

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:	40328
Nivel y grado académico:	Bachillerato, IV Nivel
Horario del curso:	Martes de 17:00 a 20:00 horas (Aula 0323)
Grupo:	01
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:	Martes 16:00 a 17:00 horas Presencial en la Biblioteca 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"

1. 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.

Este curso fue planificado para desarrollarse en el I Ciclo 2025, bajo la modalidad presencial.

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 para procesos 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 unidades de 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 de información.
- 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, trabajo en clase y construcción de un glosario de términos sobre la materia abordada cada semana en el curso, desarrollo de una actividad co-curricular, construcción de un Diario de aprendizaje digital por parte de los estudiantes, y trabajo de investigación final. 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.

La práctica se realizará conforme se vaya abordando la materia. La misma consistirá en ir aplicando los diferentes Métodos y herramientas de evaluación tanto cualitativos como cuantitativos utilizando un producto específico. Además, por medio de la práctica se irán abordando las normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales.

Entre las actividades de mediación pedagógica que se desarrollaran a lo largo del curso se encuentra:

- Presentación de los estudiantes.
- Presentaciones de la docente para abordar los saberes conceptuales.
- Lectura y ajustes del programa del curso.
- Integración de equipos de trabajo.
- Entrega de cronograma de trabajo para el proyecto de investigación final.
- Actividades para la introducción de cada tema a desarrollar.
- Lectura de artículos.
- Entrega de casos prácticos relacionados con los diferentes métodos y herramientas de evaluación (cualitativos y cuantitativos), y otros saberes conceptuales.
- Dinámicas grupales para presentar los casos prácticos desarrollados en clase.
- Revisión y retroalimentación de actividades desarrolladas en clase y otras actividades de evaluación sumativa.
- Actividades diagnósticas utilizando alguna aplicación que se aplicaran al inicio, durante el desarrollo del curso y al final para determinar el nivel de conocimiento de cada estudiante.
- Espacios para aclarar dudas sobre la materia vista en clase.
- Entrega y revisión de actividades de evaluación sumativa.

Los saberes conceptuales se abordarán por medio de presentaciones realizadas por la docente, entrega de recursos y materiales para realizar práctica proporcionados por la docente, análisis de lectura, y la elaboración y exposición de trabajos de forma grupal por parte de los estudiantes.

Los saberes procedimentales se irán desarrollando en el transcurso de las clases presenciales mediante el desarrollo de las prácticas y la teoría, Diario de aprendizaje, y elaboración del proyecto

final de investigación. Finalmente, los saberes actitudinales se irán fortaleciendo con el desarrollo de las actividades ejecutadas en clase y las actividades de evaluación sumativa.

La persona docente contribuirá con el aprendizaje del estudiantado mediante la organización, planificación, explicación y seguimiento de los saberes conceptuales que conforman el curso, por medio de la organización, planificación, explicación, y seguimiento de los mismos.

Conforme se avance en el desarrollo de los saberes conceptuales y procedimentales, el estudiantado asumirá la responsabilidad de participar en todas las actividades que se desarrollaran tanto de forma individual como grupal, en las diferentes sesiones presenciales o en hora de estudio independiente, con el fin de cumplir el propósito del curso que es aprender a analizar los principales métodos y herramientas de evaluación de los procesos administrativos que permitan cumplir los objetivos de la unidad de información según el contexto.

Todos los trabajos y actividades asignadas se realizarán y entregarán en los espacios y tiempos indicados por la docente, y programa del curso. La retroalimentación se abordará de forma grupal, en clase y también de forma digital y la calificación se entregará digitalmente.

Este curso se caracterizará por ser presencial tanto para los estudiantes como para la docente que lo integran. Es preciso señalar que se van a utilizar como apoyo educativo los siguientes medios: Aula Virtual donde se colgará información pertinente y de interés para el estudiante (carta del docente y carta del estudiante, anuncios de interés, etc.), información relacionada con el desarrollo del curso (programa del curso, protocolos, rúbricas, etc.), los contenidos, actividades, recursos y materiales didácticos requeridos para el desarrollo de la clase y se habilitará el enlace para subir diferentes trabajos para el desarrollo de la clase por sesión, etc.).

Se hará uso de Apps como Blogger, Symbaloo, entre otros para el desarrollo de diferentes actividades desarrolladas en clase presencial o actividades de evaluación.

Y se usará el correo electrónico institucional, para mantener la comunicación, entrega de trabajos de avance revisados, etc.

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 cuando se inicie un nuevo tema o a modo de repaso, 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 personal, y actividades realizadas en clase en grupo individual	Participación personal y desarrollo de actividades realizadas en clase en grupo e individual: Todas las actividades cortas en clase realizadas durante el curso, incluye el trabajo con una lectura en idioma inglés. (total de 12 actividades).	35%	<p>Hoja de cotejo de evaluación de trabajo en clase total (Apéndice 1)</p> <p>Hoja de cotejo para actividades cortas realizadas en clase (Apéndice 2)</p>	<p>Sesión 2. Martes 25 de febrero 2025</p> <p>Sesión 3. Martes 4 de marzo 2025</p> <p>Sesión 4. Martes 11 de marzo 2025</p> <p>Sesión 5. Martes 18 de marzo 2025</p> <p>Sesión 6. Martes 25 de marzo 2025</p> <p>Sesión 7. Martes 1 de abril 2025</p> <p>Sesión 8. Martes 8 de abril 2025</p> <p>Sesión 9. Martes 22 de abril 2025</p> <p>Sesión 10. Martes 29 de abril 2025</p> <p>Sesión 11. Martes 6 de mayo 2025</p> <p>Sesión 12. Martes 13 de mayo 2025</p> <p>Sesión 13. Martes 20 de mayo 2025</p>
Actividad co-curricular		5%	Hoja de cotejo de evaluación de actividad co-curricular (Apéndice 3)	Sesión 6 Martes 25 de marzo 2025
Diario de aprendizaje digital		20%	Hoja de cotejo de evaluación del Diario de aprendizaje digital (Apéndice 4)	Sesión 14 Martes 27 de mayo 2025
Trabajo de investigación y exposición final		40%	<p>Hoja de cotejo de evaluación de entrega de avance del trabajo de investigación final (Apéndice 5)</p> <p>Hoja de evaluación de entrega de trabajo de investigación final</p>	<p>Trabajo escrito tiene un valor total de 30% distribuido de la siguiente manera:</p> <p>Entrega de avance Sesión 10 Martes 29 de abril 2025 Valor 16%</p> <p>Entrega de trabajo final</p>

		(Apéndice 6) Hoja de cotejo de evaluación de exposición del trabajo de investigación final (Apéndice 7)	Sesión 16 Martes 10 de junio 2025 Valor 14% Exposición del trabajo final Sesión 16 Martes 10 de junio 2025 Sesión 17 Martes 17 de junio 2025 Valor 10%
Total	100		

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

- Actividades realizadas en clase en grupo o individual y participación personal:** Corresponde al uso de tecnologías como el Aula virtual y otros, y la ejecución de clases presenciales. Estos espacios se utilizarán para la realización de actividades como exposiciones de la materia por parte de la docente o estudiantes y su respectiva retroalimentación; asignaciones de lecturas (se trabajará con una lectura en idioma inglés para abordar el tema) o presentaciones de Power Point para su respectivo análisis, realización de trabajos cortos, participación en juegos que permitan la retroalimentación, 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 participación personal, 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 y 2).
- Actividad co-curricular:** La misma consiste en la participación de actividades de proyección social y/o cultural. La actividad corresponde a la planificación, coordinación (directora de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras), y ejecución de una actividad en conjunto sobre un tema, fecha, y hora específica. Los estudiantes ejecutarán la actividad y entregarán un informe con la evidencia. Este trabajo se realizará en grupo se desarrollará en horas de estudio independiente. Se considerará la utilización de ideas creativas para su construcción, responsabilidad, la investigación, trabajo en equipo, y trabajo colaborativo. (VER APÉNDICES No. 3).
- Diario de aprendizaje digital:** es un documento elaborado en algún tipo de formato por el alumno para recoger y reflexionar sobre el proceso de aprendizaje en este curso. Sirve para unir conocimientos anteriores con los nuevos, reflexionar sobre la manera de aprender, desarrollar el pensamiento crítico y creativo, expresar emociones, dar a conocer al docente los logros y dificultades en el aprendizaje. Todo esto se logrará al dar respuesta a cuatro preguntas enfocadas en el pensamiento crítico y creativo, cada vez que se concluya una asignación de evaluación o trabajo en clase. El diario se realizará en grupo, los integrantes empezarán a diseñarlo en un blog y se completará y actualizará desde la segunda lección. El diario se debe ir desarrollando en clase presencial por medio del trabajo elaborado en clase y en horas de estudio independiente, utilizando la App Blogger para subir los diferentes contenidos solicitados en el mismo.

Se deberá ir construyendo el Diario de aprendizaje conforme se vaya generando la información semana a semana para retroalimentarlo y de esta forma este producto web se llevará al día. El enlace del blog que contine el diario se deberá enviar a la docente la segunda semana de clases para subirlo en un Symbaloo que se colocará en el aula virtual y en la fecha estipulada de entrega se procederá a calificar. Para este Diario de aprendizaje se entregará un protocolo que guie en su elaboración y además se considerará la implementación de la criticidad, argumentación valiosa, utilización de ideas creativas para su construcción, 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, trabajo en equipo, y trabajo colaborativo. (VER APÉNDICE No. 4).

- **Trabajo de investigación y exposición final:** en horas de estudio independiente desde la semana dos según el cronograma de trabajo se irá realizando la investigación durante todo el ciclo, con el objeto de presentar antes de finalizar el curso los resultados de la evaluación de perfil de puesto de un profesional de la información para determinar su perfil laboral, sus habilidades y sus competencias. Una vez realizada la investigación se debe confeccionar una presentación, con el objeto de presentar antes de finalizar el curso los resultados de dicha investigación. Para este trabajo se evaluará la responsabilidad, la investigación, el trabajo en equipo, la participación de todos los integrantes del grupo, la organización adecuada y completa de todos los contenidos a exponer. 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 tanto del informe escrito como de la exposición. (VER APÉNDICES No. 5, 6 y 7).

VI. Normas generales del curso

- Se debe respetar el debido proceso de acuerdo con lo que indica la normativa institucional para cualquier situación en la que el estudiantado considere que se ha visto afectado.
- 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.
- El proyecto de final debe seguir los criterios metodológicos formales de una investigación.
- La asistencia a todas las clases es de carácter obligatorio, ya que el plan de estudios de la carrera es presencial. Para este curso se define que el estudiante que presente tres ausencias injustificadas reprueba el curso.
- No estar al inicio, durante o al final de la clase por 30 minutos se considera como ausencia.
- La naturaleza teórica-práctica del curso impide que se aplique una evaluación extraordinaria.
- Lo relacionado con: ausencias y tardías, plagio, copia, justificaciones, reprogramaciones, evaluaciones, apelaciones, calificaciones, escala de evaluación (redondeo) de la nota final se atienden según Reglamento General sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Nacional.
- El uso de los dispositivos tecnológicos y sus aplicaciones en el curso, son definidos como recursos didácticos por el docente en cada clase. No se permite las tecnologías como recreación durante la clase.
- Todos los documentos de trabajos como tareas, investigaciones y reportes deben seguir para su presentación los criterios metodológicos, formales y técnicos establecidos según el estilo,

las normas y reglas APA última edición para las referencias documentales, citas en el texto. Si hubiera excepciones, el docente las establecerá en las instrucciones (protocolo) de cada actividad y evaluación.

- La comunicación formal entre docente y estudiantes se realiza mediante el correo electrónico institucional o aula virtual del curso.
- Si el aula del curso es un laboratorio de cómputo, se aplica el *Reglamento para uso de laboratorios y equipo tecnológico* de la EBDI.
- Cualquier otra acción no considerada en estas normas, será resuelta según la normativa institucional que corresponda.

V. Referencias

Las referencias bibliográficas que se enlistan con distinción *, 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-García, 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://es.slideshare.net/slideshow/ader-modeloefqm/246109691>

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://es.scribd.com/doc/214303754/13-El-Nuevo-Estandar-Iso-Para-La-Gestion-Del-Riesgo>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño en *Administración de Recursos Humanos* (pp. 241-269). México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/40633355/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_H?auto=download
- 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
- Partap, B. (2019). A Review of Service Quality Assessment of Library and Information Centres. *Library Philosophy and Practice*: 1 (17). https://primo-tc-na01.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1786fk9/TN_cdi_proquest_journals_2236688675*
- 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-Jiménez, F. I. (s.f.). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9 (1), 51-67. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25267w/guiagruposfocales.pdf>
- Espinosa-Moré, 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]. Universidad Rafael Landívar. <https://es.scribd.com/document/585240990/Figueroa-Carlos>
- 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 propuesta desde 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/Indi

adores-de-calidad.pdf

- Gorriti, M. (s.f.). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. En Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas.
https://www.academia.edu/35347620/Nuevos_enfoques_de_la_gesti%C3%B3n_de_RHH_en_las_Administraciones_P%C3%BAblicas_LA_EVALUACION_DEL_DESEMPE%C3%91O_CONCEPTO_CRITERIOS_Y_METODOS
- 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-Sutton, A., Varela-Ruiz, 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)*. [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=cUw-rOYt1pE>
- Ingenio Empresa. (2020). *Indicadores: Cómo se definen, interpretan y construyen (Parte 2)*. [Video]. Youtube. <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_informacion_estado.pdf
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal. (2020). Indicadores de proyectos comunitarios: Lección 3.
- 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*
- 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-González, M. (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR*.
- Marin-García, 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_escala

s_y_frecuencia_de_comportamiento_para_valorar_la_competencia_de_innovacion_El_punto_d
e_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://silو.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>
- Monroy, 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/2fd99fdeb704-4677-8f8c-e6fe0d9fb20e
- Navarrete, S. (2022). Evaluación del Desempeño Escalas Gráficas. [Video]. Youtube. <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/2012/10/23/el-cuadro-de-mando-integral-i-que-es-y-para-que-sirve/?_gl=1%2A1646vyf%2A_ga%2AMjAxODYwNTA2Mi4xNzM3MTU2ODMz%2A_gaWTSCRQKDKL%2AMTczNzE1NjgzMy4xLjEuMTczNzE1NzAxNS4wLjAuMA.
- 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-Álvarez, M., Torrado-Fonseca, 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.es/documents/1432750/4992644/Cuadro+de+Mando+Integral+CMI_Una+gu

%C3%ADa+introdutoria.pdf

Stps Procadist. (2020) Indicadores cuantitativos. [Video].

Youtube. <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-Ruiz, M., Díaz-Bravo, L., García-Durán, 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 de sesión y fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
Sesión 1 Martes 18 de febrero 2025	Presencial	Introducción al proceso de la evaluación en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> – Bienvenida al curso, presentación de la docente – Toma de lista de asistencia. – Dinámica para la presentación del grupo. – Aplicar la herramienta de recolección: diagnóstico inicial – Elección del horario de recesos y salida del curso. – Presentación, lectura, discusión y aprobación del programa del curso. – Entrega por medio del aula virtual del programa de curso. – Recibido del programa del curso. – Entrega de Apéndices y protocolos del programa del curso en el aula virtual. – Entrega de grupos de trabajo conformados al azar para la elaboración de cada una de las actividades programadas en la evaluación sumativa. – Introducción al curso. – Se habilita link para la entrega del URL del blog el Martes 25 de febrero en el aula virtual – Se habilita link para la entrega del cronograma de trabajo de la investigación final el Martes 25 de febrero en el aula virtual 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El programa del curso para hacer llegar el recurso a todos los estudiantes. – Protocolos de las evaluaciones sumativas – Rubricas de las evaluaciones sumativas – Documento con los grupos de trabajo, para elaborar las actividades programadas según la evaluación sumativa. – Herramienta diagnóstica – Link de diagnóstico inicial https://forms.office.com/r/dnX0dtSk4W?origin=lprLink
Sesión 2 Martes 25 de febrero 2025	Presencial	Etapas del proceso de la evaluación en las organizaciones / Autoevaluación en las	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p>

		unidades de información	<ul style="list-style-type: none"> – Socializar la presentación la presentación 1 sobre “Proceso de evaluación y Autoevaluación en las unidades de información” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Cuadro resumen sobre “Etapas del proceso de la evaluación en las organizaciones”, utilizando el documento facilitado por la docente. – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> – La presentación 1 – 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 el URL del blog. – Link para subir el cronograma de trabajo de la investigación final. – Symbaloo que va a contener los diferentes blogs. – Lectura
Sesión 3 Martes 4 de marzo 2025	Presencial	Autoevaluación en las unidades de información Métodos y herramientas de evaluación: a. <u>Métodos cualitativos:</u> Grupo focal	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. – Socializar la presentación la presentación 2 sobre “El método cualitativo: Grupo focal” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Practica con grupo focal utilizando un producto determinado. – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La presentación 2 – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 4 Martes 11 de marzo 2025	Presencial	Métodos y herramientas de evaluación: Métodos cualitativos: a. <u>Métodos cualitativos:</u> Método Delphi-	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La presentación 3

		Modelo EFQM	<ul style="list-style-type: none"> – Socializar la presentación la presentación 3 sobre “Los métodos cualitativos: Delphi y Modelo EFQM” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Practica aplicando el método Delphi y el Modelo EFQM – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Sesión 5 Martes 18 de marzo 2025	Presencial	<p>Métodos y herramientas de evaluación:</p> <p>a. <u>Métodos cualitativos:</u> Protocolo LibQual, Evaluación de Escalas Gráficas</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. – Socializar la presentación 4 sobre “Los métodos cualitativos: Protocolo LibQUAL+™ Método de evaluación de Escalas Gráficas” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Practica utilizando una encuesta de satisfacción de usuarios LibQUAL y una Escala grafica de evaluación de desempeño aplicandolas a una biblioteca universitaria y a su personal – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. – Instrucciones sobre la entrega de la asignación: Actividad co-curricular (Valor 5%) 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La presentación 4 – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Hoja de cotejo de las asignaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividad co-curricular

<p>Sesión 6 Martes 25 de marzo 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Métodos y herramientas de evaluación: a. <u>Métodos cualitativos:</u> Cuadro de Mando Integral CMI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. – Socializar la presentación 5 sobre “<i>El método cualitativo: Cuadro de mando integral CMI</i>” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Practica utilizando el Cuadro de mando integral aplicado a una biblioteca universitaria – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Entrega de la actividad co-curricular (Valor 5%) – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará: – La presentación 5 – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Link para la entrega de la Actividad co-curricular – Lecturas: ✓ González, L. (2021). Evaluación de los procesos y los servicios bibliotecarios. Norma ISO 11620 adaptado ✓ Editorial, E. (1999). Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario</p>
<p>Sesión 7 Martes 1 de abril 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Ejercicios lúdicos de repaso de los Métodos y herramientas de evaluación cualitativos: Grupo focal Método Delphi-Modelo EFQMProtocolo LibQual Evaluación de Escalas Gráficas Cuadro de Mando Integral</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Realizar repaso por medio de diferentes juegos. – Pausa activa – Realizar retroalimentación de la materia. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará: – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar.</p>
<p>Sesión 8 Martes 8 de abril 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Métodos y herramientas de evaluación: b. <u>Indicadores cuantitativos de</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p>

		<u>evaluación.</u> Método BARS Método BOS	<ul style="list-style-type: none"> – Socializar la presentación 6 sobre “Los métodos cuantitativos: BARS y BOS” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Practica utilizando el Método BARS: medición del comportamiento y Método BOS: medición del comportamiento observado, en la evaluación de desempeño – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> – La presentación 6 – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes.
Martes 15 de abril 2025	Semana Santa			
Sesión 9 Martes 22 de abril 2025	Presencial	Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: ISO y UNE	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. – Socializar la presentación 7 sobre “Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales ISO y UNE” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Cuadro resumen: ISO 11620 (Indicadores de Rendimiento Bibliotecario) – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	Computadora con acceso a internet Plataforma Zoom Plataforma Aula Virtual: La docente colocará: <ul style="list-style-type: none"> – La presentación 7 – Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. – Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. – Hoja de cotejo de las asignaciones: – Avance del trabajo de investigación final.

			<ul style="list-style-type: none"> – Instrucciones sobre la entrega del avance del trabajo de investigación final. (Valor 16%) 	
<p>Sesión 10 Martes 29 de abril 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: REBIUN (Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. – Socializar la presentación 8 sobre “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (REBIUN)” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Cuadro resumen sobre Directrices y estándares de Calidad: Objetivos estándares para bibliotecas de REBIUN – Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. – Entregar del avance del trabajo de investigación final (Valor 16%). – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Plataforma Zoom Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La presentación 8 – 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 avance del trabajo de investigación final. – Lectura: Balagué, N., García, G., Jarillo, S. (2019). Directrices y estándares de calidad
<p>Sesión 11 Martes 6 de mayo 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: Normas chilenas parte I.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Introducción al tema por medio de actividad asignada. – Socializar la presentación 9 sobre “Estándares (cualitativos y cuantitativos) para Bibliotecas Universitarias Chilenas” – Pausa activa – Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Cuadro resumen “Estándares de bibliotecas universitarias de Chile. ESTÁNDAR”. Parte I 	<p>Computadora con acceso a internet Plataforma Zoom Plataforma Aula Virtual: La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La presentación 9 – 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 la herramienta de evaluación. – Lecturas:

			<ul style="list-style-type: none"> - Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. - Entrega de la herramienta (BARS y Escalas graficas) para revisarla y darle el visto bueno para aplicarla la siguiente semana. - Recordatorio de la siguiente sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2003) Pte. 1
<p>Sesión 12 Martes 13 de mayo 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: Normas chilenas parte II</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de inicio. - Toma de lista de asistencia. - Realizar el trabajo en la sesión por los estudiantes, asignado por la docente: Cuadro resumen Estándares de bibliotecas universitarias de Chile. Parte II - Pausa activa - Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. - Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Plataforma Zoom Plataforma Aula Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. - Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. - Lectura: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2003) Pte. 2
<p>Sesión 13 Martes 20 de mayo 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Normas y estándares para la evaluación de los recursos organizacionales: ACRL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de inicio. - Toma de lista de asistencia. - Introducción al tema por medio de actividad asignada. - Socializar la presentación la presentación 10 sobre "<i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior (ACRL)</i>" - Pausa activa - Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente: Normas para bibliotecas universitarias ACRL - Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. - Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Plataforma Zoom Plataforma Aula Virtual:</p> <p>La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La presentación 10 - Material e indicaciones del trabajo a desarrollar en grupo. - Link para subir y entregar los trabajos en clase desarrollados por los estudiantes. - Hoja de cotejo de las asignaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario de aprendizaje digital. - Lectura: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pasadas, C. (2004). Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior

			<ul style="list-style-type: none"> → Se solicita a los estudiantes traer laptop para trabajar en clase el proyecto final de investigación. → Instrucciones sobre la entrega de la asignación: Diario de aprendizaje digital (Valor 20%). 	
Sesión 14 Martes 27 de mayo 2025	Presencial	Evaluación de desempeño personal de un profesional de la información de la biblioteca asignada (producto final)	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Espacio asignado para trabajar en clase en el proyecto final de investigación y realizar consultas a la docente. – Entrega del Diario de aprendizaje digital. Valor 20% – Aplicar la herramienta de recolección: diagnóstico procesual 	<p>Computadora con acceso a internet Plataforma Zoom Plataforma Aula Virtual La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Las instrucciones a desarrollar en la clase. – Link para subir el Diario de aprendizaje – Link del diagnóstico procesual https://forms.office.com/r/K9dDDKSHVh?origin=lprLink
Sesión 15 Martes 3 de junio 2025	Presencial	Evaluación de desempeño personal de un profesional de la información de la biblioteca asignada (producto final)	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de inicio. – Toma de lista de asistencia. – Espacio asignado para trabajar en clase en el proyecto final de investigación y realizar consultas a la docente. – Instrucciones sobre la entrega de la asignación: del trabajo de investigación final y exposición. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Las instrucciones a desarrollar en la clase. – Hoja de cotejo de las asignaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo de investigación final y exposición.
Sesión 16 Martes 10 de junio 2025	Presencial	Evaluación de desempeño personal de un profesional de la información de la biblioteca asignada (producto final)	<ul style="list-style-type: none"> – Entrega del trabajo de investigación final. Todos los grupos entregan el trabajo escrito. Valor 14% – Presentación creativa de los proyectos finales de investigación. Valor 10% – Realizar retroalimentación sobre los temas expuestos en las presentaciones. – Pregunta generadora de cierre y recordatorio de la siguiente sesión. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual La docente colocará:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Link para subir y entregar el trabajo de investigación final.

<p>Sesión 17 Martes 17 de junio 2025</p>	<p>Presencial</p>	<p>Evaluación de desempeño personal de un profesional de la información de la biblioteca asignada (producto final)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Presentación creativa de los proyectos finales de investigación. Valor 10% – Realizar retroalimentación sobre los temas expuestos en las presentaciones. – Pregunta generadora de cierre final de curso. 	<p>Computadora con acceso a internet Vídeo Beam</p>
<p>Martes 24 de junio 2025</p>		<p>Entrega de promedios finales</p>	<p>Se envía el promedio por correo electrónico institucional y se atenderán consultas de forma presencial</p>	<p>Computadora Internet Correo electrónico institucional</p>

IX. Apéndices: instrumentos de evaluación

Apéndice 1. Hoja de cotejo de evaluación de trabajo en clase total

La matriz utilizada para calificar es la siguiente y tiene un valor de 35%

Rubro de evaluación		x	Observaciones	Porcentaje total
Trabajos totales en clase	Participación personal y desarrollo de actividades realizadas en clase en grupo e individual			35%
Porcentaje total final:				35%
Porcentaje obtenido:				
Nota obtenida:				

Apéndice 2. Hoja de cotejo para actividades cortas realizadas en clase

La matriz utilizada para calificar las actividades cortas realizadas en clase es el siguiente.

Criterios de evaluación	Especificación	Observaciones	SI	NO	Anotaciones sobre el trabajo entregado
Producto de las actividades realizadas 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.			
	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 de aprendizaje	que contenga las preguntas y respuesta a cada pregunta 1. ¿Qué has aprendido al realizar esta actividad? 2. ¿Qué tarea te ha resultado más fácil? ¿Y la más difícil? 3. ¿Has ayudado a algún compañero? ¿En qué actividad? ¿Y cómo te han ayudado tus compañeros? 4. ¿Qué es lo que más te ha sorprendido?			
	Referencia bibliográfica	en APA 7 ed. de los documentos empleados en el desarrollo del trabajo.			
	Aspectos de forma del documento	Presenta el texto justificado, interlineado 1,5, número de letra 12.			
	Entrega la actividad	En la fecha y hora indicada en el aula virtual			

	Contenido	El contenido se ajusta a la actividad solicitada (infografía, mapas conceptuales, cuadros comparativos, entre otros).			
--	-----------	---	--	--	--

Apéndice 3. Hoja de cotejo de evaluación de actividad co-curricular

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 5%

Criterios de Evaluación	Especificación		x	Observaciones	Valor	Valor obtenido
Planificación, coordinación, ejecución	Planificación de la actividad	Utiliza la plantilla brindada por la docente para planificar la actividad con antelación			2%	
	Coordinación de la actividad	Con antelación coordina una cita con la directora de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras Completa la bitácora brindada por la docente y se facilita a la directora para la firma				
	Ejecución de la actividad	Se ejecuta la actividad planificada en la fecha y hora acordada en la reunión con la directora de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras				
Entrega el informe de la actividad	Informe de la actividad	El informe debe contener las siguientes partes: Portada Planificación de la actividad Minuta de reunión firmada por la directora de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras Anexo (Fotos de la ejecución de la actividad) Conclusiones (mínimo 3 referentes a la experiencia que adquirieron al planificar, coordinar, y ejecutar una actividad) Entregar el documento en formato Word			1,5%	
	Rubrica de evaluación	Adjunta la rúbrica de evaluación del primer avance al final del informe escrito			0,5%	
Trabajo en equipo y colaborativo	Participación	Todos los integrantes del grupo participan en la planificación, coordinación, elaboración de recursos y materiales pertinentes, y ejecución de la actividad			1%	
Porcentaje total final						5%
Porcentaje obtenido						
Nota obtenida						

Apéndice 4. Hoja de cotejo de evaluación del Diario de aprendizaje digital

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 20%

#	Criterios de evaluación	Especificaciones		Observaciones	x	Valor	Valor obtenido	
1	Elaboración del Diario de aprendizaje	Correo compartido entre el equipo	Abrir una cuenta de Gmail exclusivamente para trabajar el blog y compartir correo y contraseña con todos los integrantes del subgrupo			1,5%		
		Instrucciones del protocolo	Seguir las instrucciones del protocolo 2 brindado por la docente para la configuración del blog					
		Entradas que constituyen el blog	El blog debe estar constituido por las siguientes entradas	Trabajo en clase			1,5%	
				Actividad co-curricular				
				Trabajo de investigación final				
				Introducción				
		Cada una de las entradas deberán contener las siguientes partes:	Trabajo en clase	Título (según se indica en el protocolo brindado por la docente)			3%	
				Fecha en la que se realiza el trabajo				
				Tema abordado				
				Fotografía de la Evidencia de la actividad				
				Retroalimentación del aprendizaje con las 4 preguntas brindadas por la docente en el protocolo				
			Actividad co-curricular	Título (según se indica en el protocolo brindado por la docente)			3%	
				Fecha en la que se realiza el trabajo				
Tema abordado								
Fotografía de la Evidencia de la actividad								
Retroalimentación del aprendizaje con las 4 preguntas brindadas por la docente en el protocolo								
Trabajo de investigación final	Título (según se indica en el protocolo brindado por la docente)			3%				
	Fecha en la que se realiza el trabajo							
	Tema abordado							
	Fotografía de la Evidencia de la actividad							

			Retroalimentación del aprendizaje con las 4 preguntas brindadas por la docente en el protocolo				
		Introducción	Debe estar escrita en una extensión de una página como mínimo y máximo			1,5%	
			Debe abordar los contenidos a desarrollar, qué se va a hacer y su finalidad				
		Diseño del blog	Configurar el diseño del blog según las instrucciones del protocolo 2 brindado por la docente			3%	
		Tema de diseño	Elección del tema de diseño según las instrucciones del protocolo 2 brindado por la docente				
		Entradas públicas	Hacer todas las entradas públicas a la fecha de entrega de la evaluación				
		URL del blog generado	Un integrante del grupo debe subir al aula virtual el día Martes 25 de febrero 2025 la URL del blog generado en el enlace habilitado en el aula virtual por la docente del curso. Para subirse en un Symbaloo			1%	
2	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.			2,5%	
		Trabajo en equipo	La retroalimentación del diario se debe hacer en equipo de trabajo de una forma colaborativa desde la semana 2 del curso.				
						Porcentaje total final	20%
						Porcentaje obtenido	
						Nota obtenida	

Apéndice 5. Hoja de cotejo de evaluación de entrega de avance del trabajo de investigación final

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 16%

#	Criterios de evaluación	Especificación	x	Observaciones	Valor	Valor obtenido	
1	Trabajo escrito	Portada	Portada presenta todos los datos solicitados según indicaciones del apéndice			1%	
		Tabla de contenido	Generar tabla de contenido automática según la instrucción del protocolo				
		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%	
		1. Capítulo I. Marco conceptual	1. Marco teórico (Tipo de biblioteca, Servicios del tipo de biblioteca, Evaluación de desempeño, Desarrollo de competencias, Perfil del puesto y requisitos (del profesional con el que se realice la investigación), Perfil de usuarios, Proceso de evaluación, Variables internos y externos que afectan la evaluación (1. 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), Métodos cualitativos de evaluación (1.Grupo focal, 2. Entrevista semiestructurada, 3.Método Delphi, 4. Modelo EFQM, 5. Protocolo LibQUAL+™, 6.Método de evaluación de Escalas Gráficas, 7.Cuadro de mando integral CMI), Métodos cuantitativos de evaluación (1.Método BARS, y 2.Método BOS)			5%	
		2. Capítulo II. Marco contextual	2. Biblioteca (Antecedentes, Misión, Visión, Valores)			2%	
		Referencias y citas bibliográficas	Debe elaborar las referencias y citas bibliográficas en APA 7 edición.			1,5%	
2	Orden de las partes del trabajo	Apartados del documento	Cada apartado del documento como portada, tabla de contenido, introducción, etc., inician en una nueva página.			0,5%	
3	Estructura del trabajo final	Aspectos de forma del	Presenta textos justificados, interlineado 1,5, tipo de letra indicada (Arial o Time Roman número 12), tabla de			1%	

		documento	contenido automática, uso de margen correcto según apa 7 ed. (2,54 cm de todos los lados. Equivalente a 1 pulgada), paginación y uso de la orientación de la hoja en posición horizontal o vertical, tablas ajustadas correctamente.				
		Presentación formal	Tome en cuenta las instrucciones del documento denominado “Presentación formal y redacción de documentos” en https://drive.google.com/file/d/0B97vusqv-6z0SU1QWTRxaGdDZHM/view				
		Cobertura de investigación	Profundidad de cobertura de la investigación			1%	
		Formato del trabajo	Se presenta el trabajo en formato de Word			0,5%	
		Ortografía	Uso de ortografía correcta			0,5%	
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.			1%	
		Trabajo en equipo	Trabajo en equipo y de forma colaborativa: El informe es elaborado por todos los integrantes del grupo				
		Rubrica de evaluación	Adjunta la rúbrica de evaluación del primer avance al final del informe escrito			1%	
						Porcentaje total final	16%
						Porcentaje obtenido	
						Nota obtenida	

Apéndice 6. Hoja de evaluación de entrega de trabajo de investigación final

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 14%

#	Criterios de evaluación	Especificación		x	Observaciones	Valor	Valor obtenido
1	Trabajo de investigación final	Tabla de contenido	Generar tabla de contenido automática según la instrucción del protocolo			0,5%	
		3. Capítulo III. Marco metodológico	4.1. Definición del método a utilizar (Enfoque mixto, Método cualitativo (escala gráfica) y cuantitativo (método BARS) 4.1.1 Instrumento de evaluación (cuestionario)			6,5%	
			4.2. Elaboración de la herramienta				
			4.3 Aplicación de la herramienta				
			4.4 Análisis de la herramienta				
5. Conclusiones y recomendaciones	4.5 Diseño de Programa de formación sobre las debilidades identificadas producto del análisis de la herramienta						
	Presenta mínimo 3 conclusiones sobre el trabajo de investigación final. Estas deben presentar la profundidad del análisis			2,5%			
Referencias y citas bibliográficas	Presenta mínimo 3 recomendaciones sobre el trabajo de investigación final. Estas deben presentar la profundidad del análisis						
			Debe elaborar las referencias y citas en APA 7 edición.			0,5%	
2	Orden de las partes del trabajo	Apartados del documento	Cada apartado del documento como portada, tabla de contenido, introducción, etc., inician en una nueva página.			0,5%	
3	Estructura del trabajo final	Aspectos de forma del documento	Presenta textos justificados, interlineado 1,5, tipo de letra indicada (Arial o Time Roman número 12), tabla de contenido automática, uso de margen correcto según apa 7 ed. (2,54 cm de todos los lados. Equivalente a 1 pulgada), paginación y uso de la orientación de la hoja en posición horizontal o vertical, tablas ajustadas correctamente.			1%	
		Presentación formal	Tome en cuenta las instrucciones del documento denominado “Presentación formal y redacción de documentos” en				

			https://drive.google.com/file/d/0B97vusqy-6z0SU1QWTRxaGdDZHM/view			
		Cobertura de investigación	Profundidad de cobertura de la investigación			
		Formato del trabajo	Se presenta el trabajo en formato de Word			
		Ortografía	Uso de ortografía correcta			
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.			1,5%
		Trabajo en equipo	Trabajo en equipo y de forma colaborativa: El informe es elaborado por todos los integrantes del grupo			
		Rubrica de evaluación	Adjunta la Rúbrica de evaluación de entrega de trabajo de investigación final			
5	Actualización del I avance	Correcciones	Presenta las correcciones realizadas producto de la revisión de la docente del I avance			1%
Porcentaje total final						14%
Porcentaje obtenido						
Nota obtenida						

Apéndice 7. Hoja de cotejo de evaluación de exposición del trabajo de investigación final

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

Criterios de Evaluación		Especificación	x	Observaciones	Valor	Valor obtenido	
Exposición	Contenido de la presentación a exponer	Portada			5%		
		Biblioteca asignada	Presentación del área de la biblioteca y nombre de la biblioteca				
		Métodos de evaluación	Esquema de la metodología utilizada (método BARS 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)				
			Diseño de Programa de formación sobre las debilidades identificadas producto del análisis de la herramienta				
		Conclusiones y recomendaciones	Mínimo tres conclusiones				
	Mínimo tres recomendaciones						
	Presentación	Orden y presentación			1,5%		
		Distribución de la información en las diapositivas					
Organización adecuada de la herramienta evaluadora a exponer							
Habilidades para exponer	Claridad en el orden de las ideas expuestas			2%			
	Dominio del tema						
	Expone de forma clara						
	Se respeta el tiempo asignado por la docente para exponer						
	Fluidez en la exposición de las ideas						
	Dominio en la resolución de consultas						
Exposición colaborativa entre los integrantes	Todos los integrantes del grupo participan en la exposición y dominan toda la materia de la exposición			1,5%			
Porcentaje total final					10%		
Porcentaje obtenido							
Nota obtenida							