

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y
CIENCIAS DE LA INFORMACION

LA UNIDAD DE INFORMACION DE LA CONTRALORIA GENERAL
DE LA REPUBLICA EN EL CONTEXTO INSTITUCIONAL

Tesis de Graduación presentada para optar
al grado de Licenciatura en Bibliotecología
y Ciencias de la Información

Yetty Chavarría Alemán

1995

TRIBUNAL EXAMINADOR

ANA CECILIA TORRES MUÑOZ Ph.D.

Ana Cecilia Torres Muñoz

JORGE LUIS GONZALEZ FERNANDEZ Ph.D.

Jorge Luis González Fernández

LIC. MARCO A. QUIROS ABARCA

Marco A. Quiros Abarca

LIC. AGUSTIN UREÑA ALVAREZ

Agustín Ureña Álvarez

LIC. MAGDA C. SANDI S.

26 JUN. 1995

FECHA -----

COMITE ASESOR

JORGE LUIS GONZALEZ FERNANDEZ, Ph.D.

Director de la tesis

LIC. MARCO A. QUIRÓS ABARCA

Lector

LIC. AGUSTÍN UREÑA ALVAREZ

Lector

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme
concluir una meta más
en mi vida.

A mi madre, por ser la
inspiradora de luchas
constantes de superación.

A Geovanny, por su amistad
y apoyo en la consecución
de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar un sincero agradecimiento a las personas que contribuyeron de una forma u otra al desarrollo y finalización de este estudio:

Al Director, Dr. Jorge Luis González, por su gran disposición para orientarme en el desarrollo y conclusión de esta investigación. Gracias a sus recomendaciones, este trabajo ha llenado las expectativas previstas.

Al Licenciado Marco Antonio Quirós, por las valiosas observaciones y recomendaciones brindadas durante el desarrollo del trabajo.

Al Licenciado José Agustín Ureña, por su valioso aporte para el desarrollo del tema sobre la administración y organización de la Contraloría General de la República, así como las observaciones generales realizadas a la investigación.

Al Licenciado Ismael Chacón, estadístico, quien con su aporte profesional en el análisis e interpretación de la información, hizo posible el análisis y presentación de los datos.

A la Bibliotecóloga Marta Cordero, por su invaluable colaboración en el suministro de datos sobre su Unidad, así como en la distribución y recepción de los cuestionarios a los funcionarios de la Institución.

A los funcionarios de la Contraloría General de la República, que con el suministro de la información a través de los cuestionarios y entrevistas, contribuyeron de manera significativa en el logro de los objetivos propuestos.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron en el desarrollo y conclusión de esta investigación, me brindaron su apoyo, y en todo momento creyeron en mí.

MIL GRACIAS A TODOS

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|--|----|
| I. | INTRODUCCION | 1 |
| A. | El problema y su importancia | 2 |
| B. | Objetivos | 5 |
| II. | ANTECEDENTES TEORICOS Y PRACTICOS | 7 |
| A. | Importancia de la información en el desarrollo | 8 |
| B. | Centros especializados de información ... | 13 |
| C. | Organización de un centro especializado de información | 21 |
| 1. | Centros de documentación | 22 |
| 2 | Unidades de información especializadas | 23 |
| D. | Funciones de una unidad especializada de información actual | 28 |
| E. | Proyección de los centros especializados de información a nivel institucional y nacional | 31 |
| F. | La Contraloría General de la República ... | 33 |
| 1. | Reseña histórica..... | 33 |
| 2. | Organización administrativa | 36 |
| G. | Unidad de Información Rafael Angel Chinchilla Fallas | 44 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| 1. | Reseña histórica | 44 |
| 2. | Organización administrativa | 46 |
| III. | PROCEDIMIENTO METODOLOGICO | |
| A. | Tipo de investigación | 48 |
| B. | Sujetos y fuentes de información | 49 |
| 1. | Sujetos | 49 |
| 2. | Fuentes | 53 |
| C. | Variables: definición e instrumen- tación | 53 |
| D. | Descripción de los instrumentos | 63 |
| E. | Procedimiento para el análisis de la información | 65 |
| IV. | ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION..... | 67 |
| A. | Aspectos generales | 68 |
| B. | Variables del Estudio | 70 |
| V. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 123 |
| A. | Conclusiones | 123 |
| B. | Recomendaciones | 138 |
| VI. | LITERATURA CITADA Y CONSULTADA, APENDICES Y ANEXOS | 148 |
| A. | Literatura Citada | 149 |
| B. | Literatura Consultada | 153 |
| C. | Apéndices | 156 |

INDICE DE CUADROS

| | | |
|---------------|--|-----|
| Cuadro No. 1. | Profesión de los encuestados | 78 |
| Cuadro No. 2. | Grado académico de los encuestados | 80 |
| Cuadro No. 3. | Area de especialización de los encuestados | 81 |
| Cuadro No. 4. | Actividades y funciones que desarrollan en su área | 82 |
| Cuadro No. 5. | Actividades y funciones que desarrollan los jefes de dirección y departamento | 83 |
| Cuadro No. 6. | Fuente a la que acude el usuario en la búsqueda de información en su unidad de información | 98 |
| Cuadro No. 7. | Atención que se le brinda en la localización de información | 99 |
| Cuadro No. 8. | Tipo de material que más consultan | 102 |
| Cuadro No. 9. | Opinión sobre el equipo y mobiliario de la unidad de información | 105 |
| Cuadro No.10. | Equipo que consideran los encuestados debe poseer la unidad de información.. | 106 |
| Cuadro No.11. | Servicios que consideran los encuestados debe brindar la unidad de información | 108 |
| Cuadro No.12. | Utilización del servicio de préstamo de material bibliográfico por parte de los usuarios encuestados en un mes | 109 |
| Cuadro No.13. | Tiempo para recibir el servicio de préstamo | 110 |
| Cuadro No.14. | Satisfacción de los encuestados con el servicio de préstamo | 111 |

| | | |
|---------------|--|-----|
| Cuadro No.15. | Uso del servicio de préstamo inter- unidades de información por los funcionarios encuestados | 113 |
| Cuadro No.16. | Utilización del servicio de adqui- sición de materiales por parte de los funcionarios encuestados | 114 |
| Cuadro No.17. | Temas que les interesa consultar para realizar sus funciones | 116 |
| Cuadro No.18. | Promedio de tiempo por semana que utilizan los directores y jefes de departamento para actualizarse | 117 |
| Cuadro No.19. | Acciones que toma el usuario cuando no localiza información en la unidad de información de la Contraloría General | 118 |
| Cuadro No.20. | Tipo de material que más le interesa consultar | 119 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|---------------|--|----|
| Figura No. 1. | Organigrama de la Contraloría General de la República | 77 |
|---------------|--|----|

CAPITULO I
INTRODUCCION

A. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

La creación y administración de unidades de información en las instituciones públicas de Costa Rica, ha respondido a necesidades propias de cada entidad, en el manejo específicamente de materiales informativos para la toma de decisiones de su personal. Estas instituciones tienen un objetivo claro dentro del aparato estatal, sin embargo, si se hace una revisión general de las colecciones que componen su acervo informativo, puede detectarse información o documentos que de acuerdo a sus actividades específicas no corresponden a éstas, debido a que no se cuenta con una clara política de selección y adquisición que responda a las necesidades de información institucionales.

Las unidades que tienen ese perfil son consideradas por sus usuarios, como unidades semejantes a las bibliotecas públicas, escolares o universitarias, y no como sitios a donde pueden acudir en busca de información que les ayude a resolver problemas inmediatos relacionados con el desarrollo de su trabajo.

Por otro lado, la documentación generada en estas instituciones muchas veces no es enviada a las unidades de información, pues se considera que en éstas sólo debe haber libros, enciclopedias y revistas, dejando de lado el tratamiento especializado de esa información por medio de

la indización y servicios de referencias informativas para futuras investigaciones. Es más, éstas unidades terminan brindando los servicios básicos de almacenamiento y recuperación de información sin abrirse espacio a otros campos especializados.

Al respecto, Agudelo Clavijo (1981, p.7) se refiere al centro de información especializado como "una organización que lleva a cabo las funciones de selección, adquisición, almacenaje y recuperación de información de documentos específicos, más anuncios, resúmenes, extractos, índices y diseminación de información ..." en respuesta a las solicitudes de los usuarios en forma expedita.

La unidad de información de la Contraloría General de la República no escapa a la conceptualización de biblioteca tradicional, a pesar de que el objetivo en el momento de su fundación fue responder a la necesidad que tenían los empleados de la institución de obtener información sobre la contabilidad y administración. Actualmente, al trasladarla a la Dirección General del Centro de Capacitación, se pretende transformarla en fuente de apoyo a las actividades propias de esta Dirección.

La participación de la Contraloría en el proceso de reorganización estatal, le exige mantenerse informada sobre los diferentes aspectos y quehaceres de las entidades a las que debe fiscalizar, de tal forma que las decisiones que se

tomen respecto a la "inversión, procedencia y manejo financiero y legal de los Fondos Públicos" (Documentos de la Contraloría, 1992, p.3), sean lo más acertadas posibles.

La información sigue siendo un recurso fundamental que afecta a todas las esferas organizacionales. Su buena utilización depende no solamente de tenerla en un lugar determinado, sino en poder accederla en el momento preciso y justamente lo que se necesita. Una buena gestión de la información se inicia en el "análisis de las necesidades organizacionales y gerenciales modernas para buscar aquéllos conocimientos que llenen esas necesidades y que un dirigente debe aprender" (Rojas, 1992, p.20). Para llevarlo a cabo, se deben "establecer categorías de usuarios o clientes a los que se ofrecerán los servicios ... así como que tipo de información necesita la organización, cuál información podría ser utilizada y cuál debe ser desechada" (Rojas, 1992, p.21).

La unidad de información de la Contraloría no cuenta con un estudio de necesidades de información y de diagnóstico. Tampoco la categorización de usuarios está clara. De ahí que su funcionamiento se basa en necesidades de información generales, que impide establecer criterios para llegar a medir con exactitud, las áreas que requieren mayor atención o fortalecimiento. Cuando el personal de la unidad de información tiene un panorama global de las

actividades de la institución y categoriza a los usuarios, la labor en cuanto a la satisfacción de los requerimientos informativos de los funcionarios es más acertada, debido a que se puede lograr un acercamiento directo y personalizado que facilita vislumbrar, las áreas de interés o mayor necesidad.

Se ha considerado necesario realizar una investigación en la unidad de información de la Contraloría General de la República, con el fin de ofrecer al personal responsable de la gestión de la información en particular y a la Institución en general, datos sobre la situación actual de ésta, y la posibilidad de poder proyectarse con servicios especializados a la comunidad a la que sirve de una manera más acorde con las exigencias de información actual.

B. OBJETIVOS

B.1. GENERAL

Investigar el estado actual de la unidad de información de la Contraloría General de la República, con el fin de determinar su papel dentro del contexto institucional.

B.2. ESPECIFICOS

En la Contraloría General de la República:

1. Identificar los objetivos de la Contraloría General de la República.
2. Describir la organización administrativa de la Contraloría General de la República.

En la unidad de información de la Contraloría General de la República identificar:

3. Los objetivos de la unidad de información de la Contraloría.
4. Los recursos económicos, físicos, humanos e informativos de la unidad de información.
5. El equipo y mobiliario de la unidad de información.
6. Los servicios que la unidad de información ofrece.
7. Los requerimientos de información de los usuarios de la unidad de información.
8. El papel que desempeña la unidad de Información de la Contraloría General de la República.

CAPITULO II
ANTECEDENTES TEORICOS Y PRACTICOS

A. IMPORTANCIA DE LA INFORMACION PARA EL DESARROLLO

Para hablar sobre el impacto que tiene el buen uso y transferencia de la información, convertido en conocimiento para el desarrollo de la sociedad y por consiguiente de los países, es necesario definir cada uno de los elementos que conforman este fenómeno. Jaramillo, García, Peláez y Restrepo (p.259, 1992), definen el desarrollo de una sociedad "como el empeño humano por encontrar formas conducentes a una mejor satisfacción de sus necesidades y de la calidad de vida".

Zarza, (1992, p.70), ofrece el siguiente concepto para los elementos que intervienen en la información:

"Dato: descripción de hechos fundamentales .
. . . **Información:** resultado del análisis, la síntesis y la evaluación de los datos . . .
Conocimiento: información asimilada por la memoria humana que favorece la capacidad del hombre como agente de cambio."

Además, el uso de la información "conlleva cubrir algunos pasos previos: que exista, que se reconozca y que esté disponible" (Morales, 1991, p.23). Estos elementos combinados entre sí, dan la base del conocimiento. Por lo tanto, un tratamiento efectivo de los mismos brindarán confiabilidad, oportunidad y accesibilidad al proceso de transformación económica y social de los pueblos.

Un país en donde la información sea evaluada de una forma responsable y pueda ser recuperada fácilmente, su aplicación puede incidir en la reducción de costos para la toma de decisiones en los campos económicos y sociales, y a su vez repercutirá en el nivel de vida de sus habitantes al integrar al hombre con su entorno en todos estos procesos.

Es importante mencionar las características ideales que debe tener la información: oportunidad, confiabilidad, actualidad, propiedad, accesibilidad y proyectabilidad que redundarían en los objetivos nacionales de desarrollo.

Zarza (1992, p. 71), da una representación de como el elemento información está inmerso en el desarrollo económico para países en vías de desarrollo de la siguiente manera:

"Desarrollo económico = (trabajo capital, información, x, y) donde x = otros bienes y servicios . . . y = influencia del entorno (baja de precios de productos de exportación, pérdida de mercado, otras coyunturas positivas o negativas) . . . Elementos influyentes: **Información directa o cognoscitiva:** significado intelegible por el hombre . . . **Información contrapartida:** registra el contenido de transacciones y operaciones . . . **Información cristalizada:** relación indisociable de los bienes y servicios que la contienen." (Zarza, 1992, p.71).

La influencia de la información al entorno y a lo interno de la sociedad, está presente en todas las actividades de desarrollo realizadas, especialmente en la comercialización de bienes y servicios. Es pues, un

recurso estratégico que los países en vías de desarrollo pueden aprovechar con la generación de nuevos conocimientos por medio de la investigación y desarrollo, que le proporcione una posible salida a crisis económicas severas, contando con tecnología y recurso humano más capacitados y eficientes.

Para llegar a un nivel de eficiencia y competitividad Zarza (1992, p.72), menciona la necesidad de establecer políticas que le den un importante lugar al recurso información, tomándolo en cuenta como:

-Recurso físico: con valorización igual al dinero, la materia prima o la mano de obra. Para ello se requiere un análisis de la oferta y la demanda de la información con el fin de establecer mecanismos de compensación entre el gobierno y empresas para lograr su financiamiento.

-Recurso personal: partiendo de la gama de conocimientos con los que cada individuo cuenta según su especialidad y experiencia, el éxito que este tenga dentro de la sociedad será tomado desde el punto de vista de la administración del recurso informativo y su disponibilidad a través de todos los medios de comunicación posibles.

-Recurso de organización: al ser la información un recurso que permite mejorar los diferentes procesos económicos y sociales de un país, conduciéndolo con mayor seguridad a la competitividad a través del mejoramiento de

la calidad de bienes y servicios, se hace necesaria la elevación de la cultura del recurso información dentro de cada organización, pues de lo contrario, se verá enfrentada a la duplicidad de esfuerzos, toma de decisiones incorrectas a consecuencia de informaciones incorrectas o desactualizadas con una repercusión negativa de influencia de mercado.

-Recurso productivo: debido a que la productividad de una empresa se mide por la calidad de las decisiones que tomen sus gerentes y consecuentemente, por la calidad de información que éste maneje para ejecutarlas, el recurso información incide fuertemente en el sector productivo de un país, de acuerdo a la importancia que ésta representa para la organización y fácil acceso.

-Recurso nacional: al ser considerada como tal, facilita el manejo de las estrategias nacionales e internacionales dirigidas a alcanzar el desarrollo, constituyéndose así en la infraestructura primaria para cualquier plan de desarrollo.

Ante la panorámica expuesta, los países en vías de desarrollo cuentan con la materia prima que les puede ayudar a prevenir y enfrentar los problemas en los que viven inmersos. Lo que se hace necesario es una redefinición de estrategias para alcanzar un desarrollo integrador en los campos económico y social a partir de una

buena organización, manejo y utilización del recurso información para poder competir dignamente. Para ello, se deben tomar puntos de partida específicos como un cambio de actitud hacia este recurso, promoviéndolo como instrumento de intercambio y exportación; adquiriendo financiamiento para el acceso a la información; organizando a nivel nacional, por sectores, tanto privados como públicos, la información generada en sus diferentes presentaciones y especialidades para que sean de fácil acceso para poder así evaluar su impacto en los bienes y servicios que se ofrecen a nivel nacional e internacional.

Al entrar a considerar el verdadero valor de la información para el desarrollo, se debe tener disposición por parte de los niveles dirigentes de asignar presupuesto que permita mantener la inversión en la adquisición, procesamiento y difusión de la información, ya que los problemas del desarrollo son multidisciplinarios e intersectoriales, con bases económicas, científicas, técnicas, culturales y políticas.

La incorporación del conocimiento al proceso productivo es factible en la medida en que los recursos informativos estén disponibles, logrando el investigador extraer el conocimiento práctico para concluir en un mejor producto y/o una adecuada decisión administrativa y financiera para competir ante el mercado nacional e

internacional, pues según afirma Drucker, "solo en términos de conocimiento, una empresa puede ser diferente, al producir algo con valor de mercado"(1991, p.56).

B. CENTROS ESPECIALIZADOS DE INFORMACION

Los centros especializados de información toman auge, a partir de la necesidad de organizar la información tan variada de diferentes áreas que surgen, a partir de la Segunda Guerra Mundial, donde las comunicaciones entre los países se facilitan debido a los avances en las telecomunicaciones y los mismos medios de transporte. Al respecto, Toffler (1993, p.30), dice: "en Estados Unidos, con un ordenador personal y un módem, cualquier persona tiene acceso a bases de datos, como el Index Medicus, y conseguir informes científicos sobre cualquier tema..."

Arango (1992, p.10) menciona que actualmente, uno de los aspectos relevantes en los centros especializados de información es precisamente, la administración de su materia prima, en donde:

"La información que se asocia a la ejecución y perfeccionamiento de actividades científicas, tecnológicas, económicas y sociales de carácter profesional y técnico que constituyen sectores de actividades específicas en la sociedad, tales como la dirección, la innovación, la investigación, las inversiones, el comercio, la producción y los servicios conforma el sector de la industria de la información denominada servicios de información especializada".

Sin embargo, algunas veces se han establecido centros de información que van acumulando una gran cantidad de documentos que podrían ser de poco uso y analizados muy superficialmente, dejando de lado gran cantidad de datos contenidos en ellos o por otra parte, no hacen uso de las nuevas tecnologías para implementar servicios novedosos como el mencionado anteriormente. Al respecto, Arango (1992, p.10) afirma que:

"en la actualidad la información y sus tecnologías son un elemento vital incluso determinante, del ritmo del cambio económico, tecnológico y social dada su activa participación en la expansión y desarrollo del transporte, del comercio, de las finanzas..." (Arango, 1992, p.10).

Los centros de información están en la obligación de ayudar a romper la barrera que obstaculiza la transferencia de conocimientos en las empresas. Esto se puede canalizar mediante un proceso de concientización en la mentalidad del usuario de manera que la información esté bien organizada y de fácil acceso, estar cerca de los generadores de información para recuperarla tan pronto esté disponible y proporcionarle a la empresa el tipo de información que necesita, es decir cumplir con la pertinencia de ésta. Sobre lo anterior, Meltzer (1983, p.19), afirma "... si falla el manejo adecuado de la información, o si se administra mal, el resultado puede reflejarse en una

dimensión de las utilidades de la empresa debido a un aumento en los costos operativos".

Para que los centros especializados de información puedan apoyar dinámicamente a las instituciones o empresas a las que están adscritas, y repercuta en un nivel efectivo de competitividad y desarrollo de los países, es necesaria la implementación de las corrientes administrativas vigentes, cuyo objetivo es lograr la calidad de los servicios y productos que se ofrecen. García-Morales (1993, p.73), dice que "el beneficio de la mejora de la calidad del servicio redundará en última instancia en el aumento del beneficio global de la empresa". Esta podrá medirse en la oportunidad de la información para la toma de decisiones obtenida o gestionada por su centro de información.

La definición de calidad es aplicable tanto a empresas que producen bienes de consumo como aquéllas de servicio. Al respecto, Pozo Pino citado por Leñero (1994, p.34), define la calidad como "la conducta humana de reconocer la presencia de otro que necesita de mí y darle exactamente lo que necesita".

Los centros especializados de información tienen la tarea fundamental de organizar sus servicios y productos de tal forma que sus clientes se sientan satisfechos con su existencia. Se debe entonces, tomar acciones encaminadas

al mejoramiento de estos servicios y productos tomando como base las definiciones establecidas por la norma ISO 9000 en materia de calidad que contempla, la formulación de políticas, objetivos y planes, así como la evaluación y seguimiento de los procesos de calidad que se implanten.

Algunas de las características en las que se puede enmarcar la calidad de una unidad de información son por ejemplo, las sugerida por García-Morales (1993, p.76):

“Un local ordenado y agradable, un servicio atento que ayude al cliente a orientarse, una información pertinente actualizada y rápida, facilidades para la consulta, el desarrollo del trabajo y la obtención de documentos, etc.”

Estas características no son nada distintas de lo que se puede esperar de un negocio al que se ingrese a comprar un producto y para el establecimiento de la política de calidad que se desee alcanzar, estos elementos deben ser contemplados.

La satisfacción de las necesidades de los usuarios con el producto información, y lo que la unidad de información le ofrece en el servicio que lo acompaña, incluye un marco de ambientación, trato amable y rapidez de localización de la información.

Para el establecimiento del proceso de política de calidad, es necesario tomar en cuenta la opinión de los usuarios, las expectativas que se tengan de la unidad de

información y la evaluación de los productos y servicios con los que se cuenta, pues serán elementos primordiales para establecer la misión y metas de la unidad. Es el primer proceso que se debe iniciar siendo responsabilidad de la jefatura de la unidad de información, con el apoyo la entidad para la cual funciona.

Posteriormente y de acuerdo a esta evaluación, se procede a definir los objetivos que se tendrán para llevar a cabo esa satisfacción de necesidades manifiestas y todo el funcionamiento de la unidad de información. Estos objetivos deben ser lo más reales posibles para poder ser medidos en calidad y/o cantidad; pero también alcanzables. Van orientados a mejorar o eliminar los servicios y productos que así lo requieran, pero también a implementar de acuerdo a las necesidades cambiantes de sus clientes, aquéllos que cada día vayan surgiendo debido a la constante innovación de la ciencia y tecnología.

La elaboración del plan de acción para llevar adelante cada objetivo, es necesario en la medida que sean descritas las actividades y se asignen las responsabilidades, con nombres y apellidos para ejecutarlas. También es indispensable elaborar un cronograma que esquematice objetivos, acciones, recursos, costo y responsables de cada actividad descrita. Según recomienda García-Morales (1994, p.82), para llevarlas a la práctica, es necesario tomar en

cuenta elementos como: oportunidad en la ejecución del programa, motivación del personal a cargo de la unidad de información, formación en cuanto a conceptos, información de metas y objetivos, una mejor comunicación interna, coherencia en las directrices del proceso, cuantificación de acciones y resultados y flexibilidad en la aplicación de las reglas.

Finalmente, la evaluación y seguimiento de este proceso podrá hacerse mediante la reacción que los usuarios tengan sobre el nuevo proceso de su unidad de información, permitiendo hacer una comparación con el funcionamiento anterior, además de la detección de errores en el actual.

La implementación de la norma de gestión de calidad basada en la norma ISO 9000 (INTECO, 1991), implica un cambio de actitud, no sólo en los altos directivos de la empresa donde se encuentre establecida la unidad de información, sino en el personal de las ciencias de la información. Ante la panorámica actual de globalización de mercados, que plantea el libre intercambio de bienes y servicios, el profesional de la información se ve obligado a actualizar sus productos y servicios, incorporando nuevas tecnologías, así como terminologías que permitan un fácil y rápido acceso a la información generada tanto interna como externamente. Al respecto, Demming (1992, p.140) dice: "aunque se trabaje intensa y duramente, si no sabe lo que

se está haciendo, no se tendrán los resultados que se espera".

No hay empresa pública o privada, que escape a las corrientes actuales de competitividad mediante el mejoramiento de la calidad de sus servicios y productos, resultado de la apertura comercial y el intercambio de bienes y servicios. Es por ello, que los centros especializados de información deben convertirse en un pilar fundamental para lograr ese nivel competitivo.

Las empresas públicas de servicio están interesadas en mejorar la calidad de sus servicios, ante la amenaza de las corrientes de privatización, razones por las que les preocupa ser eficientes. Sus usuarios pasarán a ser clientes, y por lo tanto, determinarán con mayor claridad de dónde y de quién obtienen mejor atención.

Debido al establecimiento de la información como fuente primordial para la creación de la riqueza, donde las nuevas tecnologías provocan cambios radicales y constantes en la sociedad actual, el profesional de la información requiere una reorientación de su quehacer como tal, revolucionando en las técnicas y procesos de la gestión, almacenamiento y recuperación de información. Es lo que podría llamarse reingeniería de servicios y productos de información, donde se procede a reconstruir todos los procesos, haciéndolos bien desde el principio y basados en

la experiencia que dejaron los errores. La reingeniería es definida por Hammer y Champy (p.34, 1994) como:

"la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez".

Empieza por la apertura y flexibilidad a los cambios que se están dando en todos los niveles, donde es propio de la era de la información el "mejoramiento continuo en el servicio al cliente, a través del perfeccionamiento de los procesos de trabajo" (Leñero, 1994, p.22).

A nivel nacional Araya (1994, p.25), hace mención a un hecho importante en este proceso de cambio de esquemas en el que se debe "tender hacia productos y servicios más acordes con el grado de educación de la población ... Incorporar más información en el proceso productivo nacional". En este reconstruir esquemas mediante el mejoramiento continuo de los procesos con miras a lograr el desarrollo del país, es en los que sin duda alguna debe intervenir este nuevo profesional de la información, para poder llenar las expectativas deseadas en los umbrales del siglo XXI, donde será necesario saber cómo se hace cada trabajo, porqué y para quién se hace.

Norton, citado por Ponjuán (1991, p.5), afirma que a los profesionales (de la información) del futuro "se les exigirá un alto nivel profesional en roles de alta

demanda". Una de esas demandas es apoyar el sistema productivo de sus países a través de productos y servicios de información altamente especializados.

C. ORGANIZACION DE LOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE INFORMACION

Los Centros Especializados de Información, se encuentran organizados en diferentes modalidades, tales como: centros de documentación y unidades de información especializadas, entre los más conocidos. Sin embargo, hoy día, la mayoría de estos centros combinan sus ámbitos de acción, para dar a los usuarios un mejor servicio y para ahorrarle costos a la empresa.

Es necesario considerar que la información es un recurso que hay que saberlo usar para luego transferir al usuario lo que realmente necesita, adoptando modelos propios, esto es, realidades concretas de la población y país al cual sirve.

Se presenta en este estudio la definición de cada uno de los centros especializados que se mencionan anteriormente con el objetivo de tener una panorámica global de sus funciones.

1. Centros de documentación

Seleccionan, analizan y difunden información, además de elaborar productos de información que sean de utilidad a sus usuarios. Se distinguen entre ellos según su especialidad y objetivos, así como su campo de acción. El dedicarse a trabajar en una disciplina científica muy concreta, a nivel nacional y/o internacional, pero de manera profunda, teniendo muy en cuenta las necesidades de sus propios usuarios, les permite ofrecer pertinencia y calidad documental.

El elemento principal que hace la diferencia entre la biblioteca o centro de información especializado, es el que por lo general, el centro de información especializado no archiva la información, sino que la distribuye. No obstante, para este estudio, se aplicará indistintamente el término centro de documentación y unidad de información especializada, debido a que ambos combinan acciones que en la práctica se asemejan. Para ello, se basará en la teoría de Amat Noguera (1982, p.25), quien afirma que "biblioteca científica y centro de documentación son considerados como términos sinónimos, ya que cumplen con los mismos objetivos y servicios de la cadena documental", al tener como meta primordial la satisfacción de las necesidades de información de sus clientes y proporcionársela de forma

oportuna y pertinente. Jaramillo et. al. (1980, p.198), agrega al respecto:

"lo que distingue hoy día al centro de documentación es el uso y manejo de información no convencional y no escrita y la importancia dada al usuario, ya que un servicio de este tipo será juzgado como bueno o malo por su capacidad de satisfacer las necesidades del usuario y no por sus calidades técnicas o profesionales".

Algunos de los servicios que un centro de documentación debe brindar son:

- Reunir, catalogar y clasificar documentos
- Seleccionar y analizar los documentos y preparar bibliografías especializadas.
- Poner a disposición del público la documentación que posee mediante la reproducción, traducción o edición.
- Promover los servicios y productos de información a nivel interno como externo de la organización a través de charlas, exposiciones, etc.

2. Unidades de información especializada

En la reunión del 2 de julio de 1909 en Bretton Woods, New Hampshire, Estados Unidos, un grupo de bibliotecarios presenta a consideración de sus colegas, un nuevo concepto de biblioteca a fin de establecer la diferencia entre los otros tipos existentes, a saber, las escolares, utilizadas

por estudiantes de primaria y secundaria; las universitarias, cuya población de usuarios son los estudiantes de las universidades y sus profesores; y las públicas, cuya orientación está definida hacia todo tipo de usuario de las comunidades. A este nuevo concepto se le denominó **Biblioteca Especializada**. (Strable, 1968, p.1).

Posteriormente, en el diccionario de la ALA (American Library Association, 1983, p.323), se define a la biblioteca especializada como aquélla:

"establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, asociación, organización estatal u otro grupo o entidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización".

La biblioteca especializada vino a intentar resolver problemas de información de grupos de especialistas, que requieren con cierta pertinencia datos para sus investigaciones y evitar así perderse en un mar de documentos recibidos diariamente. En este tipo de biblioteca predominaba las publicaciones periódicas (diarios, revistas, boletines), separatas, informes, normas, especificaciones y patentes. Su existencia y buena administración permitían (aún hoy cumplen ese objetivo), a los especialistas no repetir temas de investigación y/o experiencias ya realizados, así como a un oportuno aprovechamiento de los recursos informativos existentes.

Estos propósitos fueron los que unieron en 1909 a 28 bibliotecarios especializados bajo el lema "**poner el conocimiento en acción**"

Con los cambios vertiginosos en los que las sociedades se ven envueltas debido al desarrollo de la ciencia y la tecnología, las unidades de información han tenido que revolucionar en sus servicios y productos, de tal forma que la especialización ha sido la característica predominante, junto a la incorporación de nuevas tecnologías computacionales. Su tradicional colección de libros y revistas, se ha visto "alterada", al incluir otro tipo de materiales informativos en diferentes presentaciones, tales como el disco compacto, los videos y el acceso en línea a bases y bancos de datos. Es por ello que se les denomina, unidades de información especializada, pues su concepto literal, limitado únicamente a libros o material impreso, ha variado conforme la tecnología avanza.

Amat (1990, p.26), afirma que en el mundo electrónico actual, las unidades de información deben poner su mayor énfasis en:

- a. La colecta, catalogación e indización de los documentos en su papel de intermediarios de la información científica.
- b. Hacer accesibles los documentos en forma gratuita o a un costo menor.

- c. Serán más selectivas y especializadas en la medida que incluya procedimientos de indización más precisos para lograr que los documentos sean intelectualmente más accesibles.

Existen otros elementos que hace de estas unidades de información una diferencia con respecto a las demás, como por ejemplo:

- a) La ubicación, pues pertenecen a organizaciones industriales o comerciales, instituciones públicas, etc. (donde su principal objetivo no es la educación)
- b) El campo temático es de carácter único y definido, pues debe orientar su colección al cumplimiento de las metas de la organización a la que esté adscrita.
- c) El tipo de usuario que por lo general demanda de información es especializado, y al estar ubicada en una entidad en particular, sus clientes son los funcionarios de esa entidad con intereses y necesidades particulares, que buscan información para resolver un problema determinado.
- d) El tamaño en cuanto a colección, personal y espacio es reducido.
- e) El énfasis en la función informativa que cumplen -a diferencia de otras bibliotecas que buscan la

educación de grandes grupos, la recreación o la investigación científica-, es el suministro de información para fines inmediatos y utilitarios, por lo que ésta se puede dar con frecuencia mucho antes de necesitarla.

Las unidades de información especializadas han alcanzado un extraordinario desarrollo a partir de su reconocimiento en 1909. Es así como después de la Segunda Guerra Mundial, logra su período de mayor proliferación debido a la gran explosión de información que se da a través de la edición de publicaciones periódicas especializadas.

El nacimiento de las unidades especializadas de información en las distintas organizaciones, se debe en la mayoría de los casos, a la manifiesta necesidad por parte de los ejecutivos de crear una, debido entre otras razones, al gasto de dinero en la compra de duplicados de libros y publicaciones periódicas para los empleados sin ser lo suficientemente controlados y utilizados ampliamente; o porque en la organización al realizar un inventario se da cuenta de la gran cantidad de materiales informativos que se encuentran dispersos en los diferentes departamentos u oficinas en cajones o archivos.

D. FUNCIONES DE UNA UNIDAD ESPECIALIZADA DE INFORMACION ACTUAL.

A pesar de que en teoría a la unidad especializada de información se le considera creada y en pleno establecimiento a partir del momento en que se le acondiciona un determinado lugar con un mobiliario discreto, teléfono, algunas obras de referencia y un profesional de la información, no todas son iguales. Más bien, su condición como tal se determina bajo ciertos niveles de servicio, a pesar de que cumplen con tres funciones comunes: adquisición, organización y diseminación selectiva de información.

Amat (1990, p.26), menciona las siguientes funciones para una unidad de información:

1. Indización y análisis de la literatura primaria.
2. Construcción de lenguajes de indización.
3. Explotación de fuentes electrónicas.
4. Asesoramiento en el funcionamiento del acceso en línea.
5. Formación en el buen uso de los medios de acceso a la información científica.

Es así como la actividad profesional de la información se perfila actualmente a interrelacionar la sistematización de los recursos informativos con la aplicación de la tecnología. Esto porque con el acceso a bases de datos en

línea o CD-ROM, donde la obtención de datos se da de una forma rápida y flexible a la vez, ha dejado al descubierto la problemática del acceso al documento completo, pues aunque electrónicamente hoy día es posible, su costo es enorme en lo que se refiere a las bases de datos y a veces inaccesible por problemas de idioma, el costo no es contemplado presupuestariamente en la mayoría de las unidades de información que funcionan en las instituciones.

Entra en escena entonces, la pericia con que el profesional de la información, en un trabajo interdisciplinario con los especialistas, pueda llevar a cabo en la obtención y análisis de los documentos primarios, con los que cuente su unidad de información.

Al respecto, Blumenthal, citado por Tirado (1992, p.72), define el trabajo profesional integrado como:

"un proceso participativo y permanente que desarrolla en el trabajador una comprensión general del contexto en donde se plantea y ejecuta su trabajo, a la vez que lo califica para especializarse en líneas ocupacionales demandadas por los establecimientos de producción de bienes y servicios".

Este tipo de trabajo interdisciplinario, dotaría al profesional de la información de aptitudes, conocimientos y las destrezas necesarias para facilitar el desempeño de su labor de analista y culminar con el logro de los objetivos de la unidad de información, a su vez que integra a los funcionarios de la organización en un proceso de

retroalimentación, aprovechando todos los recursos informativos y humanos disponibles.

La función que cumpla la unidad de información especializada en una organización va estrechamente ligada al profesional que esté al frente de ésta, así como de la importancia que los dirigentes de dicha organización le presten al recurso informativo, como un valioso medio de ahorro de esfuerzos humanos, económicos y tecnológicos para llevarlos a una mayor eficiencia.

Los centros de información especializada cumplen un papel fundamental dentro de la entidad a la cual sirven, pues el administrar adecuadamente la información, evitará gastos económicos, de tiempo y ejercerá de esta manera un control directo sobre las necesidades de información del personal, así como les proporcionará información pertinente a los usuarios mediante un especialista. Además, la información que le sea donada a la institución será seleccionada y procesada para su mejor aprovechamiento. Para ello, debe cumplir con ciertos objetivos de la empresa, tales como:

- Transformar los recursos financieros, humanos y bibliográficos en servicios de información que se ofrecen a los clientes (usuarios).
- Cumplir con los objetivos de la institución.

- Servir con rapidez y eficacia, brindando la información al cliente (usuario).

Kirkhan, citado por Bravo (1980, p.819), afirma que "las estructuras de información de hoy deben poseer una variedad suficiente de reacciones posibles con el fin de reconducir los bloqueos que a menudo se encuentran sometidas"

E. PROYECCION DE LOS CIE A NIVEL INSTITUCIONAL Y NACIONAL

De acuerdo a un estudio realizado por Sánchez y Chacón en 1986 y a los trabajadores actuales de estas unidades de información, para lograr un impacto en la función de los centros de información especializados dentro de la sociedad a la cual están llamados a servir, es necesario, como prioridad fundamental, que el profesional de la información esté familiarizado con las técnicas modernas de su área y tener dentro de su colección diferentes presentaciones de información: libros, publicaciones periódicas, folletos, publicaciones gubernamentales, normas y patentes, estadísticas, audiovisuales, electrónica, logrando dar acceso a varias categorías de fuentes sobre un área específica del saber.

Por otro lado, el profesional necesita los conocimientos de más fuentes de información e involucrarse

plenamente con las políticas y planes generales contemplados en la gerencia de la institución para ser luego analizadas sus implicaciones en los servicios que se brindan en el centro.

Otro aspecto que incide en la proyección que el centro de información pueda tener al entorno y lo interno es su ambientación, es decir, algunos elementos que lo hagan agradable, cómodo y llenen las expectativas que se tengan del lugar, tales como:

- Ubicación: debe estar en un lugar de fácil acceso y a la vista de los clientes.
- Iluminación: tener en cuenta luz natural suficiente.
- Ventilación: ventanas y ventiladores.
- Recursos materiales: referida a máquinas de escribir, mesas de lectura, escritorios.
- Mobiliario: mesas, sillas, archivos, ficheros.
- Equipo: computadores, terminales, fax, fotocopidora, medios de comunicación entre computadores (modem), VHS, radiograbadora, audiovisuales, otros.
- Recurso humano: Interdisciplinario y de acuerdo al campo de acción de la empresa. El profesional de la información será quien junto con el equipo de trabajo, dicte las pautas de trabajo a seguir.

- Servicios: de circulación y préstamo, referencia, disseminación de información a través de todos los medios posibles.

Para que una unidad de información especializada pueda funcionar adecuadamente, con los márgenes de libertad para la adquisición de materiales bibliográficos, audiovisuales, equipo, mobiliario y demás servicios que requiera su clientela, es necesario que cuente con los recursos económicos suficientes para poder realizar sus funciones. Lo recomendable en este caso es que la unidad de información cuente con su propio presupuesto.

Al respecto, Sánchez y Chacón (1986, p.18), mencionan que "el presupuesto es un indicador fundamental del apoyo institucional con el que cuenta una biblioteca, debido a que la institución comprende que los costos originados para crearla, organizarla y actualizarla no entran en el rubro de gastos, sino en el de inversión".

F. LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

1. Reseña histórica

Se crea a través del artículo 183 de la Constitución de la República de 1949, "con el fin de que el pueblo, por medio de los Diputados en la Asamblea Legislativa, vigilen a través de la Contraloría, la inversión, procedencia y

manejo financiero y legal de los Fondos Públicos." (Documentos de la Contraloría, pág.3). Fue su primer Contralor, don Amadeo Quirós Blanco.

Oficialmente, la Contraloría inicia funciones en 1951 y su Ley Orgánica es dada a conocer el 23 de diciembre de 1950.

Si bien es cierto su base legal se produce con la inclusión de los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, la función de vigilancia de las finanzas públicas se remonta a los tiempos de la colonia, a través de la Ley de Indias, y para la época de la independencia con la promulgación del Pacto de Concordia, donde se acentúa el deseo de salvaguardar los bienes de la Hacienda Pública al promover entre los encargados de los bienes públicos rendir informes de su gestión. Sin embargo, no contemplaban aspectos en el campo económico, financiero, jurídico y administrativo.

A partir del Pacto de Concordia, se origina un Tribunal de Cuentas, mediante decreto, el 6 de setiembre de 1825, que examinaría las cuentas contenidas en los informes. Posteriormente, el 26 de marzo de 1835 pasó a ser el Tribunal Superior de Cuentas y a partir del 26 de mayo de 1924, se transformó en el Centro de Control. Al igual que los otros entes, ésta última entidad "adoleció de autoridad para hacer valer sus decisiones y de la

escases de recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones" (Breves apuntes sobre origen, atribuciones y organización de la Contraloría General de la República, p.1).

Según el artículo 183 de la Constitución Política de la República, son deberes y atribuciones de la Contraloría:

"a. Fiscalizar la ejecución y liquidación de los presupuestos ordinarios y extraordinarios de la República.

No se emitirá ninguna orden de pago contra fondos del Estado sino cuando el gasto respectivo haya sido autorizado por la Contraloría; ni constituirá obligación para el Estado lo que no haya sido refrendada por ella.

b. Examinar, aprobar o improbar los presupuestos de las municipalidades o instituciones autónomas y fiscalizar su ejecución y liquidación;

c. Enviar anualmente a la Asamblea Legislativa, en su primera Sesión Ordinaria, una memoria de movimiento correspondiente al año económico anterior, con detalle de las labores del Contralor y exposición de las opiniones y sugerencias que éste considere necesarias para el mejor manejo de los fondos públicos;

- d. Examinar, glosar y fenecer las cuentas de las instituciones del Estado y de los funcionarios públicos;
- e. Las demás que esta Constitución o las leyes de asignen". (Constitución Política de la República de Costa Rica, p. 47-48)

Como se observa, las funciones de la Contraloría General de la República son sumamente delicadas e importantes dentro de la organización del estado costarricense, puesto que los gastos que se realicen en las instituciones estatales, autónomas, semiautónomas, entidades financieras como Recope, municipalidades, etc. deben ser fiscalizadas y autorizadas por esta Entidad.

Su papel dentro de la reorganización estatal, en este momento de transición, de políticas económicas que llevan al Estado a reformarse, a agilizar y a controlar los gastos de sus instituciones, es vital para un desempeño decoroso de sus funciones, una verdadera transferencia de información, tanto interna como externa que le permita, un mejor desempeño dentro del contexto nacional.

2. Organización administrativa

La Contraloría General de la República está organizada administrativamente en:

- a) **Despacho del Contralor General**, que es la máxima autoridad de la Institución.
- b) **Despacho del Subcontralor General**, que es el inmediato colaborador del Contralor y le corresponde sustituirlo en sus ausencias temporales.

Ambos son nombrados por la Asamblea Legislativa por un periodo de ocho años y pueden ser reelectos indefinidamente.

- c) **Dirección General de Planificación Interna y Evaluación de Sistemas**, que tiene a su cargo la implementación, mantenimiento y perfeccionamiento del proceso de planificación institucional y el desarrollo y puesta en ejecución del Sistema Nacional de Fiscalización.
- d) **Dirección General de Auditoría**: Es la encargada de ejercer la fiscalización posterior, sobre todo ente, órgano, dependencia, institución, corporación, funcionario o empresa que administre recursos y bienes públicos.

Esta Dirección está subdividida en cinco Departamentos:

- d.1. **Departamento de Organismos Descentralizados**: Tiene bajo su responsabilidad la fiscalización de gran parte de las instituciones autónomas del

país, principalmente a las Instituciones públicas financieras, a las instituciones públicas de servicios y a las Fundaciones.

- d.2. Departamento de Gobierno: le corresponde fiscalizar a los tres Poderes de la República, sea el Legislativo, Ejecutivo y Judicial, así como el Tribunal Supremo de Elecciones. Asimismo, fiscaliza a las entidades adjuntas a los Ministerios de Gobierno y a otras instituciones que por ley se han incluido dentro del Sector Gobierno, por ejemplo el Instituto Centroamericano de Extensión de la Cultura, la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio y la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
- d.3. Departamento Municipal: tiene a su cargo la fiscalización de las Municipalidades, los Consejos Municipales de Distrito y las Ligas de Municipalidades.
- d.4. Departamento de Empresas Públicas: tiene a su cargo la fiscalización de las empresas públicas no financieras, es decir, aquellas que de acuerdo con sus leyes orgánicas, acta constitutiva o escritura constitutiva, se dedican a la

producción, distribución y venta de bienes y servicios.

d.5. Departamento de Estudios Especiales: no tiene un área fiscalizadora definida, por lo que se le han asignado tres áreas definidas por Ley a la Contraloría General de la República, las cuales son: Deuda Política, definida como competencia de esta Contraloría en el Título Décimo del Código Electoral; la ley 6872 del 17 de junio de 1983, "Ley sobre el enriquecimiento ilícito de los servicios públicos y su Reglamento"; y la revisión de las liquidaciones de Festejos Populares, Ley 4286 del 20 de diciembre de 1968.

e) **Dirección General de Presupuestos Públicos:** le corresponde fiscalizar la ejecución y liquidación de los presupuestos de la República y ejercer el control previo de los egresos fiscales, así como aprobar o improbar total o parcialmente, los presupuestos y sus modificaciones y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que en materia presupuestaria deben acatar los entes del sector público y privado que estén obligados a ello. Esta Dirección, está compuesta por cuatro Departamentos estructurados de acuerdo con grupos

institucionales que integran el Sector Público,
a saber:

- e.1. Departamento de Gobierno Central
- e.2. Departamento Municipal
- e.3. Departamento de Empresas Públicas y Organismos Descentralizados
- f) **Dirección General de Contratación Administrativa:**
su trabajo consiste en la vigilancia de las acciones que desarrollan los entes públicos, sometidos a la Ley de la Administración Financiera de la República y al Reglamento de la Contratación Administrativa, en esta materia.
- g) **Dirección General de Asuntos Jurídicos:**
desarrolla una labor esencialmente asesora, tanto interna como externamente. Internamente asesora jurídicamente a todas las direcciones generales, oficinas y unidades de la Contraloría, incluyendo el Despacho de los Contralores Generales. Externamente, presta tal servicio a todas las entidades, órganos y dependencias de la Administración Pública Costarricense, tanto central como descentralizada y a las empresas públicas del Estado constituidas como sociedades mercantiles, a los entes públicos no estatales y eventualmente, a organizaciones privadas de

interés público, así como particulares cuando las consultas se refieren a la competencia de este Organismo de Fiscalización Superior.

h) **Dirección General de Control de Obras Públicas:**

le corresponde fiscalizar los proyectos que desarrolla el Sector Público Costarricense. Se enmarca dentro de las diferentes etapas de los proyectos que comprenden la planeación, programación, contratación, ejecución y mantenimiento de los mismos. El trabajo de esta Dirección se orienta, fundamentalmente, al desarrollo y ejecución de estudios de control posterior, de controles perceptivos mediante las visitas de fiscalización técnica, de atención de asesorías a otras unidades de la Contraloría General y otros estudios especiales.

Los estudios de control posterior incluyen los estudios que programa la Dirección en las instituciones públicas que proyectan, ejecutan o mantienen obras públicas. Las visitas de fiscalización técnica, comprende las visitas periódicas al sitio de las obras, las cuales tienen como objetivo principal verificar que su ejecución se ajuste plenamente a lo contratado.

- i) **Dirección General de Estudios Económicos:** realiza una serie de tareas de carácter permanente en dos grandes áreas: efectividad fiscal de los ingresos del Gobierno y preparación del informe financiero del sector público.
- j) **Dirección General del Centro de Capacitación:** le corresponde realizar diagnósticos de necesidades de capacitación, internos y externos, diseñar los programas de capacitación, desarrollar los materiales didácticos y otros servicios de apoyo, ejecutar y evaluar dichos programas y promover la coordinación interna y externa para el logro efectivo de los objetivos de capacitación. A esta Dirección pertenece la **unidad de información**
- k) **Dirección General Administrativa:** ejecuta y controla el presupuesto de gastos así como el aprovisionamiento y suministro de los bienes y servicios que requiera la Contraloría. Está subdividida en tres departamentos:
 - k.1. Departamento Financiero
 - k.2. Departamento de Proveeduría
 - k.3. Departamento de Servicios Generales
- l) **Dirección General de Despacho de los Contralores Generales,** que fue creada con el fin primordial de brindar apoyo directo y expedito a los

Contralores. Esta Dirección está subdividida en tres unidades administrativas:

- 1.1. Departamento de Recursos Humanos
 - 1.2. Departamento de Informática
 - 1.3. Departamento de Cooperación Técnica Internacional
- m) **Auditoría Interna General:** evalúa en forma oportuna, independiente y posterior dentro de la organización, las operaciones contables, financieras, administrativas y de otra naturaleza, como base para prestar un servicio constructivo y de protección a la administración.
- n) **Consejo Consultivo:** Asesora al Contralor y Subcontralor General respecto a las políticas del órgano contralor

Debido a los cambios que se están dando en el mundo, donde las economías evolucionan hacia un desarrollo político y social, en busca de la libre competencia de las empresas, Costa Rica como Estado, junto a sus instituciones públicas se ve en la necesidad de modificar sus actividades con el fin de llevarlos a una mejor eficiencia y eficacia. Se empiezan entonces a constituir organismos que controlen la calidad del servicio brindado, tanto por empresas públicas como por algunas de carácter privado. A través de estos organismos controladores, la Contraloría General de la República tendrá una visión más amplia de lo que está

ocurriendo en dichas instituciones pues su control o supervisión se dará junto con los organismos controladores, permitiendo una mayor "flexibilidad a los organismos públicos en la toma de decisiones, sobre aspectos regulados por ésta Oficina". (Memoria Anual 1992, p.1).

A través del Centro de Capacitación, se pretende preparar a los funcionarios de las instituciones públicas y de la misma Contraloría, en los avances de la informática, planificación estratégica, auditorías, etc. de cara al nuevo proceso de apertura.

La coordinación que debe existir entre los organismos controladores en cada institución, será de suma importancia para la obtención de información sobre "condiciones y características" de la deuda interna y externa que se quiere asumir de tal forma que faciliten la toma de decisiones a través de informes gerenciales más acordes con el buen manejo de las finanzas públicas. A la Contraloría le corresponde la fiscalización de la Hacienda Pública, garantizando que tanto la asignación como el uso de los recursos públicos sea el óptimo.

G. UNIDAD DE INFORMACION RAFAEL A. CHINCHILLA FALLAS

1. Reseña histórica

Se fundó hace aproximadamente treinta y nueve años, respondiendo a la necesidad que tenían los empleados de la

Institución de **obtener información sobre contabilidad y la administración y llevarlos a la práctica en su trabajo.**

Al inicio de las funciones de la Contraloría, los empleados de cada departamento se encargaban de registrar y sellar los libros que se obtenían a través de donaciones o de compra, quedando dichos materiales a su cargo, en cada oficina y disponibles para sus actividades.

Hace aproximadamente veintiún años, la Unidad de Información empieza a operar como centro captador de estos materiales bibliográficos, donde han sido registrados, procesados, catalogados y clasificados para ponerlos a disposición de los empleados de la Institución mediante el préstamo. Su libro de registro inició con el año 1966 y al pasarlo a la Biblioteca, se les elimina el número asignado por el Departamento. Cada libro ha sido registrado por fecha, número de inscripción en forma consecutiva, el autor, título, lugar, edición, etc. (Ver anexo No.5).

Estuvo ubicada en el Edificio de CoopeAnde, diagonal a la Escuela Joaquín García Flamenco, a 200 metros al norte de la Contraloría. Actualmente, la Unidad de Información está ubicada en el Anexo del moderno edificio de la Contraloría, en el segundo piso, costado sur del Parque Metropolitano La Sabana.

2. Organización Administrativa

Hasta abril de 1992, la Unidad de Información de la Contraloría General, era una Unidad Administrativa que dependía del Departamento de Servicios Generales, que abarca además de la Unidad de Información, la Unidad de Archivo y Comunicaciones, la Unidad de Publicaciones, Unidad de Seguridad, Unidad de Servicios Misceláneos y la Unidad de Transportes. Después de esa fecha, pasa a depender de la Dirección General del Centro de Capacitación, con el objetivo de ser fuente de apoyo a las actividades propias de esta Dirección.

Al frente de dicha Dirección, se encuentra el Lic. Walter Ramírez Ramírez y sus funciones contemplan el entrenamiento en materia de control interno, auditoría, presupuesto, control de la deuda, aplicación del ordenamiento jurídico, control de obras públicas y otros temas relacionados con la fiscalización, al personal de la Contraloría así como al personal del Sector Público Costarricense que lo requiera, atinentes a su responsabilidad.

CAPITULO III
PROCEDIMIENTO METODOLOGICO

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación se desarrolló dentro del marco descriptivo que es definida como " una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio" (Naghi, 1987 p.93).

Dentro de las aplicaciones que tiene esta investigación se contempló, el describir las características de los grupos estudiados así como establecer un perfil de usuarios. Con este tipo de investigación se pretendió describir las características de los usuarios de la Unidad de Información de la Contraloría, así como las que rodean internamente, en aspectos de equipo, mobiliario, accesibilidad, recursos humanos e informativos, su papel actual dentro de la institución, determinado además, las necesidades de información de sus usuarios.

El poder ubicar a la Unidad de Información de la Contraloría dentro del contexto institucional, respondiendo a las preguntas: ¿Quiénes son sus usuarios?, ¿Dónde están ubicados?, ¿Cómo hacen uso de la información?, y ¿Con qué fin la usan?, son caminos que condujeron esta investigación dentro del aspecto descriptivo.

B. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Sujetos

En el presente estudio se definieron tres universos de estudio, de los cuales solamente en uno fue necesario extraer una muestra. Lo anterior porque en dos de ellos el universo es muy pequeño, por lo tanto, no se justifica el muestreo estadístico.

A continuación se describen las poblaciones de estudio, y la metodología utilizada en cada caso para recolectar la información.

a. **Directores y jefes de departamento:** Como las unidades de estudio abarcan a los 26 funcionarios de este grupo, no tiene sentido seleccionar una muestra, por lo tanto en este caso se realizó un censo. Para su localización, se utilizó un listado suministrado por el Departamento de Recursos Humanos en la Institución.

La información se recolectó por medio de un cuestionario (ver anexo 1), que se les distribuyó personalmente. El objetivo de esta herramienta fue identificar y perfilar a este sector según sus especialidades, así como obtener los requerimientos de información para un sector tan importante en la toma de decisiones como son los mandos medios y altos de una organización. (Entiéndase por mandos medios y altos a los directores y jefes de departamento).

Otro aspecto importante que tomó en cuenta el cuestionario elaborado para este grupo fue el recolectar sus impresiones sobre la orientación que la Unidad de información debe de seguir según sus necesidades informativas y de toma de decisiones, así como su opinión en cuanto al papel que debe desempeñar esta unidad dentro del contexto institucional. Se tomaron en cuenta sus hábitos más frecuentes en el uso de la información para tomar decisiones o para actualizarse.

De los 26 cuestionarios distribuidos a este grupo, solamente 18 fueron recolectados; sin embargo, desde el punto de vista estadístico, resulta más que suficiente una muestra del 69% de los elementos de la población, máxime si se recuerda que en todas las características de interés se investigaron proporciones.

b. Personal de la Unidad de Información

Obviamente no se requirió para este caso el uso del muestreo, porque la Unidad cuenta con únicamente dos funcionarios. La información que se obtuvo aquí versó sobre aspectos de organización y administración de la unidad de información; proyectos a mediano y largo plazo, así como la conceptualización de dicha unidad en sus aspectos de servicios (ver anexo 3). Se identificaron dos

personas relacionadas directamente con la unidad, a saber: la encargada y el asistente.

c. Usuarios de la unidad de información.

La población de estudio en este caso está constituida por los 563 empleados de la Contraloría, en el momento de realizar el estudio. Sin embargo, fueron excluidos de la misma, los Directores y Jefes de Departamento, así como los funcionarios del Despacho de Contralores Generales. Esto último porque dadas sus funciones, se verificó que sería prácticamente imposible que tuvieran tiempo para suministrar la información requerida.

El tamaño del universo se redujo entonces a 533 empleados, de los cuales se seleccionó una muestra de 60 que correspondió a un 11% de la población. Para seleccionarla, se utilizó el muestreo simple al azar, en el que "se le da la misma probabilidad a cada sujeto de la población, de ser incluido en la muestra" (Gómez, pág. 10).

Del total de los 60 cuestionarios distribuidos, se obtuvo respuesta de 52 unidades de estudio. Según las fórmulas existentes para determinar el tamaño de una muestra cuando se investigan proporciones, con una muestra de 52 elementos, y dado que la población es de 533, se pueden realizar inferencias estadísticas, con un nivel de confianza del 90% y un máximo de error en la estimación del

10.0%. Sin embargo, si se toma en cuenta que el grupo No.1 (Jefes de Dirección y Departamento), cuentan con características similares a este grupo, diferenciándolo solamente su puesto, el margen de error se reduce a un 2%.

Fórmula utilizada:

$$no. = \left[\frac{Z_{\alpha/2} \sqrt{P \times Q}}{d} \right] \quad n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

Donde:

no. = muestra preliminar

$Z_{\alpha/2} \sqrt{P \times Q}$ = proporciones

d = error

n = tamaño definitivo de la muestra

$\frac{no.}{1 + \frac{no.}{N}}$ = tamaño de la población

A la hora de hacer las recomendaciones a las entidades interesadas, se les informará de la magnitud del error que tienen las estimaciones realizadas en este estudio, para que sean ellas quienes decidan si toman decisiones o no, basados en esta investigación.

Se pretendió recolectar información respecto a la satisfacción o no de los servicios brindados, así como las fuentes mayormente consultadas por ellos. Se midió la

frecuencia de uso de la colección de acuerdo con las preguntas formuladas en el cuestionario No.2 (ver anexo 2). El uso de la información obtenida, de los documentos consultados en la unidad estudiada para el desempeño de sus labores, fue un aspecto al que se le brindó atención en este estudio.

2. Fuentes

Las fuentes de información que se tomaron en cuenta para desarrollar la investigación fueron los documentos elaborados por la Contraloría sobre su historia y quehacer, el trabajo sobre la Unidad de Información, desarrollado por estudiantes de la carrera de Diplomado en Bibliotecología de la Universidad Nacional (Murillo, Salas y Sánchez, 1983), así como las memorias anuales de la Contraloría de 1992 y 1993. También se consultó un documento que contiene la propuesta de creación de un Centro de Documentación para la Contraloría, realizado por la Dirección de Capacitación de la misma.

C. VARIABLES: DEFINICIÓN E INSTRUMENTACIÓN

Se trabajó con seis variables, de acuerdo a los objetivos específicos planteados, y su definición e instrumentación se muestran a continuación:

Objetivo específico 1.

Identificar los objetivos de la Contraloría General de la República.

Variable: Objetivos de la Contraloría

Definición conceptual: Puntos de partida o meta de toda organización. (Hecht, pág.123).

Definición operacional: Se identificará en el estudio.

Instrumentación: Se consultó la Constitución Política de Costa Rica, la documentación elaborada por la Contraloría General de la República, así como las memorias anuales de 1992 y 1993.

Objetivo específico 2.

Describir la organización administrativa de la Contraloría General de la República.

Variable: Organización administrativa.

Definición conceptual: "Es aquella que centra su interés en utilizar e integrar los recursos que se requieren para llevar a cabo sus objetivos" (Hech, 1984, p.142).

Definición operacional: Se determinará en el estudio, para lo cual se tomaron en cuenta los siguientes aspectos del proceso administrativo, según Koontz (1987, p25):

- Planeamiento: Decisiones presentes sobre acciones futuras.
 - Organización: ordenar los recursos mediante los cuales el grupo intenta realizar todas sus tareas hacia el fin común.
 - Integración de personal: Contratación del personal adecuado, para cada función necesaria para alcanzar el objetivo.
 - Dirección: Función a través de la cual un superior intenta lograr que sus subordinados lleven a cabo satisfactoriamente las tareas asignadas para alcanzar los objetivos.
 - Control: Verificación de las tareas asignadas de acuerdo con los planes establecidos y resultados deseados, así como un análisis de las variaciones que se produzcan entre lo planeado y lo ejecutado (E-R=A), con el fin de conocer sus causas y sus consecuencias.
- Instrumentación:** Para el desarrollo de este objetivo, se revisará la documentación preparada por la Contraloría donde se registra su organización, y la memoria anual de 1992 y 1993. Preguntas Nros. 3-6 I parte y No.1 II parte, cuestionarios 1 y 2 para jefes de dirección y departamento y usuarios de la unidad de información.

Objetivo específico 3.

Identificar los objetivos de la unidad de información de la Contraloría General de la República.

Variable: Objetivos de la unidad de información.

Definición conceptual: Una situación futura deseable que requiere ciertas acciones para ser alcanzadas. Es una descripción de lo que se intenta cumplir (Atherton, 1978, p.31)

Definición operacional: Se tomó en cuenta las definiciones que se dan de unidades de información (bibliotecas), las cuales, normalmente recopilan, organizan, almacenan y distribuyen documentos (ALA, p. 120, 1988).

Se tomaron en cuenta aspectos como: ubicación jerárquica dentro del staff organizacional de la institución, actividades que realiza en cuanto a servicios y proyección a los usuarios, participación en actividades institucionales como seminarios, conferencias y foros tanto de carácter nacional como internacional y evaluación de la transferencia de información a los usuarios.

Instrumentación: Para la instrumentación de este objetivo, se usaron las preguntas números 1, 2, 4, 9, 14, 16, 17, 19, 22, 26 y 27 de la entrevista. Por otra parte, se revisaron los documentos escritos sobre

la Biblioteca de la Contraloría, elaborados por un grupo de estudiantes de bibliotecología de la Universidad Nacional en el año 1982.

Objetivo específico 4

Identificar los recursos económicos, físicos, humanos e informativos de la unidad de información.

Variable: Recursos

Definición conceptual: Elementos físicos, humanos, bibliográficos y económicos en función de la unidad de información.

Definición operacional

Se definió en el estudio, sin embargo, se tomaron como indicadores:

- Recursos físicos: espacio físico en el que está ubicada la unidad de información. Contemplará las salas de lectura, individuales o en grupo, iluminación, accesibilidad.
- Recursos humanos: Personal especializado en el área con formación académica acorde a su trabajo, tomándose como mínimo, se contemplará la existencia de bibliotecólogos profesionales, técnicos en bibliotecología, analistas de sistemas, secretaria, oficinista.

- Recursos informativos: Se refiere a la colección en libros, documentos, revistas y otras presentaciones de este recurso con los que cuenta la unidad de información.

- Recursos económicos: Presupuesto con los que se cuenta para desarrollar los procesos de adquisición de materiales, pago de planillas, mantenimiento de oficina y equipo, etc.

Instrumentación: En este objetivo, se utilizaron las preguntas números 4, 6-9, I parte y las número 2-7, 14-16, 18-19 y 22 de la entrevista. Se consultó copia de la partida presupuestaria para compra de materiales de la Contraloría del año 1993. Además, se aplicó la observación de campo.

Objetivo específico No.5

Identificar el equipo y mobiliario de la unidad de información.

Variable: Mobiliario y equipo.

Definición conceptual: Complementos indispensables para que el edificio cumpla la función para la que se le ha destinado (Sabor, 1984).

Definición operacional: Se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- **Funcionalidad:** diseño sencillo, respondiendo al uso que se le vaya a dar y de fácil limpieza.
- **Durabilidad:** resistente al uso
- **Belleza:** buena apariencia.

En el caso del equipo, se analizó una característica más:

- **Tecnología reciente:** equipo adaptado a los cambios actuales.

Instrumentación: Se realizó una observación de campo; en conjunto con las preguntas de la 3.1 a la 3.4 III parte del cuestionario número 2 y la pregunta No. 7 de la entrevista.

Objetivo específico 6

Identificar los servicios que la unidad de información brinda.

Variable: Servicios

Definición conceptual: Función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal... para determinado fin (Océano Uno, 1992, s.p.).

Definición operacional: Se definió en el estudio y se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- Préstamo de materiales a sala y fuera de sala.
(Circulación y préstamo).

- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de orientación y resolución de consultas a los usuarios (referencia y documentación).
- Servicio de fotocopiado de artículos.
- Servicio de adquisición de materiales bibliográficos.

Instrumentación: Se estudió mediante las preguntas Nros. 1-11, III parte, cuestionario 1 y 2; las preguntas Nros. 8-12, 22 y 24 de la entrevista.

Objetivo específico 7

Identificar los requerimientos de información bibliográficos, factuales y otros de los usuarios de la Biblioteca de la Contraloría.

Variable a: Tipo de materiales, recursos informativos y servicios que necesitan para ese fin.

Variable b: Frecuencia con que los usuarios necesitan información en sus actividades laborales.

Definición conceptual: Para variable a:

Tipo de material: audiovisual, bibliográfico, automatizado, de primera fuente.

Para variable b:

Frecuencia: lapso transcurrido entre una consulta y otra.

Definición operacional: Se determinará en la investigación. Se tomará como variable a: pedido de servicios y productos de información por parte de los usuarios.

Variable b: Frecuencia alta: de 7 a 11 veces o más por mes.

Frecuencia moderada: de 3 a 6 veces por mes.

Frecuencia baja: de 1 a 2 veces por mes.

No aplica: cuando no existe solicitud de servicios.

Instrumentación: Para la variable No.1, se estudiarán las preguntas números 2, 3, 5-7 y la 12 de la II parte; preguntas números 01.3, 01.4, 01.7, 01.8 y pregunta número 02.1 de la III parte de los cuestionarios 1 y 2.

Para la variable No.2, serán aplicadas las preguntas números 8 a la 11 de la II parte, del cuestionario 1 y de la número 08 a la 09, II parte del cuestionario número 2; además, las preguntas números 01.1, 01.2 y 02.2 de la III parte de los cuestionarios 1 y 2. Por otro lado, las preguntas números. 8, 9, 14, 25 de la entrevista.

Objetivo específico 8

Identificar el papel que desempeña actualmente la Biblioteca.

Variable: Papel que desempeña la Biblioteca.

Definición conceptual: Participación activa de la Biblioteca según sus objetivos dentro de la institución.

Definición operacional: Se tomarán en cuenta los siguientes aspectos como mínimo dentro del instrumento:

- Hábitos de consulta de información de los usuarios.
- Proyección de los servicios y productos de información a los usuarios a través de diferentes mecanismos como alertas, boletines, bibliografías.
- Participación en decisiones gerenciales que le afecten directa o indirectamente.
- Involucramiento en las actividades institucionales que le permitan identificarse con ésta.
- Satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios a través de servicios y productos especializados.

- Categorización de usuarios a través de estudios de necesidades de información.
- Conocimiento de los problemas de información a los que se enfrentan sus usuarios.

Instrumentación: Se aplicaron las preguntas de la 4, 6, 7 a la 9, 11 y 12 segunda parte, cuestionario 1, dirigido a los jefes de dirección y departamento. Además, las preguntas número 04, 6, de la 7 a la 9 de la segunda parte del cuestionario número 2, dirigido a los usuarios de la unidad de información. Se incluyeron además, las preguntas números 1 y 2 tercera parte de los cuestionarios 1 y 2; y las preguntas número 8 a la 9, 15 a 17, de la 19 a la 23 y 25 de la entrevista a la encargada de la unidad de información.

D. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

La recolección de información se realizó por medio de una serie de instrumentos:

- Cuestionarios
- Entrevista
- Consulta bibliográfica

Cuestionarios:

Se elaboraron dos cuestionarios: Uno dirigido a los jefes de dirección y departamento de la Contraloría General

de la República y otro a los usuarios de la unidad de información que no poseen este puesto en Institución.

Tanto el cuestionario dirigido a los jefes de dirección y departamento como a los usuarios de la unidad de información que no poseen este puesto en la institución, se estructuraron tomando los siguientes aspectos:

- Datos personales
- Necesidades de información
- Evaluación de los servicios de la unidad de información

Al cuestionario dirigido a los jefes de dirección y departamento, se le incluyen en la segunda parte (necesidades de información), dos preguntas relacionadas con el tiempo que dedica por semana a actualizarse y la frecuencia y medios que utiliza para obtener información técnica.

Las preguntas utilizadas fueron de dos tipos: Cerradas y abiertas en ambos casos.

Para la distribución del cuestionario se elaboró una lista contemplando el nombre y dependencia de cada uno de los funcionarios. A cada cuestionario se le adjuntó una etiqueta con los datos mencionados anteriormente y se les dejó personalmente en sus oficinas.

La recolección de los cuestionarios fue tanto en forma personal a sus oficinas como a la entrega que los

funcionarios realizaron a la unidad de información de la Contraloría.

Entrevista:

Se realizó una entrevista a la bibliotecóloga, con el fin de conocer datos no incluidos en los cuestionarios y que tienen que ver con la parte administrativa de la unidad de información.

Consulta bibliográfica:

Se hizo una revisión de documentos publicados por la Contraloría, con el propósito de conocer sus estatutos y funcionamiento.

**E. PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LA
INFORMACION.**

La información que se logró obtener de los cuestionarios fue la que se tomó en cuenta para sustentar esta investigación. Adicionalmente, se realizó un cruce de variables cuando se consideró pertinente, cuyo contraste arrojó información que es presentada en porcentajes, con tabulaciones simples que fueron graficadas mediante el uso del programa automatizado Harvard Graphics.

Se analizaron todas las respuestas para las recomendaciones, pero se le dio especial atención al

siguiente cruce de variables:

- a. Objetivos de la Contraloría versus objetivos de la unidad de información.
- b. Recursos humanos, informativos, económicos, tecnológicos y físicos de la unidad de información versus servicios que se ofrecen.
- c.- Mobiliario y equipo versus utilización del servicio.
- d.- Tipos de usuarios versus requerimientos de información.
- e.- Necesidades de información versus hábitos en el uso de la información.
- f.- Información disponible versus satisfacción actual.
- g.- Organización de actividades institucionales versus participación de la unidad de información.

Los resultados del diagnóstico permitieron conocer la situación de la unidad de información de la Contraloría General de la República en relación con las necesidades de información de sus usuarios.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

A. ASPECTOS GENERALES

La información que seguidamente se presenta, fue obtenida de los cuestionarios dirigidos a los jefes de dirección y departamento, los cuestionarios dirigidos a usuarios de la unidad de información de la Contraloría General de la República y de la entrevista a la encargada de la unidad de información de esta entidad.

Por ser una población con características similares, se han tomado sus respuestas en forma conjunta, excepto para aquéllas en las que fueron específicas para el primer grupo (jefes de dirección y departamento), para lo cual se aclara en la representación de las mismas en los cuadros. Se trabajará entonces con una muestra total de 70 unidades de estudio.

Las respuestas fueron analizadas e interpretadas por medio de las siguientes variables: objetivos de la Contraloría, su organización administrativa, objetivos de la unidad de información, sus recursos económicos, físicos, humanos e informativos, el mobiliario y equipo, los servicios que presta, el tipo de material y frecuencia con que los usuarios necesitan información, así como el papel que desempeña actualmente dicha unidad de información.

Se usaron tres universos de estudio, de los cuales sólo en uno fue necesario extraer una muestra (porque en

dos de ellos el universo es muy pequeño). A continuación se describen las poblaciones de estudio:

a. Directores y jefes de departamento: El total de los cuestionarios distribuidos fue de 26, de los cuales fueron recolectados 18, que representa un 69% del censo. Las respuestas obtenidas en este grupo fueron analizadas en conjunto con la de los usuarios de la unidad de información, debido a que en el desarrollo de la investigación se pudo determinar que por ser una población con características similares, las respuestas no alteraron los resultados y objetivos propuestos. En aquéllos casos en que se plantearon variables dentro de los objetivos en los que fue importante representar el comportamiento de los directores y jefes de departamento ante las situaciones planteadas (organización administrativa, servicios; requerimientos de información y otros, se analizaron aparte). Para ello, al representar las respuestas en los cuadros, se hace la aclaración respectiva.

b. Personal de la Unidad de Información: Se aplicó la entrevista a los dos funcionarios que se desempeñan en esta dependencia. La información obtenida de este grupo fue aplicada en el análisis que se presenta en esta investigación, sobre aspectos relacionados con la administración y orientación de la Unidad.

c. **Usuarios de la Unidad de Información:** Se distribuyeron un total de 60 cuestionarios, de los cuales se logró obtener respuesta a 52 unidades de estudio, es decir un 87% de la muestra. Sus respuestas son representadas en la mayoría de los cuadros, en conjunto con las del primer y segundo grupo, debido a que, como se dijo anteriormente, al ser una población homogénea, los datos obtenidos no alteran los resultados. Es por ello que, en algunos de los cuadros donde se podían marcar varias opciones, los porcentajes suman más de cien.

B. VARIABLES DEL ESTUDIO

Variable 1.1. Objetivos de la Contraloría General de la República.

Para analizar esta variable, se ha utilizado la "Memoria Anual de la Contraloría" (1993, p.2), obteniéndose la información siguiente:

a. Desarrollar, proveer y asesorar sobre la implantación, el mantenimiento y el perfeccionamiento del Subsistema Integral de Fiscalización de la Hacienda Pública, que incluya las áreas de presupuesto, contabilidad, auditoría y administración.

b. Vigilar, examinar y comprobar que se cumplan oportunamente las disposiciones legales y técnicas en materia presupuestaria, como uno de los medios para

garantizar la correcta administración de los fondos públicos.

c. Impulsar la mejor utilización de los sistemas planificación-presupuesto, como instrumentos fundamentales en el proceso administrativo, en los entes sujetos a la fiscalización de esta Contraloría.

d. Contribuir al mejoramiento del control integral de los ingresos públicos.

e. Velar porque las actuaciones de los entes y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría se ajusten al ordenamiento jurídico vigente.

f. Fiscalizar la correcta aplicación de las normas y principios jurídicos que regulan la contratación administrativa por parte de las instituciones y entes sujetos a las disposiciones legales y reglamentarias existentes, para contribuir a la pureza y transparencia de las actuaciones de los funcionarios públicos que intervienen en los procedimientos de contratación y de los particulares que contratan con la Administración.

g. Ejercer el control posterior en entes u órganos que administren recursos públicos, con el propósito de verificar el uso racional, eficiente y eficaz de los mismos, ajustado a la legalidad, con el fin de girar, cuando corresponda, las disposiciones correctivas

pertinentes, en beneficio de la gestión administrativa y de los supremos intereses del Estado.

h. Promover la eficiencia, eficacia y economicidad en la realización de proyectos de obra pública que llevan a cabo las entidades y órganos del Estado.

Como se puede apreciar, sus funciones van orientadas a la fiscalización de los fondos públicos que administran las entidades y órganos involucrados, en las áreas de presupuesto, contabilidad, auditoría y administración.

Además, la Contraloría General de la República debe cumplir con tres grandes funciones: fiscalización superior de la Hacienda Pública, asesoría tanto a la Asamblea Legislativa como al resto del sector público y capacitación y formación del recurso humano que labora en este sector, dentro de lo que se llama control previo de la legalidad.

El control posterior se da cuando se hace el análisis de la forma como se utilizaron los recursos públicos mediante el estudio de políticas, procedimientos, sistemas de registro e información financiera con el fin de emitir criterios sobre la honestidad, eficiencia, eficacia y economía de las operaciones realizadas en cada institución.

Esta fiscalización busca facilitar, desde el punto de vista operativo, el desarrollo de las actividades de las entidades del Sector Público. Además, se brinda asesoría sobre normativas, regulatorias, y procedimientos del

quehacer financiero, dictadas por la Contraloría y solicitadas por las diversas instituciones del Sector Público, incluyendo la capacitación del funcionario para su mejor desempeño.

Por medio de la memoria anual, presenta a la Asamblea Legislativa un informe sobre el estado del Sector que le corresponde fiscalizar y las áreas que requieren mayor atención por su latente y delicada problemática. Como ejemplo de esta situación, se puede mencionar en el año 1993, el traslado de fondos públicos a entidades privadas conocidas como fundaciones, asociaciones o fideicomisos, que persiguen generalmente, objetivos comunes a las entidades públicas existentes, sólo que son creadas para 'agilizar' los trámites que conllevan esos objetivos. Ante el fenómeno anteriormente descrito, se ha logrado detectar una serie de problemas como: su funcionamiento al margen de normativas y procedimientos de la contratación administrativa; sus directivos muchas veces son funcionarios de las entidades públicas que persiguen beneficios particulares; ausencia de controles y organización que impiden fiscalizarlas, provocando además duplicidad de funciones que conllevan a un desperdicio de recursos.

Sin embargo, debido a algunas deficiencias de las administraciones en materia de control, a la Contraloría se

le han venido asignando una serie de funciones que desvirtúan su principal objetivo **fiscalizador**, que hace necesaria una revisión inmediata, pues se dedican esfuerzos y recursos a actividades que nada tienen que ver con la fiscalización superior encomendada en la Carta Magna.

Actualmente, las Entidades Fiscalizadoras Superiores se plantean la necesidad de intervenir además de la administración pública y el control de deuda pública, la preservación del ambiente, como una extensión de sus responsabilidades.

Al ser tan delicadas las funciones que la Contraloría debe ejercer y a la cantidad de entidades y órganos a los que debe fiscalizar, se hace necesaria una coordinación y cooperación entre éstos y la Institución, para llevar a cabo lo mejor posible dichas funciones. La mayoría de la información que se maneja es confidencial y por ello, los funcionarios de la Contraloría suelen ser cuidadosos y/o desconfiados en proporcionarla. De ahí que es necesario establecer qué tipo de información debe estar o ser gestionada en la unidad de información referente a los diferentes tópicos que les ocupa, sin dejar de lado la confiabilidad de la misma.

Variable 1.2. Organización administrativa

Para lograr sus objetivos y de acuerdo a sus funciones, la Contraloría General de la República se ha organizado especializando el control (previo y posterior), por unidad administrativa, las cuales se mencionan a continuación:

Control previo

1. El control jurídico a cargo de la **Dirección General de Asuntos Jurídicos y la Dirección General de Contratación Administrativa** que además dan atención a consultas sobre normativas y procedimientos del quehacer financiero.
2. El control presupuestario a cargo de la **Dirección General de Presupuestos Públicos.**
3. El control económico financiero a cargo de la **Dirección General de Estudios Económicos**

Control posterior

1. Utilización de los recursos públicos a cargo de la **Dirección General de Auditoría**
2. Control de las inversiones físicas a cargo de la **Dirección General de Obras Públicas**

La unión de estos dos tipos de controles o fiscalización se denomina Fiscalización Superior.

Además, se toman en cuenta las siguientes unidades que facilitan el cumplimiento de las funciones asesoras de la Contraloría:

3. **La Dirección General de Planificación Interna y Evaluación de Sistemas** que provee y divulga los sistemas, políticas y normas técnicas de control interno, auditoría, contabilidad, presupuesto y otras materias afines.
4. **La Dirección General del Centro de Capacitación**, encargada del desarrollo de programas de capacitación y formación en materia de control a los funcionarios públicos en las áreas económico-financieras, contables, presupuestarias y jurídicas.

Como apoyo a estas Direcciones, se les unen otras dependencias, como se puede observar en el organigrama de la figura 1 en la siguiente página:

ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

G
E
N
E
R
A
L

D
I
R
E
C
C
I
O
N

D
E
P
A
R
T
A
M.

U
N
I
D
A
D

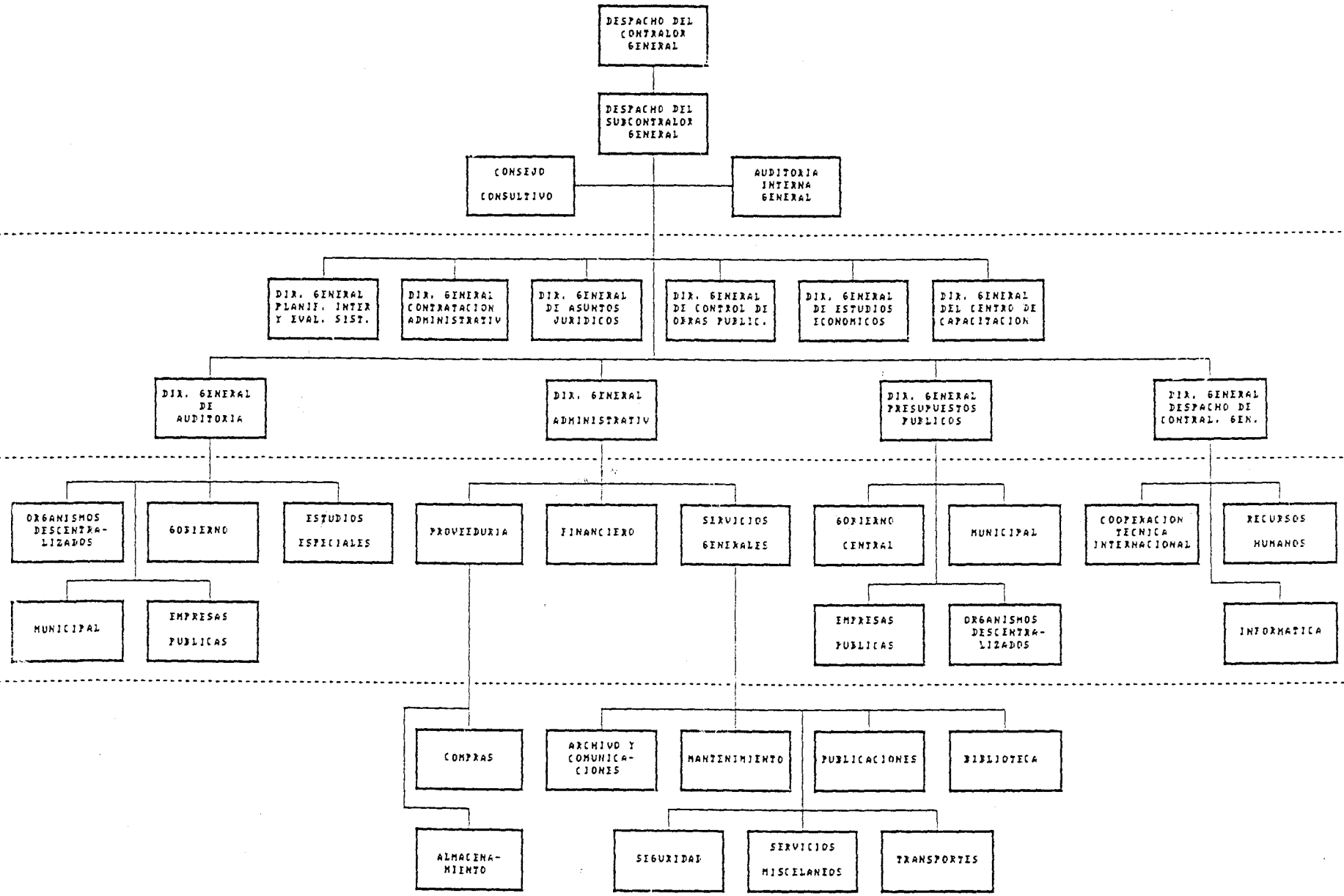


FIGURA N°1. ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

En su función de fiscalización superior, la Contraloría, a lo externo, juega a través de la Dirección General de Capacitación, un papel muy importante, formando a los funcionarios públicos en áreas de mayor demanda en cada una de las entidades en las que laboran, que le permiten a su vez un control eficiente en esas áreas.

Por encontrarse la unidad de información dependiendo de la Dirección de Capacitación, su colección debe reforzarse en las áreas económica-financieras, contables, presupuestarias y jurídicas para apoyar esta labor.

Este criterio de especialización en la colección, se ve reflejado también en cuanto al campo profesional de la mayoría de los funcionarios de la Contraloría, pues según la muestra tomada para esta investigación (incluye a los directores y jefes de departamento), puede observarse en el cuadro n°1, que el 46% son administradores:

CUADRO No.1 PROFESION DE LOS ENCUESTADOS

| Profesión | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|-----------------|---------------------|-----------------------|
| Administradores | 46 | 66 |
| Contadores | 16 | 23 |
| Otros | 8 | 11 |
| Total | 70 | 100% |

Dentro de otras profesiones, en la muestra se encuentran en menor escala: abogados, informáticos, economistas.

Se puede deducir, que las profesiones de los funcionarios encuestados están acordes con las funciones de la Contraloría, sobre todo, en la fiscalización de los recursos públicos y su administración, de ahí que los administradores ocupen el número mayoritario. Es importante resaltar que, además de la administración y sus ramas afines, existen otras profesiones que se le pueden llamar de apoyo, como la abogacía, la informática, etc., que participan de manera significativa, en las actividades de la Contraloría.

El grado académico de los funcionarios encuestados es en su mayoría licenciatura (60%), seguido por bachilleres (23%), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO No.2. GRADO ACADEMICO DE LOS ENCUESTADOS

| Grado académico | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|-----------------|---------------------|-----------------------|
| Licenciados | 42 | 60 |
| Bachilleres | 16 | 23 |
| Diplomados | 7 | 10 |
| Otros | 5 | 7 |
| Total | 70 | 100% |

Se observa, que el nivel académico de los funcionarios encuestados es mayoritariamente licenciatura. Esto es un buen indicador, pues se espera un desempeño profesional competitivo dentro de su especialidad.

El aspecto de la especialización por profesión (cuadro No.3), reafirma lo dicho anteriormente, pues según puede observarse, la contaduría pública-que está estrechamente ligada con la fiscalización de la Hacienda Pública-, es la especialidad mayoritaria entre los funcionarios encuestados:

CUADRO No.3. AREA DE ESPECIALIZACION DE LOS ENCUESTADOS

| Especialidad | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa (%) |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|
| Contaduría Pública | 34 | 49 |
| Auditoría | 12 | 17 |
| Adm. de Negocios y Públ. | 11 | 16 |
| Finanzas | 8 | 11 |
| Otros | 5 | 7 |
| Total | 70 | 100 |

Otras especialidades: auditoría de sistemas, telemática, mercadeo y derecho internacional.

En general, se puede afirmar que la Contraloría General de la República, cuenta con el recurso humano idóneo para llevar a cabo sus funciones.

Es importante señalar además, que del grupo de encuestados, entre sus actividades y funciones, se encuentran las asesorías, la investigación y la administración, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

CUADRO No.4. ACTIVIDADES Y FUNCIONES QUE DESARROLLAN LOS
USUARIOS DE LA UNIDAD DE INFORMACION EN SU
AREA 1/

| Actividades y funciones | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Asesorías | 29 | 47 |
| Investigación | 28 | 45 |
| Auditoría | 23 | 37 |
| Administración | 22 | 36 |
| Muestra | 52 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

Estas actividades y funciones varían de acuerdo al puesto que desempeñen. Por ejemplo, mientras los funcionarios que no ocupan puestos de jefatura de dirección y departamento dedican más tiempo a las asesorías e investigaciones, los directores y jefes de departamento, se dedican en un 78%, a las labores administrativas, 61% a las asesorías, 55% a la investigación y un 39% a las auditorías (cuadro No.5):

CUADRO No. 5. ACTIVIDADES Y FUNCIONES QUE DESARROLLAN LOS JEFES DE DIRECCION Y DEPARTAMENTO 1/

| Actividades y funciones | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|
| Administrativas | 14 | 78 |
| Asesorías | 11 | 61 |
| Investigación | 10 | 55 |
| Auditoría | 7 | 39 |
| Muestra | 18 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

Uno de los elementos que tiene que ver con este hecho es que las labores gerenciales y de toma de decisiones, requieren constantemente de sus dirigentes, por lo que le dedican más tiempo a actividades administrativas, no así, los demás funcionarios, que lo hacen con las asesorías e investigaciones.

Variable 1.3. Objetivos de la Unidad de Información

Para identificar los objetivos de la unidad de información de la Contraloría, se consultaron documentos elaborados por la Dirección General de Capacitación y el reglamento de la unidad de información. Asimismo, se realizó una entrevista a la encargada de ésta.

La unidad de información de la Contraloría, tiene la responsabilidad de ofrecer sus servicios a todos los funcionarios de la institución y del país. Se plantea como misión el "ofrecer al usuario tanto sus recursos como servicios, con el propósito de contribuir en forma positiva al desarrollo de las actividades de investigación, académicas y programas de extensión del Centro de Capacitación..." (Guía de Biblioteca, 1994, p.2.).

Los objetivos planteados para la unidad de información según la "Guía de Biblioteca" existente en esta Unidad son:

General:

"Apoyar las labores de la Institución, mediante el oportuno suministro de material bibliográfico, relacionado fundamentalmente con temas de control y fiscalización de los recursos públicos.

Específicos:

- a. Servir a la Institución mediante el desarrollo y organización de sus colecciones.
- b. Formar un sistema de documentación e información acorde con las necesidades del funcionario y los programas de la Institución.
- c. Mantener recursos de información en las diversas áreas del saber con preferencia en las que forman

parte de los programas de capacitación y estudio.

- d. Dar apoyo por medio de sus colecciones y recursos de documentación e información a la docencia e investigación.
- e. Realizar actividades tendientes a despertar y estimular el hábito por la lectura y la investigación.
- f. Construir un marco adecuado al ambiente intelectual, cultural y social que coadyuve al cumplimiento de la finalidad principal de la educación, que es la información integral del hombre" (idem).

Existe actualmente el proyecto de creación de un centro de documentación e información, elaborado por la Dirección General del Centro de Capacitación, que cuenta con \$6.900.000 (seis millones novecientos mil colones) suministrados por la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID). Contempla la remodelación del espacio físico que actualmente ocupa la unidad de información, incluye la creación de una sala de audiovisuales, la unidad de acopio y divulgación, y la compra del equipo informático necesario para su funcionamiento.

Para el Centro de Documentación a crearse, se plantean los siguientes objetivos:

General:

"Desarrollar un Centro basado en tecnologías modernas de información que permita mejorar y diversificar los servicios brindados a los usuarios de la Biblioteca de la Contraloría General, acorde con las necesidades multidisciplinarias y la competencia técnica correspondiente". (Contraloría General de la República, [1993], p.5).

Los objetivos específicos, son planteados por cada área que se piensa crear, a saber:

Sala de audiovisuales

- a. Brindar a los funcionarios información archivada en casetes de video, de sonido, diapositivas, transparencias y otros de utilidad para el usuario, permitiéndoles una visión amplia y gráfica del objeto de su investigación, presentación y otro.
- b. Facilitar el acceso de información gráfica, brindando una visión amplia del objeto de la investigación.

Unidad de acopio y divulgación

- a. Brindar información en forma detallada y pormenorizada sobre los índices de información

bibliográfica dirigida hacia disciplinas específicas.

- b. Mantener unidades documentográficas de actualidad que propicia el intercambio de conocimientos y brinden información especializada.
- c. Constituirse en una unidad centralizada de captación de información de fácil acceso al servicio de los funcionarios de la institución, así como del sector público en general.

Equipo informático y software

- a. Mantener un inventario actualizado de las existencias de libros, revistas, artículos, publicaciones y otros, mediante la implementación de sistemas para el procesamiento electrónico de la información.
- b. Propiciar la utilización de los servicios brindados por el Centro mediante la interconexión del programa.
- c. Establecer el intercambio de información mediante la interconexión con otros centros de documentación nacionales e internacionales.

Con este proyecto, el cual se espera iniciar en 1995, la Dirección General del Centro de Capacitación tiene proyectado convertir la Unidad de Información de la

Contraloría, en un modelo para los organismos similares en América Latina.

En primera instancia, el fortalecimiento de la colección del Centro será apoyada con recursos económicos provenientes del AID. Posteriormente, la Contraloría asumirá los costos de suscripciones y membresías como parte de sus gastos presupuestarios.

Aunque los objetivos con los que actualmente opera la unidad de información contemplan funciones prioritarias que debe cumplir, en la práctica es muy tímida su ejecución. Esto puede deberse a la falta de apoyo por parte del Comité de la Unidad de Información, en el seguimiento de los mismos, así como la limitada participación de sus usuarios en la adquisición de recursos informativos que respondan a sus requerimientos debido a los mecanismos de control administrativo y aprobación de solicitudes existentes en la Contraloría.

Al estar conformado el Comité Asesor de la unidad de información por el director del Centro de Capacitación, del cual depende la Unidad, y los directores de Planificación Interna y Evaluación de Sistemas y el de Asuntos Económicos y Jurídicos, nombrados por los Contralores por un periodo de dos años, más la encargada de la unidad, se espera un trabajo interdisciplinario enriquecedor e ideal para su buen funcionamiento. Sin embargo, no existe una

formulación de políticas y planes que permitan evaluar el cumplimiento de esos objetivos.

En el reglamento, se mencionan dos funciones básicas para la unidad de información:

- a. Brindar a los usuarios un adecuado servicio, por medio de una adecuada colección bibliográfica acorde con las necesidades propias de la especialidad de la Institución y,
- b. Procurar que los recursos de la unidad sean aprovechados por el mayor número de usuarios.

Sin embargo, sin un perfil del usuario de esta unidad y la detección de sus necesidades de información, será muy difícil ser consecuente con estos usuarios, y lograr que sus recursos, tanto humanos como materiales, sean realmente aprovechados, pues la limitación de funciones se lo impide.

Por otro lado, la falta de equipo tecnológico incide en la ausencia de servicios más sofisticados que si se contemplan para el Centro de Documentación.

Variable 1.4. Recursos económicos, físicos, humanos e informativos.

Para el estudio de esta variable, además de tomar en cuenta la opinión de los encuestados, se hizo una observación de campo de los elementos mencionados, así como

la revisión de la partida presupuestaria asignada para 1994 a la Unidad de Información.

Recursos económicos: en este apartado se pudo constatar que la unidad de información no cuenta con presupuesto propio. Está incluido dentro del presupuesto total de la Contraloría en el rubro de impresos. Contempla solamente la adquisición de material informativo, no así de mobiliario, equipo o papelería para oficina, ya que este es incluido dentro del presupuesto de la Dirección de Capacitación.

A la encargada de la unidad de información no se le informa por escrito cuánto es el monto asignado por año, sin embargo al consultar por teléfono al Departamento Financiero de la Dirección General Administrativa, se le dice que para 1994 el presupuesto para la compra de recursos informativos es de un millón de colones. Para el año 1993, se contó con la suma de medio millón de colones en este rubro. Se considera este hecho como una falla en el procedimiento administrativo de la Dirección General Administrativa para proporcionar esta información a las dependencias interesadas, y en este caso particular, a la unidad de información de la Contraloría.

El alto costo de los libros, suscripciones a revistas especializadas nacionales e internacionales y la posibilidad de adquirir información en otros soportes, como

videos y discos compactos, son indicadores que evidencian la importancia de contar con un presupuesto adecuado y real para poder asumir este reto y actualizar la colección en forma permanente. La unidad de información de la Contraloría, debe manejar su propio presupuesto, que le permitirá adquirir el material informativo que los usuarios requieran. Probablemente, una de las razones por las cuales la colección existente en la unidad de información de la Contraloría no satisface a sus usuarios, es la limitación económica que tiene para adquirir más copias del recurso informativo frecuentemente solicitado.

Recursos físicos: la unidad de información se ubica en el segundo piso del anexo al moderno edificio de la Contraloría, al sur del Complejo Deportivo La Sabana. En este piso, precisamente están ubicadas, las aulas donde se llevan a cabo los cursos por parte de la Dirección de Capacitación.

La unidad de información consta de cuatro salas de estudio en grupo, una sala de consultas, tres oficinas, y el área de estantería (con tres estantes de metal), para un área total de 400 mt².

La iluminación es adecuada, pues su ubicación le permite aprovechar bien la luz natural, además de apoyarse con iluminación artificial. Asimismo, tiene ventilación natural para lo que cuenta con ventanales que facilitan la

circulación del aire apoyada también con ventiladores de mesa. Según opinión de los encuestados, el espacio físico donde se encuentra ubicada la unidad de información es adecuado (95%), accesible y agradable, con suficiente luz y aire natural, así como el mobiliario y la distribución, les es cómoda y evita el ruido ya que se ubica en el ala sur de las aulas. Con la observación se pudo constatar lo manifestado por los encuestados.

El local donde está ubicada la unidad de información, reúne las condiciones ambientales y de ubicación para su buen funcionamiento, según es contemplado en el capítulo II, artículo 60 del reglamento, donde dice que la unidad de información "dispondrá de un espacio físico que reúna las condiciones ambientales y de seguridad necesarias para su buen funcionamiento" (1993, p.2). Sin embargo, es necesaria una remodelación y lograr que se aprovechen todos los espacios que se diseñen.

Recurso humano de la unidad de información: el análisis de este elemento se hizo tomando como base la preparación académica requerida para desarrollar las actividades profesionales de la unidad de información, cuya especialidad (administración, contabilidad, auditoría), la convierte en fuente importante para atender áreas claves del sector público en la administración, contaduría y auditoría.

Según se pudo constatar, la unidad de información de la Contraloría es atendida por una profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información que ocupa el cargo de jefatura y un estudiante de Bibliotecología en el puesto de asistente.

Las funciones que tienen asignados de acuerdo al "Manual de Puestos de la Contraloría" (199?, p.117) son:

Profesional AB-Bibliotecología:

1. Ejecutar labores variadas de oficina que exigen la aplicación de técnicas y conocimientos atinentes a la organización y mantenimiento de una unidad de información.
2. Clasificar y catalogar el recurso informativo de acuerdo con los sistemas técnicos modernos.
3. Atender a los funcionarios y público que soliciten libros o información.
4. Ejercer el control de los libros prestados, y cuando es el caso, solicitar su pronta devolución.
5. Establecer y mantener el sistema de préstamo interbibliotecario.
6. Realizar un inventario anual de los recursos informativos entregados en calidad de préstamo

permanente a las diferentes unidades administrativas.

7. Atender representantes de casas comerciales.
8. Solicitar facturas proforma por los libros a adquirir.
9. Velar porque se mantenga al día el registro de adquisiciones.
10. Tramitar las solicitudes para la adquisición de libros.
11. Fungir como secretario del Consejo de Directores de la Biblioteca.
12. Coordinar la adquisición de libros y publicaciones extranjeras.
13. Colaborar con la Jefatura en la evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad.
14. Velar por el buen estado del mobiliario y equipo de la Unidad.
15. Ejecutar otras labores propias de su cargo.

Aunque en la naturaleza del trabajo desempeñado por el profesional se indica responsable de la planeación, organización, dirección y control de las actividades técnicas y administrativas de la unidad de información, por la cantidad y contenido de las funciones que se le asignan, es difícil lograr la integración de estos elementos. Es necesario entonces que se le apoye en las funciones

profesionales que debe desempeñar. Para ello, se debe contar con otro profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información o Documentación, de tal forma que el asistente pueda desarrollar las actividades operativas de la unidad, apoyados por un funcionario administrativo que puede ser secretario u oficinista.

Otro aspecto que se observa, en el contexto de las funciones asignadas en el manual de puestos son los puntos 8, 10 y 12, donde se limita dentro de sus funciones a solicitar, tramitar y coordinar la adquisición de libros. Se debería ampliar su accionar a la búsqueda de proveedores de otro tipo de recursos informativos, pues actualmente en el mercado, la información viene en diferentes soportes, tales como cassettes, videos, discos compactos y otros. De esta manera, se centraría las funciones de selección, adquisición, procesamiento y divulgación de estos recursos en la Unidad de Información de la Contraloría.

Complementariamente, se le asignan al Asistente de Unidad, las siguientes funciones:

1. Sustituir al encargado de la unidad durante sus ausencias.
2. Realizar labores operativas complejas propias de la unidad a la cual está asignado.

3. Brindar orientación y asesoría sobre la materia propia de la unidad al personal de la misma de menor nivel jerárquico.
4. Atender consultas internas y externas sobre asuntos propios de la unidad.
5. Realizar otras labores que se le asignen atinentes a su cargo.
6. Llevar registros y controles sobre la labor que desempeñan los funcionarios a su cargo.

Al identificar las funciones que tienen asignadas cada uno de los funcionarios de la unidad de información, se observa que estas están mezcladas entre sí e incluyen actividades como funciones. Llama la atención, que al profesional AB se le nombra como secretario del Consejo de Directores de la Biblioteca (asesores en cuanto a políticas), cuando por su especialidad y experiencia en el campo, puede también desempeñarse como coordinador.

La mayoría de los manuales orienta la cantidad de personal de una unidad de acuerdo con la cantidad de clientes que se tenga (la unidad atiende un promedio de 10 a 20 clientes por día); es importante tomar en cuenta la cantidad y calidad de los servicios y productos que se posean en la unidad de información, con criterios de eficacia y eficiencia, para lograr ser competitivos y necesarios en este campo. Es por ello que a pesar de que

la unidad no ha incursionado en servicios de información modernos, se hace necesario reforzarla con recurso humano capacitado. En este campo, el personal especializado de la unidad debe poseer gran destreza en la relación con la población que atiende, con una amplitud cultural y humana que le permita responder u orientar a los clientes que diariamente requieren de sus servicios. Esto exige un involucramiento técnico e intelectual con las áreas especializadas que conforman la entidad a la que está adscrita su unidad de información.

En cuanto a la jefatura de la unidad, sus amplios conocimientos le permitirá realizar una planificación estratégica con una visión actual y futura de la unidad, sus servicios y productos, de tal forma que se esté renovando constantemente y de acuerdo con los requerimientos de sus clientes, tomando en cuenta elementos como planta física, equipo y mobiliario, presupuesto, necesidad de personal, tecnologías, etc.

A pesar de que la profesional en bibliotecología tiene a cargo la jefatura de esta unidad, y que además cuenta con un asistente, sus funciones no están definidas de acuerdo al rango. Esto incide negativamente en el desempeño de la jefatura, pues le impide tener el tiempo que requiere para planificar todas las actividades que la unidad necesita para el beneficio de los clientes y la institución.

Uno de los aspectos que en este apartado se resalta, sin embargo, es que un 76% de los encuestados, afirman que en sus visitas a la unidad de información, solicitan directamente al profesional la información que necesita, como segunda opción, (53%) busca en el catálogo y por último, el 39% busca en el estante. (Ver cuadro No.6):

CUADRO No.6. FUENTE A LA QUE ACUDE EL USUARIO EN LA BUSQUEDA DE INFORMACION EN SU UNIDAD DE INFORMACION 1/

| Fuente | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|-------------------|---------------------|-----------------------|
| El bibliotecólogo | 53 | 76 |
| El catálogo | 37 | 53 |
| En el estante | 27 | 39 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

Según los porcentajes presentados anteriormente, el contacto personalizado del profesional referencista, los usuarios en la búsqueda de información podría ser un elemento positivo. Debido al tiempo que requiere la orientación del cliente a las fuentes informativas pertinentes, conviene entonces contar con los recursos

humanos e informativos necesarios para llevar a cabo esta labor.

Actualmente, en la unidad de información, por falta de recurso humano, se debe utilizar al personal especializado en labores administrativas, lo cual impide desarrollar las actividades de análisis y disseminación de información. Ante la pregunta formulada en los cuestionarios para evaluar la atención, el 100% de la muestra afirma que es la adecuada. (Cuadro No.7):

CUADRO No.7. ATENCION QUE SE LE BRINDA EN LA LOCALIZACION DE INFORMACION

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|--------------|---------------------|-----------------------|
| Adecuada | 70 | 100 |
| No adecuada | 0 | 0 |
| Total | 70 | 100% |

Puede deducirse que a pesar de no contar con suficiente tiempo para desarrollar actividades de análisis y disseminación de información especializadas, los funcionarios de la unidad de información se esmeran por atender bien al usuario, aprovechando al máximo los recursos disponibles.

Recursos informativos: tomando en cuenta que: las principales actividades que desarrollan los encuestados son asesorías e investigación, en los campos de la administración y contabilidad; los temas en administración, auditoría y contabilidad, leyes y regulaciones, son los que más le interesa consultar; y que los fines por los cuales busca información es por el trabajo que desempeña, se procedió a revisar el acervo bibliográfico de la unidad de información, tanto la existente en estantería como la registrada en el libro de inscripciones (por las adquisiciones que están en las oficinas). Se pudo constatar que con algunas excepciones, la mayor parte de la colección está orientada a la temática de interés de la Institución. Sin embargo, el material informativo disponible para los usuarios en general está desactualizado, opinión que es manifiesto en la información obtenida a través de los cuestionarios, con una variación bastante alta en aquellos que prefirieron marcar la opción no sabe/no responde (49%), contra un 26% que manifestó que está actualizada. Una de las razones por las que pudo darse este 25% de diferencia entre los que opinaron que la colección está desactualizada y los que prefirieron marcar la opción ns/nr, es que existe un alto porcentaje de los encuestados (87% y 84%), que cuando requieren información recurren a sus compañeros, colegas o a su colección

personal. Por lo tanto, desconocen la actualidad de la información contenida en el acervo de la unidad de información.

La colección es adquirida por medio de compra (que son recomendadas y aprobadas por los jefes de dirección y departamento o la encargada), donaciones o canje con instituciones nacionales e internacionales. A nivel internacional, recibe memorias o informes periódicos de entidades similares a la Contraloría. A nivel nacional, recibe donaciones de la Universidad de Costa Rica y de la Editorial Academia Centroamericana.

La unidad de información hasta ahora sólo posee soporte de información en papel, de ahí que el comportamiento de los clientes con respecto al tipo de material que más consultan son los libros, tesis, diarios y publicaciones periódicas, según este orden. (Cuadro No.8):

CUADRO No.8. TIPO DE MATERIAL QUE MAS CONSULTAN
LOS ENCUESTADOS. 1/

| Material | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| Libros | 43 | 61 |
| Tesis | 27 | 39 |
| Diarios | 26 | 37 |
| Public. periódicas | 18 | 26 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

Los usuarios manifiestan un grado de satisfacción aceptable en la consulta de libros, no así en la consulta de publicaciones periódicas y tesis. Ante esta diferencia, se procedió a revisar las suscripciones y cantidad de ejemplares de los títulos de revistas, tomando en cuenta que la mayor cantidad de información actualizada se puede localizar en este tipo de publicación.

Se pudo constatar que la colección de publicaciones periódicas (aproximadamente ocho, entre donaciones y suscripciones), no son suficientes para atender las necesidades de información de la población de la Contraloría si tomamos en cuenta que la población potencial a atender es de 563 usuarios, que representa la totalidad

de funcionarios. Esto debido a que sólo se reciben dos ejemplares de cada título. Además, no existe un canal de diseminación adecuado para promocionar los artículos que contienen a pesar de que se envían tablas de contenido o alertas a las dependencias de la Institución. Posiblemente, este procedimiento no está funcionando por no estar dirigidas a grupos de personas, sino que sólo es enviada a un grupo de funcionarios de una dependencia.

Se adolece de una adecuada retroalimentación con respecto a qué títulos se pueden adquirir, quizá por la limitación que existe en cuanto a la autorización que los jefes de dirección y departamento deben dar para su compra, con la debida justificación por parte del solicitante.

Variable 1.5. Mobiliario y equipo

Para analizar esta variable, se tomaron los datos obtenidos a través de los cuestionarios, así como la observación en las diferentes visitas realizadas a la unidad de información. Cuenta con tres estantes de metal para el acervo, mesas redondas y sillas tapizadas en vinil y damasco en colores oscuros para uso del público.

No se procesa o adquiere información utilizando un sistema automatizado, a pesar de contar con tres microcomputadoras con disco duro. Actualmente, sólo se tiene en uso una con el procesador de textos smart, por

medio del cual se elaboran notas y se tiene un control de préstamo diario.

El procesador de textos Word Perfect, está instalado en la microcomputadora, así como el Microisis. Sin embargo, por no contar con la capacitación en el uso de ellos, no se les utiliza. Además, aunque no se ha definido que programa se usará para la automatización de la unidad de información, por ahora las indicaciones que ha recibido el personal es que esperen el proyecto de creación de modernización de la unidad de información mencionado anteriormente, el cual cabe destacar, no ha tomado en cuenta los requerimientos que puedan tener los funcionarios de la unidad de información.

Ante este panorama, un 71% de los encuestados opina que el mobiliario es adecuado, mientras que para la alternativa relacionada con el equipo, sólo el 36% opina que es adecuado. Según la justificación que dan a su respuesta en los cuestionarios, se debe a que dicha unidad no cuenta con recursos electrónicos que le permita acceder la información desde una terminal (ver cuadro 9):

**CUADRO No.9. OPINION DE LOS ENCUESTADOS SOBRE
EL EQUIPO Y MOBILIARIO DE LA
UNIDAD DE INFORMACION 1/**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|---------------------|------------------------|--------------------------|
| Mobiliario adecuado | 50 | 71 |
| Equipo adecuado | 25 | 36 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

Se puede decir que el mobiliario es básico pero cómodo, de buena calidad. No obstante, se requiere dotar a la unidad de información del equipo moderno necesario, así como el soporte profesional y técnico adecuado, tomando en cuenta que las demás unidades de la Dirección General de Capacitación cuentan con el apoyo del especialista en informática destacado en esta dirección, así como el acceso a la red institucional a la cual, paradójicamente, la unidad de información no tiene.

Las razones por las cuales los usuarios no están de acuerdo con el equipo son:

- Debe modernizarse con tecnologías computacionales.

- Debe tener la unidad de información una fotocopiadora.
- Debe tener acceso a la información en red.
- Necesita equipo moderno.
- Necesita más salas de estudio.

En el sondeo que se llevó a cabo a través del cuestionario, se les preguntó qué equipo consideraban debía tener la unidad de información. La respuesta fue: fotocopiadoras, micros, scanner y otros, según se aprecia en el siguiente cuadro:

**CUADRO No.10. EQUIPO QUE CONSIDERAN LOS ENCUESTADOS
DEBE POSEER LA UNIDAD DE INFORMACION 1/**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Fotocopiadora | 47 | 67 |
| Micros | 45 | 64 |
| Scanner | 34 | 48 |
| Proyector transparencias | 30 | 43 |
| VHS | 29 | 41 |
| Modem | 27 | 39 |
| Fax | 22 | 31 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

A pesar de que las unidades de información actuales requieren de un medio de comunicación tan ágil como el fax, se observa que es el de menor porcentaje, según las consideraciones de los encuestados. Uno de los factores que se pueden estar dando para este resultado es la creencia de que se puede compartir el uso de este equipo, con otras oficinas que ya lo poseen. Sin embargo y según la experiencia vivida por la Bibliotecóloga Marta Cordero, es incómodo y poco funcional, debido a que la información debe llegar en el momento y al tiempo justo. Hacer uso de alguno que esté en otra oficina, además del desplazamiento que se debe realizar, provocará también retrasos en las labores de ambas oficinas.

Variable 1.6. Servicios

Los servicios que la unidad de información brinda son:

- Circulación y préstamo de materiales a sala y fuera de sala
- Préstamo permanente a Direcciones Generales, Departamentos u Oficinas
- Referencia y resolución de consultas especializadas
- Préstamo interbibliotecario
- Adquisición de materiales

El servicio de orientación y resolución de consultas se incluye en el de solicitudes de materiales a sala o fuera de sala, así como el de fotocopiado, que es brindado a los clientes particulares.

Según los datos obtenidos a través de los cuestionarios puede observarse que los clientes de la unidad de información consideran que se debe brindar como prioridad 1, el servicio de préstamo a sala y fuera de sala; y como prioridad 2, el préstamo interbibliotecario, seguido de otras opciones (ver cuadro No.11):

CUADRO No.11. SERVICIOS QUE CONSIDERAN LOS ENCUESTADOS DEBE BRINDAR LA UNIDAD DE INFORMACION 1/

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frec. relativa% |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
| Préstamo a sala y fuera de sala | 44 | 63 |
| Préstamo inter-unidades de informac. | 41 | 59 |
| Resúmenes últimas adquisiciones | 40 | 57 |
| Consulta base de datos nac. e int. | 39 | 56 |
| Consulta a revistas | 37 | 53 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones.

Se puede notar que su función es limitada a los servicios tradicionales por parte de los clientes de la institución pues las demás opciones que se les presentó y que corresponden básicamente a funciones especializadas de unidades con población definida como lo es la de la Contraloría, obtuvieron menor porcentaje. Tales servicios son: préstamo automatizado, boletines con temas especializados, bibliografías especializadas, resúmenes analíticos de publicaciones periódicas, archivo documental, resúmenes de tesis, alertas especializadas.

En cuanto a la evaluación de los servicios actuales de la unidad de información, se obtuvieron los siguientes resultados:

**CUADRO No.12. UTILIZACION DEL SERVICIO DE
PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO
POR PARTE DE LOS ENCUESTADOS EN UN
MES**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia realtiva% |
|-----------------|---------------------|----------------------|
| De 2 a 4 veces | 33 | 47 |
| De 5 a 6 veces | 15 | 21 |
| No lo utilizó | 14 | 20 |
| De 7 a 10 veces | 8 | 12 |
| Total | 70 | 100 |

Se puede observar que el uso promedio mensual del servicio de préstamo en la unidad de información es muy bajo. Esto se debe a que según lo manifestado por los funcionarios encuestados, acuden a otras unidades de información en la búsqueda de los recursos informativos que necesitan, aprovechando que estudian o dan clases en algunas instituciones académicas públicas o privadas.

En cuanto al lapso en el que reciben el servicio, el 65% opina que es de 1 a 4 minutos (cuadro No.13), lo cual muestra que el tiempo de respuesta a su solicitud que es efectivo:

CUADRO No.13. TIEMPO PARA RECIBIR EL SERVICIO DE PRESTAMO

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|------------------|---------------------|----------------------|
| De 1 a 4 minutos | 46 | 65 |
| De 5 a 7 minutos | 18 | 26 |
| +de 7 minutos | 6 | 9 |
| Total | 70 | 100 |

Este mismo aspecto se ve reflejado también en el grado de satisfacción que manifiestan al hacérsele la pregunta respectiva. Algo que llama la atención son las

observaciones que aportan, aun al responder positivamente. Entre ellas, es que existen pocos ejemplares sobre un tema o no está el material que buscan.

CUADRO No.14. SATISFACCION DE LOS ENCUESTADOS
CON EL SERVICIO DE PRESTAMO.

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Afirmativo | 44 | 63 |
| Negativo | 26 | 37 |
| Total | 70 | 100 |

Sin embargo, se hace necesario indicar que aunque es sólo un 37% de los encuestados que manifiesta no estar satisfecho con el servicio de préstamo, las causas de este descontento no es precisamente desde el punto de vista de la atención que el recurso humano brinda, sino al escaso y desactualizado material que compone el acervo de la biblioteca, así como la falta de medios electrónicos que faciliten su localización.

Préstamo permante:

A este servicio sólo tienen acceso los directores y jefes de departamento. La justificación que se encontró para este caso, es que usualmente el material utilizado es requerido para consulta constante en sus oficinas. Sin embargo, únicamente el 50% de los que se obtuvo respuesta en el censo hace uso del servicio. El otro 50% manifiesta en su justificación que no lo necesita.

Préstamo inter-unidades de información:

Aunque a este servicio tienen acceso todos los funcionarios de la Contraloría, el 80% de los encuestados no hacen uso de este servicio. Las razones que manifiestan son: porque no han tenido necesidad de solicitarlo, pues lo que requieren lo encuentran en la unidad de información de la Contraloría o utilizan otros medios, como la facilidad de acceso a otras unidades de información por ser profesores universitarios. En otros casos, el servicio no se utiliza por desconocimiento de su existencia y procedimiento para utilizarlo. (Ver cuadro No.15):

CUADRO No.15. USO DEL SERVICIO PRESTAMO
INTER-UNIDADES DE INFORMACION POR
LOS FUNCIONARIOS ENCUESTADOS

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Negativo | 56 | 80 |
| Afirmativo | 14 | 20 |
| ----- | | |
| Total | 70 | 100 |

Es importante rescatar las impresiones dadas por la mayoría de los funcionarios encuestados, acerca de algunos aspectos a tomar en cuenta para mejorar el servicio de préstamo de materiales, tales son:

- Adquisición constante de más libros y revistas actualizadas, de diferentes áreas de interés (administración, computación, etc.).
- Permitir la consulta y el préstamo en forma automatizada.
- Poseer más ejemplares del material más solicitado.
- Acceso a la información de otras bibliotecas.
- Divulgar los servicios.

Adquisición de materiales:

Este servicio no es lo suficientemente utilizado por los funcionarios de la Contraloría, según se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO No.16. UTILIZACION DEL SERVICIO DE ADQUISICION DE MATERIALES POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS ENCUESTADOS

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Negativo | 54 | 77 |
| Afirmativo | 16 | 23 |
| Total | 70 | 100 |

La razón que dan por la no utilización del servicio es porque, entre otras cosas, no lo han requerido. Agregan además, que desconocen el servicio o que está restringido sólo para los directores. Este último aspecto no es cierto completamente, aunque para dar trámite a una solicitud de un funcionario que no ocupe un puesto de dirección, se debe cumplir con los requisitos de justificación de uso y firma del director. Pareciera que este hecho incide

notablemente a la hora de querer solicitar la compra de recursos informativos.

Es importante resaltar que muchos de los funcionarios encuestados, desconocen algunos de los servicios básicos que una unidad de información debe tener a disposición de sus usuarios, y en especial el de la biblioteca de la Contraloría.

Al manifestar los usuarios sobre cuáles son los servicios que ellos consideran debe dar la unidad de información y que fueron representados en el cuadro No.11, llama la atención el hecho de que los servicios de consulta a material audiovisual y correo electrónico, no son tomados en cuenta como prioritarios. Esto puede deberse a que los servicios que la unidad de información ha venido brindando son tradicionales, por lo que no se asocian como parte de sus funciones estos servicios, así como también la poca importancia que manifiestan en el acceso a las publicaciones periódicas o servicios de análisis de información, tan importantes para la actualización y revisión rápida de información.

Los temas de interés de los clientes de la unidad de información de la Contraloría están estrechamente ligados a su especialización, funciones y actividades desempeñadas, como se puede observar en el cuadro No.17:

CUADRO No.17. TEMAS QUE LES INTERESA CONSULTAR PARA REALIZAR SUS FUNCIONES 1/

| Temas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|
| Administración | 46 | 66 |
| Auditoría y contabilidad | 43 | 61 |
| Planificación estratégica | 40 | 57 |
| Toma de decisiones y computación | 38 | 54 |
| Recursos humanos | 34 | 59 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones

Las necesidades de información de los funcionarios de la Contraloría van estrechamente ligados a su trabajo, según se puede observar en el cuadro anterior. Dichos temas son preferidos en el idioma español, inglés o francés en ese orden de preferencia.

Un aspecto en el que se evaluó por aparte a los jefes de dirección y departamento, fue el promedio de tiempo que utilizan para actualizarse por semana, con el fin de determinar sus hábitos en la utilización y obtención de información. Afirman que frecuentemente, el medio utilizado para obtener información es por medio de otras

oficinas. Un 50% manifestó además, que invierte 5 o más horas para su actualización (cuadro No.18):

CUADRO No.18. PROMEDIO DE TIEMPO POR SEMANA QUE UTILIZAN LOS DIRECTORES Y JEFES DE DEPARTAMENTO PARA ACTUALIZARCE.

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia reactiva% |
|---------------|---------------------|----------------------|
| 5 horas o más | 9 | 50 |
| 3 horas | 6 | 33 |
| 1 hora | 3 | 17 |
| Total | 18 | 100 |

Otro aspecto estudiado en cuanto al uso de la información por parte de los encuestados, fue los posibles problemas a los que se enfrentan cuando buscan información en la biblioteca y la acción que toman con respecto a ellos. Manifiestan que rara vez les falta ayuda para localizar la información, pero que algunas veces no encuentran información apropiada. Dentro de las acciones que toman cuando se enfrentan a estos problemas está que **frecuentemente**, buscan información en otro lado, **algunas**

veces reinicia la localización más adelante, pero que rara vez sigue trabajando sin ella (Cuadro No.19):

CUADRO No.19. ACCIONES QUE TOMA EL USUARIO CUANDO NO LOCALIZA INFORMACION EN LA UNIDAD DE LA CONTRALORIA GENERAL 1/

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Generalmente busca en otro lado | 34 | 48 |
| Algunas veces reinicia más adelante | 28 | 40 |
| Rara vez sigue trabajando sin ella | 21 | 30 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones

VARIABLE 1.7. TIPO DE MATERIAL

El tipo de material que más le interesa consultar a los usuarios de la unidad de información son libros, leyes y regulaciones, revistas especializadas, tesis, diarios, informes y simposios, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO No.20. TIPO DE MATERIAL QUE MAS LE INTERESA CONSULTAR A LOS FUNCIONARIOS ENCUESTADOS 1/

| Tipo de material | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Libros | 51 | 81 |
| Leyes y regulaciones | 49 | 70 |
| Revistas especializadas | 45 | 64 |
| Tesis, diarios, informes simposios | 36 | 51 |
| Muestra | 70 | |

1/ Podían marcarse varias opciones

No se toman en cuenta por parte de los encuestados, los materiales audiovisuales ni los informes institucionales, a pesar de que como órgano fiscalizador, este material debería considerarse necesario en la unidad de información. Se observa además, que el tipo de material que más solicita en la unidad de información son libros, seguidos de tesis, diarios y publicaciones periódicas. Este fenómeno puede darse, como se afirmó anteriormente, debido a que la unidad de información no posee todavía en su acervo, información audiovisual o automatizada, así como el equipo tecnológico adecuado para brindar el servicio en esta presentación.

La frecuencia de uso de los materiales que más consulta en un mes, a saber, libros y tesis, es de dos a cuatro veces, para lo cual en esta variable, se operacionalizó como moderada, con una duración de uno a cuatro minutos en la obtención del servicio.

VARIABLE 1.8. PAPEL QUE DESEMPEÑA LA UNIDAD DE INFORMACION

La visualización del papel que desempeña la unidad de información de la Contraloría General de la República se dio a través de varios elementos contenidos también en las variables anteriores, así como en las preguntas formuladas en la entrevista con la encargada.

Tomando en cuenta elementos como: hábitos de consulta de información de los usuarios, proyección de los servicios y productos de información, participación en decisiones gerenciales que le afecten directa o indirectamente, participación en actividades institucionales, satisfacción de las necesidades informativas de sus clientes a través los servicios y productos, se pudo constatar que esta unidad trabaja dentro de la filosofía de biblioteca tradicional, reflejada a través de los servicios que se le brindan a los usuarios, así como por la poca participación de la encargada, en decisiones que involucran directa o indirectamente a su unidad. Prueba de ello es que no se le

ha tomado en cuenta su criterio en el proyecto de creación del Centro de Información y Documentación, ni en los requerimientos para automatizar los procesos de dicha unidad, quizá por el desconocimiento del valioso aporte que puedan brindar y a la falta de agresividad de los funcionarios de la unidad de información en integrarse al proyecto.

Otro aspecto a resaltar en esta variable, es que a pesar de que el fin por el que buscan información los funcionarios de la Contraloría es generalmente por el trabajo que desempeña, acuden a compañeros de trabajo u otras oficinas antes de consultar en la unidad de información. Esto puede deberse a la dificultad que tiene la encargada para adquirir ejemplares actuales y en cantidad suficiente para satisfacer la demanda, pues la solicitud de compra debe ser enviada al Consejo Asesor. Para ello, dependiendo del criterio de los Directores que lo componen, será autorizada y de acuerdo al volumen e importancia del trabajo que tenga Proveeduría, así se le dará trámite al pedido.

A nivel institucional, no existe ninguna regulación con respecto al envío de la documentación generada por direcciones, departamentos u oficinas a la unidad de información, lo cual impide contar en su acervo, con información denominada patrimonio institucional. En

ocasiones, alguna oficina le informa por teléfono que tiene algún documento disponible o se tiene certeza de alguno y se solicita, pero como se observa, queda a criterio de las dependencias de la Contraloría.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

VARIABLE 1.1. OBJETIVOS DE LA CONTRALORIA

1. El principal objetivo de la Contraloría es la fiscalización de la Hacienda Pública en las áreas de presupuesto, contabilidad, auditoría y administración, con la que se busca garantizar la correcta administración de los fondos públicos. Sin embargo, la ausencia de controles y organización en fundaciones, asociaciones o fideicomisos, que trabajan con fondos públicos, le impide a la Contraloría poder fiscalizarlas.

2. Debido a la mala administración de los fondos públicos en las entidades sujetas a la fiscalización, se le han venido asignando a la Contraloría tareas paralelas a sus funciones, que le impiden realizar su labor principal de fiscalización, fungiendo a veces como entidad reguladora de actividades sin evaluaciones previas, que le obligan a emplear esfuerzos y recursos innecesarios.

3. Ante la globalización de mercados y las corrientes privatizadoras, la Contraloría juega un papel importante para lograr que los entes y órganos sujetos a la fiscalización se ajusten al ordenamiento jurídico vigente,

y garanticen una mejor utilización de los recursos públicos.

VARIABLE 1.2. ORGANIZACION ADMINISTRATIVA DE LA CONTRALORIA

1. La Contraloría General de la República, orienta su organización administrativa al control previo y posterior de la Hacienda Pública o Superior, siendo una de las áreas, la formación en los campos económico-financieros, contables, presupuestarios y jurídicos. Para ello, se apoya en la Dirección General del Centro de Capacitación.

2. A pesar de que la Dirección General del Centro de Capacitación, forma parte del grupo en el que la Contraloría se apoya para sus funciones asesoras a las entidades y organismos sujetos a la fiscalización, la unidad de información no cuenta con las herramientas bibliográficas y tecnológicas que le faciliten esa labor al Centro de Capacitación.

No existen copias o documentos bibliográficos, generados o no por la Contraloría, que sirvan de apoyo para los cursos que se imparten por esta Dirección en la unidad de información. Además, si la capacitación es para funcionarios externos a la Institución, la consulta sería a

sala o por medio del préstamo inter-unidades de información. Estos elementos limitan el cumplimiento de las funciones asesoras de la Dirección a la Contraloría.

VARIABLE 1.3. OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE INFORMACION

1. La temática de la colección de la unidad de información está orientada a temas de administración, contabilidad, economía y presupuesto, por lo que coincide el desarrollo de su colección con los requerimientos de información y objetivos de la Contraloría.

2. A pesar de que la Dirección tiene como finalidad la capacitación en las áreas económico-financieras, contables, presupuestarias y jurídicas, de todas las entidades sujetas a la fiscalización y que así lo requieran, la unidad de información no posee políticas orientadas a esta actividad.

3. La unidad de información se orienta a apoyar la capacitación de los funcionarios de la Contraloría, así como las labores propias del trabajo diario de los mismos, adquiriendo recursos informativos acorde con el área de interés (administración, contabilidad, presupuesto, economía, y otros temas afines) de la Institución.

4. El objetivo general, enunciado por la Dirección General del Centro de Capacitación en su proyecto de creación de un Centro de Documentación, se basa solamente en material bibliográfico, dejando de lado los servicios de información a través de otros medios y en forma automatizada. Esto, se debe a la poca participación que ha tenido en la elaboración de dicho proyecto, la profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información encargada de la unidad, así como la ausencia de un estudio de necesidades de información dirigido hacia los usuarios de la unidad.

VARIABLE 1.4. RECURSOS ECONOMICOS, FISICOS, HUMANOS E INFORMATIVOS.

1. La unidad de información de la Contraloría no cuenta con presupuesto propio, pues, por un lado, la adquisición de materiales bibliográficos está incluido en el rubro de impresos del presupuesto general de la Contraloría, y por el otro, el mobiliario y equipo de oficina que se adquiere, está dentro del presupuesto de la Dirección General del Centro de Capacitación.

2. La Dirección General Administrativa, dependencia encargada de ejecutar y controlar el presupuesto de la Contraloría, no tiene por norma informar a través de un escrito, la suma asignada como presupuesto a las dependencias interesadas, por lo que la encargada de la unidad de información si desea saberlo, debe consultarlo por teléfono. Una de las justificaciones encontradas a esta situación, es la de que existe un control directo por parte de la Proveduría en la aprobación de compras según cotizaciones presentadas y contenido presupuestario.

3. El recurso físico con el que cuenta la unidad de información es adecuado, con buena ventilación, espacio físico, accesibilidad, ventilación, luz natural y artificial, según lo recomendado por la IFLA.

4. El recurso humano de la unidad de información cuenta con preparación académica en Bibliotecología, Documentación y Ciencias de la Información. Sin embargo, y de acuerdo con las funciones que debe cumplir según la demanda de servicios y productos de información que requiere el personal de la Contraloría, se les hace imposible atender las mismas, por ser únicamente dos funcionarios en esta

dependencia, quienes deben atender las labores administrativas con las técnicas y profesionales.

5. No existe interdisciplinariedad en las funciones ejecutadas en la unidad de información, a pesar de la existencia en primera instancia de un "Comité de Biblioteca", constituido por dos Directores Generales y la Encargada de la Unidad.

6. La mayoría de las funciones asignadas a la jefatura son rutinarias y básicas de acuerdo con su puesto, con lo cual se subutiliza un recurso que cuenta con preparación académica adecuada para ejecutar responsabilidades más complejas, que involucren la planificación y diseño de políticas que mejoren el funcionamiento de la unidad a su cargo, en servicios y productos de información.

7. Para el funcionamiento del Centro de Documentación, no se contempla en el proyecto la dotación de personal especializado adicional. Esto es preocupante, si se toma en cuenta que además del centro de acopio y divulgación, se atenderá una sala de Audiovisuales y existirá una área con el soporte técnico (equipo informático y software).

8. Los recursos informativos de la unidad son muy pobres, pues al tener restringido el presupuesto, se les hace difícil adquirir constantemente recursos informativos, actualizar colecciones de revistas y otros. El trámite administrativo para realizar la compra de éstos es lenta y engorrosa pues debe ser justificada y refrendada por los jefes de dirección o departamento.

8. Los recursos informativos de la unidad de información no cumplen con los objetivos y expectativas de los funcionarios de la Contraloría, ya que, o están desactualizados o cuenta con muy pocos ejemplares, según lo reflejado en el análisis e interpretación de los datos. En cuanto a la colección de publicaciones periódicas, es escasa y poco utilizada.

10. No cuenta con recursos audiovisuales ni automatizados. Estos están previstos como unidades integradas al Centro de Documentación que está por establecerse en la Contraloría.

VARIABLE 1.5. MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA UNIDAD DE INFORMACION.

1. El mobiliario de la unidad de información es adecuado para la consulta de los recursos informativos y para las labores diarias de oficina, no así el equipo de apoyo a las labores administrativas, que resulta insuficiente, sobre todo si se toma en cuenta que de las tres microcomputadoras que posee, ninguna está conectada a la red institucional.

2. El personal de la unidad de información no ha recibido capacitación en el uso del equipo computacional existente, por lo que las micros son sub-utilizadas y actualmente sólo una funciona como procesador de palabras.

3. No cuenta con fotocopidora, fax, proyector, scanner y otros equipos básicos en una unidad de información. Es posible que debido a la concepción de biblioteca tradicional con la que ha funcionado hasta el momento esta unidad, no se le haya prestado interés en la ampliación de servicios dinámicos y modernos.

VARIABLE 1.6. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACION.

1. Los servicios que presta la unidad de información son los tradicionales de una biblioteca, como adquisición, procesamiento, préstamo y devolución de materiales bibliográficos, así como la "custodia" de éstos y claramente asignadas según su reglamento.

2. Debido a las limitaciones financieras y de recurso humano, los servicios de información de la unidad son básicos. Tal es el caso del servicio de diseminación de información que se da a través de tres alertas especializados (fotocopia de tablas de contenido de publicaciones periódicas, que se reciben en la unidad de información, y de nuevas adquisiciones) a solamente tres direcciones (Planificación Interna y Evaluación de Sistemas, Informática y Asuntos Jurídicos). Este servicio se da sólo a las direcciones anteriormente mencionadas, porque han manifestado interés en saber qué material nuevo ingresa a la unidad de información.

Cuenta además con una boletínica ubicada cerca del catálogo, donde se ponen fotocopias de portada de las últimas adquisiciones.

3. No se hacen analíticas de publicaciones periódicas. Sus títulos son accesados a través del catálogo manual general, pues con dos funcionarios (la jefatura y el asistente), atendiendo un promedio de 20 usuarios por día, más atención del teléfono, cotizaciones, y otras funciones administrativas, les es muy difícil analizar artículos importantes de las publicaciones periódicas.

4. La mayoría de servicios prestados por la Unidad de Información son desconocidos por los encuestados. Unicamente, el de préstamo y devolución de materiales es el más utilizado.

VARIABLE 1.7. TIPO DE MATERIAL Y FRECUENCIA DE USO.

1. El tipo de material que frecuentemente solicitan son: libros, documentos sobre leyes y regulaciones, revistas especializadas, tesis, diarios, informes y simposios.

2. El soporte de información audiovisual, todavía no es considerado por los funcionarios encuestados como necesario para ser brindado por la unidad de información. Esto se debe en gran medida a que dicho recurso no existe actualmente en la unidad de información.

3. Los temas de interés de los usuarios de la unidad de información son: Administración, auditoría y contabilidad, planificación estratégica, toma de decisiones y computación, que van paralelos, a los intereses institucionales.

4. los usuarios prefieren la información en idioma español, como segunda opción en inglés y el francés de tercera opción. Esta situación -preferencia del idioma español como prioridad uno- limita las posibilidades de actualizar sus conocimientos por medio de artículos escritos en otros idiomas.

5. Los jefes de dirección y departamento, dedican de cuatro a siete horas por semana a actualizarse, con un promedio de una hora por día.

6. Los funcionarios de la Contraloría, frecuentemente buscan información en otro lado, cuando tienen problemas que resolver y no encuentran información apropiada en la unidad. Generalmente, sus quejas van dirigidas a la poca existencia de ejemplares, desactualización de la información o carencia de la misma.

7. Los jefes de dirección y departamento, se mantienen informados y actualizados por medio de colegas, conversación en los pasillos o en seminarios y conferencias.

VARIABLE 1.8. PAPEL QUE DESEMPEÑA LA UNIDAD DE INFORMACION.

1. El criterio del personal de la unidad de información no es tomado en cuenta para tomar decisiones que tienen que ver directamente con su unidad. A pesar de contar con una profesional en el área de la Bibliotecología y Ciencias de la Información, la Dirección del Centro de Capacitación no la incluye en las actividades o proyectos que tienen que ver con la unidad a su cargo. Se nota además, ausencia de propuestas de cambio, iniciativas o seguimiento de los aspectos mencionados anteriormente, así como otros, por parte de los funcionarios de la unidad a la Dirección de Capacitación.

2. La unidad de información de la Contraloría se ha venido desempeñando como depositaria de libros, brindando servicios básicos de adquisición, procesamiento y circulación de materiales bibliográficos.

A pesar de contar la Dirección General del Centro de Capacitación con un ambicioso proyecto para la creación de un Centro de Documentación, que integra el área audiovisual y equipos de cómputo, no se contempla dentro del mismo, la capacitación de los funcionarios de la unidad para brindar el servicio.

3. Dentro del manual de puestos de la Contraloría, en lo que corresponde a las funciones de la encargada de la Unidad, se contempla la adquisición de recursos informativos a únicamente a libros, aspecto que limita los futuros servicios que dicha unidad pueda ofrecer con información presentada en otros soportes.

4. No existe un mecanismo de proyección de la unidad de información a lo interno de la Contraloría, donde se promocionen sus servicios, y se puedan recoger sugerencias para su mejoramiento. El seguimiento y evaluación de los servicios brindados no se da por ningún medio (buzón de sugerencias, contacto personal, intercambio de ideas y otros), por lo que es razonable que muchos de éstos los funcionarios de la Contraloría los desconozcan.

5. Los funcionarios de la unidad de información son tomados en cuenta para participar en las actividades generales de la Contraloría. Sin embargo, si se observa en la "Memoria Anual 1992 y 1993", dentro de los aportes de la Dirección General del Centro de Capacitación solamente se menciona la capacitación de funcionarios de la Contraloría y otras instituciones. Los aportes de la unidad de información no se menciona en la de 1992, y en la de 1993; sólo tímidamente aparece (sin mencionarla), el convenio con la Universidad de Costa Rica en intercambio bibliográfico. Esto lleva a suponer que falta darle más realce a las actividades que pueda desarrollar la unidad de información de la Contraloría a nivel de servicios de información.

B. RECOMENDACIONES**VARIABLE 1.1. OBJETIVOS DE LA CONTRALORIA**

A las direcciones generales de Despacho de los Contralores, Planificación Interna y Evaluación de Sistemas, y al Centro de Capacitación se les recomienda:

a. Darle prioridad a la interconexión de bases de datos entre las entidades a las que le corresponde fiscalizar, creando redes de información estadística que les permita ejercer un mejor control de la Hacienda Pública. Además, establecer a nivel interno una importante red institucional, donde todas las dependencias tengan acceso a la información que sea de su interés y puedan mantener comunicación a través del correo electrónico.

VARIABLE 1.2. ORGANIZACION ADMINISTRATIVA DE LA CONTRALORIA.

A la Dirección General del Despacho de los Contralores y a la Dirección General Administrativa:

a. Se recomienda darle mayor apoyo a la Dirección General del Centro de Capacitación, que a través de la unidad de información, procura llevar a cabo una de las funciones de la Contraloría, como lo es la capacitación del recurso humano de las entidades que deben ser fiscalizadas, de tal forma que su labor académica esté reforzada con los recursos informativos necesarios y en sus diferentes presentaciones, a saber: bibliográficos, audiovisuales, telemáticos y otros.

b. Dar todo el apoyo al proyecto de creación del Centro de Información propuesto por la Dirección General del Centro de Capacitación, revolucionando los servicios que se han venido brindando hasta ahora y convirtiéndolo en un modelo para las demás instituciones a nivel internacional que desarrollan esta misma labor fiscalizadora.

VARIABLE 1.3. OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE INFORMACION**A la Dirección General del Centro de Capacitación:**

a. La ubicación de la unidad de información dentro de la organización administrativa de la Contraloría estaría acertada si sus objetivos se definen correctamente. Con ésto se quiere decir que, si su función principal es apoyar las labores de capacitación de la Dirección General del Centro de Capacitación y de los funcionarios de la Contraloría, debe contar con políticas adecuadas para integrar el apoyo bibliográfico, audiovisual y automatizado a las demandas de los funcionarios de las instituciones participantes en esta dinámica y acordes con los tiempos actuales, con nuevas tecnologías de información.

b. Se debe integrar más a la jefatura y demás colaboradores de la unidad de información, en las decisiones y actividades que tienen que ver con su unidad, de tal forma que puedan sentirse parte de estas actividades, (tal es el caso del proyecto de creación del Centro de Documentación), así como aprovechar sus conocimientos en materia de ciencias de la información. Con ésto se pueden evitar rechazos o inconsistencia de lo

que se quiere realmente implantar, por ejemplo, del sistema automatizado que se elija, el tipo de servicio u otro.

c. Replantear los objetivos de la unidad de información. Estos deben ir de acuerdo con la misión de la Contraloría y de la Dirección de Capacitación. Para ello, se recomienda realizar un FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) a nivel de Dirección General de Capacitación, que incluya a la unidad de información así como a las demás dependencias de esta Dirección, con la participación del Director General y de los funcionarios de dichas dependencias, donde se pueda visualizar dentro de otras cosas, lo que es y se quiere que sea la unidad de información. Es importante darle seguimiento por medio de evaluaciones periódicas, de acuerdo con los objetivos y metas que se hayan propuesto.

VARIABLE 1.4. RECURSOS ECONOMICOS, FISICOS, HUMANOS E INFORMATIVOS.

A la Direcciones General Administrativa y a la Dirección General del Centro de Capacitación:

a. Debe presupuestarse un rubro por separado para la unidad de información y dentro de ésta, llevar un control de inversión por cada actividad, a saber: adquisición de información, equipo, mobiliario, recurso humano.

b. A pesar de que el recurso físico con el que cuenta la unidad de información para los servicios que actualmente brinda es adecuado, se debe estudiar la posibilidad de redistribuir el espacio, de tal forma que las diferentes salas de estudio estén ubicadas de acuerdo al uso que se les haya destinado (estudio en grupo, individual, miniauditorio, etc.). Además, se debe readecuar un espacio para audiovisuales.

c. El recurso humano debe reforzarse. Se debe contratar los servicios de una secretaria y un profesional más, para poder reforzar la labor que vienen realizando los funcionarios actuales, así como para ofrecer servicios especializados de información que los clientes requieren y se hacen evidentes en este estudio.

A la encargada de la unidad de información:

a. Los recursos informativos deben evaluarse y actualizarse continuamente, tomando en cuenta el criterio

de especialistas en las diferentes áreas, de tal forma que permitan la integración del usuario con la unidad de información. Es recomendable conformar o activar el grupo de apoyo para la unidad.

b. Los recursos informativos deben reforzarse. Sobre todo aquéllos que son mayormente solicitados. A su vez, es necesario buscar otras presentaciones de información, como los videos y discos compactos que son actualmente más dinámicos con respecto a las labores de los ejecutivos. También, es importante contemplar la posibilidad de circular información en disquetes y por correo electrónico, para luego ser transferidas a bases de datos internas. Con esto se le daría más agilidad al servicio de disseminación de información.

c. Se recomienda la actualización de la unidad de información por medio de medios automatizados que faciliten el almacenamiento y acceso a la información por parte de los funcionarios de la Contraloría. De esta manera, su participación dentro del proyecto de creación del Centro de Documentación sería más activo y relevante, pues permitirá innovar sus servicios a los requerimientos actuales de los profesionales de la Institución.

VARIABLE 1.5. MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA UNIDAD DE INFORMACION.

A la Dirección General del Centro de Capacitación y a la Encargada de la unidad de información:

a. Es necesario actualizar las funciones de la unidad de información de la Contraloría con nuevas tecnologías de información, tales como: micros de gran capacidad, integración a la red institucional y al correo electrónico, acceso a bases de datos nacionales e internacionales de interés para los funcionarios de la Contraloría, adquisición de lectores y discos compactos, data shows, proyectores, etc., adjuntos a la unidad de audiovisuales, que le permitan incursionar dinámicamente en las funciones actuales de un centro de información. El mobiliario entonces, debe ser modular, con accesorios para la utilización de éstas tecnologías.

VARIABLE 1.6. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACION.

A la Dirección General del Centro de Capacitación y a la Encargada de la unidad de información:

a. Es urgente la automatización de la unidad de información. Esto permitirá además de la agilización de las tareas administrativas, el acceso a la información a través de terminales conectadas a la base de datos de la unidad. Para ello, se recomienda utilizar un programa con filosofía de bases de datos relacional, que pueda manejar grandes cantidades de información y se pueda utilizar en red.

b. Deben actualizarse e incluir aquellos servicios que por la dinámica de trabajo que realizan los funcionarios de la Contraloría, les sean oportunos.

c. Debe promocionar sus servicios y productos por medio de panfletos, volantes y otros, para que además de ser identificados a través suyo, sean aprovechados todos los recursos informativos existentes no sólo en la unidad de la Contraloría, sino en todas las demás unidades con las que se mantenga convenio.

d. El servicio de orientación a diversas fuentes de información existentes, así como resolución de consultas especializadas, debe darlo un profesional en ciencias de la información, debidamente identificado con la temática y problemas de información de sus clientes.

e. Se recomienda poner un buzón de sugerencias accesible a los clientes de la unidad de información, para lograr recoger algunas inquietudes de éstos.

f. Se recomienda promocionar las publicaciones periódicas y tesis de graduación por medio de exposiciones, resúmenes, distribución de tablas de contenido y otras actividades similares, para que al igual que los libros, sean aprovechados, sobre todo las revistas, tomando en cuenta la actualización de la información por medio de las publicaciones periódicas.

g. Es necesaria la recuperación de informes institucionales que sean de interés para la Contraloría y que sean promocionados por medio de la unidad de información.

VARIABLE 1.7. TIPO DE MATERIAL Y FRECUENCIA DE USO.**A la Encargada de la unidad de información:**

a. Se debe profundizar la razón por la cual la consulta del material en la unidad de información no es frecuente. Para ello, se recomienda la realización de un estudio de usuarios para planificar los recursos a corto, mediano y largo plazo, tomándolo en cuenta como una etapa dentro del proceso de implementación del proyecto del Centro de Documentación.

b. Se recomienda el fortalecimiento de la colección de publicaciones periódicas, ya sea por compra, canje o donación; o explorando la posibilidad de obtener servicios de tablas de contenido y fotocopias de artículos en otras unidades de información.

c. La implementación de recursos audiovisuales en la unidad de información es necesaria. Para ello, se recomienda investigar en otras unidades de información el tipo de recurso que tienen y la forma como prestan el servicio.

VARIABLE 1.8. PAPEL QUE DESEMPEÑA LA UNIDAD DE INFORMACION.

A la Dirección General del Centro de Capacitación y a la Encargada de la unidad de información:

a. La unidad de información debe dinamizar sus servicios e ir a la par de las exigencias informativas de sus clientes (los funcionarios de la Contraloría en primer término), por medio de nuevos servicios de información, apoyados con nuevas tecnologías.

b. Siendo su principal función, apoyar las labores de los funcionarios de la Contraloría con recursos informativos, su colección debe estar orientada a dichas actividades, con actualizaciones periódicas y participación activa de sus usuarios en el enriquecimiento de la colección.

c. Debe promover discusiones sobre temas actuales, apoyados con literatura y/o videos disponibles en su acervo, facilitación de salas y equipo audiovisual, resolución de consultas especializadas utilizando todos los recursos existentes no sólo en la Contraloría sino a nivel

de otros centros nacionales e internacionales, cursos de formación de usuarios, etc., que haga ver la diferencia entre una biblioteca tradicional y un centro de información.

d. Se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a los funcionarios de la Contraloría que están involucrados con la Unidad de Información, con el fin de ser tomado en cuenta para las proyecciones del Centro de Documentación de ésta Institución.

CAPITULO VI
LITERATURA CITADA Y CONSULTADA

LITERATURA CITADA

- Agudelo Clavijo, Arley. **Elementos procedimentales para estructurar unidades y sistemas de información.** 2 ed. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá, 1981.
- Amat Noguera, Nuria. **Documentación científica y nuevas tecnologías de información.** 2 ed. Madrid: Ediciones Pirámide, S. A., 1988.
- Amat Noguera, Nuria. **La biblioteca electrónica.** Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipéres, 1990.
- Arango Sales, Humberto. "Servicios de información especializada para el desarrollo: Cuba. Su experiencia". **Ciencias de la Información.** 23(1):10-14, mar. 1992.
- Araya, Rolando. "Reingeniería y calidad total. **Rumbo.** No.488:25, abr. 1994.
- Atherton, Pauline. **Manual para sistemas y servicios de información.** San José: Biblioteca, Documentación e Información Universidad de Costa Rica, 1984.
- Bravo Pijoan, Joan. "Del estado centralizado al estado autonómico. El planteamiento en materia de información y documentación". En: **I Jornadas Españolas de Documentación Automatizada.** España :817, 819, 20-21 nov., 1984.
- Breves apuntes sobre origen, atribuciones y organización de la Contraloría General de la República.** San José : La Contraloría, 1992.
- Contraloría General de la República. **Manual de puestos.** [San José, Costa Rica : La Contraloría, 199?].
- Contraloría General de la República. **Memoria anual.** San José, Costa Rica : La Contraloría, 1992.
- Contraloría General de la República. **Memoria anual.** San José, Costa Rica : La Contraloría, 1993.
- Costa Rica. **Nuestra constitución política.** San José: Lehmann editores, 1988.

- Crowther, Warren, Flor Cubero y Sabelle, Mafalda. **Estrategias de información: un enfoque para la gestión pública.** San José: ICAP, 1990.
- Demming, Williams Edwards. **Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.** Madrid: Díaz de Santos, 1989.
- Diagnóstico y análisis de los centros de documentación en Costa Rica.** San José: U.C.R., Facultad de Educación. Escuela de Administración Educativa. Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 1980.
- [Documentos de información sobre la Contraloría General de la República]. San José: La Contraloría, 1992.
- Drucker, Peter. **La gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas.** Buenos Aires, Arg.: Librería "El Ateneo" Editorial, 1973.
- Frank, Otto. **Técnicas modernas de documentación e información.** Buenos Aires: EUDEBA, 1964.
- García-Morales Huidoro, Elisa. "La calidad en los servicios de información y documentación". **Ciencias de la Información.** 24(2):75-85, 1993.
- Gómez Robledo, María Eugenia. "El papel de la información en una sociedad en desarrollo". **Revista Interamericana de Bibliotecología (Medellín).** 7(1-2):55-67, ene./dic., 1984.
- Glosario ALA de bibliotecología y Ciencias de Información.** Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A., 1988.
- Gómez Barrantes, Miguel. **Elementos de Estadística descriptiva.** San José: UNED, 1987.
- Hammer, Michael y Champy, James. **Reingeniería: olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa, casi todo está errado.** Bogotá: Editorial Norma, 1994.
- Hecht, Maurice R. **Administración básica: principios y aplicaciones.** México: Editorial Limusa, 1984.

- Heskett, James L. y Schlesinger, Leonard. "La empresa de servicios orientada al servicio. **Revista INCAE.** 7(1):61-76, 1993.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. **Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad: Serie INTECO-ISO 9000.** Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 1991
- Jaramillo de P., Martha Lucía y otros. "Los centros de información y su papel en la transferencia de información a la industria-Caso del GUIE". **Revista Interamericana de Bibliotecología (Medellín).** 3(1-3):257-270, ene./dic., 1980.
- Koontz, Harold. **Elementos de administración.** México: McGraw-Hill, c1991.
- Leñero, José. "De la era industrial a la Era del Conocimiento". **Rumbo.** No. 36, feb. 1993.
- Leñero, José. "Servicio: una nueva cultura". **Rumbo.** II Edición Especial, 1992. pp.38.
- Leñero, José. "Calidad, una actitud humana". **Rumbo.** No.484, mar. 1994.
- Leñero, José. "La reingeniería". **Rumbo.** No.487, abr. 1994.
- Meltzer, Morton. **La información recurso fundamental de la gerencia. Cómo buscarla, utilizarla y manejarla.** México: Fondo Educativo Interamericano, 1983.
- Morales Campos, Estela. "Sociedad e información". **Revista AIBDA.** 12(2):21-29, 1991.
- Murillo A., Brenda; Salas E., María E.; Sánchez, Carmen. **Biblioteca de la Contraloría General de la República.** Heredia: U.N.A., Escuela de Bibliotecología, 1983.
- Naghi Namakforoosh, Mohammad. **Metodología de la investigación.** México: Editorial Limusa, 1987.
- Océano Uno: diccionario enciclopédico ilustrado. Colombia: Grupo Editorial Océano, 1989.

- Ponjuán Dante, Gloria. "Un mejor profesional para un usuario diferente: reflexiones acerca del papel de los recursos humanos en la era de la información". **Ciencias de la Información**. 160(4):1-5, dic., 1991.
- Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española**. 20 ed. España: Editorial Espasa-Calpe, S. A., 1984.
- Rodríguez B., Roberto y Castro, Leticia. Diagnóstico de necesidades de información en usuarios actuales y potenciales del Centro de Documentación de la Comisión Costarricense de Cooperación con la UNESCO. San José, :s.e., 1987.
- Rojas Gutiérrez, Estrellita. **Gestión de la información**. San José: SERC, 1992. (Seminario Estrategias para el manejo de la información como recurso de productividad y desarrollo).
- Sabor, Josefa y otros. **Manual de bibliotecología**. México: Editorial Kapeluz, 1984.
- Sánchez Moya, Zaida y Chacón Marco. **Centros de documentación y bibliotecas especializadas en Costa Rica**. San José: C.M.I.E., 1986.
- Tirado E., Celmira. "Una realidad venezolana: la información y su integración profesional". **Revista AIBDA**. 13(2):71-84, jul./dic. 1992.
- Toffler, Albin. **El cambio del poder**. Barcelona, España: Plaza & Janes Editores, S. A., 1990.
- Zarza Pérez, Fausto. "Papel de la información en el desarrollo nacional". **Ciencias de la Información**. 24(2):70-74, jun. 1992.

LITERATURA CONSULTADA

- Alfaya, Agustín. "La utilidad de las enciclopedias en la nueva sociedad de la información". **Revista AIBDA**. 13(1):7-17, ene./jun. 1992.
- Arboleda-Sepúlveda, Orlando. "La influencia del concepto de red en el manejo de los sistemas de información". **Revista AIBDA**. 1(2):87-98, jul./dic. 1980.
- Brenes Chacón, Albán. **Los trabajos finales de graduación: su elaboración y presentación en ciencias sociales**. San José, C. R.: EUNED, 1987.
- Camacho Mejía, Edna y González Vega, Claudio. **Apertura comercial y ajuste de las empresas**. San José, C. R.: Academia de Centroamérica, 1992.
- Casas de Faunce, Maria. "La información frente al desafío del año 2000". **Revista AIBDA**. 9(1):1-13, 1988.
- Cotte, David. **El servicio centrado en el cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios**. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, 1991.
- Delgado Andrade, Héctor. "Las nuevas tecnologías en información: efecto en las universidades". **Revista AIBDA**. 9(2):139-149, jul./dic. 1988.
- Figueiredo, Nice Menezes. "Informação como ferramenta para o desenvolvimento". **Ciencia da Informação (Brasília)**. 19(2):123-129, 1990.
- Jiménez Dennis, Miguel A. "La educación y formación de usuarios de la información como elemento a considerar en la planificación de los servicios de información". **Ciencias de la Información**. 23(1):36-40, mar. 1992.
- Jiménez-Saa, Humberto. "El manejo global de información, una necesidad para los países de menor desarrollo". **Revista AIBDA**. 13(1):55-67, 1992.
- Katin, William. "An Interview with Peter Drucker". **Library Bulletin**. 66(2):38-40 y 136, oct. 1991.

- MacCarty, Michael J. **Domine la era de la información: Cómo utilizarla al máximo nuestra inteligencia.** España: Ediciones Robinbook, S.L., 1991.
- Marteleto, Regina María. "Informação: elemento regulador dos sistemas, factor de mundanca social ou fenomeno pós-moderno?" **Ciencia da informação (Brasilia)**. 16(2):169-180, 1987.
- Menou, Michael J. **Strategies and methods for the development of National Information Systems in the less developed contries.** s.n.t., 1991.
- Naisbitt, John y Aburdene, Patricia. **Megatendencias 2000: diez nuevos rumbos para los años 90.** Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma, 1990.
- Núñez Paula, I. A. "Acerca de la metodología de las necesidades informativas. Las necesidades peculiares de información". **Actualidades de la información científica técnica**. 18(5), 1987.
- O'Toole, James. "Información y poder". **Facetas**. 1(99): 23-39, ene., 1993.
- Paez-Urdaneta, Iraset. **La información en el tercer mundo: hacia una estrategia para los años noventa.** s.n.t.
- Palmer, Lee y otros. "Equal Acces to Library Materials". **Library Bulletin**. 66(1):38-40, sept., 1991.
- Proyecto de Gestión Tecnológica e Informática Industrial PNUD-ONUDI/MICIT. Módulo III. **Información técnica y de mercado para la innovación: importancia del uso de la información técnica y de mercado para la innovación.** San José: CEGESTI/CONICIT, 1991.
- Roca Campañá, Alejandro. "La transferencia de tecnología y la información tecnológica. Mecanismo internacional de ejecución. Utilización de las nuevas tecnologías en el esfera de la información de patentes". **Ciencias de la Información**. 157(1):37-43, jun., 1991.
- Rodrigues Hermes de Araujo, Vania María. "Informação: Instrumento de dominação e de submissao". **Ciencias da Informação (Brasilia)**. 20(1):37-44, jan./jun. 1991.

- Rodríguez Lucas, Clarinda. "O papel do sistema de informação no proceso de transferencia de tecnologia". **Ciencias da Informação (Brasilia)**. 16(2):181-191, jul./dez., 1987.
- Rubinstein, José. "La información como ventaja competitiva". **La República**, 4 de agosto de 1992. P.12A.
- Sagasti, Francisco R. y Arévalo, Gregorio. "América Latina en el nuevo orden mundial fracturizado: perspectivas y estrategias". **Comercio Exterior**. 42(12):1102-1110, dic. 1992.
- Seiler, Laurent and Thomas Surprenant. "When We Get the Libraries We Want, Wil We Want the Libraries We Get?" **Library Bulletin**. 65(10):29-31 y 152-157, jun., 1990.
- Terry, George R. **Administración y control de oficinas: el manejo administrativo de la información**. México: CECSA, 1987.
- Torres, Ana Cecilia. **Automatización bibliográfica: adiós al catálogo**. Heredia, C. R.: EUNA, 1992.
- Ursul, A. D. "La aceleración del progreso y la información". **Actualidades de la Información Científica y Técnica**. 4(141):3-30, 1988.
- Zaldivar Collazo, Modesto. "Importancia de una política nacional de información". **Ciencias de la Información**. 23(1):15-22, mar. 1992.

APENDICES

APENDICE N°1

CUESTIONARIO No.1
(DIRECTORES Y JEFES DE DEPARTAMENTO)

PRESENTACION

Estimado señor (a, ita):

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el alcance de los servicios que brinda la Biblioteca de la Contraloría General de la República en sus necesidades informativas, para el desempeño eficiente de su trabajo, así como el uso de la información especializada en su área.

La información que usted brinde, será tratada en forma confidencial y sólo para los objetivos propuestos, sobre el papel de la Unidad de Información en el contexto institucional, con el fin de ser trasladados a una tesis, para optar por el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de Costa Rica,

Mucho le agradezco la colaboración brindada para tal efecto.

Este cuestionario será recogido personalmente en sus respectivas oficinas.

Srta. Yetty Chavarría Alemán

Biblioteca ICE, Sabana Norte.

Apartado 10032-1000 San José, Costa Rica

CUESTIONARIO No.1

(DIRECTORES Y JEFES DE DEPARTAMENTO)

INSTRUCCIONES:

Sírvase marcar con una equis (x) su respuesta a la opción que así lo requiera. Para las preguntas abiertas, se les ruega ser breve y conciso (a).

A partir de la segunda parte, favor anote un número, del uno en adelante, tomado este como el de mayor importancia, en la casilla a la par de cada ítem.

I PARTE. DATOS PERSONALES

01. Sexo

| | |
|-----------|--|
| Femenino | |
| Masculino | |

02. Dependencia donde labora

a) Dirección: _____

b) Departamento: _____

03. Profesión:

| | |
|----------------|--|
| Contador | |
| Administrador | |
| Abogado | |
| Informático | |
| Otro (indique) | |

04. Especialidad: _____

05. Puesto: _____

06. Ultimo grado académico obtenido:

| | |
|----------------|--|
| Diplomado | |
| Bachillerato | |
| Licenciatura | |
| Maestría | |
| Doctorado | |
| Otro (Indique) | |

II PARTE. NECESIDADES DE INFORMACION.

01. Mencione algunas actividades y funciones que se desarrollan en su área (favor numerar):

| | |
|----------------|--|
| Administración | |
| Investigación | |
| Asesorías | |
| Auditoría | |
| Otro (Indique) | |

02. Numere, en orden de prioridad, el tipo de material que le interesa consultar:

| | |
|--|--|
| Tesis | |
| Libros | |
| Revistas especializadas | |
| Diarios y semanarios nacionales | |
| Boletines técnicos | |
| Informes de simposios, congresos, seminarios | |
| Informes institucionales | |
| Material audiovisual (Sigue en la próxima página) | |

| | |
|---|--|
| Bases de datos Nacionales e internacionales | |
| Leyes y regulaciones | |
| Normas y especificaciones | |
| Bibliografías especializadas | |
| Licitaciones públicas y privadas | |
| Tablas de contenido de revistas y/o libros | |
| Indices y abstracts | |
| Otra (Indique) | |

03. En cuál (es) idioma (s) le interesa consultar información?
(Favor numerar en orden de importancia del uno en adelante).

| | |
|----------------|--|
| Español | |
| Inglés | |
| Francés | |
| Portugués | |
| Italiano | |
| Alemán | |
| Otro (Indique) | |

04. Cuáles son los fines de la información que usted busca?
(Numerar por orden de importancia)

| | |
|------------------------------|--|
| Para mantenerse al día | |
| Por el trabajo que desempeña | |
| Para desarrollar proyectos | |
| Otra (especifique) | |

05. Indique, cuáles temas le interesa consultar para realizar sus funciones (en orden de importancia):

| | |
|------------------------------|--|
| Auditoría y Contabilidad | |
| Administración | |
| Licitaciones públicas | |
| Licitaciones privadas | |
| Economía | |
| Estadística | |
| Investigación de operaciones | |
| Planificación estratégica | |
| Recursos humanos | |
| Relaciones humanas | |
| Relaciones públicas | |
| Toma de decisiones | |
| Computación | |
| Otra (s) (especifique) | |

06. Cuando usted necesita información bibliográfica recurre a:
(Numerado en orden de prioridad)

| | |
|----------------------------------|--|
| Su colección personal | |
| La Biblioteca de la Contraloría | |
| Otras oficinas de la Contraloría | |
| Compañeros de trabajo | |
| Amigos | |
| Otras bibliotecas | |
| Otra (especifique) | |

07. Al recurrir a la Biblioteca de la Contraloría, usted:
(Numerado en orden de prioridad)

| | |
|--|--|
| Busca información en el catálogo | |
| Solicita información al bibliotecólogo | |
| Revisa directamente el estante | |

08. Con qué frecuencia encuentra usted los siguientes problemas cuando requiere información?

Marque el cuadro correspondiente para cada problema

| Problemas | Rara vez | Algunas veces | Frecuente mente |
|--|----------|---------------|-----------------|
| No puedo encontrar información rápidamente | | | |
| La información está desactualizada | | | |
| Me falta ayuda para buscar | | | |
| No encuentro información apropiada | | | |
| No tengo tiempo para buscar | | | |
| Otro (especifique) | | | |

09. Cuando no puede localizar información, ¿con qué frecuencia toma las siguientes acciones?

| Acción | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente |
|---------------------------------------|----------|---------------|----------------|
| Sigo trabajando sin ella | | | |
| Reinicio la localización más adelante | | | |
| Busco la información en otro lado | | | |
| Otro (especifique) | | | |

10. Cuánto tiempo dedica a leer por semana para actualizarse.

| | |
|-------------|--|
| Cinco horas | |
| Tres horas | |
| Una hora | |
| Media hora | |
| Ninguna | |

11. Con qué frecuencia y a través de qué medios, está en contacto con otras personas para obtener información técnica.

| MEDIOS | FRECUENCIA | | |
|----------------------------------|------------|-------------|-------|
| | Frecuente | Pocas veces | Nunca |
| Congresos | | | |
| Oficinas | | | |
| Comunicación por terminal | | | |
| Pláticas en los pasillos | | | |
| Encuentros en cursos, seminarios | | | |
| Envíos de cartas | | | |
| Asesorías | | | |
| Otros | | | |

12. Cuáles servicios considera que debe brindar la Biblioteca de la Contraloría? (Favor numerarlos en orden de prioridad)

| | |
|---|--|
| Reproducción de documentos | |
| Préstamo de materiales a sala y fuera de sala | |
| Préstamo interbibliotecario | |
| Consulta a revistas | |
| Consulta a bases de datos nacionales e internacionales (Continúa en la próxima página) | |

| | |
|---|--|
| Préstamo de materiales en forma automatizada | |
| Servicio de archivo documental | |
| Resolución de consultas cortas | |
| Resolución de consultas que requieren investigación | |
| Resúmenes analíticas de publicaciones periódicas | |
| Boletines con información sobre temas especializados | |
| Resúmenes de tesis | |
| Bibliografías especializadas | |
| Circulación de tablas de contenido de revistas y libros | |
| Circulación de catálogos comerciales de libros y revistas | |
| Alertas especializados | |
| Resúmenes de últimas adquisiciones | |
| Correo electrónico | |
| Otro (s) (especifique) | |

III PARTE. EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA

01. PRESTAMO DE MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS (LIBROS, REVISTAS, OTROS)

01.1. Cuántas veces ha utilizado el servicio el último mes?

| | |
|--|--|
| De 2 a 4 veces | |
| De 5 a 6 veces | |
| De 7 a 10 veces | |
| De 11 en adelante (Continúa en la próxima página) | |
| No lo utiliza | |

01.2. ¿Tiempo que se tarda para recibir el servicio de préstamo en la Biblioteca de la Contraloría?

| | |
|------------------|--|
| De 1 a 4 minutos | |
| De 5 a 7 minutos | |
| Más de 7 minutos | |

01.3. Cuáles de los siguientes materiales solicita usted en la Biblioteca de la Cotraloría?
(Numerado en orden de prioridad del 1 en adelante).

| Materiales | | Satisfacen | No satisfacen |
|--------------------------|--|------------|---------------|
| Libros | | | |
| Publicaciones periódicas | | | |
| Tesis | | | |
| Diarios | | | |
| Otro (especifique) | | | |

01.4. Cuando ha solicitado el préstamo de dichos materiales, ha sido efectivo el servicio?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (porqué) | |

01.5. Ha solicitado préstamo interbibliotecario a través de la Biblioteca de la Contraloría?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (porqué) | |

01.6. La información existente en la Biblioteca está:

| | |
|---------------------|--|
| Actualizada | |
| Desactualizada | |
| No sabe/no responde | |

01.7. Este servicio (de préstamo de materiales bibliográficos) satisface sus necesidades de información?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

01.8. Cree usted que este servicio se puede mejorar?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

01.9. Tiene en su poder materiales con préstamo permanente?

| | |
|----|--|
| Sí | |
| No | |

01.10. Cuál es la razón por la que hizo uso de este servicio (de préstamo permanente).

| | |
|--|--|
| Me es incómodo movilizarme a la Biblioteca | |
| Necesito el material para consulta constante | |
| Otro (explique) | |

01.11. La atención brindada para localizar la información fue la adecuada?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

02. ADQUISICIÓN DE MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS (LIBROS, REVISTAS, OTROS)

02.1. Utiliza este servicio?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (porqué) | |

02.2. Cuánto tiempo se tardó la Biblioteca en notificarle que el material ya estaba disponible?

| | |
|------------------------|--|
| Uno a ocho días | |
| Ocho a quince días | |
| Veintidós día a un mes | |
| Más de un mes | |

03. MOBILIARIO Y EQUIPO.

03.1. Considera que el mobiliario y equipo utilizado está acorde con sus necesidades y requerimientos de información?

| | Mobiliario | | Equipo | |
|--------|------------|--|--------|--|
| Sí | | | | |
| No | | | | |
| Porqué | | | | |

03.2. De los abajo mencionados, numere en orden de prioridad, el equipo que usted considere debe poseer la Biblioteca de la Contraloría?

| | |
|-----------------------------|--|
| Microcomputadoras | |
| Fax | |
| Fotocopiadora | |
| Modems | |
| Proyector de transparencias | |
| Scanner | |
| Lector de código de barras | |
| Lector y discos ópticos | |
| VHS | |
| Otros (indique) | |

04. Observaciones:

Anote aquí, todas las observaciones y/o sugerencias que tenga respecto al mejoramiento de los servicios de información por parte de la Biblioteca de la Contraloría General de la República.

APENDICE No.2

ENTREVISTA A LA BIBLIOTECOLOGA ENCARGADA

- 1.- Cuáles son los objetivos de la Unidad de Información? Explique.
- 2.- Cual es el presupuesto anual con el que cuenta la Unidad de Información? Explique.
- 3.- Cuantas personas laboran en la Unidad de Información y qué tipo de preparación académica poseen?
- 4.- Con cuantos títulos en publicaciones periódicas y libros cuenta la Unidad de Información, y cuál es su orientación temática? Detalle.
- 5.- Cuenta la Unidad de Información con microcomputadora, fax, fotocopidora, modems, bases de datos nacionales e internacionales u otro equipo informatico propio? Explique.
- 6.- Considera apropiada la ubicación física de la Unidad de Información? Porqué?
- 7.- Cuenta esta Unidad de Información con el mobiliario y equipo adecuado para su funcionamiento? Explique.
- 8.- Cuales servicios y productos de información ofrece esta Unidad de Información? Enumere.
- 9.- Qué tipo de información se consulta frecuentemente en esta Unidad de Información.
- 10.- Se ha planteado la necesidad de automatizar los servicios que la Biblioteca brinda?
- 11.- Existe un proyecto escrito sobre lo planteado anteriormente?
- 12.- Qué consideraciones tomaria para automatizar?
- 13.- Contaría con el apoyo de sus superiores para el enriquecimiento de la colección?
- 14.- Recibe donaciones? ¿De quién (enes)?
- 15.-Cuál es la política de adquisiciones de la Biblioteca?
- 16.- Existe alguna norma que regule la donación de material bibliográfico producido en la Institución?
- 17.- De qué forma se recupera esa información?

- 18.- Su presupuesto, es independiente o es "parte de"?
- 19.- Está el jefe de biblioteca reconocido como profesional, tanto en el campo laboral como salarial?
- 20.- Se toma en cuenta la opinión del personal de la biblioteca para asuntos que le atañen?
- 21.- Se le participa al personal de la biblioteca de las actividades institucionales, tales como congresos, seminarios, conferencias, etc., donde se contemplen temas, planes y proyectos de la Contraloría?
- 22.- Tiene la biblioteca algún medio de proyección a los usuarios de la Contraloría?
- 23.- Están categorizados los usuarios?
- 24.- Cuenta la Contraloría con un medio de comunicación con el personal por escrito? (Por ejemplo folletos, boletines, boletíneras, etc.)
- 25.- Establece la biblioteca las pautas o normas a seguir para la compra, publicación y préstamo de materiales bibliográficos en la Contraloría? (Reglamento)
- 26.- Sabe usted que uso se le da a la información bibliográfica que se le proporciona al usuario?
- 27.- Considera que el funcionamiento actual de la Unidad de Información responde a las necesidades de sus usuarios? Porqué?

APENDICE N°3

**CUESTIONARIO No.2
(USUARIOS DE LA BIBLIOTECA)**

PRESENTACION

Estimado señor (a, ita):

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el alcance de los servicios que brinda la Biblioteca de la Contraloría General de la República en sus necesidades informativas, para el desempeño eficiente de su trabajo, así como el uso de la información especializada en su área.

La información que usted brinde, será tratada en forma confidencial y sólo para los objetivos propuestos, sobre el papel de la Unidad de Información en el contexto institucional, con el fin de ser trasladados a una tesis, para optar por el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de Costa Rica,

Favor remitir el siguiente cuestionario a la Biblioteca de su Institución a más tardar dentro de cinco días.

Mucho le agradezco la colaboración brindada para tal efecto.

| |
|---|
| Srta. Yetty Chavarría Alemán Biblioteca ICE, Sabana Norte. Apartado 10032-1000 San José, Costa Rica |
|---|

CUESTIONARIO No.2
(USUARIOS DE LA BIBLIOTECA)

INSTRUCCIONES:

Sírvase marcar con una equis (x) su respuesta a la opción que así lo requiera. Para las preguntas abiertas, se les ruega ser breve y conciso (a).

I PARTE. DATOS PERSONALES

01. Sexo

| | |
|-----------|--------------------------|
| Femenino | <input type="checkbox"/> |
| Masculino | <input type="checkbox"/> |

02. Dependencia donde labora

a) Dirección: _____

b) Departamento: _____

c) Oficina: _____

03. Profesión:

| | |
|----------------|--------------------------|
| Contador | <input type="checkbox"/> |
| Administrador | <input type="checkbox"/> |
| Abogado | <input type="checkbox"/> |
| Informático | <input type="checkbox"/> |
| Otro (indique) | <input type="checkbox"/> |

04. Especialidad: _____

05. Puesto: _____

06. Ultimo grado académico obtenido:

| | |
|----------------|--|
| Diplomado | |
| Bachillerato | |
| Licenciatura | |
| Maestría | |
| Doctorado | |
| Otro (Indique) | |

II PARTE. NECESIDADES DE INFORMACION.

01. Mencione algunas actividades y funciones que se desarrollan en su área (favor numérelas de 1 en adelante según su prioridad):

| | |
|----------------|--|
| Administración | |
| Investigación | |
| Asesorías | |
| Auditoría | |
| Otro (Indique) | |

02. Numere, en orden de prioridad (de 1 en adelante), el tipo de material que le interesa consultar:

| | |
|---|--|
| Tesis | |
| Libros | |
| Revistas especializadas | |
| Diarios y semanarios nacionales | |
| Boletines técnicos (pasa a la otra página) | |

| | |
|---|--|
| Informes de simposios, congresos, seminarios | |
| Informes institucionales | |
| Material audiovisual (videos, CD, diskettes, etc) | |
| Bases de datos Nacionales e internacionales | |
| Leyes y regulaciones | |
| Normas y especificaciones | |
| Bibliografias especializadas | |
| Licitaciones públicas y privadas | |
| Tablas de contenido de revistas y/o libros | |
| Indices y abstracts | |
| Otra (Indique) | |

03. En cuál (es) idioma (s) le interesa consultar información?
(Favor numerar de 1 en adelante, según su prioridad)

| | |
|----------------|--|
| Español | |
| Inglés | |
| Francés | |
| Portugués | |
| Italiano | |
| Alemán | |
| Otro (Indique) | |

04. Cuáles son los fines de la información que usted busca?
(Favor numerar de 1 en adelante)

| | |
|---|--|
| Para mantenerme al día | |
| Por el trabajo que desempeño | |
| Para desarrollar proyectos (pasa a la otra página) | |

| | |
|--------------------|--|
| Otra (especifique) | |
|--------------------|--|

05. Indique, cuáles temas le interesa consultar para realizar sus funciones (en orden de prioridad, del uno en adelante):

| | |
|------------------------------|--|
| Auditoría y Contabilidad | |
| Administración | |
| Licitaciones públicas | |
| Licitaciones privadas | |
| Economía | |
| Estadística | |
| Investigación de operaciones | |
| Planificación estratégica | |
| Recursos humanos | |
| Relaciones humanas | |
| Relaciones públicas | |
| Toma de decisiones | |
| Computación | |
| Otra (s) (especifique) | |

06. Cuando usted necesita información bibliográfica recurre a:
(Favor anotar número del 1 en adelante en la casilla correspondiente, según sea su prioridad)

| | |
|---|--|
| Su colección personal | |
| La Biblioteca de la Contraloría | |
| Otras oficinas de la Contraloría | |
| Compañeros de trabajo | |
| Colegas de otras instituciones | |
| Otras bibliotecas (pasa a la próxima página) | |

| | |
|--------------------|--|
| Otra (especifique) | |
|--------------------|--|

07. Al recurrir a la Biblioteca de la Contraloría, usted:
(Favor anotar número del 1 en adelante)

| | |
|--|--|
| Busca información en el catálogo | |
| Solicita información al bibliotecólogo | |
| Revisa directamente el estante | |

08. Con qué frecuencia encuentra usted los siguientes problemas cuando requiere información?

Marque el cuadro correspondiente para cada problema

| Problemas | Rara vez | Algunas veces | Frecuente mente |
|--|----------|---------------|-----------------|
| No puedo encontrar información rápidamente | | | |
| La información está desactualizada | | | |
| Me falta ayuda para buscar | | | |
| No encuentro información apropiada | | | |
| No tengo tiempo para buscar | | | |
| Otro (especifique) | | | |

09. Cuando no puede localizar información, ¿con qué frecuencia toma las siguientes acciones?

| Acción | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente |
|---------------------------------------|----------|---------------|----------------|
| Sigo trabajando sin ella | | | |
| Reinicio la localización más adelante | | | |
| Busco la información en otro lado | | | |
| Otro (especifique) | | | |

10. Cuáles servicios considera que debe brindar la Biblioteca de la Contraloría? (Favor numérelos en orden de prioridad)

| | |
|---|--|
| Reproducción de documentos | |
| Préstamo de materiales a sala y fuera de sala | |
| Préstamo interbibliotecario | |
| Consulta a revistas | |
| Consulta a bases de datos nacionales e internacionales | |
| Préstamo de materiales en forma automatizada (código de barras) | |
| Servicio de archivo documental | |
| Resolución de consultas cortas | |
| Resolución de consultas que requieren investigación | |
| Resúmenes analíticos de publicaciones periódicas (pasa a la siguiente página) | |

| | |
|--|--|
| Boletines con información sobre temas especializados | |
| Resúmenes de tesis | |
| Bibliografías especializadas | |
| Circulación de tablas de contenido de revistas y libros | |
| Alertas especializados | |
| Consulta de material audiovisual (videos, diskettes, CD, etc.) | |
| Correo electrónico | |
| Resúmenes de últimas adquisiciones | |
| Otro (s) (especifique) | |

III PARTE. EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA

01. PRESTAMO DE MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS (LIBROS, REVISTAS, OTROS)

01.1. Cuántas veces ha utilizado el servicio el último mes?

| | |
|-------------------|--|
| De 2 a 4 veces | |
| De 5 a 6 veces | |
| De 7 a 10 veces | |
| De 11 en adelante | |
| No lo utiliza | |

01.2. ¿Tiempo que se tarda para recibir el servicio de préstamo en la Biblioteca de la Contraloría?

| | |
|------------------|--|
| De 1 a 4 minutos | |
| De 5 a 7 minutos | |
| Más de 7 minutos | |

01.3. Cuáles de los siguientes materiales solicita usted?

| Materiales | | Satisfacen | No satisfacen |
|-----------------------------|--|------------|---------------|
| Libros | | | |
| Publicaciones periódicas | | | |
| Tesis | | | |
| Diarios | | | |
| Otro (especifique) | | | |

01.4. Cuando ha solicitado el préstamo de dichos materiales, ha sido efectivo el servicio?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

01.5. Ha solicitado préstamo interbibliotecario a través de la Biblioteca de la Contraloría?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

01.6. La información existente en la Biblioteca está:

| | |
|---------------------|--|
| Actualizada | |
| Desactualizada | |
| No sabe/no responde | |

01.7. Este servicio satisface sus necesidades de información?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

01.8. Cree usted que este servicio (de préstamo de material bibliográfico) se puede mejorar?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

01.9. Tiene en su poder materiales con préstamo permanente?

| | |
|----|--|
| Sí | |
| No | |

01.10.Cuál es la razón por la que hizo uso de este servicio (de préstamo permanente).

| | |
|--|--|
| Me es incómodo mobilizarme a la Biblioteca | |
| Necesito el material para consulta constante | |
| Otro (explique) | |

01.11. La atención brindada para localizar la información fue la adecuada?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (Porqué) | |

02. ADQUISICIÓN DE MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS (LIBROS, REVISTAS, OTROS)

02.1. Utiliza este servicio?

| | |
|-------------|--|
| Sí | |
| No (porqué) | |

02.2. Cuánto tiempo se tardó el personal de la Biblioteca en notificarle que el material ya estaba disponible?

| | |
|------------------------|--|
| Uno a ocho días | |
| Ocho a quince días | |
| Veintidós día a un mes | |
| Más de un mes | |

03. MOBILIARIO Y EQUIPO.

03.1. Considera que el mobiliario y equipo utilizado está acorde con sus necesidades y requerimientos de información?

| | Mobiliario | | Equipo | |
|--------|------------|--|--------|--|
| Sí | | | | |
| No | | | | |
| Porqué | | | | |

- 03.2. De los abajo mencionados, numere en orden de prioridad, el equipo que usted considere debe poseer la Biblioteca de la Contraloría?

| | |
|-----------------------------|--|
| Microcomputadoras | |
| Fax | |
| Fotocopiadora | |
| Modems . | |
| Proyector de transparencias | |
| Scanner | |
| Lector de código de barras | |
| Lector y discos ópticos | |
| VHS | |
| Otros (indique) | |

04. Observaciones:

Anote aquí, todas las observaciones y/o sugerencias que tenga respecto al mejoramiento de los servicios de información por parte de la Biblioteca de la Contraloría General de la República.