UNIVERSIDAD NACIONAL FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN
BACHILLERATO Y LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
CÓDIGO DE CARRERA: BA-BIGEIN

Unidad académica:	Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Nombre del curso:	Evaluación de procesos administrativos
Tipo de curso:	Regular/Presencial
Código de curso:	BGC418
NRC:	40158
Nivel y grado académico:	Bachillerato, IV Nivel
Horario del curso:	Viernes de 17:00 a 21:00 horas (Aula 322)
Grupo:	02
Periodo lectivo:	I Ciclo (17 semanas)
Modalidad:	Presencial - 17 semanas (16 lectivas y 1 de evaluación final).
Naturaleza:	Teórico – Práctico
Créditos:	03
Horas totales semanales:	08 horas totales
Horas presenciales:	03 horas (2T 1P)
Horas de estudio independiente:	05 horas
Horas docente:	03 horas
Horas de atención a estudiantes:	Viernes 16:00 a 17:00 horas Presencial en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras
Requisitos:	Dirección de unidades de información
Correquisitos:	Ninguno
Personal docente:	Máster Cindy Víquez Gamboa
Medios de contacto	cindy.viquez.gamboa@una.cr

"En esta Universidad nos comprometemos a prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual entendido como toda conducta o comportamiento físico, verbal, no verbal escrito, expreso o implícito, de connotación sexual, no deseado o molesto para quien o quienes lo reciben, reiterado o aislado. Si usted está siendo víctima de hostigamiento diríjase a la Fiscalía de Hostigamiento Sexual de la UNA o llame al teléfono: 2277-3961”

I. Descripción del curso

En este curso se plantean un conjunto de teorías, metodologías y herramientas que permiten analizar los diferentes procesos administrativos usando normas y estándares que guíen y aseguren el cumplimiento de los objetivos de la unidad de información.
En este curso se busca que el estudiantado analice, reflexione y comprenda la importancia de integrar el proceso de la evaluación como una función administrativa vital en la gestión eficaz y eficiente de la unidad de información. La aplicación de métodos y herramientas de evaluación bajo el enfoque de calidad permiten el desarrollo de servicios y productos acordes a las necesidades de información según el contexto. Todo ello por medio del análisis crítico y práctica de aplicación de diferentes métodos y herramientas de evaluación, el desarrollo de procesos investigativos documentales y de campo y la utilización de las Tecnología de la Información y de la Comunicación.

En este curso, las acciones programadas tienen como sustento axiológico los principios, valores y fines de la Universidad Nacional, establecidos en su Estatuto Orgánico, a saber:

- Humanismo. La Universidad Nacional promueve la justicia, el bien común, el respeto irrestricto a la dignidad humana y a los derechos de las personas y de la naturaleza.
- Probidad. Es deber de todo universitario actuar con honestidad y rectitud en el ejercicio de los derechos y deberes que la institución le otorga, así como la debida administración y tutela de los recursos públicos bajo su responsabilidad.
- Conocimiento transformador. Mediante una acción sustantiva innovadora y creativa, la universidad procura formar personas analíticas, críticas y propositivas que conduzcan al desarrollo de mejores condiciones humanas individuales y sociales.
- Excelencia. Es la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión institucional.
- Compromiso social. Es la orientación de las tareas institucionales hacia el bien común, en particular hacia la promoción y consecución de una mejor calidad de vida para los sectores sociales menos favorecidos.
- Respeto. Como garantía de la sana convivencia, se reconoce a cada miembro de la comunidad universitaria su dignidad como persona.
- Diálogo de saberes. El conocimiento procedente de culturas y prácticas históricas seculares contribuye, junto con las fuentes y los procesos propios de creación de conocimiento, al desarrollo del quehacer académico universitario.
- Identidad y compromiso. Es la identificación con los principios, valores y fines que la Universidad ha definido y que generan un sentido de comunidad.
- Formación integral. La universidad se compromete en la formación de los pensadores, científicos, artistas, y en general los profesionales que, con visión humanista, la sociedad costarricense requiere para su desarrollo integral, el logro del bien común y el buen vivir.

- Pensamiento crítico. La universidad promueve el análisis sistemático y permanente de la realidad nacional e internacional, con el fin de determinar sus tendencias, y a partir de este conocimiento detectar sus problemas, necesidades y fortalezas, para ofrecer alternativas de solución.

II. Objetivos

Objetivo general:
Analizar de forma crítica los principales métodos y herramientas de evaluación de los procesos administrativos de forma que su aplicación asegure el cumplimiento de los objetivos de la unidad de información según el contexto.

Objetivos específicos:
- Identificar métodos y herramientas cualitativas y cuantitativas de evaluación paraprocesos administrativos, servicios y productos de información.
- Aplicar herramientas de evaluación para procesos administrativos, servicios y productos de información.
- Recomendar métodos y herramientas de evaluación para procesos administrativos y servicios y productos de información según el contexto de las unidadesde información.

III. Aprendizajes integrales

A. Saber conceptual

1. Etapas del proceso de la evaluación en las organizaciones.
2. Autoevaluación en las unidades de información.
3. Métodos y herramientas de evaluación:
   a. Métodos cualitativos: Grupo focal, Método Delphi, Modelo EFQM, Protocolo LibQual, Cuadro de Mando Integral y otros.
   b. Indicadores cuantitativos de evaluación.
4. Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales:
   a. ISO,
   b. UNE,
   c. REBIUN,
   d. Normas chilenas,
   e. Normas / ACRL, y otras.
5. Evaluación del desempeño.

B. Saber procedimental

- Gestionar los procesos de evaluación de las unidades de información.

- Evaluar sistemas de información y sus características.
- Evaluar y mejorar productos y servicios.
- Interpretar los resultados de los procesos evaluativos en la unidad deinformación.
- Comunicar con facilidad las ideas de manera oral y escrita.

C. Saber actitudinal

En este curso se promoverá en el estudiantado el sentido crítico, la capacidad de adaptación, síntesis y organización, la creatividad, el autoaprendizaje, el trabajo en equipo y colaborativo, la innovación y el compromiso social.

IV. Metodología

Debido a la naturaleza *teórico-práctica* del curso, la dinámica de trabajo es grupal, con exposiciones por parte del docente y del estudiantado, y con apoyo del Aula Virtual institucional. La metodología que orienta este curso es participativa, en la que la persona docente y el estudiantado puedan generar acciones que permitan la contextualización de los diferentes espacios donde se desempeñarán las futuras personas profesionales en bibliotecología.

Las actividades didácticas contemplan: exposiciones de la persona docente y estudiantado, análisis de lecturas en idioma español o inglés, construcción de un glosario dentro del trabajo clase de la materia abordada cada semana en el curso, desarrollo de una actividad co-curricular, cuadro resumen e informe, construcción de un portafolio de evidencias de clase por parte de los estudiantes, y trabajo de investigación colaborativos. El uso del Aula Virtual y otros recursos tecnológicos serán aprovechados para mejorar el proceso del desarrollo de los saberes. La evaluación formativa indicará al estudiantado su desempeño como una oportunidad para el mejoramiento continuo y lograr los objetivos del curso.

Es preciso señalar que se van a utilizar como apoyo educativo los siguientes medios: Aula Virtual y el correo electrónico, para el desarrollo de las actividades. Este curso se caracterizará por ser presencial tanto para los estudiantes como para la docente que lo integran.

En el Aula virtual se colocarán los recursos y materiales didácticos requeridos para el desarrollo de la clase y se habilitará el enlace para subir los trabajos.

El correo institucional y el aula virtual se usarán para mantener la comunicación con los estudiantes que conforman el curso, para compartirles información pertinente al curso. La visita del especialista se realizará por medio de Zoom, quien brindará una charla enfocada en el tema, de manera que permita que el estudiante se familiarice con los saberes conceptuales

vistos en clase con la ejecución y practica de los mismos en el campo laboral.

V. Estrategias de evaluación

En este curso se asumen las tres funciones básicas de la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa. Se podrá evidenciar una evaluación tanto diagnóstica como formativa a través de distintas herramientas como lo son: preguntas orientadoras al inicio de cada clase y de contenido, y en la aplicación de preguntas de retroalimentación en los diferentes trabajos de análisis, donde los estudiantes puedan expresar los conocimientos adquiridos. Para la dimensión sumativa, a continuación, se detalla y define cada rubro a evaluar.

Rubros		Porcentaje	Instrumento de evaluación	Fecha estimada
Participación y trabajos presenciales	Asistencia, puntualidad, participación y aportes personales en los temas a discutir.	15%	**Rúbrica de evaluación de participación y trabajos (Apéndice 1)**	Durante el desarrollo del curso.
	Trabajos en clase en grupo e individual: Todas las actividades cortas en clase realizadas durante el curso. (total de 13 actividades cortas).	30%	**Indicaciones del trabajo en clase** (**Apéndice 2**) **Hoja de cotejo para actividades cortas de trabajo en clase** (**Apéndice 3**)	Viernes 3 de marzo 2,35% Viernes 10 de marzo 2,35% Viernes 17 de marzo 2,53% Viernes 24 de marzo 2,53% Viernes 31 de marzo 2,53% Viernes 14 de abril 2,53% Viernes 21 de abril 2,53% Viernes 28 de abril 2,53% Viernes 5 de mayo 2,53% Viernes 12 de mayo 2,53% Viernes 19 de mayo 2,53% Viernes 26 de mayo 2,53% Viernes 2 de junio 2,53%
Cuadro resumen e informe escrito (Lectura en idioma inglés)		12%	**Rúbrica de evaluación de la actividad: cuadro resumen e informe escrito (Apéndice 4)** **Instrucciones para la realización el cuadro resumen e informe escrito (Apéndice 5)**	Lectura en idioma inglés Viernes 31 de marzo
Actividad co-curricular		10%	**Rúbrica de**	Viernes 28 de abril

		evaluación de la actividad co-curricular (Apéndice 6) **Partes que conforman un cuento (Apéndice 7)** **Instrucciones para la realizar la redacción y entrega del informe del cuento (Apéndice 8)**	
Portafolio digital de evidencias de aprendizaje	25%	**Instrucciones para abrir un Padlet y crear el portafolio digital de evidencias de aprendizaje (Apéndice 9)** **Rúbrica de evaluación de portafolio digital de evidencias de aprendizaje (Apéndice 10)** **Trabajo de investigación final (Apéndice 11)**	Viernes 16 de junio (entrega de portafolio)
Exposición de trabajo de investigación final	8%	**Rúbrica de evaluación de la exposición del trabajo final (Apéndice 12)**	Viernes 16 de junio (exposición del trabajo final grupo 1, 2, 3) Viernes 23 de junio (exposición del trabajo final grupo 4, 5, 6)
Total	100		

A continuación, se procede a definir cada rubro de evaluación:

- **Participación y trabajos presenciales:** Corresponde al uso de tecnologías como el Aula virtual y el Correo electrónico, y la ejecución de clases presenciales, espacios que se utilizaran para la realización de actividades como exposiciones de la materia por parte de

la docente o estudiantes y su respectiva retroalimentación; asignaciones de lecturas, realización de trabajos cortos, entre otros, enfocados en el desarrollo y comprensión de la materia, que permitan lograr la construcción gradual de nuevos conocimientos y habilidades; y la resolución de interrogantes de parte del estudiante.

Este rubro estará conformado por tres bloques que permitan abarcar los objetivos específicos que integran el curso en su totalidad. Para evaluar este rubro se tomarán en cuenta criterios como asistencia, puntualidad, participación, aprovechamiento del tiempo, aplicación de lo aprendido, integración grupal, responsabilidad e investigación. Es preciso indicar que en la clase se dispondrá de un protocolo con las indicaciones particulares para desarrollar las actividades. (VER APÉNDICES No. 1, No. 2 y No. 3).

- **Cuadro resumen e informe:** Un cuadro resumen es una herramienta de representación del conocimiento o de información, donde de manera abreviada, se expresan interpretaciones, ejemplos, conceptos, características y otros elementos que clarifiquen y den a conocer un determinado tema; es esquematizar la información pertinente sobre un tema. El estudiante realizará este cuadro resumen en grupo de dos, producto de la asignación de una lectura en idioma inglés, que deberá desarrollar en horas de estudio independiente. El cuadro resumen se presentará junto a un informe escrito formal conformado por portada, tabla de contenido, introducción, cuadro resumen, apartado de retroalimentación (únicamente de la experiencia de este trabajo), conclusiones, y referencias bibliográficas.
  Para este cuadro resumen se considerará la síntesis y sistematización adecuada de los contenidos, el orden, la organización del texto, el cuidado para mantener el formato del cuadro proporcionado, responsabilidad y la creatividad (VER APÉNDICES No. 4, y No. 5).

- **Actividad co-curricular:** La misma consiste en la participación de actividades de proyección social y/o cultural. En grupos deberán desarrollar un cuento con una extensión de 2 y media páginas como mínimo y máximo, sobre el contexto de las niñas de un hogar transitorio asignado por la docente. El informe se deberá subir en el aula virtual y un documento que contenga solo la portada y cuento se subirá en un enlace de Padlet brindado por la docente, para que luego cada uno de los integrantes de todo el grupo bote por el cuento que más le gusto. La actividad co-curricular se realizará en grupo y se deberá desarrollar en horas de estudio independiente. El cuento ganador será representado por las mismas niñas del hogar transitorio, en escenario por medio de una obra al finalizar el 2023. Para la realización de esta actividad se considerará el trabajo en equipo, la creatividad, la imaginación, la responsabilidad y la originalidad en cuanto a la escritura del cuento. **(**VER APÉNDICES No. 6, No. 7, y No. 8).

- **Portafolio digital de evidencias de aprendizaje:** el portafolio está diseñado para que el estudiantado coleccione evidencias, materiales, recursos y trabajos generados en el curso, que sirven para aprender y reflexionar de forma metacognitiva, sobre el aprendizaje propio. El portafolio es una evaluación alternativa que facilita el trabajo autónomo, donde el alumno es el centro de enseñanza-aprendizaje.

El portafolio se realizará en grupo, los integrantes empezarán a diseñarlo y alimentarlo desde la segunda lección. Se debe ir desarrollando en clase presencial y en horas de estudio independiente, utilizando la app Padlet para subir los diferentes contenidos en el mismo.

Se recomienda ir construyendo el portafolio conforme se vaya generando la información para retroalimentarlo. En la fecha estipulada próxima a finalizar el curso, se debe subir un archivo elaborado en Word con portada y enlace del Padlet que corresponde al portafolio en el aula virtual, para ser calificado.
Para este portafolio se considerará la utilización de ideas creativas para su construcción, uso adecuado de referencias y citas, veracidad de la información y fuentes fidedignas, coherencia en las ideas y opinión, responsabilidad, la capacidad de síntesis y de abstracción de datos de interés, la investigación, el dominio del tema y el desenvolvimiento, y trabajo en equipo. (VER APÉNDICES No. 9, 10, 11).

- **Exposición de trabajo de investigación final:** en horas de estudio independiente se realizará una presentación sobre la investigación realizada durante todo el ciclo, con el objeto de presentar antes de finalizar el curso los resultados de dicha investigación. Para este trabajo se evaluará la responsabilidad, el trabajo en equipo, la participación de todos los integrantes del grupo, la organización adecuada y completa de todos los contenidos a exponer, (VER APÉNDICES No. 12).

VI. Normas generales del curso

- Se evaluará la participación del estudiante y el trabajo en clase.
- Para este curso la asistencia, puntualidad y participación tienen gran valor para poder aprobarlo.
- Durante el desarrollo de las clases se le solicita al estudiante estar enfocado en la misma, ya que la mitad de los contenidos se abordarán por este medio, y no en otras actividades ajenas a las clases, como por ejemplo el uso del celular, Facebook, Twitter, correo electrónico, si no son parte de las actividades.
- Las asignaciones y trabajos señalados por la docente se deberán enviar por medio del Aula Virtual, en las fechas estipuladas para ser calificados.
- Como las lecciones abarcan 4 horas, se dará por hora 10 minutos para poder hacer una merienda, ir al baño etc.
- Para la construcción del cuadro resumen, se le recomienda leer la información del apartado EVALUACIÓN de este programa, ya que ahí encontrará el nombre de la lectura, las indicaciones, el machote, y los pasos para el desarrollo del informe.
- Para la entrega de cada asignación se le recomienda consultar y leer cada anexo del apartado denominado EVALUACIÓN, que contiene este programa para que se guíe en la elaboración de las asignaciones cortas, exposiciones, actividad co-curricular, cuadro resumen y portafolio digital.
- Respetar las fechas de entrega de trabajos a evaluar realizados en clase o en horas de estudio independiente, así como exposiciones de presentaciones finales, no se recibirán después de las fechas acordadas. Solo se repone la entrega de trabajos de evaluación,

a aquel estudiante que se comunique formalmente con la docente y le facilite un documento probatorio médico que indique el nombre completo del mismo, si el documento que se presenta trae el nombre de otra persona, no se aceptara.

- *Si el estudiante no presenta una evaluación en la fecha indicada en el programa y la docente determina según el caso que amerita darle la oportunidad al estudiante de presentar la evaluación, se recibirá, pero con el condicionamiento de calificar la evaluación con la mitad del puntaje original.*
- El estudiante podrá comunicarse con la docente por medio del correo electrónico siempre y cuando necesite aclarar alguna duda correspondiente a la materia, se les facilitará un horario de atención al estudiante en caso de aclarar temas de la materia abordada.
- Para cualquier comunicación formal con la docente, donde el estudiante deba externar una situación que afecte el desarrollo del curso, deberá hacer uso del correo institucional para hacer llegar dicho comunicado y no utilizar un medio informal.
- Para solicitar la hora estudiante deberá agendarla una semana antes por una cuestión de orden, ya que si se solicita a destiempo puede que el espacio ya se le haya brindado a otro estudiante del curso.
- Se utilizará para el desarrollo de este curso la plataforma Aula Virtual y correo electrónico.
- El trabajo de investigación final debe seguir los criterios metodológicos formales. Los trabajos deben presentar: portada, tabla de contenido, introducción, desarrollo del trabajo, conclusiones, y referencias bibliográficas (formato APA 7).
- Las referencias bibliográficas que se utilicen para dar fundamento a las investigaciones, asignaciones o trabajos, deben provenir de fuentes fidedignas derivadas de bases de datos bibliográficas, bibliotecas digitales, material proveniente de gobierno, organismos, o que la autoría de los recursos se provengan de especialistas y tengan rangos de licenciados, máster o doctorado; buscadores académicos como Google Académico, Dialnet; que los sitios web estén actualizados; y revistas o bases de datos especializadas en línea de las suscripciones bajo pago de la Universidad.
- Deberá utilizar las normas APA 7ta edición, para referenciar todos los trabajos que construya. Para ello consulte el manual de la escuela de Bibliotecología en el siguiente enlace:
  https://www.bibliotecologia.una.ac.cr/index.php/es/documentos/category/28-normas-apa?download=123:apa7
  además de los siguientes enlaces de complemento
  https://guiasbus.us.es/bibliografiaycitas/apa7
  https://normas-apa.org/
- Para la confección de documentos formales consultar el archivo denominado “Presentación Formal y Redacción de Documentos (Lucrecia Barboza Jiménez)”, en https://drive.google.com/a/una.cr/file/d/0B97vusqv-6z0SU1QWTRxaGdDZHM/view
- Observe, tome apuntes y siga las instrucciones de los siguientes tutoriales para que presente los trabajos de este curso de manera formal:

  1 ¿Cómo hacer saltos de página en Word?, ¿Cómo orientar una hoja en forma vertical u horizontal?

  Alexs Alexander. (Productor). (s.f.). Saltos de Página y numeración en Word. [Vídeo].

Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=V7KSdXARLTk

2 ¿Cómo enumerar páginas en Word sin la portada y tabla de contenido?

AVANCEIT. (Productor). (2019). Cómo enumerar páginas en WORD desde la segunda página bien explicado. [Vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=Xz4LvlcRQvM&t=7s

3 ¿Cómo elaborar una tabla de contenido automática en Word?

Expansión Digital. (Productor). (2014). Cómo crear tablas de contenido automáticas en Word. [Vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=tmLjFatDgN0

- Llegar a clases 30 minutos después de haber iniciado o dejar la clase 30 minutos después se considerará como ausencia.
- Toda justificación de ausencia se debe realizar en apego a la normativa institucional (5 días hábiles para entregar al docente la justificación).
- En todo curso teórico-práctico la asistencia es obligatoria, por lo que el estudiante que se ausente a más de *3 sesiones* durante el ciclo sin justificación debida reprobará el curso.
- El curso no incluye exámenes, ni pruebas cortas, pero si incluye el desarrollo de una serie importante de trabajos y actividades dinámicas, que se desarrollarán continuamente a lo largo del mismo, esto permitirá que el estudiante se mantenga en continua construcción de información y la comprobación de los conocimientos aprendidos. Y se recomienda que el estudiante se mantenga atento a las fechas de entrega y elaboración de estos, además de consultar constantemente el programa antes de aclarar dudas con la docente referentes a la misma información que se presenta en el programa.
- Este curso no tiene exámenes y trabajos de reposición.
- El estudiante y docente respetarán el debido proceso de acuerdo con lo que indica la normativa institucional.
- **Las estrategias metodológicas y de evaluación establecidas en este programa de curso son adecuadas para toda la población estudiantil, incluida la que presenta necesidades educativas especiales.**
- Se solicita a la persona estudiante respetar el tiempo de programación y preparación del docente para que la misma brinde las instrucciones de los trabajos a desarrollar en el momento correcto, esto para evitar confusiones entre los integrantes del grupo. Por otra parte, se insta a revisar el aula virtual, ya que también se subirán las instrucciones dadas en clases presencial por escrito y el programa del curso.
- En cuanto al plagio: se considera plagio la reproducción parcial o total de documentos ajenos presentándolos como propios. En el caso que se compruebe el plagio por parte del estudiante, perderá el curso. Si reincide será suspendido de la carrera por un ciclo lectivo, y si la situación se repite una vez más, será expulsado de la Universidad. (Artículo 24 y 24bis del Reglamento General sobre los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje de la Universidad Nacional).
- Aparte de estas normas se generarán otras normas propuestas, analizadas por el grupo el cual deberán respetar cada integrante que conforme el grupo.

V. Referencias

Las referencias bibliográficas que se enlistan con distinción en color rojo a continuación corresponden a documentos, libros, revistas y artículos de revista disponibles desde el OPAC, bases de datos, revistas electrónicas suscritas por el SIDUNA

Abad, M. (2009). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid:Síntesis.

Abad, T., Gamarra N., Azabache L. A., Aliaga, J. (s.f.). Evaluación del desempeño. https://escuela.participacionbogota.gov.co/

Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Revista Científica "Visión de Futuro", 11,(1). https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf

Arnaut & Iberbrokers (2014). *Modelo de Excelencia EFQM* [Diapositiva de PowerPoint]. Arnaut. https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf

Arróliga, L. (2017). Recursos Humanos: La evaluación al desempeño como un factor motivante en la organización. Seminario de graduación para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. https://repositorio.unan.edu.ni/7831/1/18326.pdf

Arriola,O., Butrón, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *Biblioteca Universitaria*, 11 (2). 99-114. http://eprints.rclis.org/18415/7/Un%20acercamiento.pdf

Association of College and Research Libraries. (2018). Standards for Libraries in Higher Education. https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/slhe.pdf

Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. Trabajo de Investigación de la Universidad Nacional de Cuyo. p. 24. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf

Balagué, N., García, G., Jarillo, S. (2019). Directrices y estándares de calidad. Propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.* 117. pp. 142-153. pp. 142-153. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/18526/Directrices_Estandares_Calidad_REBIUN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CAPITALHUMANO2017. (25 abril, 2017). Método de escalas gráficas. *CapitalHumano*. https://capitalhumano2017.wordpress.com/2017/04/25/metodo-de-escalas-graficas/

Carballo, T. (s.f.). Método de escalas graficas. Academia.edu. https://www.academia.edu/33740214/Metodo_de_escalas_graficas

Castro G., M. (2017). El Nuevo Estándar ISO para la Gestión del Riesgo. https://capacitacion.gestionderiesgos.gob.ec/courses/40/files/3782/download

Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño en *Administración de Recursos Humanos* (pp. 241-269). México: McGraw-Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chiong, L. D. (2012). Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: una experiencia con LIBQUAL+TM. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. pág. 40-51. http://eprints.rclis.org/22908/1/tesis_daniel_chiong_libqual_unmsm.pdf

Dash, N K; Padhi, P. (2010). Quality Assessment of Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology; Dehli*, 30, (6). 12-24. https://www.proquest.com/docview/1413450646?accountid=37045&parentSessionId=M67DMeZ82HezjnmTBfMAluFz3IdilHwY6TOQvjnBZwo%3D&pq-origsite=primo

Edie Ic. (17/9/2016). Método de escala gráfica. Gestión del talento humano

https://gestionhumano1.weebly.com/421-escalas-graacuteficas.html?c=mkt_w_chnl:aff_geo:all_prtnr:sas_subprtnr:742098_camp:brand_adtype:txtlnk_ag:weebly_lptype:hp_var:358504&sscid=21k7_3j48d

Editorial, E. (1999). Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. *Revista Española de Documentación Científica*. 22, (2), 223–247. https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/498/548

Escobar, J. y Bonilla, F. I. (s.f.). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 9 (1), 51-67.

http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf

Espinosa, S. (2013). La evaluación integral de empresas. *Ingeniería Industrial*, XXXIV (3). 340-352. https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433595010.pdf

Figueroa, C. (2018). *"Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera."* [Tesis de Grado]. http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuente/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf

Fushimi, Marcela, González, Claudia, Miguel, Sandra, Pené, Mónica, Pichinini, Mariana y Rozemblum, Cecilia (2011). Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Buenos Aires: Alfagrama. https://www.aacademica.org/marcela.fushimi/8.pdf

Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M., Rozemblum, C. (2010). Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Alfagrama. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/91066/Evaluaci%C3%B3n_de_bibliotecas_universitarias.19.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fushimi, M. y otros (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuestadesde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf

Fundacio factor humà. (2005). El cuadro de mando integral. https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8312/UC_QCI_cast.pdf

Gaminde, I., Martínez, I., Yúfera, B. (2015). *Indicadores de calidad*. [Discurso principal]. XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, Madrid. España. https://www.researchgate.net/profile/Isabel-Hervas/publication/342766000_Indicadores_de_calidad/links/602f97a24585158939b49acf/Indicadores-de-calidad.pdf

González, L. (2021). Evaluación de los procesos y los servicios bibliotecarios. Norma ISO 11620. *Bibliopos*. http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/22Evaluacion-

procesos-servicios-bibliotecarios-Norma-ISO-11620.pdf

Hamui, A., Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. Investigación en Educación Médica, 2,(5), 55-60 https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf

Ingenio Empresa. (2020). Indicadores: Cómo se definen, interpretan y construyen (Parte 1). https://www.youtube.com/watch?v=cUw-rOYt1pE

Ingenio Empresa. (2020). Indicadores: Cómo se definen, interpretan y construyen (Parte 2). https://www.youtube.com/watch?v=iiv5Foct03o

International Standard ISO. (2003). 2789: Information and documentation — International library statistics Information et documentation — Statistiques internationales de bibliothèques. https://www.ugc.edu.co/pages/juridica/documentos/institucionales/Norma_ISO_2789_information_estado.pdf

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal. (2020). Indicadores de proyectos comunitarios: Lección 3. https://escuela.participacionbogota.gov.co/Recursos/proyectosComunitarios/modulo2/leccion_3/assets/cuantitativos.pdf

ISO 31000. (2009). Gestión de Riesgos, Principios y Guías. http://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso_31000_2009_gestion_de_riesgos.pdf

ISO 31000. (2008). Gestión de Riesgo: directrices. http://forestales.ujed.mx/succi/recursos/documento_29.pdf

ISO/IEC. (2022). TR 56004:2019(es): Evaluación de la gestión de la innovación — Orientación. https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:tr:56004:ed-1:v1:es

ISO/IEC. (2022). NCh-ISO IEC 17060:2022 Evaluación de la conformidad - Código de buenas prácticas https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:17060:ed-1:v1:en

Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2002). *El Cuadro De Mando Integral*. Gestión 2000. http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral,%202da%20Edici%C3%B3n%20-%20Robert%20S.%20Kaplan%20&%20David%20P.%20Norton.pdf

Lancaster, F. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD. https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2020/04/Evaluacion-de-la-biblioteca.pdf

Lau, J. (2010). *Evaluación del desempeño de personal bibliotecario*. Buenos Aires:Alfagrama.

Madrid, I. (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información Cultura y Sociedad*, 6. 103-113. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4291123.pdf

Mano, M. (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: lanormativa internacional ISO*. Madrid: AENOR.

Marin, J. A., Ramírez, L., Andreu, M. Á. (2015). Comparación de los métodos de escalas y frecuencia de comportamiento para valorar la competencia de innovación. El punto de vista de alumnos y profesor en el caso de una asignatura de máster. *In-Red 2015 - Congreso Nacional de Innovación Educativa y Docencia en Red.* https://www.researchgate.net/publication/300124302_Comparacion_de_los_metodos_de_escalas_y_frecuencia_de_comportamiento_para_valorar_la_competencia_de_innovacion_El_punto_de_vista_de_alumnos_y_profesor_en_el_caso_de_una_asignatura_de_master

McCaffrey, C. (2019). Transforming the University Library One Step at a Time: A Ten Year LibQUAL + Review. New review of academic librarianship, 25, (1), 59–75. https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1511438

Membrado, J. (2002). Cuadro de mando integral y modelo EFQM: algunas reflexiones. *XIII Congreso de valores de empresa y sociedad*. https://silo.tips/download/cuadro-de-mando-integral-y-modelo-efqm-algunas-reflexiones

Monje, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Monrroy, H. (s.f). Escala fundamentada por la medición del comportamiento (BARS). Academia.edu. https://www.academia.edu/29900017/Escala_fundamentada_por_la_medici%C3%B3n_del_comportamiento_BARS

Narbarte, C. (2008). Autoevaluación con el modelo EFQM de excelencia. Generalitat Valenciana https://ceice.gva.es/documents/162784507/162787169/autoevaluacion_EFQM.zip/2fd99fde-b704-4677-8f8c-e6fe0d9fb20e

Navarrete, S. (2022). Evaluación del Desempeño Escalas Gráficas. https://www.youtube.com/watch?v=BaEAaBtARVs

Páez, F. (21 enero, 2014). El cuadro de mando integral (III): el mapa estratégico. *migestión*. https://cmigestion.es/2014/01/21/el-cuadro-de-mando-integral-iii-el-mapa-estrategico/

Páez, F. (10 septiembre, 2013). El cuadro de mando integral (II): una visión global. *cmigestión*. https://cmigestion.es/2012/10/23/el-cuadro-de-mando-integral-i-que-es-y-para-que-sirve/

Páez, F. (17 octubre, 2017). El cuadro de mando integral (IV): los planes de acción. *migestión*. https://cmigestion.es/2017/10/17/el-cuadro-de-mando-integral-iv-los-planes-de-accion/

Páez, F. (23 octubre, 2012). El cuadro de mando integral (I): qué es y para qué sirve. *cmigestión*. https://cmigestion.es/2013/09/10/el-cuadro-de-mando-integral-ii-una-vision-global/

Pasadas, C. (2004). Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios,77. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1302260.pdf

Pineda, P. (2020). Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones. https://www.raco.cat/index.php/educar/article/download/20737/20577

Reguant, M., Torrado, M. (2016). El método Delphi. Revista d Innovació i Recerca en Educació,9(1), 87-102. https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/14631/18093

Rehman A., Younus, M. (2020). Evaluation of College Libraries in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan: Condition, Role, and Challenges. [EBSCO host].

https://web.p.ebscohost.com.una.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=df228f60-0940-4c93-bfb3-cbedfe406a13%40redis

Sáez, L. (s.f). Cuadro de Mando Integral, CMI: Una guía introductoria. https://www.ehu.eus/documents/1432750/4992644/Cuadro+de+Mando+Integral+CMI_Una+gu%C3%ADa+introductoria.pdf

Stps Procadist. (2020) Indicadores cuantitativos: https://www.youtube.com/watch?v=jjBUlv5hhao&t=12s

Universidades españolas, Red de bibliotecas REBIUN. (2007). Informe: Propuesta de una encuesta de satisfacción de usuarios basada en el modelo LibQUAL+. [Repositorio REBIUN]. https://repositoriorebiun.org/bitstream/handle/20.500.11967/854/Propuesta%20de%20una%20encuesta%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Varela, M., Díaz, L., García, R. (2012). Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. Investigación en Educación Médica, 1(2), 90-95. https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n2/v1n2a7.pdf

Verde, M. (2014). La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. *Información, cultura y sociedad,* 31, pp. 67-83. http://eprints.rclis.org/25533/1/n31a05.pdf

VI. Cronograma

Número y fecha de sesión	Tipo de sesión	Contenidos o aprendizajes integrales	Actividades a desarrollar	Recursos didácticos y tecnológicos requeridos
Sesión 1 Viernes 3 de marzo	Presencial	Introducción al proceso de la evaluación en las organizaciones	Bienvenida al curso, presentación de la docente y del grupo, y dinámica. Entrega por medio del aula virtual del programa de curso. Presentación, lectura, discusión y aprobación del programa del curso. Explicación de las normas del curso, así como las normas de comunicación asertiva durante las sesiones. Conformación de equipos de trabajo, según cada una de las actividades programadas en la evaluación sumativa. Entrega de Apéndices del programa del curso. Introducción al proceso de la evaluación en las organizaciones	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** La docente colocará: — El programa del curso para hacer llegar el recurso a todos los estudiantes. — Plantilla de cronograma para colocar fechas y nombres de integrantes según actividades a realizar según evaluaciones. **Correo electrónico** — Para envió de correo para solicitar la aceptación del programa.
Sesión 2 Viernes 10 de marzo	Presencial	Etapas del proceso de la evaluación en las organizaciones Autoevaluación en las unidades de información	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** La docente colocará: – La presentación 1 o lectura.

			— Compartir la presentación 1 o lectura. — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	– Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 3 Viernes 17 de marzo	Presencial	Autoevaluación en las unidades de información Métodos y herramientas de evaluación: a. Métodos cualitativos: Grupo focal	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 2 o lectura. — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** La docente colocará: – La presentación 2 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 4 Viernes 24 de marzo	Presencial	Métodos y herramientas de evaluación: Métodos cualitativos: a. Métodos cualitativos: Grupo focal - Método Delphi- Modelo EFQM	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 3 o lectura. — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** La docente colocará: – La presentación 3 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.

			— Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. — Instrucciones sobre la entrega de la asignación: cuadro resumen e informe escrito.	– Rúbrica de la asignación: cuadro resumen e informe escrito.
Sesión 5 Viernes 31 de marzo	Presencial	Métodos y herramientas de evaluación: a. Métodos cualitativos: Protocolo LibQual, Evaluación de Escalas Gráficas Entrega de cuadro resumen e informe escrito. Valor 12%	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 4 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** La docente colocará: – La presentación 4 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Link para subir y entregar el cuadro resumen e informe escrito.
Sesión 6 Viernes 7 de abril	Semana Santa			
Sesión 7 Viernes 14 de abril	Presencial	Métodos y herramientas de evaluación: a. Métodos cualitativos: Protocolo LibQual, Evaluación de Escalas Gráficas	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 5 o lectura. — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 5 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.

			— Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	
Sesión 8 Viernes 21 de abril	Presencial	Métodos y herramientas de evaluación: a. Métodos cualitativos: Cuadro de Mando Integral	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 6 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. — Instrucciones sobre la entrega de la asignación: actividad co-curricular.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 6 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Rúbrica de la asignación: actividad co-curricular.
Sesión 9 Viernes 28 de abril	Presencial	Métodos y herramientas de evaluación: b. Indicadores cuantitativos de evaluación. Método BARS Método BOS Actividad co-curricular. Valor 10%	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 7 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 7 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Link de enlace de Padlet y link para subir la asignación en el aula virtual.

Sesión 10 Viernes 5 de mayo	Presencial	Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: ISO y UNE	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 8 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 8 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 11 Viernes 12 de mayo	Presencial	Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: ISO y REBIUN	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 9 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 9 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 12 Viernes 19 de mayo	Presencial	Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: Normas chilenas	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 10 o lectura	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 10 o lectura. – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo.

			— Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	– Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 13 Viernes 26 de mayo	Presencial	Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: Normas chilenas	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 10 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 10 o lectura – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 14 Viernes 2 de junio	Presencial	Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: ACRL	— Actividad de inicio. — Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 11 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	**Computadora** **Vídeo Beam** **Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 11 o lectura – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 15 Viernes 9 de	Presencial	Evaluación del desempeño	— Actividad de inicio.	**Computadora** **Vídeo Beam**

junio			— Toma de lista de asistencia. — Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente. — Compartir la presentación 12 o lectura — Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente. — Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. — Instrucciones sobre la exposición de la investigación final. — Instrucciones sobre la entrega de la asignación: portafolio digital.	**Plataforma Aula Virtual:** – La presentación 12 o lectura – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Rúbrica de la asignación: Portafolio digital. – Rúbrica de evaluación de portafolio digital de evidencias de aprendizaje
Sesión 16 Viernes 16 de junio	Presencial	Entrega de portafolio Valor 25% Exposición de trabajo final Valor 8%	Exposiciones finales	**Computadora** **Vídeo Beam**
Sesión 17 Viernes 23 de junio	Presencial	Exposición de trabajo final Valor 8%	Exposiciones finales	**Computadora** **Vídeo Beam**
Sesión 18 Viernes 30 de junio	Presencial	**Entrega de promedios finales**		

IX. Apéndices: instrumentos de evaluación

Apéndice 1. Rúbrica de evaluación de participación y trabajos

La matriz utilizada para calificar es la siguiente y tiene un valor de 15%

Rubro de evaluación		x	Porcentaje total
Participación y trabajos	Asistencia y puntualidad		7,5%
	Participación y aportes personales (individual o en grupo) en los temas a discutir		7,5%
		Porcentaje total final:	**15%**
		Porcentaje obtenido:	
		Nota obtenida:	
Observaciones:			

Apéndice 2. Indicaciones del trabajo en clase

Cada trabajo escrito que se asigne de forma grupal o individual en clase deberá contener para ser entregado los siguientes puntos:

1. Encabezado en la primera página que contenga el título del tema o nombre de la lectura, nombre **únicamente** de los integrantes que participaron en el desarrollo del trabajo, número de grupo, y fecha.
2. Foto de evidencias del trabajo asignado y desarrollado por los estudiantes.
3. Glosario: con todos los términos difíciles de comprender o muy técnicos, con el objeto de lograr una mejor comprensión de la lectura.
4. Apartado de retroalimentación dónde responda a la siguiente pregunta:
   En cuanto al contenido de la materia ¿Qué conocimientos me deja para aplicar en el campo profesional?
5. Referencia bibliográfica en APA 7 ed. de los documentos empleados en el desarrollo del trabajo.
6. Presenta texto justificado, interlineado 1,5, tipo de letra Times New Roman número 12.
7. Este documento lo debe subir en el aula virtual en el enlace habilitado y en la fecha y hora estipulado. Y también en el portafolio
8. Este documento se debe subir en el portafolio digital de evidencias elaborado en la app Padlet.

   El valor total de estos trabajos es de un 30%.

Apéndice 3. Hoja de cotejo para actividades cortas de trabajo en clase

La matriz utilizada para calificar el trabajo en clase es el siguiente, el puntaje se visualiza en el cuadro del punto V. Estrategias de evaluación.

Criterios de evaluación		SI	NO	Observaciones
Producto del trabajo realizado en clase se debe desarrollar un informe conformado por los siguientes puntos:	Encabezado en la primera página que contenga el título del tema o nombre de la lectura, nombre únicamente de los integrantes que participaron en el desarrollo del trabajo, número de grupo, y fecha.			
	Foto de evidencias del trabajo asignado y desarrollado por los estudiantes.			
	Glosario: con todos los términos difíciles de comprender o muy técnicos, con el objeto de lograr una mejor comprensión de la lectura.			
	Retroalimentación: Colocar en el apartado de retroalimentación la pregunta que se encuentra en el Apéndice 2. Indicaciones del trabajo en clase (En cuanto al contenido de la materia ¿Qué conocimientos me deja para aplicar en el campo profesional?) y responder a la misma de manera justificada y completa,			
	Referencia bibliográfica: en APA 7 ed. de los documentos empleados en el desarrollo del trabajo.			
	Presenta el texto justificado, interlineado 1,5, tipo de letra Times New Roman número 12.			
Entrega las actividades cortas en la fecha y hora indicada en el aula virtual				
El contenido se ajusta a la actividad solicitada (infografía, mapas conceptuales, cuadros comparativos, entre otros).				
Cumple con los requisitos de fondo y forma solicitados en cada uno de los protocolos establecidos para cada actividad asignada.				

Apéndice 4. Rúbrica de evaluación de la actividad: cuadro resumen e informe escrito

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 12%

Criterios de Evaluación	Categorías	Observaciones	x	Valor	Valor obtenido
Estructura del informe	**Portada**	Debe contener logotipo de la universidad, nombre de la universidad, nombre de la facultad, nombre de la escuela, código del curso, nombre del curso, título del trabajo, nombre de los integrantes, nombre del profesor, nombre del campus, lugar, mes y año.		3%	
	Tabla de contenido	Debe generarse la tabla de contenido después de la portada			
	Introducción	La introducción debe redactarse en un mínimo de media página y un máximo de una página.			
	Cuadro resumen	Debe colocar cuadro resumen en este apartado			
	Retroalimentación	Debe colocar las ocho preguntas y dar respuesta			
	Conclusiones	Debe incluir al menos dos conclusiones			
	Referencia bibliográfica	Utilice formato APA Sétima Edición			
	Formato	Debe elaborar este documento en Word		2%	
		Tome en cuenta las instrucciones del documento denominado “Presentación formal y redacción de documentos” en https://drive.google.com/file/d/0B97vusqv-6z0SU1QWTRxaGdDZHM/view			
		Presenta textos justificados, interlineado 1,5, tipo de letra indicada (Arial 12), tabla de contenido automática, paginación y uso de la orientación de la hoja en posición horizontal o vertical			
		Cada apartado: tabla de contenido, introducción, etc., inicia en una nueva página.			
	Nombre del archivo	El cuadro resumen debe subirlo en formato Word, con el nombre “**CUADRO RESUMEN (NOMBRE COMPLETO)**”		1%	
	Rúbrica	Debe adjuntar esta rúbrica al final del trabajo sin desconfigurarla		2%	
	Respeto por las instrucciones	Debe respetar las instrucciones brindadas para la realización de este trabajo en su totalidad y en conformidad con lo que se indica en el programa del curso.			
Cuadro resumen	**Formato del cuadro resumen proporcionado**	No altera el machote de cuadro resumen proporcionado en el anexo 5 (Instrucciones para la realización el cuadro resumen)		3%	
	Completa todo el cuadro resumen	Completa los 7 puntos que conforman el cuadro resumen según el anexo 5 (Instrucciones para la realización el cuadro resumen)			
	Respuesta	Responde adecuadamente cada uno de los 7 puntos que conforman el cuadro resumen			
Entrega del informe	**Entrega del informe (responsabilidad)**	El informe escrito lo sube al aula virtual solo un integrante del grupo en la fecha estimada en el programa y en el enlace habilitado por la docente.		1%	
			Porcentaje total final	**12%**	
			Porcentaje obtenido		
			Nota obtenida		
Observaciones:					

Apéndice 5. Instrucciones para la realización el cuadro resumen e informe escrito

Se desarrollará en grupos en horas de estudio independiente un cuadro resumen e informe escrito, con base a la lectura ***"Quality Assessment of Libraries de N.K. Dash y P. Padhi",*** facilitada en las referencias bibliográficas adjuntas en este programa y que en su momento se colgará en el Aula Virtual por parte de la docente.

El cuadro resumen debe subirlo en formato Word, con el nombre "**CUADRO RESUMEN (NOMBRE COMPLETO)**", en la fecha estipulada en la plataforma del Aula Virtual.

El informe escrito debe contener los siguientes puntos:

Elabore el informe en Word con la siguiente estructura:

1. Portada: La estructura de la portada se solicita de la siguiente forma:

Universidad Nacional de Costa Rica
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
BGC418 - Evaluación de procesos administrativos

Cuadro resumen
"xxx"

Nombre de estudiantes:

Profesora:

Campus Omar Dengo
Heredia, Costa Rica
Mes, 2023

2. Tabla de contenido
3. Introducción: (redacción de un mínimo de media página y un máximo de una página.)

4. Cuadro resumen

Cuadro resumen: Evaluación de la calidad de las bibliotecas

1. Evolución del concepto de calidad:	
2. Parámetros de Calidad en Biblioteconomía y Documentación:	
3. Cambio del concepto de calidad en una biblioteca:	
4. Determinantes de la calidad de los servicios en una biblioteca:	
5. Alcance del estudio de evaluación de la calidad en las bibliotecas:	
6. Evaluación de la calidad en las bibliotecas	6.1 Teoría de la Brecha de la Calidad del Servicio:
	6.2 ENFOQUES:
	6.3 SERVQUAL:
	6.4 Calidad libre:
	6.5 Indicadores de desempeño:
	6.6 Evaluación comparativa:
	6.7 Cuadro de Mando Integral:
	6.8 Encuesta Rodski:
7. Normas internacionales para calidad de biblioteca	7.1 ISO 2789:
	7.2 Norma ISO 11620:

5. Retroalimentación: (Debe colocar las preguntas y dar respuesta)
6. Conclusiones: (Debe incluir al menos dos conclusiones)
7. Referencias bibliográficas: (Formato APA Sétima Edición)
8. Rúbrica

Para el apartado de **retroalimentación**, coloque las siguientes ocho preguntas y de respuesta.

1. ¿Qué aprendí al realizar esta actividad?
2. ¿El aporte de cada integrante fue suficiente?, ¿Si no fue suficiente que estrategias utilizaran como grupo para mantener la comunicación y lograr que se integre el integrante del equipo?
3. ¿Qué estrategias como grupo utilizaron para trabajar de manera colaborativa y lograr concluir este trabajo?
4. En cuanto al contenido de la lectura ¿Qué conocimientos me deja para aplicar en el campo profesional?
5. ¿Cuáles deficiencias logre localizar en la lectura?
6. ¿Se presentó alguna circunstancia que dificultó el desarrollo de este trabajo?
7. ¿Qué aportes como grupo puedo brindar para enriquecer la lectura?
8. ¿Me acerqué a la docente para aclarar dudas?, ¿Las dudas fueron evacuadas satisfactoriamente?

Use letra Arial 12, Espaciado 1,5, texto justificado.

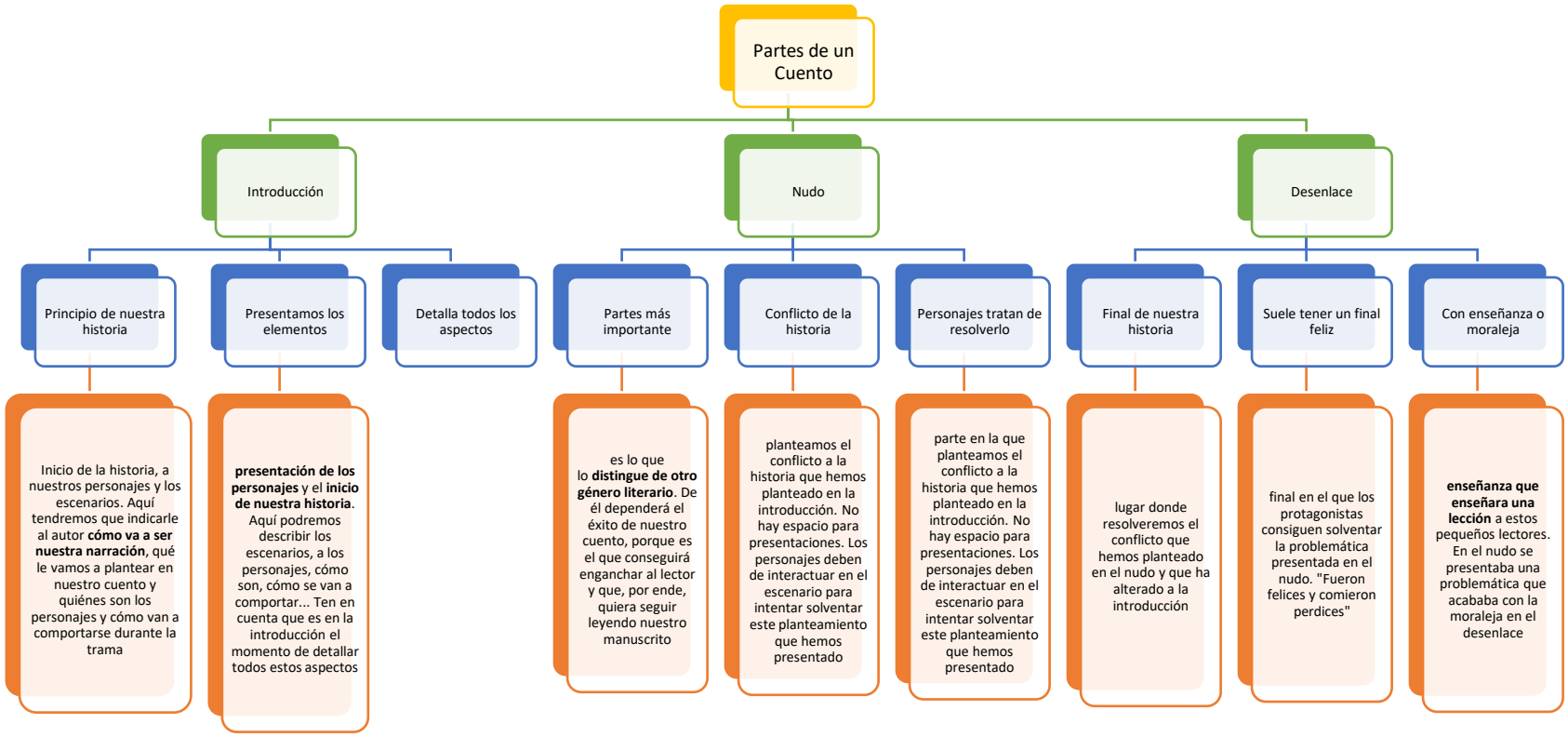
Apéndice 6. Rúbrica de evaluación de actividad co-curricular

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 10%

Criterios de Evaluación	Observaciones	x	Valor	Valor obtenido
Redacción del cuento	Colocar un título creativo al cuento		4%	
	Para la construcción del cuento incluya las siguientes partes: Introducción, nudo y desenlace, según se indica en el apéndice 7			
	El texto del cuento debe transmitirse de forma escrita y debe estar hecho para contarse			
	El cuento debe ser una narración breve redactada en 2 y media páginas como máximo y mínimo. Además, se debe basar en el público meta indicado por la docente			
	La narración debe ser creada por todos los integrantes del grupo			
	La trama debe estar protagonizada por un grupo reducido de personajes y su argumento es relativamente sencillo			
	El cuento debe despertar una reacción emocional e impactante en el lector.			
	Debe incluir una enseñanza o moraleja			
Presentación del informe para la entrega del cuento	**Portada:** Debe contener logotipo de la universidad, nombre de la universidad, nombre de la facultad, nombre de la escuela, código del curso, nombre del curso, título del trabajo, nombre de los integrantes, nombre del profesor, nombre del campus, lugar, mes y año.		3%	
	Cuento: deben integrar el cuento con la extensión solicitada en esta sesión			
	Retroalimentación: Debe colocar las siete preguntas y dar respuesta			
	Nombre del archivo: El cuadro resumen debe subirlo en un documento elaborado en Word, con el nombre "**CUENTO (# GRUPO)"**			
	Respeto por las instrucciones brindadas para la realización de este trabajo en su totalidad y en conformidad con lo que se indica en el programa del curso.			
	Letra Times New Roma, número 12, texto justificado, interlineado 1,5 Además, siga las instrucciones del documento denominado "Presentación formal y redacción de documentos" en https://drive.google.com/file/d/0B97vusqv-6z0SU1QWTRxaGdDZHM/view			
Subir el informe escrito	El informe escrito completo lo sube al aula virtual un solo un integrante del grupo en la fecha estimada en el programa, y en el enlace del Padlet facilitado por la docente solo sube un documento con la portada y el cuento.		1%	
Ingresar a la aplicación de Padlet y votar por el cuento que más le gustó	Debe darle me gusta y colocar debajo en el comentario el nombre completo en la fecha estipulada (1, 2 y 3 de mayo)		1,5%	
Rubrica	Adjuntar la rúbrica al final del trabajo escrito		0,5%	
		Porcentaje total final	**5%**	
		Porcentaje obtenido		
		Nota obtenida		
Observaciones del docente:				

Apéndice 7. Partes que conforman un cuento

Un cuento debe estar constituido por las siguientes 3 partes:



Fuente: Romero, A. (30 octubre 2020). Las partes del cuento. Babidibulibros. https://www.babidibulibros.com/blog/partes-de-un-cuento/#:~:text=Todos%20los%20tipos%20de%20cuentos,p%C3%BAblico%20al%20que%20se%20dirigen.

Apéndice 8. Instrucciones para la realizar la redacción y entrega del informe del cuento

Se desarrollará en grupos en horas de estudio independiente la redacción de un cuento según lo especificado en el criterio de evaluación “Redacción del cuento”, del Apéndice 6. Rúbrica de evaluación de actividad co-curricular.

El cuento debe subirlo en formato Word, con el nombre “**CUENTO (# GRUPO)”** en la fecha estipulada en la plataforma del Aula Virtual y en el enlace de Padlet proporcionado por la docente.

El documento escrito debe contener la siguiente estructura:

1. Portada: La estructura de la portada se solicita de la siguiente forma:

Universidad Nacional de Costa Rica
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
BGC418 - Evaluación de procesos administrativos

Actividad co-curricular
“xxx”

Nombre de estudiantes:

Profesora:

Campus Omar Dengo
Heredia, Costa Rica
Mes, 2023

2. Cuento: se debe colocar el cuento con una extensión de un máximo y mínimo de 2 y media páginas.
3. Retroalimentación: Colocar las 7 preguntas y dar respuesta en este apartado:

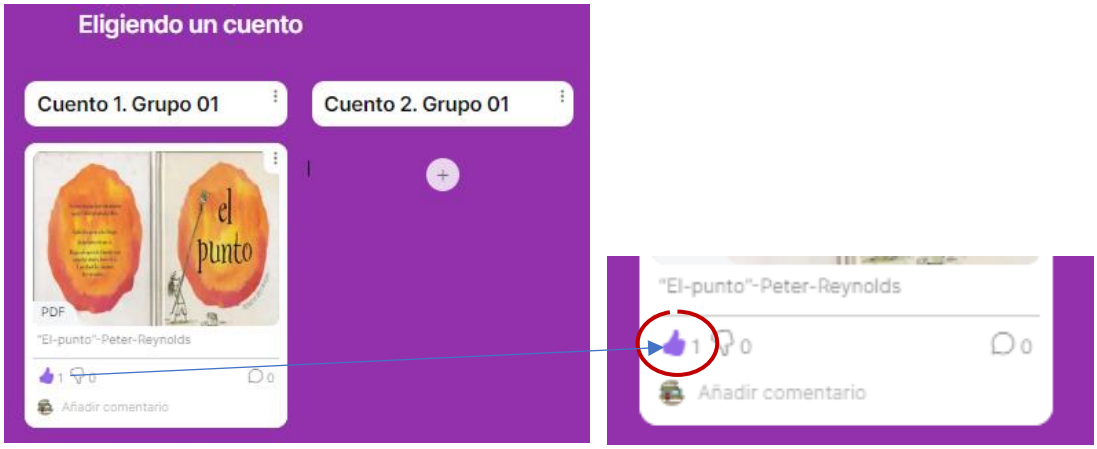
    1) ¿Qué aprendí al realizar esta actividad?
    2) ¿El aporte de cada integrante fue suficiente?, ¿Si no fue suficiente que estrategias utilizaran como grupo para mantener la comunicación y lograr que se integre el integrante del equipo?
    3) ¿Qué estrategias como grupo utilizaron para trabajar de manera colaborativa y lograr concluir este trabajo?
    4) En cuanto al contenido ¿Qué conocimientos me deja para aplicar en el campo profesional?
    5) ¿Se presentó alguna circunstancia que dificultó el desarrollo de este trabajo?
    6) ¿A nivel personal que aportes puedo brindar para enriquecer esta actividad?
    7) ¿Me acerqué a la docente para aclarar dudas?, ¿Las dudas fueron evacuadas

satisfactoriamente?

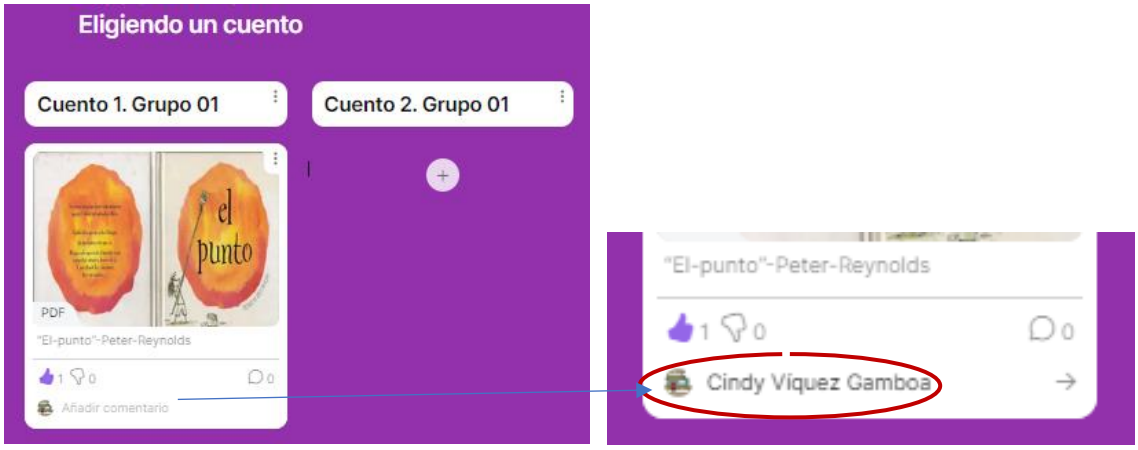
4. Adjuntar la rúbrica al final del informe escrito.

El informe escrito completo lo debe subir el viernes 28 de abril, un integrante del grupo en el aula virtual, y en el enlace del Padlet facilitado por la docente solo sube un documento que contenga la portada y el cuento.

Luego todos los integrantes de los grupos deben ingresar al enlace de Padlet brindado por la docente https://padlet.com/cindyviquezgamboa/qsg3lz6qqgagd3mh en el siguiente periodo (1, 2 y 3 de mayo), con el objeto de elegir uno de los cuentos, para ello debe dar clic en la manita para arriba y votar por el cuento que más le gustó.



Luego en añadir comentarios debe colocar el nombre completo de forma que se evidencie la votación.



El cuento del subgrupo ganador será utilizado para dramatizarlo en una función de danza que se presentará a finales del 2023. Los estudiantes del cuento ganador se les entregará como premio una entrada por integrante para asistir a la función.

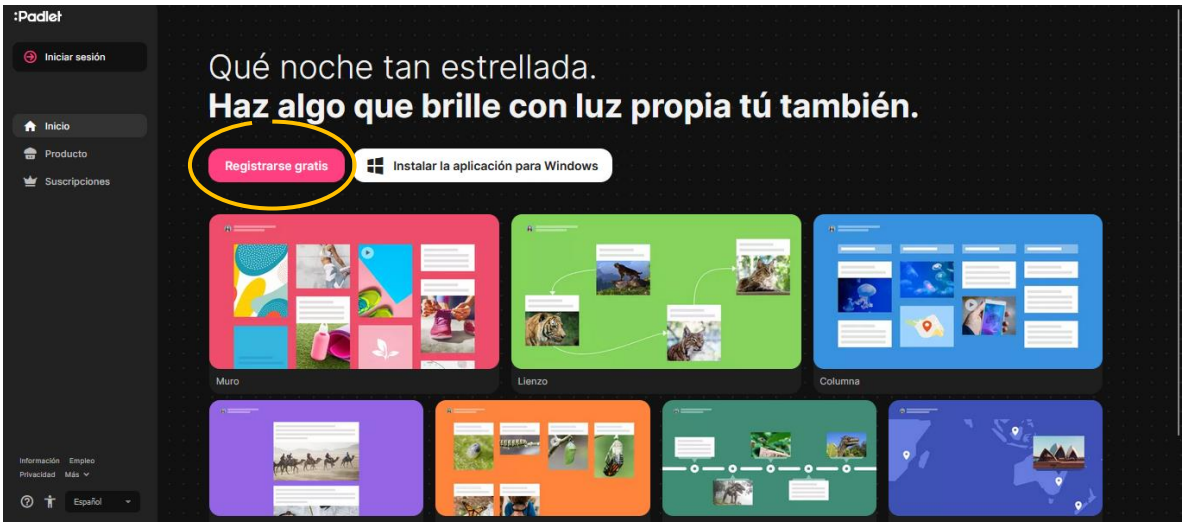
Apéndice 9. Instrucciones para abrir un Padlet y crear el portafolio digital de evidencias de aprendizaje

La confección del Padlet, se desarrollará en horas de estudio independiente y parte del contenido se construirá en clase.

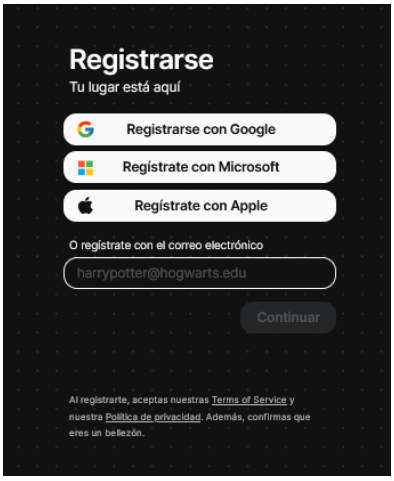
Pasos para la creación de un Padlet

1. Ingrese a la aplicación Padlet en el siguiente enlace: https://es.padlet.com/

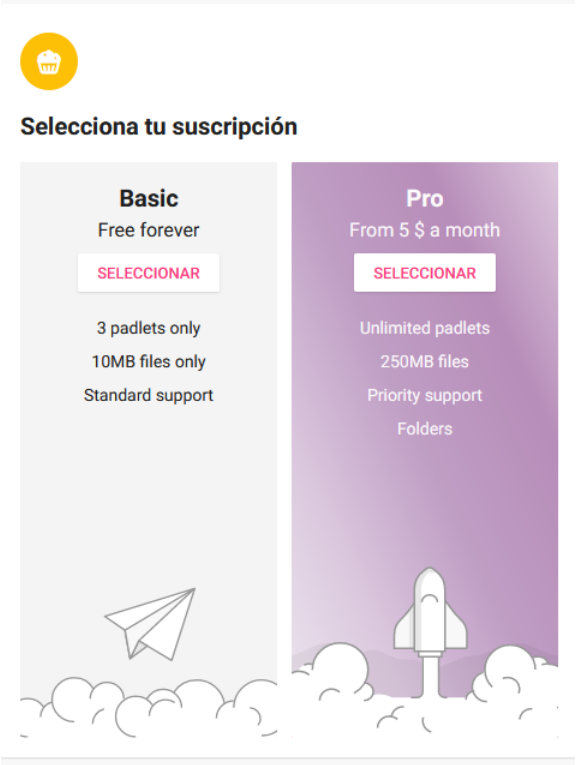
2. Luego ingrese dando un clic al botón rosado que dice ingresar



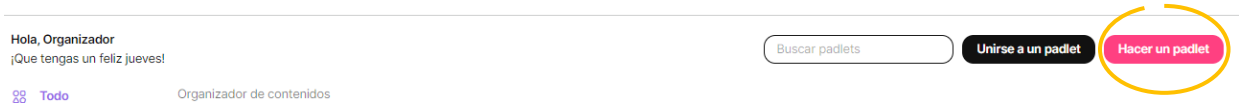
3. Puede registrarse de 4 formas, si tiene una cuenta activa en Google, Microsoft o Apple, o colocar un correo y contraseña y darle clic al botón registrar, para crear su cuenta. Recuerde apuntar ambos datos ya que durante el semestre deberá alimentar el portafolio construido con esta aplicación.



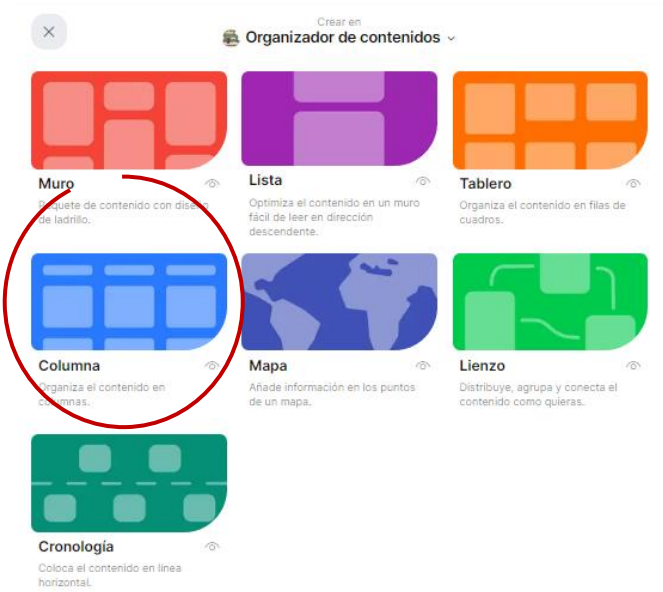
4. De clic en el botón seleccionar, en la opción **Basic free forever**



5. Para elaborar un Padlet de clic en el botón

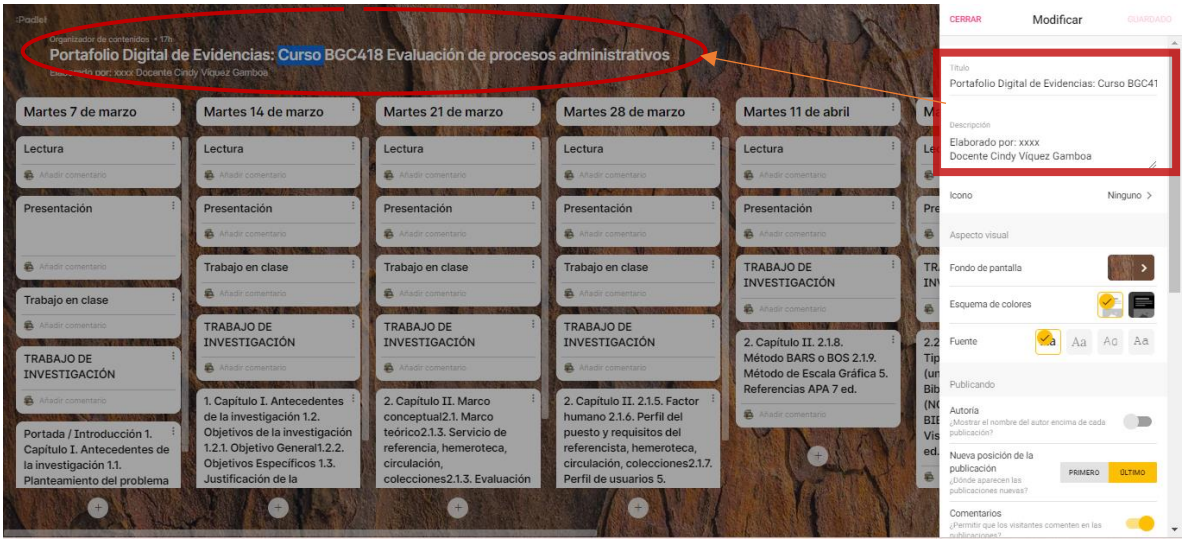


6. Luego seleccione el formato, dando un clic a la opción **Columna**

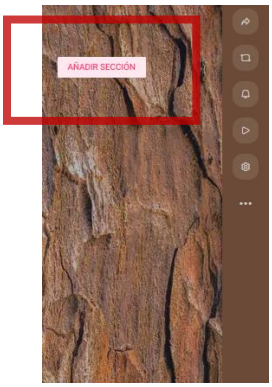


7. El título que le va a poner al Padlet llevará el nombre: **"Portafolio Digital de Evidencias: Curso BGC418 Evaluación de procesos administrativos",** en

Descripción coloque el siguiente texto: “Elaborado por: xxxx, Docente Cindy Víquez Gamboa, y luego de clic en el botón guardar. El encabezado debe quedar como se observa en la imagen.



8. De clic en la añadir sección



9. Y en el nombre de sección de cada columna, coloque el nombre de las siguientes fechas y rúbrica. Como título en cada sección.

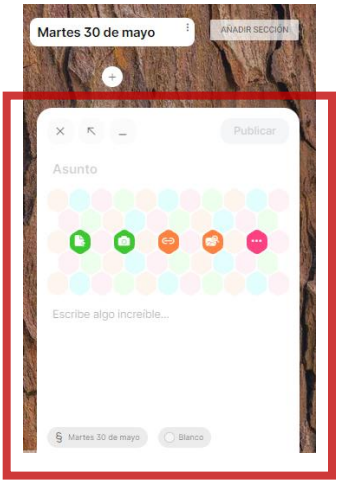
Viernes 3 de marzo
Viernes 10 de marzo
Viernes 17 de marzo
Viernes 24 de marzo
Viernes 31 de marzo

Viernes 14 de abril
Viernes 21 de abril
Viernes 28 de abril
Viernes 5 de mayo
Viernes 12 de mayo
Viernes 19 de mayo
Viernes 26 de mayo
Viernes 2 de junio
Viernes 9 de junio
Rúbrica de evaluación

Se debe visualizar de la siguiente forma:

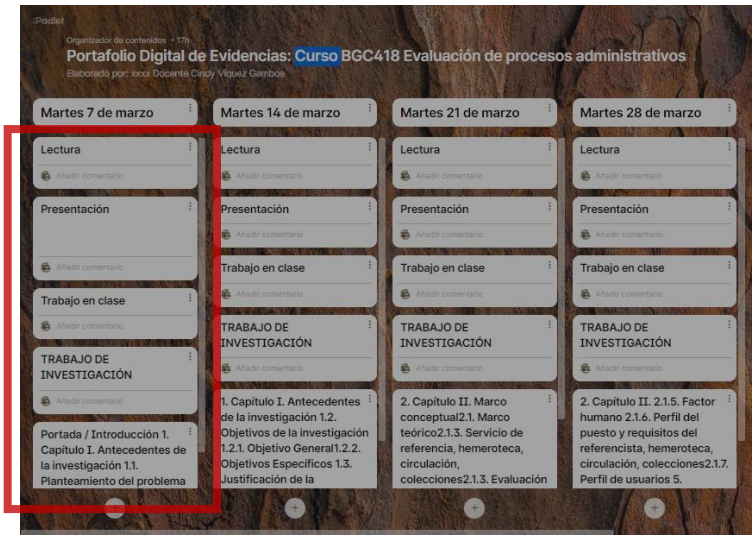
10. De clic en el botón del + para añadir una publicación a la sección, que se encuentra debajo del rótulo de la fecha:

A continuación, se desplegará el siguiente cuadro

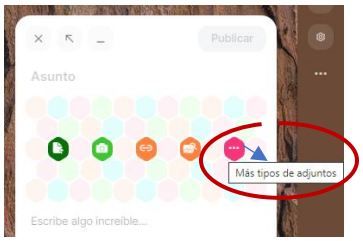


11. En asunto coloque el título de los recursos suministrados en clase por la docente por medio del aula virtual. Coloque en el asunto el título ya sea de lectura, presentaciones,

trabajo en clase, trabajo de investigación y el título de la parte que se trabaje el día correspondiente como se indica a continuación:



Los siguientes iconos del cuadro para adjuntar archivos e información al Padlet están representados de la siguiente forma:

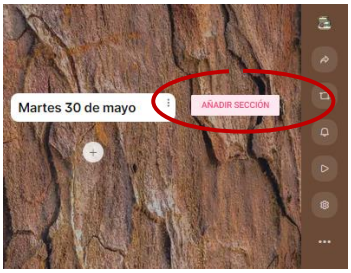


12. Con respecto a la opción más tipos de adjuntos puede adjuntar los diferentes contenidos:

13. En el campo escribe algo increíble, sirve para especificar el título de los temas de lecturas, presentaciones o temas desarrollados en trabajo en clase.

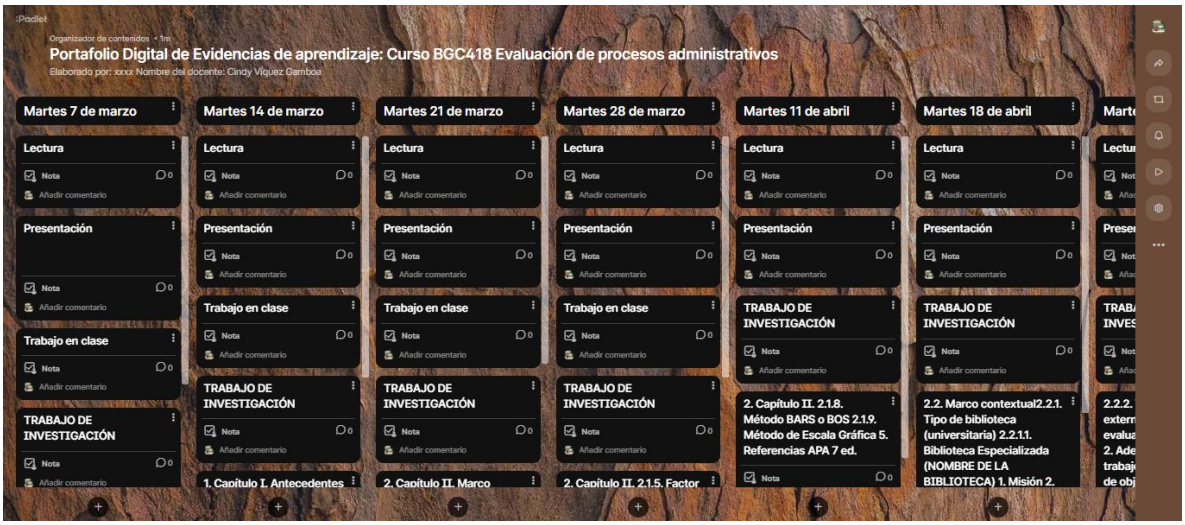
Añadir columnas

Para añadir columnas debe dar clic en el botón “Añadir sección”.

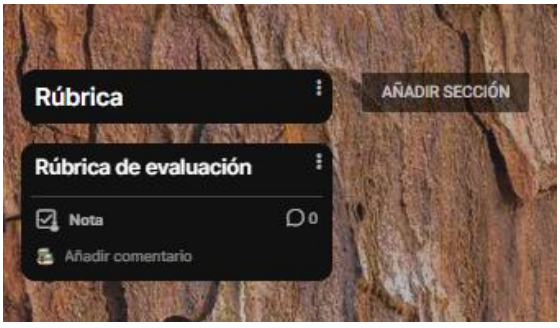


Y poner un nombre. Para el caso práctico de este curso añadirá 15 columnas con los nombres de las fechas y rúbrica indicadas anteriormente.

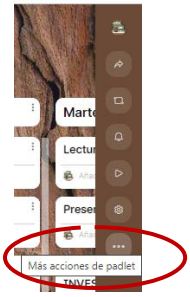
El muro de Padlet se debe visualizar de la siguiente manera:



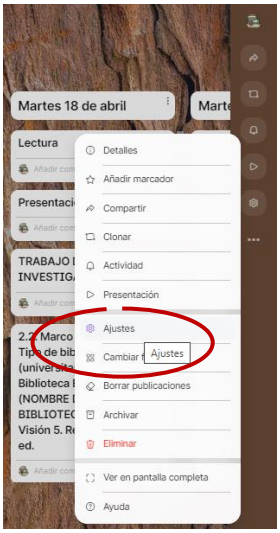
Coloque la rúbrica debajo del título Rúbrica.



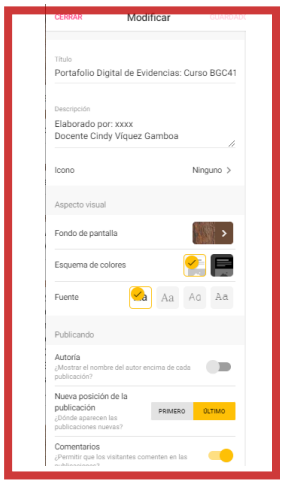
Para editar los ajustes del Padlet debe dar clic en el icono de tres puntos denominado “Más acciones de padlet”.



Luego debe dar clic en la opción “Ajustes”, para para cambiar título, descripción, icono, el aspecto visual (fondo de pantalla, esquema de colores y fuente), publicado (autoría, nueva posición de la publicación, comentarios), reacciones, Filtrado de contenidos (exigir aprobación, filtrar contenido inadecuado), Protección del contenido (clonaciones), Avanzado (Asignar un dominio, URL).



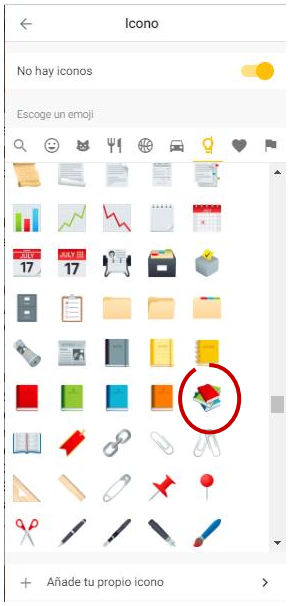
A continuación, se desplegará la siguiente ventana.



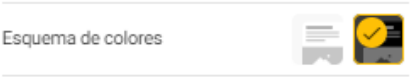
Aquí cambiará el nombre del título por:
Portafolio Digital de Evidencias de aprendizaje: Curso BGC418 Evaluación de procesos administrativos.

En descripción colocaran la siguiente información:
Elaborado por: xxxx
Nombre del docente: Cindy Víquez Gamboa

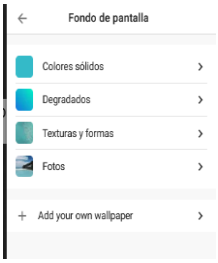
En la opción icono, elegirá en objetos, el icono de libros



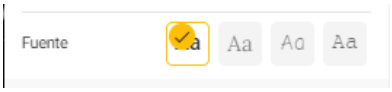
En esquema de colores debe marcar la segunda opción.



En aspecto visual debe elegir, un fondo de pantalla.



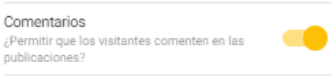
En la fuente, puede dejar la opción que esta por defecto o cambiarla a su preferencia.



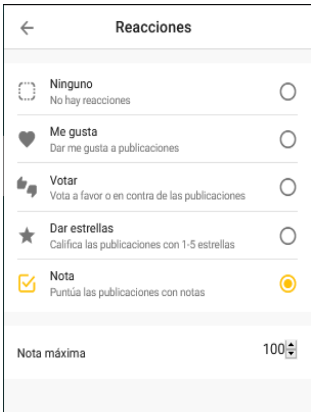
En publicando en Autoría mantendrá la opción deshabilitada.

En nueva posición de la publicación debe mantener habilitada la opción ÚLTIMO.

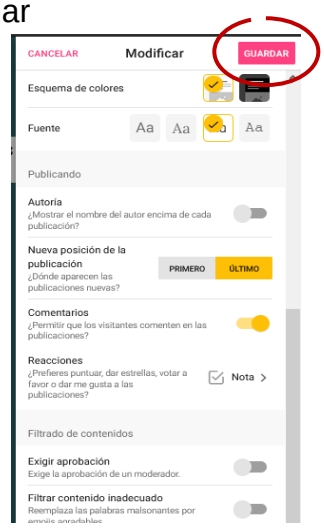
En comentarios debe habilitar la opción.



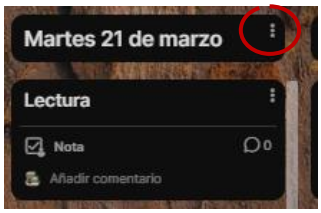
Y en reacciones de un clic y elija la opción de nota.



Luego de clic en el botón Guardar



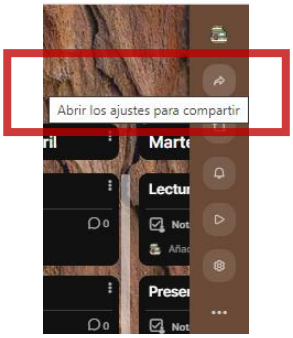
Para configurar las publicaciones del muro de Padlet, debe dar clic en el icono de los 3 puntos



Se desplegará el siguiente cuadro donde puede hacer modificaciones sobre la publicación

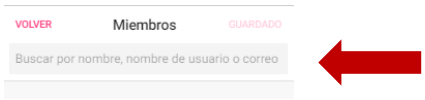
TRABAJO COLABORATIVO EN GRUPO

1. En el menú opción superior derecha de la página de Padlet, de clic en el botón compartir, representado con el icono de flecha.



2. Luego se abrirá la siguiente ventana

De clic en la opción AÑADIR MIEMBROS y coloque los correos electrónicos de los compañeros con los que va a trabajar en grupo.



Apéndice 10. Rúbrica de evaluación de portafolio digital de evidencias de aprendizaje

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 25%

Criterios para evaluar el portafolio						
#	**Criterios de evaluación**	**Especificación**	**Observaciones**	**x**	**Valor**	**Valor obtenido**
1	Elaborar el portafolio en aplicación Padlet (formato del muro)	Debe seguir los pasos indicados en el apéndice 9:	El Padlet debe estar configurado en el formato columna		4%	
			Título del portafolio y nombre del curso			
			Nombre de los integrantes			
			Nombre del docente			
			Icono de libro			
			Debe estar compuesto por 15 columnas nombradas con su respectiva fecha y nombre de rúbrica.			
			Debe llevar un color de fondo en el muro.			
			La posición de la nueva publicación debe estar de último.			
			Debe permitir hacer comentarios.			
			Las reacciones deben estar en la opción de notas.			
2	Trabajo en clase	Deberá estar conformado por los siguientes contenidos:	Lectura vista en clase (si la docente entrega alguna lectura en las fechas indicadas)		4%	
			Presentaciones de la docente			
			Trabajo en clase (el trabajo en clase debe incluir las referencias de las fuentes utilizadas)			
		Cada publicación debe estar debidamente identificada:	Fecha			
			Nombre de cada contenido (lectura / presentación / trabajo en clase / trabajo de investigación final)			
		Producto del trabajo realizado en clase se debe desarrollar un informe conformado por los siguientes puntos:	Encabezado en la primera página que contenga el título del tema o nombre de la lectura, nombre únicamente de los integrantes que participaron en el desarrollo del trabajo, número de grupo, y fecha.			
			Foto de evidencias del trabajo asignado y desarrollado por los estudiantes.			
			Glosario: con todos los términos difíciles de comprender o muy técnicos, con el objeto de lograr una mejor comprensión de la lectura.			
			Retroalimentación: Colocar en el apartado de retroalimentación la pregunta que se encuentra en el Apéndice 2. Indicaciones del trabajo en clase (En cuanto al contenido de la materia ¿Qué conocimientos me deja para aplicar en el campo profesional?) y responder a la misma de manera justificada y completa,			
			Presenta el texto justificado, interlineado 1,5, tipo de letra Times New Roman número 12.			
			Referencia bibliográfica: en APA 7 ed. de los documentos empleados en el desarrollo del trabajo en clase.			
3	Trabajo de investigación final	Portada	Portada presenta todos los datos solicitados según indicaciones del apéndice 12		15%	
		Tabla de contenido	Generar tabla de contenido bien elaborada			
		Introducción	Debe ser de una página como mínimo y una página y media como máximo y debe abarcar el contenido a desarrollar en el trabajo			
		1. Capítulo I. Antecedentes de la	1.1. Planteamiento del problema 1.2. Objetivos de la investigación			

		investigación	1.2.1. Objetivo General 1.2.2. Objetivos Específicos 1.3. Justificación de la investigación			
		2. Capítulo II. Marco conceptual	2. Marco teórico 2.1.3. Servicio de referencia, hemeroteca, audiovisuales, circulación, colecciones 2.1.3. Evaluación de desempeño 2.1.4. Desarrollo de competencias 2.1.5. Factor humano 2.1.6. Perfil del puesto y requisitos del referencista, hemeroteca, audiovisuales, circulación, colecciones 2.1.7. Perfil de usuarios 2.1.8. Método BARS o BOS 2.1.9. Método de Escala Gráfica			
		3. Capitulo III. Marco contextual	3.1. Tipo de biblioteca (universitaria) 3.1.1. Biblioteca Especializada (NOMBRE DE LA BIBLIOTECA) → Misión → Visión 3.2.2. Variables internos y externos que afectan la evaluación 1. La motivación 2. Adecuación/ambiente de trabajo 3. Establecimiento de objetivos 4. Reconocimiento del trabajo: 5. La participación del empleado 6. La formación y desarrollo profesional			
		4. Capítulo IV. Marco metodológico	4.1. Definición del método a utilizar 4.2. Cronograma de las fases de la evaluación 4.3. Variables 4.4. Elaboración de la herramienta Aplicación y análisis de la herramienta			
		Conclusiones y recomendaciones	Debe enumerar y redactar como máximo y mínimo 3 conclusiones, y 3 recomendaciones sobre el trabajo de investigación final. Estas deben presentar la profundidad del análisis			
		Referencias y citas bibliográficas	Debe elaborar las referencias APA, en 7 edición.			
		Orden de las partes del trabajo	Cada apartado: tabla de contenido, introducción, etc., inicia en una nueva página.			
		Estructura del trabajo final	Presenta textos justificados, interlineado 1,5, tipo de letra Times New Roman número 12, paginación, tabla de contenido, uso de la orientación de la hoja en posición horizontal o vertical			
			Tome en cuenta las instrucciones del documento denominado “Presentación formal y redacción de documentos” en https://drive.google.com/file/d/0B97vusqv-6z0SU1QWTRxaGdDZHM/view			
			Profundidad de cobertura de la investigación			
			Se presenta el trabajo en formato de Word			

4	Instrucciones	Respeto por las instrucciones	Debe respetar las instrucciones brindadas para la realización de este trabajo en su totalidad y en conformidad con lo que se indica en los apéndices relacionados con este trabajo en el programa del curso.		2%	
		Trabajo en equipo	La retroalimentación del portafolio se debe hacer en equipo de trabajo de una forma colaborativa.			
		Rubrica de evaluación	Adjunte esta rúbrica de evaluación en el portafolio			

Porcentaje total final	**25%**	
Porcentaje obtenido		
Nota obtenida		

Observaciones:

Apéndice 11. Trabajo de investigación final

El trabajo final está conformado por las siguientes partes y se llevará a cabo en trabajo en clase y horas de estudio independiente:

Parte del trabajo	Observación	Fecha
Portada	La estructura de la portada se solicita de la siguiente forma: **Universidad Nacional de Costa Rica** **Facultad de Filosofía y Letras** **Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información** **BGC418 - Evaluación de procesos administrativos** **Trabajo Final** **"Propuesta de un modelo de evaluación de desempeño para el personal de XXX de una biblioteca universitaria"** **Nombre de estudiantes:** **Profesora:** **Campus Omar Dengo** **Heredia, Costa Rica** **Mes, 2022**	10 de marzo 2023
Tabla de contenido	Debe ser de una página como mínimo y una página y media como máximo y debe abarcar el contenido a desarrollar en el trabajo	10 de marzo 2023
Introducción	Debe ser de una página como mínimo, y una página y media como máximo.	10 de marzo 2023
1. Capítulo I. Antecedentes de la investigación	1.1. Planteamiento del problema	10 de marzo 2023
	1.2. Objetivos de la investigación 1.2.1. Objetivo General 1.2.2. Objetivos Específicos 1.3. Justificación de la investigación	17 de marzo 2023
2. Capítulo II.	2. Marco teórico	24 de marzo 2023

Marco conceptual	2.1.3. Servicio de referencia, hemeroteca, audiovisuales, circulación, colecciones 2.1.3. Evaluación de desempeño 2.1.4. Desarrollo de competencias	
	2.1.5. Factor humano 2.1.6. Perfil del puesto y requisitos del referencista, hemeroteca, audiovisuales, circulación, colecciones 2.1.7. Perfil de usuarios	31 de marzo 2023
	2.1.8. Método BARS o BOS 2.1.9. Método de Escala Gráfica	14 de abril 2023
3. Capitulo III. Marco contextual	3.1. Tipo de biblioteca (universitaria) 3.1.1. Biblioteca Especializada (NOMBRE DE LA BIBLIOTECA) → Misión → Visión	21 de abril 2023
	3.2.2. Variables internos y externos que afectan la evaluación 1. La motivación 2. Adecuación/ambiente de trabajo 3. Establecimiento de objetivos 4. Reconocimiento del trabajo: 5. La participación del empleado 6. La formación y desarrollo profesional	28 de abril 2023
4. Capítulo IV. Marco metodológico	4.1. Definición del método a utilizar 4.2. Cronograma de las fases de la evaluación 4.3. Variables	5 de mayo 2023
	4.4. Elaboración de la herramienta	12 de mayo 2023
	Aplicación y análisis de la herramienta	19 de mayo 2023 9 de junio 2023
Conclusiones y recomendaciones	Debe enumerar y redactar como máximo y mínimo 3 conclusiones, y 3 recomendaciones sobre el trabajo de investigación final. Estas deben presentar la profundidad del análisis	26 de mayo 2023
Referencias y citas	Elaborar las referencias en APA 7 ed.	Durante del desarrollo de todo el trabajo

4.2. Cronograma de las fases de la evaluación

Fases		**Desarrollo**	**Fechas en Cronograma**
Fase I	1. Elegir objetivos		
	2. Elegir personal		
	3. Definir cuestionario		

	4. Preparación para la evaluación.		
Fase II	1. Forma de comunicación entre los interesados		
	2. Diseño del programa de formación		
Fase III	1. Aplicación y desarrollo		

4.3. Variables

Objetivo	Variables	Definición conceptual	Operacionalización	Instrumentalización

Nota:

Cada apartado del trabajo escrito como por ejemplo la tabla de contenido, introducción, etc., iniciarán en una nueva página del documento elaborado en Word.

Presentar el trabajo final con los textos justificados, interlineado 1,5, tipo de letra Times New Roman número 12, tabla de contenido, uso de la orientación de la hoja en posición horizontal o vertical.

Producto de la investigación final deberán realizar una presentación final en un lapso de tiempo de 35 min. por grupo.

Apéndice 12. Rúbrica de evaluación de la exposición del trabajo final

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 8%

Criterios de evaluación			Porcentaje	Valor obtenido
Presentación	Orden y presentación		1%	
	Distribución de la información en las diapositivas			
Contenido	Portada		4%	
	Presentación del área de la biblioteca y nombre de la biblioteca			
	Esquema de la metodología utilizada (método BARS o BOS y método de Escala Gráfica) para la elaboración de la herramienta evaluadora			
	Herramienta evaluadora:	Sección I. Perfil laboral del personal a cargo del área asignado para realizar la investigación (análisis de los resultados)		
		II. Habilidades y competencias (análisis de los resultados)		
	Conclusiones y recomendaciones			
Exposición	Claridad en el orden de las ideas expuestas		3%	
	Dominio del tema			
	Expone de forma clara			
	Fluidez en la exposición de las ideas			
	Se respeta el tiempo (35 min)			
	Dominio en la resolución de consultas			
	Todos los integrantes del grupo participan en la exposición y dominan toda la materia de la exposición			
		Porcentaje de exposición	8%	
		Porcentaje obtenido		
		Nota obtenida		
Observaciones:				