



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
SECCIÓN I. PLAN ESTRATÉGICO	9
Aspectos generales	9
Historia	9
Definición	10
Importancia	11
Elementos	13
Filosofía	13
Misión	13
Visión	13
Valores	14
Objetivos estratégicos	15
Estrategias	17
Herramientas de gestión	18
Cadena de valor	18
Amofhit	20
Análisis PEST / E	22
Matriz FODA	25
Factores externos (EFE) e internos (EFI)	27
Matriz de Factores Externos (EFE)	27
Matriz de Factores Internos (MEFI)	29
Estrategias FO, FA, DO y DA	31

Niveles de planeación	34
Plan operativo	35
Planeación del uso del tiempo.	35
Planeación de recursos	38
SECCIÓN II EVALUACIÓN	39
Aspectos generales.	39
Definición.	39
Evaluación en Unidades de Información.	41
Elección del método de evaluación de la calidad	42
Calidad	43
Historia de la calidad	43
Escuelas de calidad	45
Modelos de calidad	46
EFQM	47
Malcolm Baldrige	49
ISO	52
Principios de la gestión de la calidad	52
Balanced Scorecard	54
Aspectos generales.	54
Beneficios	57
Perspectivas	58
Perspectiva Financiera	59
Perspectiva Cliente	59
Perspectiva Procesos	60
Perspectiva Aprendizaje.	61
Aplicación del Balanced Scorecard.	62
Destino estratégico.	63
Áreas clave.	65
Objetivos estratégicos	66
Mapa estratégico	67
Indicadores	70
Líneas de acción	71
Bibliografía	73
SECCIÓN III CASOS	79



INTRODUCCIÓN

Este libro es el resultado de la experiencia de varios años en el tema de planeamiento y evaluación en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para su elaboración no sólo se han empleado notas de clase de los cursos, sino también de la aplicación práctica de cuantos alumnos han recibido estos conocimientos, plasmándolos en sus trabajos finales. Por lo que su contenido no sólo es teórico, sino también ejemplifica el proceder paso a paso en la práctica de un plan estratégico en diferentes unidades de información como archivos, bibliotecas especializadas y universitarias.

La temática abordará el contenido de dos funciones administrativas necesarias en una organización. El planeamiento es el punto de partida de lo que se pretende alcanzar en la organización y la evaluación es el seguimiento de la consecución de lo planificado en toda organización, institución y/o empresa. El libro está organizado en tres secciones. La primera aborda el planeamiento desde los conceptos, pasando por las diferentes etapas, análisis interno y externo y sus herramientas respectivas, proceso estratégico que contempla el uso de la matriz FODA, EFI y EFE hasta las estrategias con su implementación en un plan operativo. Segunda sección, referida a la eva-

luación, aspectos generales, la calidad y sus modelos por región, Balanced Scorecard, perspectivas y su aplicación.

La tercera sección corresponde a los casos completos que son un aporte a este libro para quienes deseen conocer su desarrollo total, utilizando el modelo secuencial del proceso estratégico. Los casos que se presentan han sido elaborados para instituciones públicas y privadas reales de nuestro país. En tal sentido se refieren a archivos, bibliotecas especializadas y bibliotecas universitarias.

Los casos descritos son ejemplos de la elaboración para el desarrollo de otros planes estratégicos. Estos trabajos ayudan a ilustrar y comprender la teoría planteada en la primera sección del libro. En ninguno de los casos los planeamientos descritos figuran como buenas prácticas per se, sino que por medio de ello se le permite al lector contrastar y complementar la teoría administrativa en la aplicación bibliotecológica.

Los planes estratégicos representan a los siguientes tipos de unidades:

- Archivo: Perúpetro y WaterhouseCooper (WHC).
- Biblioteca especializada: Cesel Ingenieros y la Superintendencia de Registros Públicos Sunarp y el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Biblioteca universitaria: Universidad del Pacífico.

En resumen, la realización de este libro ha sido un esfuerzo por presentar la teoría con la práctica de la mano. Para lograr este objetivo se presenta esta obra, fruto de años de esfuerzo en la docencia universitaria. La finalidad de este libro es ayudar al lector especializado y no especializado para el desarrollo de estos planes estratégicos en sus instituciones.