permite enfocarnos principalmente en el cumplimiento de los objetivos de cada uno de sus aspectos. Así mismo, se requiere tanto del punto de vista del personal interno como el de los usuarios (objetivo y subjetivo) pues son los últimos los que conocen y sienten las necesidades y están en capacidad de contribuir mediante las sugerencias con el mejoramiento del Centro de Documentación.

Por último, para ésta evaluación se utilizarán indicadores de tipo cualitativo, ya que por el estado actual del Centro de Documentación, no se pretende obtener cifras; sobre todo, si no se ejecuta ningún tipo de proceso. Lo que se pretende, en cambio, es dar una valoración general de los aspectos a mejorar y conocer las opiniones y las percepciones que se tiene de cada uno de dichos aspectos que integran el centro, a fin de tomar las decisiones correspondientes en el mejoramiento del Centro de Documentación

ESTADO ACTUAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Administrativo

Dependencia orgánica: El Centro de Documentación depende de la Universidad de la Tela *"Universidad Empresarial Textil en Latinoamérica, con el fin de Formar personal competente, calificado, idóneo y certificado en el desempeño del oficio, alcanzando una alta competitividad en los mercados globales de hilos y telas para satisfacer las necesidades de los clientes."*¹⁷, ésta entidad a su vez, hace parte al Área de Gestión Humana de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A

Políticas, manuales y reglamentos del Centro de Documentación: No se tiene formulado ningún tipo de políticas, ni manuales de procedimiento para los procesos que se realizaban en el Centro de Documentación. Como reglamento para el servicio de préstamo se tiene estipulado la deducción de nómina en caso de no haber devuelto el material en un término de tres meses; sin embargo este reglamento se cumple en el momento de la terminación de contrato de la persona con la reclamación del libro o el pago del mismo en caso de pérdida.

La compañía tiene estipuladas unas políticas de información y de seguridad informática dirigidas a todas las áreas que la integran para que sean cumplidas por todos sus integrantes. Entre estas áreas está el Centro de Documentación, cuyo funcionamiento está regido por las políticas en mención que contienen algunos lineamientos que en sí no afectan el acceso a la información, pero sí el manejo que se le da como la llegada de información a la empresa la cual puede ser de utilidad para asegurar el acceso a la información, pero que no recibe por el desconocimiento que se tiene de éste y su papel con la información en la compañía.

ANEXO 2: Políticas de Información Empresarial- Políticas de Seguridad Informática

Plan de desarrollo: Actualmente no cuenta con ningún plan de desarrollo, pero se tiene previsto diseñar y ejecutar a partir de los resultados de la evaluación realizada al Centro de Documentación.

17 Modelo Programa Universidad de la Tela. Bello : Fabricato Tejicóndor. p. 1

Servicios

El Centro de Documentación solo cuenta con tres servicios; la consulta en sala el préstamo a domicilio y la autoreferencia. Servicios como el préstamo interbibliotecario dejò de ofrecerse desde 1999; de este mismo modo se dejó de difundir información por medio de los boletines de la compañía al quedar sin alguien a cargo de su manejo.

- **Préstamo en sala:** El Centro de Documentación permite la consulta del material al interior de sus instalaciones; para ello dispone del espacio y mobiliario necesario para dicha actividad.
- **Préstamo a domicilio:** El tiempo de préstamo de material es de 15 días renovables, independiente del tipo de publicación o formato. Si el material se necesita para uso permanente dentro de alguna de las áreas debe solicitarse el permiso correspondiente al Centro de Documentación justificando su requerimiento.
- **Auto-referencia:** Por la misma situación del Centro de Documentación, se denomina servicio de auto referencia por ser los usuarios quienes generalmente deben buscar el material por sus propios medios, al no haber una persona o un catálogo que los oriente en la búsqueda de información.

Acceso a la estantería: Los usuarios pueden acceder directamente al las colecciones del Centro de Documentación sin necesidad de intermediarios; pero debido a la metodología aplicada en el sistema de clasificación se dificulta la búsqueda del material en los estantes.

Difusión de servicios: Actualmente, el Centro de Documentación no realiza ningún tipo de difusión de las colecciones o servicios. A pesar de tener a su disposición diversos medios para llegar al personal de la compañía como las publicaciones “Fabricato al Día, La Rueda, y la red interna “Fabrinet”.

Disponibilidad de materiales: La mayor parte de su material se encuentra procesado y sistematizado en la base de datos bibliográfica del centro, pero hay otra parte de éste que a consecuencia de la suspensión de los procesos técnicos aun es desconocido por los usuarios del centro. Igualmente, la ausencia de reglamentos de préstamo y políticas que definan el tipo de información a conservar y difundir, dificultan el acceso a la información que por el momento tiene restricciones de uso.

Recursos

Presupuesto: En Textiles Fabricato Tejicóndor S.A. se realizan balances semestrales, de acuerdo a estos balances se calcula el presupuesto para los planes que se tengan para ese semestre. Para el caso del Centro de Documentación, el presupuesto es asignado de acuerdo a las necesidades y los planes que se tengan para éste.

Acervo documental: Las colecciones del Centro de Documentación son: la colección textil (material bibliográfico sobre la industria textil; la colección de libros (temas generales), la colección documentos (compuesta por folletos o material libro producto de capacitaciones y memorias principalmente); la colección de tesis y estudios (la primera, producto de los estudiantes en práctica y la segunda, estudios, investigaciones, y proyectos realizados por la empresa y empresas asesoras); la colección Fabricato (material sobre la historia de Fabricato y al igual que en los documentos, publicaciones de capacitaciones realizadas en la empresa); una pequeña colección de ingles para el aprendizaje de éste idioma. (La presencia de éste material en el centro, se debió a un momento donde se ofrecían cursos de ingles al personal de la compañía); la colección de referencia (catálogos, diccionarios y algunos libros sobre fotografía); la colección audiovisual (los formatos predominantes son el beta y el VHS, contienen temas referentes a la industria textil y la administración) y por último la colección de revistas (compuestas por publicaciones seriadas sobre textiles, temas generales: administración, economía, salud, seguridad entre otros; y revistas sobre moda.)

El Centro de Documentación conserva otro tipo de material que aun no hace parte de alguna de las colecciones ni ha pasado por ningún tipo de proceso; estos son los catálogos y manuales de maquinaria textil y los catálogos de moda de vestuario y productos textiles.

Local: El Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor se encuentra en las instalaciones de Fabri-Uno, planta principal donde labora la mayoría de los empleados de la empresa. Dentro de ésta instalación, comparte espacio con Gerencia de Ingeniería. Las condiciones medio ambientales son óptimas para su funcionamiento y prestación del servicio, a pesar de pertenecer a una empresa donde hace presencia el ruido y la contaminación; esto no afecta demasiado al centro por estar en un lugar protegido de las anteriores condiciones.

Mobiliario: El Centro de Documentación dispone de estantes y muebles (mesas, sillas,) suficientes y en buen estado para el almacenamiento del material y la prestación del servicio de consulta en sala. También del mobiliario necesario para las funciones del personal encargado.

Sistema automatizado: El Centro de Documentación tiene la base de datos

bibliográfica CDS:ISIS bajo el sistema operativo DOS versión 3.0 ¹⁸ . Versión desactualizada donde esta registrada la información, pero a la cual no se tiene acceso por desconocimiento de su manejo.

La base de datos de usuarios es manual y se maneja por medio de las tarjetas "maestra de usuarios" aquí se ingresan datos como: nombre y apellido, número de registro o número de cédula si es cooperativo y teléfono de ubicación dentro o fuera de la compañía. En esta misma tarjeta se da a conocer el reglamento sobre el descuento por nómina por mora en la entrega de material. Aun no se manejan otras bases de datos como la de proveedores de recursos bibliográficos y documentales, de adquisiciones y estadísticas de uso del material y atención a usuarios.

Equipo: No hay reproductores para la lectura de la colección audiovisual compuesta principalmente por formatos (VHS, Beta, casetes y disquetes); aunque estos solo serian necesarios mientras se traslada la información a formatos modernos como el CD y el DVD; pero que igualmente no se tiene como recurso para el procesamiento de la información y la consulta.

Equipo informático: Se cuenta con un computador Windows XP 2000 /1.98 GB RAM. Desde el computador se puede acceder a la intranet "Fabrinet", un recurso indispensable para la comunicación con los usuarios, la difusión de los servicios y el material del Centro de Comunicación. Desde éste mismo computador no se tiene acceso al Internet, recurso de información igualmente indispensable para la consulta de otras fuentes no disponibles en el centro con información actualizada y de interés para el usuario y el centro; y herramienta de contacto con otras unidades de información y cooperación entre las mismas.

No se han implementado otros recursos informáticos como las bases de datos documentales, recursos de información que suministran información actualizada y de calidad.

18 El sistema CDS/ISIS (Computerized Documentation System-Integrated Set for Information System) es un software diseñado y distribuido por la UNESCO. Es un sistema generalizado de almacenamiento y recuperación de información, basado en menús, diseñado específicamente para el manejo computarizado de base de datos no numérica, es decir constituida principalmente por textos.

ENCUESTA

Para la evaluación del Centro de Documentación, se realizó una serie de encuestas al personal de la compañía con dos propósitos fundamentales: evaluar el centro e Documentación desde la perspectiva de los usuarios y conocer las opiniones de los mismos para la mejora del centro, para ello se elaboró un cuestionario que se dividió en cuatro etapas. La primera etapa correspondió a la recopilación de datos generales de los encuestados (género, cargo, tipo de vinculación área y planta de la cual hacen parte). En la segunda etapa, se pretendió saber que tanto conocían y utilizaban el Centro de Documentación. La tercera etapa estaba dirigida a conocer nivel de satisfacción de los usuarios frente a 5 ítems (espacio, mobiliario, iluminación, temperatura, ruido, localización de información y actualización de información); Con la cuarta etapa se quiso conocer las expectativas de los usuarios en cuanto a servicios y recursos de información. Por último, se dio un espacio para que los usuarios expresaran las opiniones y sugerencias frente al Centro de Documentación.

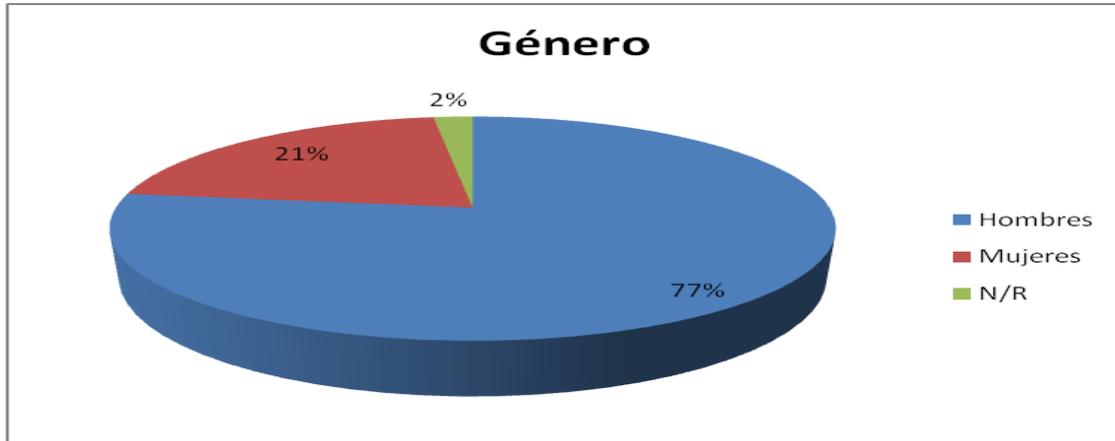
Encuesta- Evaluación del Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A	
Responsable	Alba Rocío Restrepo
Población encuestada	Personal de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A
Lugar donde se realizó la encuesta	Planta Fabri-Uno de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A
Muestra seleccionada	55 persona
Total encuestados	48 personas
Medios de comunicación para responder la encuesta	Correo electrónico y contacto personal
Tipo de preguntas	Abiertas, cerradas y mixtas

ANEXO 3 : Cuestionario

Resultados y análisis de la encuesta

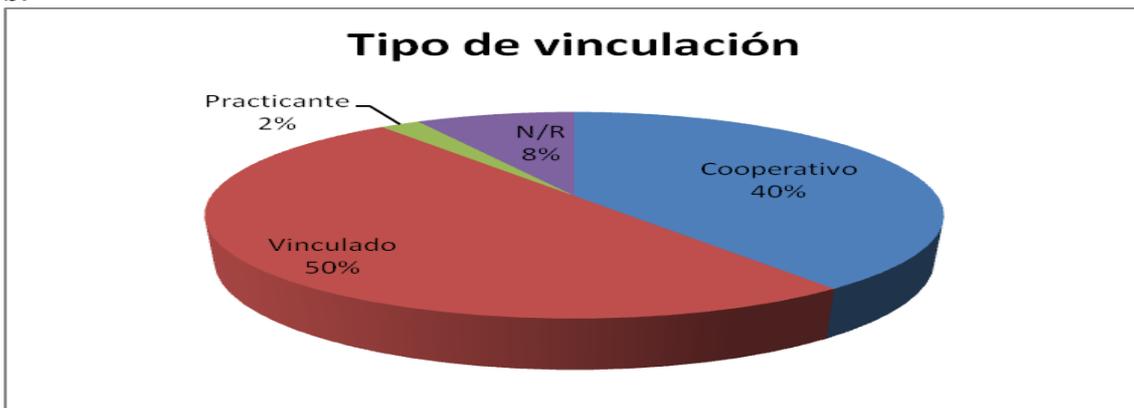
1. Datos Generales

a.



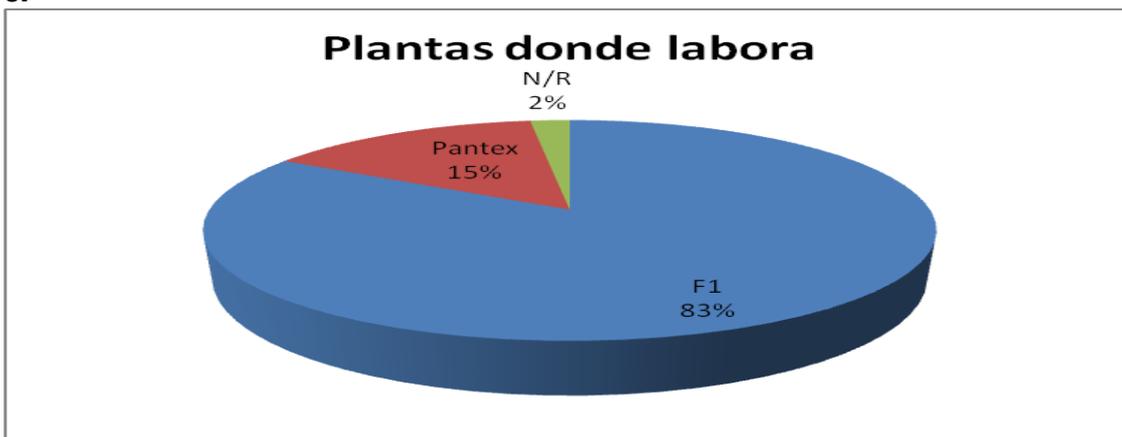
Del total de encuestados, un 77% es de género masculino y el 21 por ciento género femenino. Esta diferencia radica en que la mayoría del personal que labora en la compañía es hombre. Aunque el porcentaje de mujeres en la compañía sea más bajo y tienen funciones administrativas, son un grupo de usuarios a quienes se pueden llegar con otro tipo de información desde el Centro de Documentación.

b.



El mayor porcentaje de los encuestados (50%) es personal vinculado, caracterizados por tener contrato directo con Textiles Fabricato Tejicóndor y llevar más tiempo laborando en ella y el 40% de personal es cooperativo, llamados así por ser las cooperativas quienes proveen actualmente el recurso humano de la compañía.

c.



En la gráfica se observa que la mayoría de los encuestados, 83%, laboran en la planta Fabri-Uno; lugar donde está ubicado el Centro de Documentación. Mientras que solo un 15% pertenece a la planta Pantex que está ubicada en una instalación diferente de la planta principal y por lo tanto del Centro de Documentación. Por estar tan alejados se supone que el acceso que tiene el personal de la planta es más limitado.

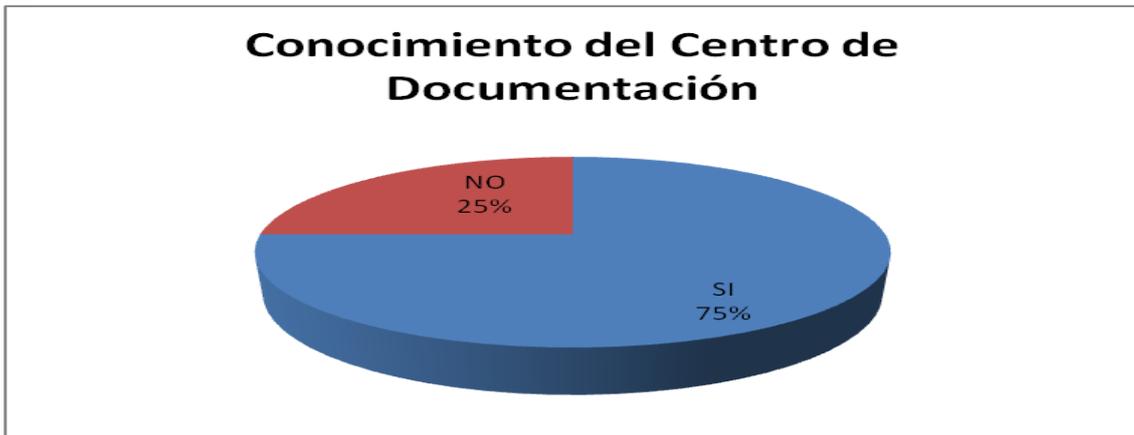
d.



De los encuestados, el mayor porcentaje (58%) corresponde a personal con cargos operativos, mientras que el 42% es personal administrativo. Esta cifra se debe también al alto número de operarios que laboran en la compañía relacionados directamente con el proceso textil. En el cuestionario se consideraron todas las plantas de Textiles Fabricato Tejcóndor como opciones de respuesta; sin embargo, solo se graficaron Fabri-Uno (F1) y Pantex, por ser las plantas donde se pudieron realizar las encuestas.

2. Conocimiento del Centro de Documentación

a.



Tres cuartas partes de los encuestados (75%), afirman conocer el Centro de Documentación; de éste grupo, 20 de los encuestados corresponden al personal administrativo y 15 al personal operativo. Por otro lado, 6 de los quince encuestados que afirman no conocer el Centro de Documentación laboran en Pantex. En este punto se comienza a reconocer la necesidad de la utilización de diversos medios para la difusión y la utilización de recursos informáticos para facilitar el acceso a la información a todo el personal de la compañía.

b.

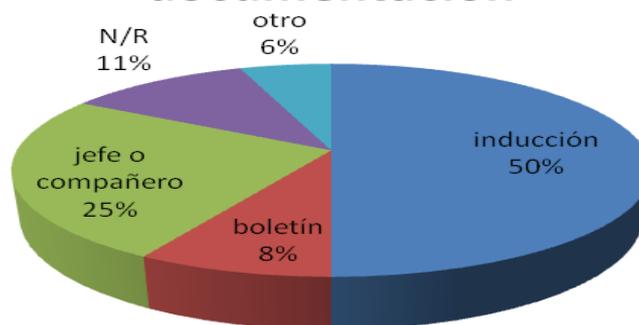


De las 35 personas encuestadas que afirman conocer el Centro de Documentación, solo 3 no han hecho uso de sus servicios.

Nota: A partir del punto c. de la etapa 2. "Reconocimiento del Centro de Documentación" hasta la etapa 3. "Satisfacción", continúan respondiendo al cuestionario 36 de los 48 encuestados; las 12 personas restantes continúan en el punto 4. Expectativas.

c.

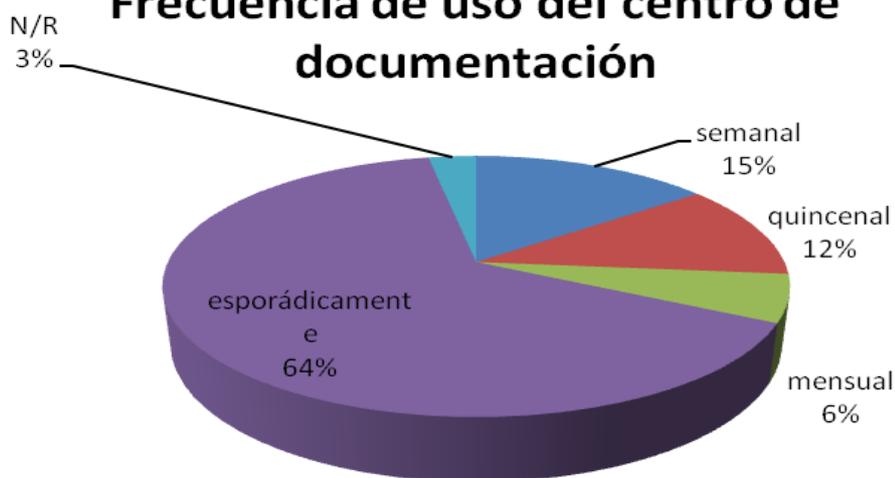
Medio por el que conoce el centro de documentación



El medio por el cual se enteraron de la existencia del Centro de Documentación según los resultados es la inducción con un 50%; seguido del jefe o compañero como segundo medio con un 25%; en contraste, el boletín con el 8% es el medio poco identificado por los usuarios para conocer el Centro de Documentación. La inducción como medio de difusión del Centro de Documentación y sus servicios se considera positiva ya que es la primera etapa donde el personal comienza a reconocer la compañía; y aunque el boletín “Fabricato al Día” fue en un tiempo atrás el medio de difusión más utilizado por el Centro de Documentación tanto para dar a conocer los servicios y las colecciones, hoy en día no se utiliza dicho medio, ni los usuarios lo reconocen como medio de difusión.

d.

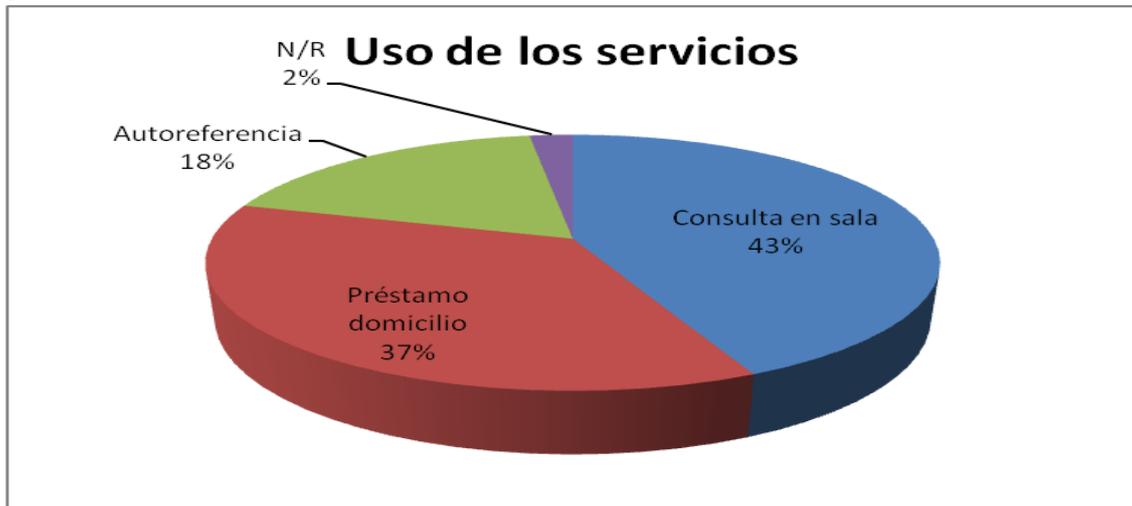
Frecuencia de uso del centro de documentación



En cuanto a la frecuencia de uso del Centro de Documentación, el 64% de los encuestados lo utiliza esporádicamente, una cantidad bastante alta frente a las otras opciones que juntas solo alcanzan un 39%; De ese 61%, el 59 % es personal administrativo. Esto indica que cada vez el Centro de Documentación es menos utilizado por los usuarios, sobre todo por el personal administrativo

quienes, el motivo puede ser el no encontrar información actualizada y pertinente a las funciones propias de su cargo.

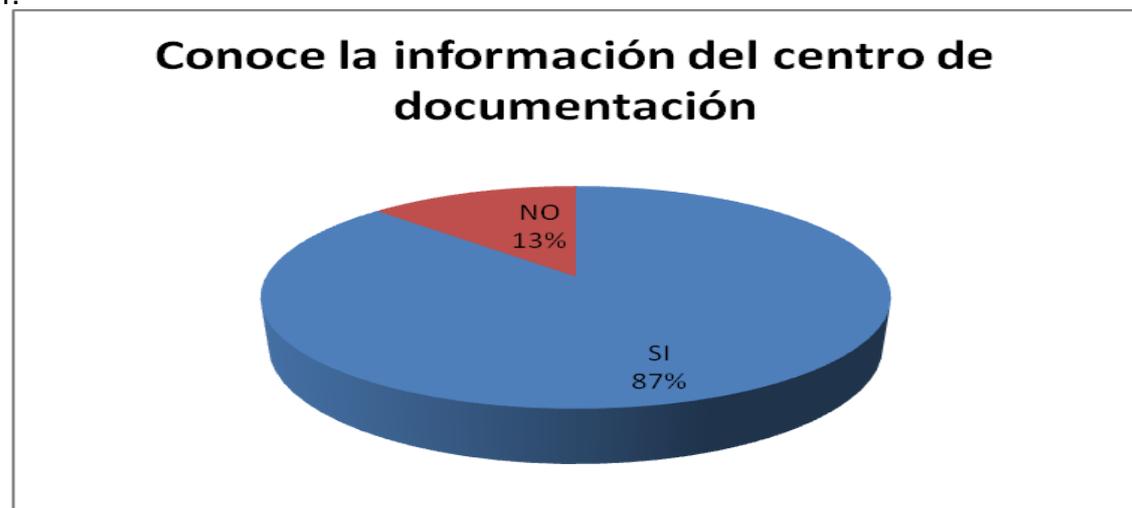
e.



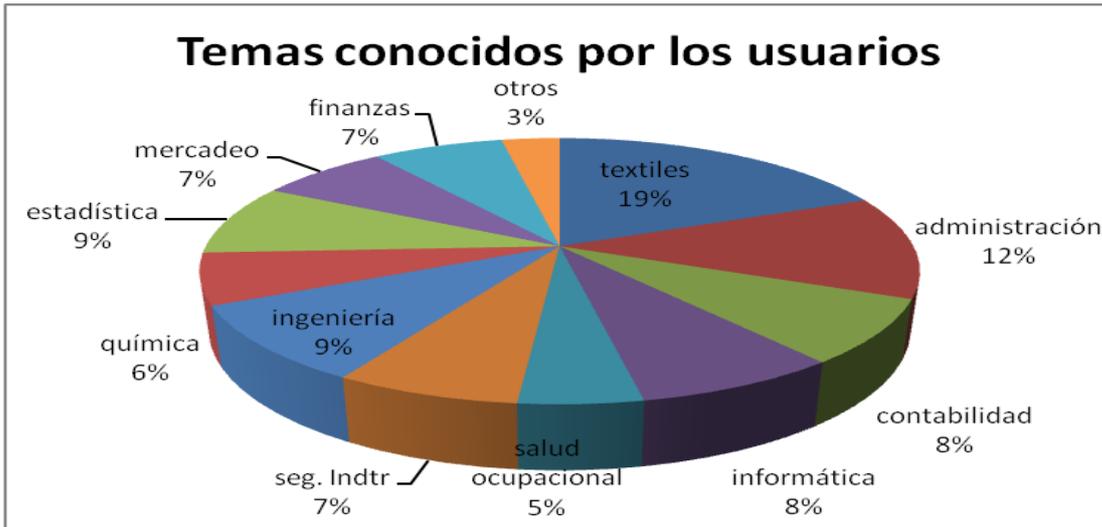
Nota: El servicio de auto-referencia se tiene como opción en el cuestionario por ser el usuario quien debe realizar su propia búsqueda del material por falta de personal que lo oriente y una base de datos bibliográfica que le facilite la recuperación de información.

De los tres servicios listados, el más utilizado es la consulta en sala 43%; seguido por el préstamo a domicilio con el 37%. En cuanto al servicio de auto-referencia que es el menos utilizado, quienes han hecho mayor uso de él, es el personal administrativo.

f.

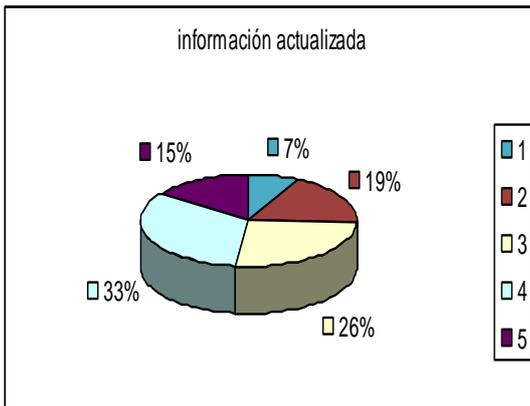
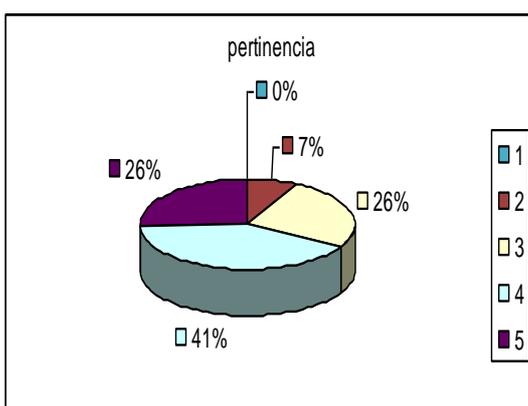
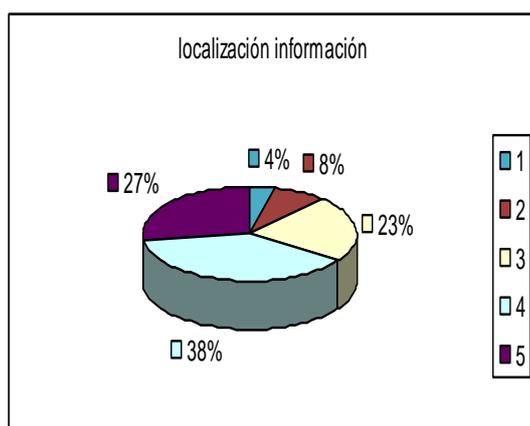
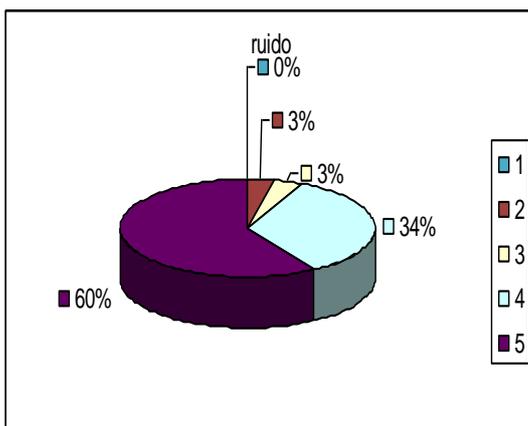
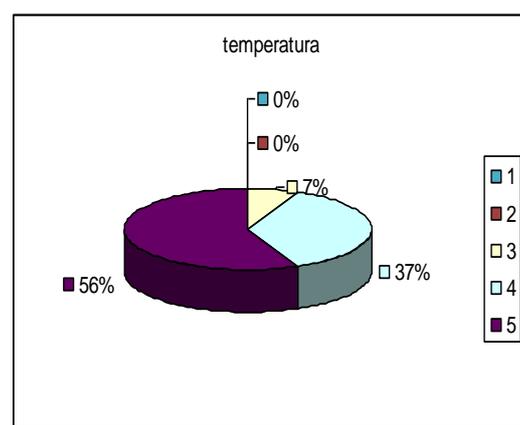
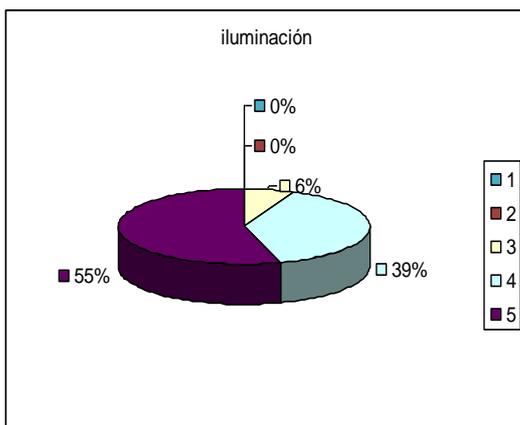
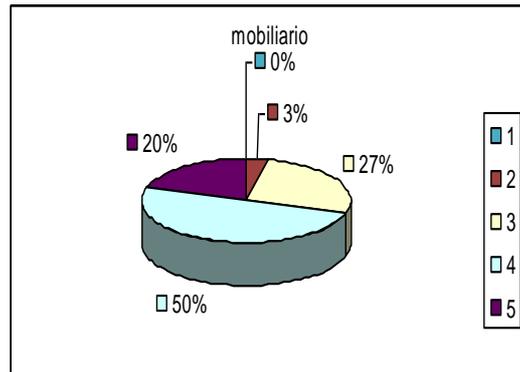
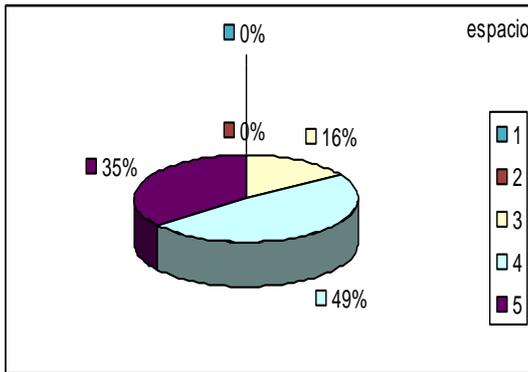


f.1



El 87% de los encuestados afirmaron conocer los temas del Centro de Documentación; así mismo, en el listado de los principales temas que se manejan allí, el tema mas conocido por los usuarios es textiles con un 19% luego administración con el 12% y después ingeniería y estadística con el 9%; precisamente sobre los anteriores temas se dispone de una amplia variedad de material en el Centro de Documentación en el que se incluye mercadeo y seguridad industrial. Aunque informática también es un tema reconocido y existe también un número suficiente de libros sobre dicho tema; este no presta ninguna utilidad por ser de información desactualizada. En la opción (otros) de la lista de temas, los usuarios mencionaron además producción industrial, normas, metrología y fotografía; este último tema “fotografía” es un tipo de material dirigido a un grupo de usuarios ya definidos dentro de la compañía llamado “Club Fotográfico Fabricato Tejicóndor”; sin embargo, mediante la difusión puede resultar de interés para otros usuarios al igual que los catálogos de moda y productos textiles.

3. Satisfacción de usuarios

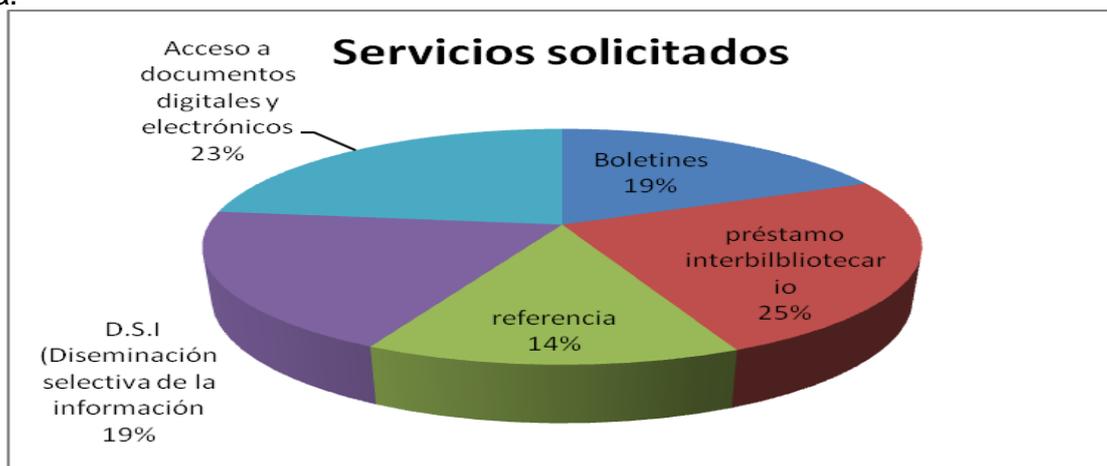


Los usuarios están satisfechos con el ambiente físico y natural del centro (espacio, mobiliario, iluminación, temperatura y nivel de ruido); siendo el ruido el ítem con el porcentaje más alto (60%) en 5; teniendo en cuenta los altos niveles de ruido de la compañía derivados de su proceso productivo indica que el lugar y la instalación en general donde se ubica el Centro de Documentación es la más apropiada para su funcionamiento. Lo que no sucede con los tres últimos ítems evaluados (localización de información, pertinencia de contenido y actualidad de información) donde se dividen las opiniones mostrando un buen porcentaje de calificación en las calificaciones 4 y 5; sin embargo, si se suman los porcentajes entre 1 y 3 del último ítem “información actualizada” este es mayor que la suma de los porcentajes de las calificaciones 4 y 5 del mismo ítem; lo que indica que es el aspecto al que se le debe hacer mayor énfasis para la mejora del Centro de Documentación.

4. Expectativas

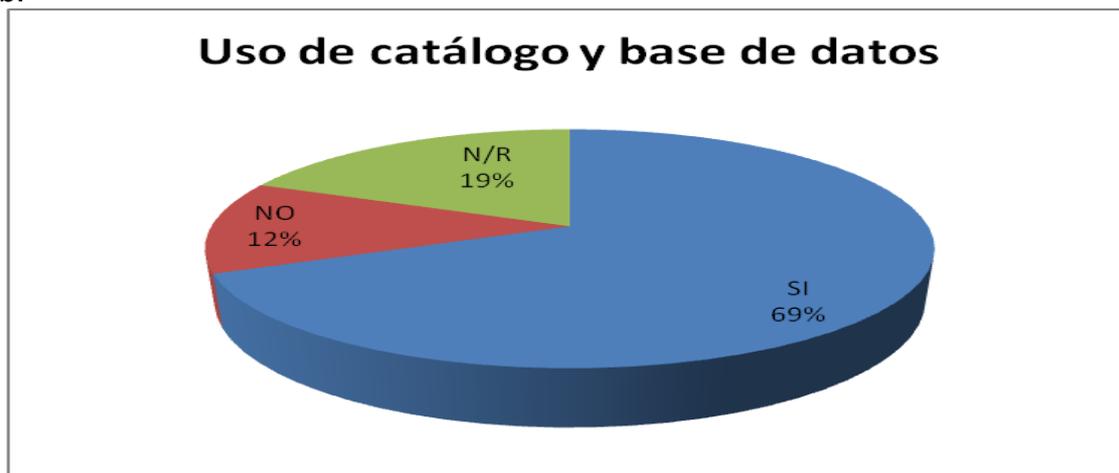
En ésta última etapa del cuestionario, participan de nuevo el total de encuestados. El objetivo es conocer las expectativas, opiniones y sugerencias del personal de la compañía para tomar las decisiones pertinentes que contribuyan a la mejora del Centro de Documentación de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

a.



Los servicios que les gustaría recibir a los usuarios son en primer lugar el “préstamo interbibliotecario” con el 25%, le sigue el “acceso a documentos digitales y electrónicos” con un 23% y “diseminación selectiva de la información (D.S.I)”, presentado a los usuarios como (selección de información de acuerdo a su interés) con el 19%, al igual que “boletines informativos” con el mismo porcentaje. Como última opción esta el servicio de “referencia” con el 14%. En términos generales, los usuarios desean recibir otros servicios fuera de los que ya se prestan actualmente que son la consulta en sala y el préstamo a domicilio; éste deseo surge de la necesidad de tener mas opciones y medios para acceder a la información debido al poco tiempo que manejan por las ocupaciones de su cargo.

b.



Nota aclaratoria: La pregunta estaba dirigida a la búsqueda del material disponible en el Centro de Documentación desde una base de datos bibliográfica; sin embargo, la formulación de dicha pregunta se prestó para interpretarse también como búsqueda de información en (bases de datos documentales e Internet); lo cual resulta válido para el objetivo de la encuesta.

Frente a la pregunta ¿Le gustaría realizar su propia búsqueda de información en un computador desde el Centro de Documentación? La mayoría de los encuestados correspondiente a un 69% de los que dijeron SI coincidieron en afirmar que la búsqueda de información por medio de un computador facilitaba el acceso a la información y agilizaba el proceso de búsqueda lo que les ahorra tiempo para sus labores.

De los encuestados que dijeron NO, correspondientes al 12%; dos usuarios coincidieron en preferir una persona como intermediaria para la búsqueda que conozca los temas y que los guíe y otros dos preferirían realizar la búsqueda en un computador desde su lugar de trabajo. Se nota además abstinencia para opinar sobre este recurso, el 19% de los encuestados no respondieron a la pregunta, la mayoría de ellos es personal femenino de la compañía; lo que indica que de alguna manera no se sienten integradas o no sienten la necesidad de usarlos servicios; por consiguiente, son un grupo de usuarios potenciales en las que se debe hacer énfasis conociendo su perfil para diseñar estrategias que las integren al Centro de Documentación.

Sugerencias y opiniones de los usuarios

A continuación, se transcribe las sugerencias y opiniones de los encuestados con respecto a la mejora del servicio del Centro de Documentación.

- Ofrecer folletos, revistas y documentos para que el personal interesado conozca de ellos por intranet o Fabricato al Día.
- Informar sobre el material técnico (folletos) a aquellas áreas puntuales como: salud ocupacional laboratorios, administración, mercadeo.
- Falta difusión por Fabricato al Día.
- Actualización de librería.
- Cuando ingresé a laborar en la empresa, el Centro de Documentación era más dinámico; hoy en día todo ha acabado.
- Es un servicio muy importante de consulta, investigación e información tecnológica para el empleado y su grupo familiar.
- Debe actualizar los libros, documentos o material electrónico, especialmente en procesos textiles.
- Mejorar, ya que estuvo un tiempo sin funcionar por adecuación.
- Se publique más por correo electrónico y boletines este gran recurso con que cuenta la compañía.
- Es muy importante porque ayuda a la capacitación del personal de la empresa y en la medida que los trabajadores se capacitan desempeñan en forma más eficiente su trabajo.
- Semilleros de estudio especializado.
- Actualización de la herramienta bibliográfica.
- Servicio de Internet gratuito.
- Que bueno que la información estuviera mas cómoda y mejor ubicada en cuanto a visibilidad de los diferentes temas y áreas.
- Seria importante que restablecieran rápidamente el servicio del Centro de Documentación ya que ha sido de gran importancia no solamente para mí, sino también para los trabajadores de mi área y mi familia.
- Sistematizar todo para evitar la papelería y también poder hacer las consultas de disponibilidad desde cada una de las áreas.
- Televisión en el centro de documentación.
- Hacer más promoción y publicidad de la existencia de este centro.
- Tener un espacio en la intranet para conocer que tipo de libros o revistas existen en este centro.
- Más información del centro de documentación para los trabajadores.
- Visita a los salones para informar del centro.
- Listado de las últimas adquisiciones.
- Índice bibliográfico por tema en la red (intranet) del centro de documentación.
- Colocar en la intranet una tabla de contenidos de las distintas suscripciones que tenga la compañía. El usuario solicitaría un correo sobre el tema de su interés.

- Difusión de los servicios que presta el Centro de Documentación en los medios impresos de la compañía, para que llegue información a todas las personas de la compañía.
- Afiliación a publicaciones digitales de revistas y periódicos digitales de Textiles, temas administrativos y de mercados que se puedan consultar desde mi computador en la oficina, en la casa y en mis viajes.
- Convertir a digital los videos que hay para poder consultarlos en línea y así tener la posibilidad de verlos total o parcialmente cuando se necesita refrescar conceptos administrativos, técnicos o de crecimiento personal.
- Actualizar con ediciones mas recientes los libros con temas de interés para los procesos de la empresa.
- Enviar información vía Intranet de los libros y revistas que llegan al centro de documentación.
- Realizar una campaña con los trabajadores de la empresa para que faciliten al Centro de Documentación los libros que ya no utilizan en sus casas y que podrían servir para consulta de los hijos de otros trabajadores.
- Mantener documentos, folletos actualizados y en especial el tema de logística integral.
- Comentario adicional de uno de los cuestionarios enviados por correo.

Señores

Centro de Documentación Fabricato Tejicóndor

Siempre me he sentido orgulloso del Centro de Documentación y he hablado en "la calle" de esto. En algunos momentos he sugerido libros y los han comprado. Este sitio era mi lugar para ir después del almuerzo.

Me parece que deberíamos volver a hacerlo más "público". (Importancia)

Análisis de las sugerencias y opiniones de los usuarios

Dentro de las sugerencias que dieron los encuestados para el mejoramiento de Centro de Documentación; en lo que coinciden la mayoría de los encuestados es en que haya mayor difusión de los recursos de información y servicios del Centro de Documentación. Utilizando medios como la publicación "Fabricato Al Día" y la intranet de la empresa "Fabrinet". En segundo lugar, sugirieron la integración de recursos de información digitales (documentos, enlaces a revistas especializadas) y la digitalización de los recursos existentes en el Centro de Documentación con el fin de acceder a ellos por medio de la intranet. Otra sugerencia que fue común entre los encuestados es el de mantener actualizada la información; en especial, el material referente a los procesos textiles. Además de las sugerencias, los usuarios opinaron sobre la

importancia que tiene para ellos el Centro de Documentación y la necesidad de que éste continúe prestando el servicio a todos los empleados.

Se destaca además una de las sugerencias que a pesar de no haber sido un pensamiento común entre los encuestados, es factible de realizar en la compañía para contribuir con la formación y competitividad del personal y estos a su vez con la competencia e innovación de la compañía. Se trata de la creación de un semillero de investigación; una propuesta factible de realizar dentro de ella si se crean las oportunidades.

Por último, se puede inferir a partir de las sugerencias y opiniones dadas por los encuestados al Centro de Documentación, que el centro aun es visto por algunos como la antigua Biblioteca Fabricato a la cual podían acceder los empleados y sus familias; lo que se constituye un punto de vista erróneo frente a las características del Centro de Documentación y su papel dentro de la compañía.

DIAGNÓSTICO GENERAL

De acuerdo con el estado actual del Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A., las entrevistas y las encuestas realizadas al personal de la compañía; se describe a continuación la situación del Centro de Documentación.

Administrativo

El Centro de Documentación cuenta con el apoyo de la “Universidad de la Tela” área de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A. de la que hace parte y que esta interesada en el mejoramiento del centro en mención. Igualmente la encuesta demuestra el interés que tiene el personal (usuarios reales y potenciales) en el centro y la mejora del mismo. Actualmente, no se tiene establecido y documentado un direccionamiento estratégico completo y actualizado (misión, visión, objetivos) así como políticas y manuales de procedimiento que rijan y guíen el funcionamiento del Centro de Documentación.

De la entrevista realizada en el Área Comunicaciones se puede concluir que las políticas de información de la empresa como tal, no afectan al Centro de Documentación, pero si lo afecta el desconocimiento que se tiene del centro como medio de difusión de otro tipo de información diferente al área en mención y que es igualmente importante y necesaria para la formación y competitividad empresarial y que además tiene un público objetivo: “el personal de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A” independientemente de su cargo (operativo o administrativo); y que demandan información actualizada y de calidad para la formación laboral y la toma de decisiones respectivas a labor que desempeñan.

Servicios

Contrario a las encuestas, actualmente el servicio de préstamo a domicilio se utiliza más que el servicio de consulta en sala del Centro de Documentación. Esta diferencia no se debe a un error, sino a un referente que tienen los usuarios del centro cuando tenían la oportunidad de emplear parte de su tiempo libre en la consulta del material disponible. A pesar de ello, los usuarios continúan utilizando los servicios aunque no tan frecuentemente como lo hacían antes y se mantienen a la expectativa de volver a acceder al centro y a la información por medio de otros servicios como el préstamo interbibliotecario y el acceso a documentos electrónicos y digitales principalmente. La compañía posee los medios de comunicación necesarios para comunicarse con todo el personal; pero estos medios no son aprovechados por el Centro de Documentación para llegar al personal mas alejado de la planta principal Fabri-Uno, dar a conocer la colección y los servicios; Y al mismo tiempo formar

al personal en el uso del centro y información para transformar que tienen de éste como la Biblioteca Fabricato.

Recursos

El Centro de Documentación dispone del material bibliográfico suficiente para la consulta de información relativa a la industria textil, administración y demás temas relacionados con el proceso productivo de la compañía; sin embargo, la información no está debidamente clasificada, actualizada y sistematizada. En la colección de referencia se puede encontrar material con sistemas de clasificación diferentes (Dewey y facetado). Tampoco se dispone de dispositivos para la lectura de los formatos audiovisuales y electrónicos del centro; de igual manera, éstos mismos formatos no están acordes con los nuevos equipos tecnológicos utilizados en el medio como el DVD y los PC entre otros, que faciliten su lectura; pues la gran mayoría del material audiovisual del centro esta en Beta y VHS. Así mismo aun no se han implementado otros recursos de información como las bases de datos documentales, documentos electrónicos y el acceso a internet; recursos que brindan la posibilidad de acceder a información actualizada de manera ágil y oportuna y que los usuarios reconocen y piden implementar para acceder a la información con mas facilidad y ahorrar tiempo en sus labores.

El Centro de Documentación no cuenta con la presencia de un profesional de la información y la documentación (bibliotecólogo) con los conocimientos y habilidades necesarias para la gestión y difusión de la información y el acceso a la misma mediante la implementación de tecnologías de la información.

Para contrarrestar la anterior problemática, el Centro de Documentación de acuerdo a su plan de desarrollo, dispone del presupuesto para la actualización, adquisición e implementación de los recursos y tecnologías necesarias en el mejoramiento del sus servicios y colecciones.

Matriz-FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del Centro de Documentación

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Espacio, mobiliario y ambiente adecuado para la prestación del servicio. 2. Sistematización de la mayor parte del material bibliográfico. 3. Presupuesto para la adquisición de recursos. 4. Fuentes histórica para otras áreas del conocimiento. (moda, sociología, antropología, arte e historia de la industrialización en Colombia y Antioquia) 	<p>A nivel de la empresa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preocupación por el desarrollo laboral y personal de los empleados en la compañía. 2. Medios de información y comunicación internos (boletines, intranet, carteleras). 3. Área de informática de Textiles Fabricato Tejcóndor. 4. Imprenta en la empresa en mención. 5. Interés de los usuarios hacia el Centro de Documentación y los beneficios que le ofrece. <p>A nivel externo (fuera de la empresa)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC's). Disponibles en el mercado. (bases de datos e Internet) 2. Variedad de empresas e instituciones educativas dedicadas al sector textil, de la confección y la moda en Antioquia; así como otras unidades de información especializadas en textiles.¹⁹ 3. Grupos cooperativos de unidades de información especializadas. (GUIE)²⁰
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. No tener profesional de la información (bibliotecólogo) con los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar el Centro de Documentación. 2. Inadecuada aplicación del sistema de clasificación facetado en la organización del material bibliográfico. 3. Colecciones desactualizadas. 4. Poca difusión del Centro de Documentación en la compañía. 5. Ausencia de políticas y manuales de procedimiento para los procesos y servicios. 6. No tener sistematizado las base de datos de usuarios 	<p>A nivel de la empresa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poca cooperación entre el Área de Comunicaciones y el Centro de Documentación frente a la información que llega al a compañía. 2. Optimización del recurso humano en la compañía. 3. Desconocimiento por parte del personal del papel del Centro de Documentación dentro de la compañía. <p>A nivel externo (fuera de la empresa)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento del rol del profesional de la información (bibliotecólogo) en las organizaciones.

¹⁹ Unidades de información : Biblioteca Complejo Norte-Pedregal y Biblioteca del Centro Nacional de la Confección, Centro de Documentación de Coltejer (empresa textilera) y la Universidad Pontificia Bolivariana con la Tecnología Textil

²⁰ Este grupo se describe en la [en la página...](#)

CAPÍTULO 3

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE TEXTILES FABRICATO TEJICÓNDOR

Administrativo

Plan de desarrollo: El documento guía principal para el mejoramiento del Centro de Documentación será su plan de desarrollo donde se planten objetivos anuales hasta llegar a la meta representada en la visión del Centro de Documentación.

Direccionamiento estratégico: El Centro de Documentación debe primero fijar el norte a seguir en su proceso de mejoramiento (direccionamiento estratégico); para ello, se debe crear la misión que describa su papel dentro de la compañía, una visión que indique adonde quiere llegar y renovar los objetivos ya planteados para el centro, teniendo en cuenta las características de la empresa.

ANEXO 4: Direccionamiento estratégico del Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A.

De acuerdo con la evaluación del Centro de Documentación, el primer aspecto importante y urgente a mejorar es la actualización del material bibliográfico. Por lo tanto, deberá realizarse un descarte preliminar del material que a primera vista se observe no esta acorde con las características del Centro de Documentación ni a las necesidades de los usuarios o este desactualizado; Posteriormente, y basado en una política de desarrollo de colecciones se podrá realizar un descarte mas exhaustivo que logre establecer el equilibrio entre actualidad, pertinencia y calidad de contenido que debe tener el acervo bibliográfico del centro.

Personal: El Centro de Documentación debe tener a su cargo un profesional de la información (bibliotecólogo) con conocimientos y habilidades en la gestión de información, que desempeñe eficazmente las actividades de mejora y continúe prestando el servicio al personal de la compañía.

El proceso de mejora del Centro de Documentación no se trata de un proceso técnico; este proceso requiere análisis, creatividad e innovación; requiere tanto de cualidades personales para el manejo de la información y el trato con los usuarios como cualidades profesionales para la gestión de la información y difusión de la misma.

ANEXO 5: Perfil de bibliotecólogo

Políticas y reglamentos: Deben establecerse además, para los procesos técnicos, administrativos y la prestación de servicios; las políticas y reglamentos que guíen y orienten las actuaciones y decisiones del personal encargado del Centro de Documentación; éstas deben identificar los usuarios del Centro de Documentación, el desarrollo de las colecciones y la accesibilidad a la información. (Permitir o restringir el acceso a determinada información y las condiciones de uso del material bibliográfico).

Manuales de procedimiento: Con el fin de estandarizar los procesos, tanto técnicos como administrativos; es necesario la creación de manuales de procedimientos que describa detalladamente las actividades a realizar en cada proceso y evitar la aplicación criterios personales que provoque ambigüedad y distorsión en el procesamiento de la información y la prestación del servicio.

Clasificación de la información: La clasificación de información según Dolores Vizcaya²¹, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) *“Proporcionar en el sistema de clasificación, un lugar para cada clase en la que se pueda insertar el contenido semántico de la información procesada.*
- b) *Permitir que se pueda encontrar rápidamente cualquier información procesada, si se conoce la clase en la que se agrupo de acuerdo con su contenido semántico.*
- c) *Propiciar por su estructura, que se pueda reunir en el mismo lugar todas las materias relevantes para el usuario.”*
 - Se debe facilitar el acceso a la información mejorando el método de clasificación adoptado por el Centro de Documentación (Sistema de Clasificación Facetado) mediante la sustanciación de las colecciones e integrando en estos grupos y subgrupos, el material que esta sin procesar.

Después del descarte y de haber replanteado el sistema de clasificación del Centro de Documentación; es indispensable procesar y sistematizar el material que aun no ha sido catalogado, indizado y clasificado y corregir los registros de la base de datos de acuerdo con las modificaciones que se le hallan hecho al sistema de clasificación.

Otro aspecto importante posterior al descarte que debe ser mejorado; es facilitar el acceso a la información del material audiovisual trasladando la

21 Vizcaya Alonso, Dolores. Información: procesamiento de contenido. Argentina : Nuevo Paradigma, 1997. p. 105

información contenida en los formatos VHS, Beta, disquetes y casetes a formatos mas modernos de fácil lectura como el CD y el DVD.

Trabajo cooperativo: Así como en el servicio de préstamo interbibliotecario. El trabajo cooperativo permite maximizar recursos y ahorrar costos; además de ser otro medio para garantizar el acceso a la información; por éste motivo se sugiere establecer convenios con la Biblioteca EPM y la Biblioteca Complejo Norte del SENA de Pedregal.

- **Grupo GUIE:** EL Grupo de Unidades de Información Especializadas-GUIE; agrupa principalmente a los centros de documentación. Generalmente las actividades giran en torno a la cooperación entre las unidades y a la capacitación. Se paga una cuota de afiliación anual que actualmente está en un salario mínimo legal vigente (SLMV), y como compromiso está el trabajar cooperativamente con todos los asociados.

Servicios

Después de tener establecidas y documentadas las políticas de información y reglamentos para la prestación de los servicios al interior del Centro de Documentación y estar el material bibliográfico en optimas condiciones para la accesibilidad; esto es (catalogado, indizado y clasificado y por último registrado en la base de datos bibliográfica); El Centro de Documentación estará en capacidad de prestar, fuera de los servicios actuales, algunos servicios especializados que se describen a continuación:

Suministro de Bibliografías: Listado de referencias bibliográficas del material disponible en el Centro de Documentación sobre un tema en específico que servirá de guía al usuario para la consulta. Este es un servicio es personalizado según las necesidades de información del usuario.

Diseminación Selectiva de la Información (D.S.I): Al igual que el suministro de bibliografías, este también es un servicio personalizado cuya finalidad es mantener informado al usuario sobre lo que se adquiere en el Centro de Documentación o se publica en otros lugares de acuerdo a su perfil (cognoscitivo y de uso de la información).

Alerta: Boletines impresos o electrónicos que anuncie las nuevas adquisiciones y de a conocer las colecciones y servicios que presta el Centro de Documentación. Este servicio puede ofrecerse a través de la intranet "Fabrinet" o por medio de los boletines que circulan en la compañía periódicamente (Fabricato al Día y la Rueda.)

Préstamo interbibliotecario: Sin lugar a dudas es el más solicitado por los usuarios; pero que implica un mayor esfuerzo por las condiciones de acceso

a la compañía y que a su vez es un servicio que trae beneficios ya que permite minimizar costos en la adquisición de material bibliográfico por tratarse de un servicio cooperativo entre unidades de información. Teniendo en cuenta las dificultades para acceder a la compañía, se pueden crear estrategias para los usuarios que soliciten el servicio de afuera hacia adentro como horarios y tipo de material e información a prestar. También el número de unidades de información con las cuales se puede tener el convenio; que en el caso del Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor serían la Biblioteca EPM y la Biblioteca Complejo Norte del Sena de Pedregal.

- **Biblioteca EPM:** Biblioteca especializada en ciencia, industria, medio ambiente y tecnología. Con un variado repertorio bibliográfico en temas sobre tecnología y ciencias aplicadas, ingeniería de construcciones, mecánica industrial, hidráulica, electrónica, centrales eléctricas, sistemas de transmisión eléctrica, telecomunicaciones, robótica, redes de gas, sistemas informáticos, industria y medio ambiente.
- **Biblioteca Complejo Norte (SENA de Pedregal):** La Biblioteca Complejo Norte del SENA de Pedregal, ofrece servicios de información a los centros de formación que funcionan allí: Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada, Centro Nacional Textil, y el Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción.

Catálogo: Al tener el material bibliográfico procesado y sistematizado en la base de datos; se puede empezar a prestar servicio de catálogo en línea. Es un servicio que permite el acceso y búsqueda de información en los registros de la base de datos que tiene el Centro de Documentación, en este caso Winisis.

Acceso a base de datos: Puede adquirir e implementar bases de datos documentales relacionadas con las temáticas que se manejan en el Centro de Documentación. Las bases de datos que se ajustan a las características del centro son:

Documentos digitales: Los usuarios del Centro de Documentación no son ajenos a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC's); por ello demandan información a la que puedan acceder por otros medios como el computador. Para suplir estas necesidades de información, el Centro de Documentación puede seleccionar el material que considere puede digitalizado para su consulta en la intranet "Fabrinet".

- **SCIELO = Scientific Electronic Library Online:** Base de datos de acceso libre a revistas de texto completo de disciplinas Como: ingeniería, arquitectura, agricultura, ciencias biológicas, salud, geología, ciencias jurídicas, ciencias sociales, humanidades, matemática y química. Aunque a esta base de datos se puede ingresar a través de la Web, se puede crear un link en "Fabrinet" para acceder a ella rápidamente. <http://www.scielo.org/index.php?lang=en>

- **Ebsco:** Por las características temáticas del Centro de Documentación se recomienda implementar la base de datos EBSCO, Ebsco es un proveedor de base de datos con documentos a texto completo (todo el contenido del documento) accesibles a través de EBSCOhost, un sistema en línea para la búsqueda de información. EBSCO maneja varios campos del conocimiento, de los cuales le sirven al Centro de documentación los siguientes: Ciencia y tecnología, química, informática, ingeniería. Ebsco, maneja una base de datos especializada en textiles pero en idioma diferente al español. Sin embargo se puede realizar un estudio sobre que determine si se compra o no. www.ebscohost.com

Se recomienda además: la suscripción a algunas revistas electrónicas de la industria textil; la elección de éstas dependerá también de la política de desarrollo de colecciones.

Recursos

Mobiliario: Aprovechando la flexibilidad el espacio del Centro de Documentación, se debe distribuir de manera tal que se aproveche los recursos actuales (mesas para la consulta y sala de lectura, estantes, zona administrativa, con el fin de abrir espacio a otros recursos necesarios para la mejora del servicio.)

ANEXO 6: Propuesta para la distribución del espacio del Centro de Documentación.

Acervo bibliográfico: Es necesario renovar las suscripciones a las revistas que basado en la política de desarrollo de colecciones se consideren pertinentes para el Centro de Documentación. Así mismo remplazar el material descartado por estar desactualizado con ediciones recientes o publicaciones del mismo tema.

Equipo: Después de haber trasladado la información del material audiovisual a los formatos actuales (CD, DVD); el Centro de Documentación deberá adquirir reproductores para la lectura de éste material. (Reproductor de DVD y CD) y así facilitar el acceso a la información contenida en ellos. Sin embargo puede conservar el material en formato VHS por determinado tiempo mientras se considera obsoleto; pues hay quienes todavía utilizan el reproductor del formato en mención.

Equipo informático: Para uso administrativo, el computador del personal a cargo debe tener acceso a Internet que facilite la búsqueda de información disponible en la Web y la interacción y comunicación con otras unidades de información para guiar y garantizar el acceso a la información que no esta disponible en el Centro de Documentación.

CONCLUSION

Se sugiere a Textiles Fabricato Tejcóndor S.A, una actitud abierta al cambio frente a la información; esto no quiere decir que no sea una compañía informada y tenga la tecnología suficiente para ello; pues se sabe que es símbolo de progreso y perseverancia en Antioquia y que ha sabido sostenerse a través del tiempo por las decisiones bien tomadas para afrontar las adversidades; pero esta misma actitud se requiere para aquello en lo que se basa la economía de hoy que es la información; pero no es una información para ciertos sectores sino para todos, y todos, es el personal de Textiles Fabricato Tejcóndor S.A. (operarios o administrativos indistintamente de su cargo o planta a la que pertenece. Todos ellos necesitan estar informados para el desempeño laboral y la toma de decisiones que les ayude a solucionar algún problema de tipo operativo o administrativo y principalmente para ser competitivos proponiendo o innovando para contribuir con el desarrollo de la compañía, por lo que requieren de información actualizada y de calidad a la que puedan acceder rápidamente. Para el logro de lo anterior, la compañía dispone de un gran recurso que debe ser aprovechado y explotado al máximo y no ser visto como un lugar de almacenamiento de almacenamiento de libros dirigido a un escaso grupo de usuarios; sino como un órgano indispensable, que necesita recursos de información, tecnología, presupuesto y personal calificado para la gestión de la información.

Es claro que para las empresas colombianas, las condiciones políticas y del mercado las restringen y las llevan a optimizar recursos, entre ellos el humano. Pero si se observan las condiciones actuales del Centro de Documentación, la optimización del recurso humano en éste genera pérdidas en otros, como el acervo documental al que pocos acceden por desconocerlo y estar desactualizado o la pérdida del mismo al no existir control para su uso.

Para crear un cambio se propone tener una visión alternativa²² que pese a las condiciones de Textiles Fabricato Tejcóndor se puedan crear estrategias que lleven a la solución de las problemáticas del Centro de Documentación ajustándolas a dichas condiciones, pero que a su vez asegure el acceso a la información de todo el personal. Una alternativa, por ejemplo es el cobro de servicios de información especializados a usuarios externos teniendo en cuenta las leyes de derecho de autor y el tipo de información a acceder; que

22 URIBE TIRADO, Alejandro. Las unidades de información y **empresas** informativo-documentales que se requieren hoy en América Latina: una mirada desde la gerencia y el mercadeo con responsabilidad social. (documento electrónico) En: Revista Interamericana de Bibliotecología. (Vol. 28, No. 2 (jul-dic.2005)

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762005000200002&script=sci_arttext

estará planteado en una política de uso de la información respetando también los derechos de producción intelectual y privacidad de la compañía.

GLOSARIO

Catalogación: proceso técnico que consiste en extraer los datos de identificación del material bibliográfico para que represente su contenido en una base de datos manual o automática.

Clasificación: Componente del procesos de catalogación cuyo objetivo es dividir el conocimiento mediante un sistema de clasificación que agrupe el material de acuerdo a características semánticas o de formato y tipo de material

Desarrollo de colecciones: Es el procesos de conformación del acervo bibliográfico de la una unidad de información por medio de la selección, adquisición, evaluación y descarte del material bibliográfico respondiendo a criterios de calidad, actualidad y pertinencia de contenido.

Indización: Componente del proceso de catalogación mediante el cual se identifican los temas y se representa por medio términos (palabras clave) y/o resúmenes que tiene como finalidad facilitar la recuperación de información.

Políticas: lineamientos que orientan las acciones y decisiones para la ejecución de algo.

Recursos de información: Conjunto medios y fuentes que sirven de herramienta para satisfacer una necesidad de información.

Unidades de información: Cualquier tipo de organización encargada de adquirir, almacenar, procesar y difundir información soportada en cualquier tipo de formato (impreso, digital, audiovisual)

Usuarios potenciales: Son aquellos a quienes va dirigidos los esfuerzos de la unidad de información y están contemplados en su misión visión y objetivos de la empresa para los que se diseñan y prestan los servicios de información.

Usuarios reales: Usuarios que ya han hecho uso de los servicios de la unidad de información sean o no usuarios potenciales.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y BUTRON YAÑEZ, Katya. Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. En: Biblioteca Universitaria. Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM : México. Vol. 11, No. 02, Jul.-Dic. 2008 p. 99-113

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y VERDUGO SANCHEZ, José Alfredo. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México : Alfagrama, 2006. 127 p.

Bienvenido a Fabricato. Bello : Fabricato. 1963. 121 p.

CASTILLO, LOURDES. Los centros de documentación. (PDF)
<http://www.uv.es/~macas/T1.pdf> (Consulta: febrero 11 de 2010)

DESMOCTT JIMENEZ, Sergio Ricardo; PLATA SILVA, Dolores Lorena y otros. Planeación y aplicación de la evaluación diagnóstica para bibliotecas universitarias : el caso de la biblioteca Adrian Mora Duhart de la Universidad ISEC. Mexico : Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2005

Fabricato da un paso de avanzada en la Cultura Nacional. En: Fabricato al Día. (No. 31, Volumen III, Febrero-Marzo. 1962.) Bello-Antioquia : Fabricato. 26-27

Fabricato Tejicóndor S.A: nuestra historia (plegable)

FUENTES ROMERO, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España : Trea, 1999. 237 p.

FUENTES ROMERO, Juan José. Planificación y organización de centros documentarios: organización y funcionamiento de bibliotecas, centros de documentación y centros de información. España : Trea, 2007. 398 p.

Gestión de la calidad en las bibliotecas: Norma ISO 9001 [Documento electrónico] <http://www.absysnet.com/tema/tema63.html> (Consulta : Febrero 10 de 2010)

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. Evaluación de bibliotecas. Calidad y evaluación (PDF). Murcia : DM, 2002. (Definición de la Norma ISO 11620)

Historia Fabricato Tejicóndor (Página Web)

<http://fabrinet/quienes-somos/historia.html> (consulta : Noviembre 11 de 2009)

ISO 9000. Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia. [Documento electrónico] <http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/> (Consulta: Febrero 10 de 2010)

MEDINA NAUPARI, Maria Elena. La selección y evaluación de materiales bibliográficos en la Biblioteca Especializada del Centro Peruano de Audición, Lenguaje y Aprendizaje-CPAL. (Documento PDF) . Perú : UNMSM

SIP. Encuestas de satisfacción (Página Web). México : Sistema Internet de la Presidencia.
<http://www.sip.gob.mx/temas-experiencia-de-usuario/116-experiencia-de-usuario-encuesta> (Consulta : Febrero 15 de 2010)

VISCAYA ALONSO, Dolores. Información: procesamiento de contenido. Argentina : Paradigma Ediciones, 1997. 187 p.

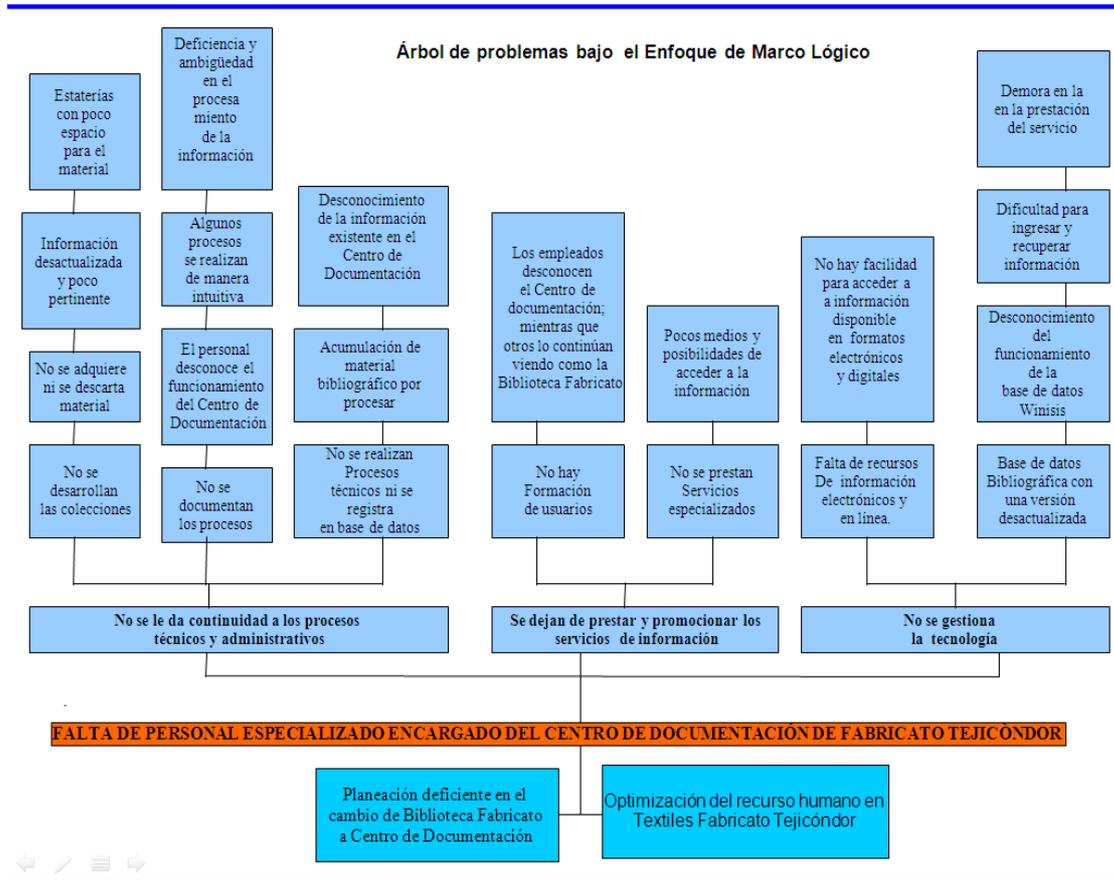
Fuentes personales

Jorge Ramírez-Rector Universidad de la Tela/ Fabricato Tejicóndor S.A)

María Gracia Pérez- Coordinadora de Desarrollo/ Fabricato Tejicóndor S.A

John Jairo Gutiérrez- Analista de Métodos /Fabricato Tejicóndor S.A.

ANEXO 1



Políticas de información empresarial

Objetivo de la entrevista. Conocer las políticas de información en cuanto al manejo que se le da desde el Área de Comunicaciones de la compañía a la información, en especial al material bibliográfico o cualquier tipo de documento que pueda ser útil y de interés al personal.

El papel que tiene el Área de Comunicaciones con respecto a la información que circula dentro y fuera de la empresa es importante e indispensable, al tratarse de una compañía compleja por su magnitud, cantidad de empleados y la cantidad de información que circula diariamente dentro de ella. Los empleados necesitan estar informados de los acontecimientos y recibir información de utilidad para la toma de decisiones, pero al mismo se debe cuidar una imagen corporativa y velar por la integridad de todo sus empleados, desde el presidente hasta los operarios.

Resultados

El Área de Comunicaciones de Fabricato Tejicóndor es la encargada de publicar, evaluar, y controlar el flujo de información impresa o digital para cualquier fin, tanto a nivel interno como externo. Velar por que la información que se publique sea de calidad en términos imagen corporativa, gramatical y de redacción, igualmente vela por que esta sea oportuna y pertinente al personal que informa, también que sea veraz, de tal modo que no comprometa a la empresa, empleados de la compañía o algún tercero como clientes o proveedores, entre otros. De otro lado, se encarga de la producción y publicación de los boletines de la empresa como Fabricato Al Día y La Rueda que circulan periódicamente entre los empleados de la compañía. Otra de sus funciones es el de controlar la información externa que llega para la compañía analizando su contenido, veracidad y pertinencia, para así comunicarlo o enviarlo a la planta o área respectiva. Dentro de esta información están los boletines, afiches y publicaciones seriadas como las revistas y los periódicos, los cuales se analizan para extraer lo esencial de acuerdo al interés de la empresa y posteriormente enviarlos al archivo.

En cuanto al material bibliográfico que no tiene utilidad, por su tiempo o por este no ser consultado por ningún usuario, deberá ser analizado en primera instancia por la coordinación del centro de documentación y posteriormente por el área de comunicaciones para decidir sobre este y donarlo si es el caso a una institución que encuentre utilidad en él o en su defecto destruirse. Con respecto a la información externa que llega como la prensa u otra a la Compañía, se evalúa en el área de comunicaciones para posteriormente ser enviada al archivo. Es importante aclarar que este tipo de información no se tiene en cuenta para ser enviada al Centro de documentación donde podría servir como fuente de consulta. El Área de Comunicaciones deja a criterio del Centro de Documentación el tipo de información contenida en los materiales que se va a prestar al usuario, siempre y cuando conozca y cumpla con las políticas de información

que maneja la empresa. Fuente: Paola Puerta. Practicante del Área de Comunicaciones de Textiles Fabricato Tejcóndor.

Políticas de seguridad informática empresarial

Objetivo: Conocer que políticas de seguridad informática se deben tener en cuenta para la utilización de software y recursos de información en línea en el Centro de Documentación.

En las empresas como Textiles Fabricato Tejcóndor, es importante tener unas políticas que regulen los diferentes procedimientos dentro de la compañía, es así como desde el área de informática se regula todo lo que respecta al tipo de software y recursos de información en línea tales como pagina Web, bases de datos documentales y la Intranet entre otros.

Resultados

Para todas las áreas y plantas de la empresa el software que se utilice debe de ser comprado y autorizado por el área de Informática de la Compañía, y en algunos casos puede ser desarrollado por los mismos ingenieros de la compañía de acuerdo a las necesidades de la misma. En cuanto a la utilización de software libres, el hecho de que sea gratuito no significa que la empresa pueda hacer uso de él, ya que su razón de ser es la producción y comercialización de textiles por lo tanto se le considera una empresa con ánimo de lucro, debido a esto deben utilizarse software que dentro de sus políticas no restrinjan el uso a empresas con las características de Fabricato Tejcóndor para no tener inconvenientes legales con los productores y/o creadores del software.

Fuente: Gabriel Orrego- Diseñador Gráfico. Funcionario del Área de Comunicaciones de Textiles Fabricato Tejcóndor.

ANEXO 3

Centro de Documentación Fabricato Tejicóndor

Cuestionario

El objetivo del presente cuestionario es recopilar información sobre el conocimiento y expectativas que tiene del Centro de Documentación, con el fin de poder tomar decisiones para la mejora del mismo.

Señale con una X la opción que le corresponde y escriba en los espacios donde se pide información.

1. Datos generales			
Sexo: M__ F__	Cooperativo__ Vinculado__ Practicante__		
Planta donde labora: F1__	Pantex__	Notejidos__	Riotex__
	TistaUribe__	Fabrisedas__	Indulana__ Fibratolima__
Área donde labora: _____	Cargo: _____		
2. Reconocimiento del Centro de Documentación			
a) ¿Conoce el Centro de Documentación?	_____	SI__ NO__	
• ¿Ha hecho uso de sus servicios?	_____	SI__ NO__	
Si no conoce o no ha hecho uso de los servicios del Centro de Documentación por favor pase al punto 4 (expectativas).			
• ¿Por qué medio se enteró de la existencia del Centro de Documentación?			
Inducción o capacitación__	Boletín__	Jefe / compañero__	
Otro ¿cuál? _____			
• ¿Con que frecuencia utiliza los servicios del Centro de Documentación?			
Semanalmente__	Quincenalmente__	Mensualmente__	Esporádicamente__
• ¿De cuál de estos servicios ha hecho uso en el Centro de Documentación? (El servicio de préstamo a domicilio puede ser considerado también como préstamo para uso en su lugar de trabajo.)			
Préstamo a domicilio__	Préstamo en sala__	Auto-referencia (usted busca la información)	

• ¿Conoce los temas que maneja el Centro de Documentación?	SI__ NO__		
Si su respuesta es SI señale con una X las que conoce.			
Textiles__	Administración__	Contabilidad__	Informática__ Salud ocupacional__
Seguridad industrial__	Ingeniería__	Química__	Estadística__ Mercadeo__ Finanzas__
Otra ¿cuál? _____			

3. Satisfacción

Califique de 1 a 5 los siguientes enunciados donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta, de acuerdo a su experiencia como usuario del Centro de Documentación.

Calificación

Distribución del espacio

Mobiliario

Iluminación

Temperatura

Ruido

Facilidad para localizar información (cuando usted busca)

Pertinencia de contenidos del material bibliográfico como apoyo a su labor

Información actualizada

1	2	3	4	5

4. Expectativas

Del siguiente listado, señale con una X los servicios que le gustaría recibir del Centro de Documentación.

Boletines informativos

Préstamo entre bibliotecas

Referencia (guía en la búsqueda de información)

Selección de información de acuerdo a su interés

Acceso a documentos digitales (documentos en computador)

<input type="checkbox"/>

¿Le gustaría realizar su propia búsqueda de información desde un computador en el Centro de Documentación? SI__ NO__

¿Porqué? _____

Sugerencias u opiniones que tiene para el Centro de Documentación

ALBA ROCIO RESTREPO BALBÍN

Practicante de Bibliotecología. Centro de Documentación Fabricato Tejióndor
Escuela Interamericana de Bibliotecología/ Universidad de Antioquia

ANEXO 4

Direccionamiento Estratégico Centro de Documentación Textil (CDTEX)

Misión

El Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A; facilita el acceso a la información especializada en textiles y temas relacionados con el proceso productivo y administrativo; a través de la prestación de diversos servicios de información a todo el personal de la compañía.

Visión

El Centro de Documentación de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A., será en el 2015, un centro de recursos de información empresarial; que mediante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), proveerá al personal de la compañía información actualizada y de calidad, presentada en diversos soportes (impreso, digital y audiovisual), referente a la industria textil y demás temas relacionados con los procesos productivos y administrativos, necesarios para su conocimiento y experiencia laboral.

Objetivos

General: Suplir y satisfacer las diferentes necesidades de información de manera ágil y oportuna al personal de Textiles Fabricato Tejicóndor S.A.; ofreciendo productos y servicios de información de calidad y acorde a las necesidades de los usuarios.

Específicos:

- Adquirir, procesar, almacenar el material bibliográfico que sirva de consulta al personal de la compañía.
- Servir de puente entre la información y el usuario apoyado en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's)
- Facilitar el acceso a la información ofreciendo servicios tradicionales y especializados a todo el personal de la compañía, sin excepción.
- Difundir información utilizando medios impresos y electrónicos para llegar a todo el personal de la compañía.

ANEXO 5

Perfil del bibliotecólogo de la Escuela Interamericana de Bibliotecología²³

La Escuela Interamericana de Bibliotecología pretende formar un profesional que se caracterice por ser:

- Agente promotor de cambio cultural y social, con una visión universal y capacidad para trabajar en equipos multiprofesionales e interdisciplinarios.
- Comunicador con capacidad para interactuar con diferentes públicos.
- Gerente de información con capacidad de gestión.
- Líder en el manejo de la información y con visión de futuro para decidir cuál, cuánto, cómo, cuándo almacenarla y a quién ofrecerla.
- Promotor de productos y servicios con habilidad para transferir la información.
- Creador con capacidad de adaptación y apropiación de procesos, con una sólida comprensión de los recursos de información y las tecnologías.
- Productor de conocimientos en los diversos campos de la formación y del ejercicio profesional.
- Educador en la utilización adecuada de la información.

23 Perfil del bibliotecólogo. <http://bibliotecologia.udea.edu.co/modules.php?name=pregrado>