



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS
TÉCNICOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LA
UNIVERSIDAD JUSTO SIERRA:
EVALUACIÓN CUALITATIVA

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA
P R E S E N T A:
MARÍA DEL ROCÍO IGLESIAS VIRUEL

ASESORA: DRA. BRENDA CABRAL VARGAS



CIUDAD UNIVERSITARIA

2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México y al Colegio de Bibliotecología por haber hecho posible mi formación profesional, así como por darme la oportunidad de ser parte de una gran institución.

Agradezco especialmente a mi asesora la Dra. Brenda Cabral Vargas por el tiempo invertido en la asesoría del presente trabajo, así como por sus invaluable comentarios y correcciones.

De la misma forma, agradezco el valioso apoyo de mis sinodales:

Dra. Lina Escalona Ríos

Mtro. César Augusto Ramírez Velázquez

Mtro. Fermín López Franco

Lic. Verónica Méndez Ortiz

Finalmente, a todas las personas que de una u otra forma han contribuido a la finalización del presente trabajo, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1	
EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	2
1.1 Definición y antecedentes de las bibliotecas universitarias	2
1.2 Funciones y objetivos	8
1.3 Características de las bibliotecas universitarias	9
1.3.1 Edificio, instalaciones y mobiliario	9
1.3.2 Personal	11
1.3.3 Usuarios	13
1.3.4 Servicios	14
1.3.5 Colecciones	15
1.3.6 Procesos técnicos	17
1.4 Calidad en bibliotecas universitarias	18
1.5 Evaluación en bibliotecas universitarias	22
1.5.1 Importancia y objetivos de la evaluación	26
1.5.2 Indicadores en bibliotecas universitarias	28
CAPÍTULO 2	
LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD JUSTO SIERRA	33
2.1 La Universidad Justo Sierra	33
2.1.1 Antecedentes históricos	34
2.1.2 Misión y visión	37
2.1.3 Filosofía educativa	38
2.1.4 Organigrama	39
2.2 Las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra	40
2.2.1 Antecedentes históricos	41
2.2.2 Objetivos	59
2.2.3 Organigrama	60
2.2.4 Servicios bibliotecarios	61
2.2.5 Edificio, instalaciones y mobiliario	63
2.2.6 Personal	69
2.2.7 Usuarios	73
2.2.8 Colecciones, acervo y recursos informativos	73
2.2.9 Procesos técnicos	75
CAPÍTULO 3	
CRITERIOS E INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD JUSTO SIERRA	79
3.1 Formulación de objetivos de la evaluación	80
3.2 Delimitación de criterios de evaluación	81
3.3 Diseño de indicadores a evaluar	82
3.4 Desarrollo de la evaluación	106
CAPÍTULO 4	
EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD JUSTO SIERRA	109
4.1 Presentación de los resultados	109
4.2 Discusión de los resultados	144
CONCLUSIONES	148
OBRAS CONSULTADAS	153

INTRODUCCIÓN

La biblioteca universitaria ha sido desde sus inicios, una parte medular del desarrollo académico y de investigación de toda comunidad universitaria; es por esto que las actividades bibliotecarias se deben realizar correctamente y sin perder de vista el objetivo final, que es la satisfacción informativa de los usuarios que recurren a ella.

Para que la biblioteca funcione adecuadamente, es necesaria una correcta organización y un buen aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y de información. Asimismo se debe contar con instrumentos de evaluación que muestren si el desempeño de la biblioteca es el esperado.

El departamento de procesos técnicos al ser la unidad que organiza todos los recursos informativos y por realizar una gran cantidad de actividades muy minuciosas debe contar con herramientas para explotar al máximo sus recursos. Una de las actividades que permite lo anterior es la evaluación constante de sus procedimientos, recursos y personal, la cual nos da a conocer el estado actual para implementar, si es necesario, cambios o mejoras en el departamento.

Esto es importante, porque el buen funcionamiento del departamento de procesos técnicos garantiza la recuperación efectiva de la información en el momento en que ésta sea solicitada, brindando así un servicio de calidad a la comunidad universitaria.

En este trabajo se pretende realizar una evaluación cualitativa del departamento de procesos técnicos de las bibliotecas universitarias de la Universidad Justo Sierra; además realizar un análisis de la situación que prevalece en el Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, para poder determinar el grado de calidad de este departamento.

Teniendo como base los resultados arrojados por este análisis, se propondrán perfeccionamientos para aumentar el nivel de calidad en el área de procesos técnicos.

La evaluación en las bibliotecas muchas veces se realiza de manera subjetiva, sin contar con indicadores veraces y cuantificables que respalden los resultados obtenidos.

Sin embargo, en las últimas décadas se ha puesto un mayor interés en este rubro y gracias a ello se han desarrollado un gran número de indicadores, guías, etc., que facilitan el análisis y evaluación de bibliotecas a la vez que nos aportan datos confiables que podemos tomar como base para proyectos posteriores.

Organismos de carácter internacional como la UNESCO, IFLA, ISO principalmente, han participado de manera activa en la elaboración de instrumentos que faciliten la evaluación, principalmente en el área de las bibliotecas universitarias.

Documentos tan importantes como las *normas y directrices de la ACRL/ALA sobre servicios bibliotecarios en universidades e instituciones de educación superior*, y algunos otros que reportan los resultados arrojados por diversas evaluaciones, pueden servir como referencia para investigaciones de esta índole.

Las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra juegan un papel muy importante dentro de la institución, ya que apoyan fuertemente el desarrollo académico de los estudiantes, que muy pocas veces adquieren material bibliográfico propio, sino que se apoyan en los recursos que las bibliotecas les ofrecen.

Estas bibliotecas recientemente han comenzado a realizar evaluaciones de las colecciones y de los servicios, pero dichas evaluaciones se han realizado sin ningún tipo de normas o parámetros de medición, por lo tanto, no son suficientes y no están aportando los resultados esperados en un proceso de evaluación.

En el caso del Departamento de Procesos Técnicos la falta de normatividad y una deficiente organización, sumado a la falta de recursos materiales, (falta de software de automatización), ocasiona diversos problemas, tales como duplicidad de actividades, pérdida de tiempo y poca o nula uniformidad en los procedimientos.

Para determinar el estado en que se encuentra el Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra, es necesario tener claros algunos términos básicos como puede ser el de *calidad* y el de *efectividad*, ya que estos conceptos son utilizados indistintamente en administración para referirse a un estado óptimo en las empresas o en este caso, en bibliotecas o centros de documentación.

La calidad ha sido definida por diversos autores como el cumplimiento de estándares o requisitos, es decir, que las cosas se realicen correctamente.

La efectividad se refiere al trabajo hecho con eficiencia y eficacia, es decir el uso adecuado de los recursos y el logro de los resultados planeados.

Estas definiciones son adecuadas para aplicarlas al área de los procesos técnicos ya que es muy importante para el buen desempeño de toda biblioteca que este departamento cuente con las características antes mencionadas.

Otro de los motivos por los que se efectuó este análisis, es aportar un modelo para bibliotecas universitarias en condiciones parecidas a las de la Universidad Justo Sierra, que de una forma relativamente sencilla exponga los indicadores que deben considerarse en una evaluación, ya que en algunas ocasiones los modelos de evaluación resultan muy complicados y con terminología que no es familiar ya que pertenece al área administrativa, por lo tanto esta investigación puede servir de referencia y facilitar otras investigaciones similares.

En toda biblioteca, las actividades por realizar deben ser estratégicamente planeadas, porque de lo contrario, es común encontrarse con errores frecuentes que afectan en forma negativa la calidad del servicio ofrecido.

Los procesos técnicos son muy importantes dentro de un sistema bibliotecario; más aún si se realizan de manera centralizada, puesto que los errores cometidos en un área afectan a todas las bibliotecas comprendidas en dicho sistema bibliotecario.

El Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra, no ha sido sometido a procesos de evaluación que permitan retroalimentar sus actividades en busca de la calidad de las mismas, por lo tanto, es necesario realizar una evaluación que permita detectar los elementos que deben ser modificados para lograr un nivel de calidad satisfactorio.

El objetivo principal de este trabajo es conocer el grado de eficiencia del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra a través de una evaluación cualitativa y con base en los resultados proponer los cambios o mejoras pertinentes para obtener la calidad de la organización técnica.

Del objetivo principal se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Dar a conocer los beneficios de la evaluación de los procesos técnicos en bibliotecas universitarias y cómo repercutirán en la mejora de los servicios;
- Presentar las características del sistema bibliotecario de la Universidad Justo Sierra;
- Diseñar indicadores adecuados para conocer el grado de efectividad en el Departamento de procesos técnicos de la Universidad Justo Sierra;
- Proponer cambios o mejoras en este departamento apoyadas en los resultados del análisis.

Para llevar a cabo una evaluación que sea realmente certera y veraz se debe contar con criterios de medición, los cuales permiten que la evaluación sea lo más posible objetiva y cuantificable. Para lograr esto existen los parámetros, estándares e indicadores.

Los parámetros son unidades de medición de un proceso, servicio o producto; los estándares son pautas deseadas de comportamiento y nos dictan las características que debe reunir un servicio o producto para ser aceptable.

Los indicadores son puntos de referencia que ayudan a expresar los objetivos que la organización desea alcanzar.

Los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos y han sido clasificados de muy diversas formas.

Es por esto que para obtener resultados prácticos en la evaluación cualitativa del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, será necesario diseñar primero indicadores acordes con los objetivos de estas bibliotecas, ya que en caso contrario, la evaluación no dará los resultados apropiados.

Para realizar la presente investigación, es necesario tomar en cuenta lo que se ha hecho anteriormente en esta área.

A nivel internacional, podemos darnos cuenta que la UNESCO, IFLA y ALA son algunos de los organismos que más preocupación han demostrado por redactar documentos que sirvan como parámetro para toda biblioteca que se interese por ofrecer servicios de calidad.

En el ámbito de instituciones privadas de educación superior, existen parámetros que han sido establecidos para lograr la calidad en estas escuelas.

Para lograr los objetivos propuestos se realizó por principio, una revisión documental para recopilar información sobre las bibliotecas universitarias y sus particularidades.

Posteriormente, se llevó a cabo un estudio de caso en el cual se diseñaron indicadores que facilitan el análisis de calidad y/o efectividad del Departamento de procesos técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra.

Dichos indicadores fueron diseñados específicamente para este departamento, sin embargo, fue necesario conocer los indicadores que han sido elaborados por otras instituciones similares, se retomaron los puntos que eran útiles para la investigación y se adaptaron al caso específico de la Universidad Justo Sierra.

A continuación se recopiló la información necesaria y se realizaron entrevistas al personal de las bibliotecas universitarias que interviene en los procedimientos de este departamento.

Con los resultados arrojados por este estudio se aplicó el método comparativo, ya que se cotejaron las condiciones actuales del Departamento de procesos técnicos con lo que nos dice la teoría sobre el estado en que se debería encontrar.

Los indicadores diseñados para esta actividad servirán para evaluaciones posteriores y los resultados de la evaluación permiten a su vez, proponer cambios o innovaciones en los procedimientos administrativos y técnicos.

La presente investigación se divide en cuatro partes. La primera de ellas aborda el tema de las bibliotecas universitarias: sus antecedentes, características generales y funciones y objetivos. Esta primera parte también se enfoca en el tema de los procesos técnicos y su importancia dentro de las bibliotecas

universitarias; así como las evaluaciones en dichas bibliotecas, el concepto de calidad y por ende el de efectividad aplicado al ámbito bibliotecario.

El segundo capítulo se centra en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, iniciando con la historia de la institución, hasta llegar a las bibliotecas universitarias y su funcionamiento.

En el tercer capítulo se puntualizaron y se diseñaron los criterios e indicadores para la evaluación cualitativa del departamento de procesos técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados de la evaluación y se proponen algunas recomendaciones de acuerdo a dichos resultados. Estas recomendaciones tienen como finalidad traer beneficios a la comunidad universitaria a través del óptimo funcionamiento de las bibliotecas universitarias.

Finalmente, se dan una serie de conclusiones que permiten verificar el logro de los objetivos propuestos.

CAPÍTULO 1

EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Capítulo 1

Evaluación de bibliotecas universitarias

1.1 Definición y antecedentes de las bibliotecas universitarias

A lo largo de la historia, el concepto de biblioteca ha evolucionado desde sus inicios hasta la fecha, sin embargo los elementos principales que la definen han sido constantes.

Por ejemplo, en tiempos remotos la principal cualidad que definía a las bibliotecas era la del resguardo de libros, evolucionando después hacia la idea de que la organización era la base fundamental. Posteriormente, se retomó la importancia de la difusión, los servicios y los usuarios. Actualmente sabemos que cada uno de estos elementos es indispensable para conformar una definición correcta.

La Norma ISO 11620 define a la biblioteca como:

“Organización, o parte de una organización, de la que la principal dirección es mantener una colección de documentos y facilitar, por los servicios del personal el uso de tales documentos requeridos para cubrir las necesidades de información, investigación, educativas o recreativas de sus usuarios.”¹

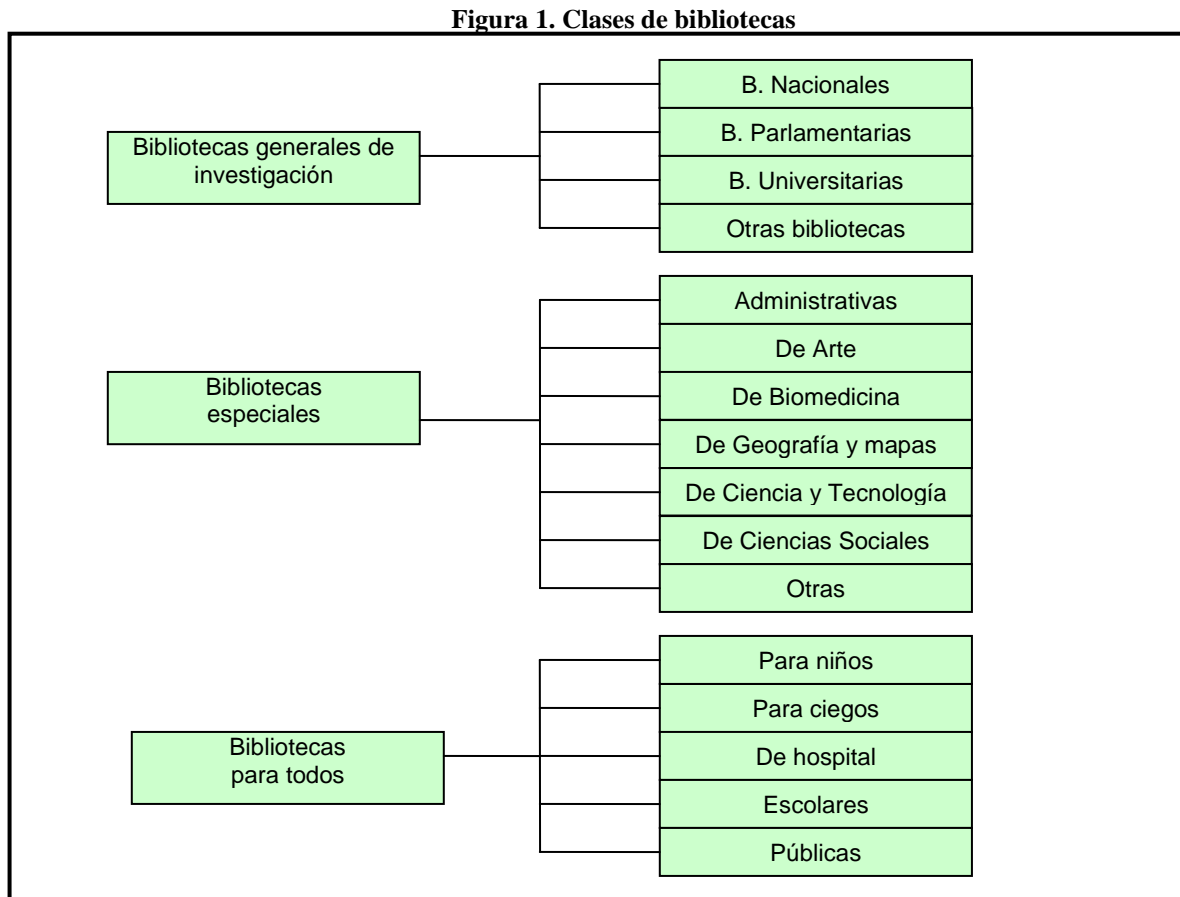
Por su parte, la American Library Association, (ALA) la ha definido como:

“colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de

¹ NORMA ISO 11620: 1998 (E). Información y documentación. Indicadores de desempeño para bibliotecas. [en línea]. México : Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información, 2002. [fecha de consulta: 28 Junio 2010]. Disponible en: http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/Norma_ISO_11620.htm

los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.²

Con el objetivo de definir correctamente los tipos de bibliotecas, éstas han sido agrupadas de acuerdo a diferentes clasificaciones. La Internacional Federation of Library Associations (IFLA), las clasifica de la siguiente figura:



Fuente: CARRIÓN GUTIÉZ, Manuel. *Manual de bibliotecas*. 2º ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, p. 39.

Como podemos ver en el cuadro anterior, la IFLA, clasifica a las bibliotecas universitarias como bibliotecas generales de investigación, junto con las nacionales, parlamentarias y otras bibliotecas de investigación general.

² GLOSARIO ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1988, p. 197.

Otras clasificaciones que se han dado para bibliotecas universitarias son las siguientes:

- Bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior:
 - o Bibliotecas Universitarias Centrales
 - o Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios
 - o Bibliotecas de centros de enseñanza superior, que no forman parte de la universidad

- Bibliotecas Universitarias
 - o Centrales
 - o Departamentales
 - o De Facultad
 - o De Instituto
 - o De Laboratorio

Una definición muy adecuada de biblioteca universitaria creada por la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) es la siguiente:

“La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / institución en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / institución.

Es competencia de la Biblioteca seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información con independencia del concepto

presupuestario y del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material.”³

Para efectos del presente trabajo la Biblioteca Universitaria será definida como: **aquella biblioteca que existe dentro de una institución de educación superior y es administrada por ésta con la finalidad de cubrir las necesidades de información de la comunidad a la que sirve y apoyar los programas y planes de estudio, así como la docencia y la investigación de la institución.**

Acerca de la historia de las bibliotecas universitarias, sabemos que comenzaron a cobrar importancia durante el siglo XV. A pesar de que las primeras universidades surgieron en Europa durante los siglos XII, XIII y XIV, principalmente en Italia, los alumnos no realizaban investigaciones o tareas, por lo tanto, las bibliotecas no eran necesarias o no se les daba tanta relevancia a su función.

La biblioteca de la Universidad de Oxford, fundada en la segunda mitad del siglo XII, fue la primera biblioteca universitaria que contó con una reglamentación sobre el horario, condiciones de préstamo, admisión de usuario, etc.

Es durante los siglos XVI y XVII cuando las bibliotecas de las principales universidades europeas comenzaron a crecer en cuanto a volumen y reputación, gracias a las donaciones de colecciones enteras, muy valiosas.

A diferencia de las bibliotecas universitarias medievales, se comenzó a prestar el material a domicilio, en parte, porque los libros impresos eran mucho menos costosos que los antiguos manuscritos.

En América del Norte las bibliotecas siempre tuvieron una importancia central en las universidades, como la Universidad de Harvard fundada en 1636 y

³ REBIUN. *Plan Estratégico 2003-2006*. [en línea]. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, 2003, [fecha de consulta: 25 Junio 2010]. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/plan_estrategico.pdf&%5d

la Universidad de Yale en 1699. Aunque la mayoría de las bibliotecas universitarias estadounidenses eran pequeñas siempre proporcionaban información adecuada a los usuarios

En 1876, Melvin Dewey publicó su Clasificación Decimal que fue rápidamente adoptada por las bibliotecas de Estados Unidos y Europa. Asimismo la Biblioteca del Congreso desarrolló su propio sistema de clasificación el cual ha sido adoptado por la mayor parte de las bibliotecas nacionales y universitarias de todo el mundo.

Las bibliotecas universitarias a partir del siglo XX han tenido que recurrir a acuerdos de cooperación interbibliotecaria, ya que el conocimiento se acumula y surge rápidamente, además de encontrarse en medios distintos del tradicional impreso. Esto trajo como resultado la creación de catálogos unificados, que favorecen la uniformidad y evitan la duplicación de actividades. Posteriormente los OPAC's han permitido la consulta a distancia del contenido de las bibliotecas.

En México, la Universidad se inauguró en 1553, teniendo como antecedente a los colegios de Santiago Tlatelolco y San Nicolás, los cuales formaban básicamente sacerdotes y contaban con pequeñas colecciones de libros a disposición de los estudiantes.

A pesar de esto *“La Universidad no contó con una biblioteca propiamente dicha hasta que Don Ignacio Beye de Cisneros y Quijano, el 18 de octubre de 1762, la abrió al público con toda solemnidad”*.⁴

En 1572, los jesuitas fundaron el Colegio Máximo de San Pedro y San Pablo, que contaba con una gran biblioteca, además de contener los manuscritos, libros y aparatos donados por Carlos de Sigüenza y Góngora. Todo este acervo pasó a pertenecer a la Universidad cuando los jesuitas fueron expulsados.

⁴ FERNÁNDEZ de Zamora, Rosa María. *Apuntes para la historia de las bibliotecas universitarias de México*. México: ABIESI, 1976. p. 5.

En 1792 se inauguró el Real Seminario de Minería el cual favoreció la circulación de libros más científicos, una vez más, este acervo pasó a formar parte de la Universidad.

Durante el siglo XIX la Universidad fue constantemente cerrada, hasta que en 1910 se reabre gracias a Justo Sierra y se convierte en Universidad Nacional de México.

La Universidad Nacional Autónoma de México fue también una de las primeras que edificó su Ciudad Universitaria con una Biblioteca Central, lo cual refleja la importancia del sistema bibliotecario. Posteriormente en 1956 se funda el Colegio de Bibliotecología en la Facultad de Filosofía y Letras.

Es importante retomar lo anterior, debido a que la labor de la UNAM en el ámbito bibliotecario siempre ha tenido impacto social y repercusión a nivel nacional en todas las bibliotecas universitarias.

Actualmente, no es posible concluir que todas las bibliotecas universitarias se encuentran en un mismo nivel de desarrollo, ya que tanto en instituciones públicas como privadas, a pesar de contar con reglamentaciones y estatutos, podemos encontrar desde bibliotecas muy pequeñas con personal no calificado que ofrece únicamente los servicios básicos, hasta bibliotecas con un alto nivel de servicios, infraestructura y recursos humanos.

Destaca la labor bibliotecaria de algunas instituciones como la UAM, UNAM, el Colegio de México, el Instituto Tecnológico de Monterrey, entre otros.

En general, las bibliotecas universitarias de instituciones y escuelas privadas cubren las necesidades básicas de información de los usuarios, pero en algunos casos, no se reconoce la necesidad de una mejora constante de los servicios, las colecciones, los recursos y el personal.

1.2 Funciones y objetivos

La biblioteca universitaria es un elemento básico y primordial en la vida de la universidad, ya que transmite la información que posteriormente se convertirá en conocimiento; la biblioteca debe estar integrada para servir como institución mediadora en el proceso educativo.

Las funciones de la biblioteca universitaria se derivan de la misión, visión y objetivos de la misma universidad, por lo tanto varían de acuerdo a la institución educativa, pero las básicas son las siguientes:

“a) Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes: muy accesible, múltiple de acuerdo al número de estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.

b) Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas, personales e institucionales –tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por teledocumentación– que pueda ser tanto base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores

c) Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los Planes de Estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Debe estar formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades, y en general literatura gris, como biblioteca especializada.

d) Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.

e) Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.

f) Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.”⁵

1.3 Características de las bibliotecas universitarias

La biblioteca universitaria está definida por ciertas características que la diferencian de otras, como pueden ser los usuarios, servicios, colecciones, entre otras.

Estas características y particularidades deben tomarse en cuenta para que la biblioteca realmente cumpla con su función como “generadora de conocimiento”.

1.3.1 Edificio, instalaciones y mobiliario

El espacio destinado para la biblioteca universitaria debe ser planeado adecuadamente, lo ideal es que sea un lugar no improvisado, sino creado específicamente para alojar la biblioteca.

Existen demasiadas normas con especificaciones detalladas sobre la planeación de los espacios en bibliotecas, algunas que no se deben dejar de lado son las siguientes:

⁵ GÓMEZ Hernández, José Antonio. *La biblioteca universitaria*. En: ORERA Orera, Luisa. Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996. p. 364.

- El edificio debe encontrarse en un lugar accesible de la universidad.
- El edificio debe contar con sistemas contra incendios, temblores, inundaciones, etc.
- Es importante que el diseño interior esté basado en los siguientes elementos: “a) *Confort de los espacios*, b) *Seguridad*, c) *Ventilación y climatización*, d) *Iluminación*, e) *Aislamiento acústica de áreas de estudio*.”⁶
- Las dimensiones de la biblioteca deben considerar:
 - “a) *1 m² por alumno*.
 - b) *1 puesto de lectura por cada 5 alumnos*.
 - c) *1 m² de estantería abierta por cada 150 volúmenes*.
 - d) *Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo*.”⁷
- Las características ambientales a considerar son:
 - “a) *Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 Lux*
 - b) *Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 db*.
 - c) *Temperatura: entre 18°C y 22°C, en promedio en todas sus secciones*.
 - d) *Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura*.”⁸
- Las dimensiones para ubicar el mobiliario se dan de acuerdo al espacio con que cuente la biblioteca, los mínimos requeridos que sugieren los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* son los siguientes:
 - *Ancho pasillo estantería abierta = 0.80 a 1.30 m*.
 - *Ancho pasillo estantería cerrada = 0.60 a 0.66 m*.
 - *Distancia longitudinal entre mesas con oposición de sillas = 1.60 a 1.70 m*.

⁶ *ESTÁNDARES para bibliotecas universitarias chilenas* [en línea]. 2° ed. Santiago : Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2001. [fecha de consulta: 22 febrero 2010]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/duiict/enlaces/uno/pdf/estandares%20chilenos.pdf>

⁷ *Ídem*.

⁸ *Ídem*.

- *Distancia entre costado de mesa y estantería 1.20 a 1.50 m.*⁹
- La señalización de la biblioteca tiene que ser exterior e interior y debe orientar de forma clara a los usuarios.
- El mobiliario varía mucho, aunque lo básico son las estanterías, mesas, sillas, mostradores de información y préstamo, carritos de libros.
- Otros elementos básicos en las bibliotecas universitarias son: fotocopiadoras, equipos de cómputo, aparatos de lectura de microfilm.

Para concluir, podemos decir que los parámetros existentes nos indican que la biblioteca universitaria debe ser accesible a todos los usuarios, confortable, propicia para el estudio y en su planeación debe considerar el probable crecimiento de las colecciones y de la matrícula de alumnos.

1.3.2 Personal

Los recursos humanos en bibliotecas universitarias deben planearse considerando el número de alumnos, profesores, investigadores y administrativos de la institución, así como sus necesidades de información.

Asimismo, los empleados deben estar muy bien organizados para no duplicar tareas o tiempo. Para lograr lo anterior, es necesario que la biblioteca cuente con:

“1) Una declaración de objetivos del servicio en su conjunto y de cada departamento.

2) Organigrama de las responsabilidades de todos los miembros del personal.

3) Descripción del trabajo en cada puesto. Es decir, hacer explícito el contenido del puesto: qué hace, cómo lo hace, para qué, en qué condiciones de trabajo y con qué responsabilidades.

⁹ *Ídem.*

4) *Un manual del personal con instrucciones sobre temas que les afecten en común.*

5) *Hojas de control de tiempos y programas de tareas a realizar.*¹⁰

En cuanto a la cantidad de empleados que debe existir en la biblioteca universitaria, los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* indican que lo ideal es:

“a) 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos

b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos

*c) 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada”*¹¹

La ABIESI considera que debe existir un director del servicio bibliotecario, el cual entre otras funciones, debe seleccionar al personal que labore en las bibliotecas universitarias.

La estructura jerárquica es muy común en las bibliotecas universitarias, en las que existe un director de biblioteca, debajo de éste, se encuentra el personal profesional, realizando funciones de servicios al público y procesos técnicos, y en la parte baja, los ayudantes de biblioteca, los cuales desempeñan funciones variadas como el servicio de fotocopiado, paquetería, proceso menor, etc.

Lo ideal en bibliotecas universitarias es que todo el personal tuviera estudios técnicos o profesionales en bibliotecología, dependiendo de las funciones que cada uno desempeña, sin embargo, en muchas ocasiones esto no es posible. Por lo tanto es importante que la institución educativa se preocupe por brindar capacitación continua a sus empleados.

La educación y capacitación debe tocar temas variados, desde cursos básicos de organización y servicio en bibliotecas para los empleados sin formación bibliotecaria, incluyendo también cursos de calidad en el servicio, uso de

¹⁰ GÓMEZ Hernández, José Antonio. *La profesión bibliotecaria*. En: ORERA Orera, Luisa. Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996. p. 84.

¹¹ *ESTÁNDARES para bibliotecas universitarias chilenas*. Op cit.

tecnologías de información, así como actualización en temas de bibliotecología para el personal profesional.

La capacitación al personal repercutirá en una mejora de la calidad en dichas bibliotecas, por otra parte, es importante la participación de todo el personal en la toma de decisiones en la biblioteca, y mientras los empleados se encuentren mejor informados y capacitados, podrán tomar mejores decisiones.

Otro elemento importante es lo referente a los salarios, remuneraciones y ascensos, los cuales deben ir de acuerdo al nivel de preparación de los empleados.

La ABIESI destaca algunos puntos sobre los salarios, entre ellos menciona que *“el sueldo de los profesionistas ha de equipararse al de un profesor de tiempo completo, con excepción del director que, como queda dicho, ha de tener rango y sueldo de director de instituto.”*¹²

Sin embargo, no se profundizará en este tema, debido a que en la mayoría de las bibliotecas universitarias, (incluyendo las bibliotecas de investigación) el presupuesto asignado a la biblioteca no incluye los salarios, ya que estos salarios se encuentran establecidos previamente por otros departamentos de la universidad, como puede ser recursos humanos, rectoría, etc.

1.3.3 Usuarios

Cualquier servicio o actividad que la biblioteca lleve a cabo está destinada a los usuarios, es por esto que en ningún momento de la planeación la biblioteca debe olvidarse de la comunidad a la que sirve.

No es posible clasificar a los usuarios o encasillarlos dentro de un perfil, ya que de acuerdo a la situación específica de la biblioteca, los usuarios también van

¹² *NORMAS para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación.* [en línea]. México: ABIESI, 1968. [fecha de consulta: 07 Julio 2009]. Disponible en: http://dzibanche.biblos.uqroo.mx/normas_abiesi.htm

a contar con características muy específicas que el bibliotecario irá descubriendo poco a poco.

Lo anterior lo podemos ver de forma muy clara con los usuarios de las bibliotecas universitarias. En estos centros educativos existe una gran diversidad, por ejemplo, los alumnos pertenecientes a los primeros niveles tienen necesidades de información totalmente distintas a los alumnos de posgrados o docentes e investigadores.

También el área de conocimiento al que pertenecen, determina en gran parte los intereses de los usuarios y por lo tanto, las características de la biblioteca, la actualidad de los materiales, el número de publicaciones periódicas requeridas, etc.

Por lo anteriormente expuesto, la biblioteca universitaria tiene que brindar, en ocasiones, servicios de alta especialización, así como servicios generales de difusión cultural y fomento a la lectura.

El bibliotecario universitario debe tener interés en conocer las novedades de temas que se relacionen con las carreras impartidas, para ofrecer a sus usuarios información que les permita estar actualizados y contar con una formación profesional adecuada y completa.

1.3.4 Servicios

Los servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias deben ser planeados de acuerdo a las necesidades y características de la comunidad, tomando en cuenta tanto a los usuarios reales como a los potenciales. En este sentido la biblioteca debe ser proactiva, es decir ofrecer servicios, anticipándose a los requerimientos de los usuarios.

El préstamo interno, préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario, son los servicios básicos de la biblioteca universitaria. Para determinar el tiempo de préstamo debe tenerse en cuenta el número de alumnos, número de volúmenes,

así como la demanda que tenga el material, por lo general los docentes e investigadores tienen mayores concesiones en este rubro.

El servicio de referencia es muy solicitado en bibliotecas universitarias y el bibliotecario debe determinar la forma en que se brindará este servicio y constantemente buscar nuevas formas de satisfacer las interrogantes que puedan surgir en los usuarios, para brindarles una variada gama de soluciones.

Cualquier servicio que se implemente en la biblioteca universitaria debe justificarse de acuerdo a la misión de la institución educativa a la que pertenece.

1.3.5 Colecciones

En cuanto a las colecciones, la ABIESI estipula que *“la biblioteca deberá contar con los libros, publicaciones periódicas y seriadas, folletos, documentos oficiales y particulares, mapas, foto reproducciones y el material que sea útil a las disciplinas que se imparten en la universidad.”*¹³

Lo anterior es claro, tomando en cuenta que una de las principales funciones de la biblioteca universitaria es la de apoyar los planes y programas de estudio de la institución. Es por esto que la colección básica de toda biblioteca universitaria, debe formarse a partir de los requerimientos de las bibliografías básicas y complementarias de las licenciaturas y posgrados impartidos.

Generalmente, las colecciones que integran el acervo de una biblioteca universitaria son:

- Bibliografías básica y complementaria: se refiere a la bibliografía contenida en los planes de estudio de las carreras y posgrados impartidos en la universidad.
- Colección de consulta: material de utilidad e interés para los usuarios, por lo general son diccionarios, enciclopedias, almanaques, etc.

¹³ *Ídem.*

- Colección de tesis: colección formada a partir de los trabajos recepcionales de los alumnos de la misma institución y en algunos casos, tesis e informes de otras universidades.
- Colección de publicaciones periódicas: las publicaciones periódicas deben ser con relación en las carreras que se imparten y algunas de interés general.
- Colección especial: integrada con materiales antiguos y raros o donaciones de algún personaje importante de la institución.

Dependiendo del área a la que se enfoque la biblioteca, puede contar con colección de mapas, partituras, música grabada, etc.

Las *Normas para el servicio bibliotecario* de la ABIESI, (aplicadas en la mayoría de las bibliotecas universitarias mexicanas) también nos dictan que debe haber “10 títulos bien seleccionados” por cada materia impartida, aunque no hacen referencia al número de ejemplares por título, ni al número de ejemplares por alumno. Asimismo, consideran un mínimo de 500 títulos para la colección de consulta.

La American Library Association sugiere que la colección básica de una biblioteca universitaria debe contar con un mínimo de 85,000 volúmenes, sin embargo las bibliotecas no siempre tienen la oportunidad de tener un acervo de esta magnitud, por lo tanto es importante que la colección, aunque pequeña, esté muy bien seleccionada.

En cuanto a las publicaciones periódicas, la ABIESI nos dice que la biblioteca universitaria debe contar con un número de 15 a 20 suscripciones por carrera.

Se debe ofrecer información en diversos formatos, prestando especial atención al uso de tecnologías de información. Esto es porque a la biblioteca universitaria le corresponde brindar a los usuarios las herramientas necesarias para su aprendizaje continuo.

1.3.6 Procesos técnicos

Los procesos técnicos, pueden definirse como una *“serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente”*¹⁴

Otra definición aplicable al concepto, nos dice que: *“se llaman procesos técnicos a las operaciones propias de la actividad documental que consisten en la identificación y selección de los elementos esenciales de los documentos y su expresión de la manera más eficaz para la recuperación de la información contenida en esos documentos. El objetivo de este proceso es la organización de los depósitos documentales y la producción de herramientas que faciliten la recuperación de la información”*¹⁵

Las actividades que conforman los procesos técnicos son:

- **Selección:** Se refiere a la forma en que se elige el material que va a ingresar a la biblioteca, en el caso de las bibliotecas universitarias, se debe considerar los planes de estudio, así como el perfil de los usuarios.
- **Adquisición:** Son los métodos a través de los que ingresa el material a la biblioteca, puede ser por canje con otras instituciones o bibliotecas, donación o compra.
- **Catalogación:** La catalogación se refiere al proceso en el que se registra y se describe el material físicamente, es decir, el autor, título, edición, lugar de publicación, editorial, fecha de publicación, descripción física, título de la serie, ISBN.
- **Clasificación:** La clasificación se refiere a la representación del contenido intelectual de la obra. Se trata generalmente de asignar una notación que puede ser numérica o alfanumérica, para esto se recurre a alguno de los

¹⁴ MARTÍNEZ Arellano, Filiberto Felipe. *Importancia de los procesos técnicos dentro de la actividad bibliotecaria*. Biblioteca Universitaria, 4 (4) : 11-25, Oct–Nov 1989. ISSN: 0187-750X.

¹⁵ VÍLCHEZ Pardo, Josefina. *Tratamiento y ubicación de la colección*. En: ORERA Orera, Luisa. Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996. p. 118.

sistemas de clasificación existente, los más utilizados en bibliotecas universitarias son el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y el sistema de clasificación LC (Library of Congress). En pocos casos, la biblioteca crea un sistema único para sus colecciones.

- Indización: La indización consiste en asignar términos que representen los temas tratados en la obra, utilizando lenguajes documentales como las listas de encabezamientos de materia, tesauros, etc.
- Proceso físico o menor: Se refiere a la colocación de sellos de propiedad, etiquetas, sensores, códigos de barras, o cualquier otro elemento de identificación que utilice la biblioteca en particular.

Si se consideran las definiciones anteriores, se puede concluir que el término de “procesos técnicos” se refiere a **todos aquellos procedimientos que deben realizarse previamente a la puesta en circulación del material de una biblioteca o centro de documentación. En ocasiones puede referirse únicamente a la catalogación, clasificación, indización y proceso físico, sin embargo, incluye también las actividades de selección y adquisición.**

1.4 Calidad en bibliotecas universitarias

La calidad es un concepto que ha ido cobrando gran auge en todos los ámbitos, incluyendo al bibliotecario. Este es un tema que ha preocupado principalmente a las bibliotecas universitarias y de investigación.

En general, podemos decir que la calidad hace referencia a un producto bien hecho o en otro caso, a un servicio bien brindado, pero este término y la manera de abordarlo ha evolucionado hasta nuestros días, pasando por varias etapas.

Los autores principales que han retomado el tema de la calidad son: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby quienes han propuesto las siguientes teorías:

- **W. Edwards Deming:** sugirió que la calidad se encuentra determinada en función de la satisfacción del usuario en cuanto al producto y al servicio, asimismo estableció el conocido ciclo Deming (*PDCA: plan, do, check, analyze, act.*) que se refiere a un modelo que busca una mejora continua de los productos o servicios.¹⁶
- **Joseph M. Juran:** coincide con Deming en que la calidad deriva de un producto bien hecho, es decir que cumpla con las normas establecidas y por otra parte propone capacitación continua, programas permanentes de mejora de calidad y un liderazgo participativo.¹⁷
- **Philip B. Crosby:** acuñó el concepto de “cero defectos” que se refiere a que los productos y los procedimientos deben realizarse correctamente desde la primera vez, lo cual reduce costos.¹⁸
- **Kaoru Ishikawa:** estableció el Control Total de Calidad (CT) que el mismo define como *“un sistema eficaz para integrar los esfuerzos, en materia de desarrollo y mejoramiento de calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”*¹⁹

En general, estas teorías han servido para demostrar la importancia que se debe dar a la calidad en toda empresa que desea ser exitosa y en nuestro caso, en toda biblioteca o centro de documentación que pretenda cumplir eficazmente con sus objetivos y satisfacer ampliamente las necesidades y expectativas de sus usuarios.

¹⁶ HERNÁNDEZ y Rodríguez, Sergio. *Introducción a la administración: teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. 4° ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2006. pp. 348-349.

¹⁷ EVANS, James R. y LINDSAY, William M. *La administración y el control de calidad*. 4° ed. México: Thomson, 2000. pp. 96-97.

¹⁸ ANDA Gutiérrez, Cuauhtémoc. *Administración y calidad*. México: Limusa, 2000. p. 102.

¹⁹ MÜNCH Galindo, Lourdes. *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. México: Trillas, 1992. p. 25.

La calidad dentro de una institución educativa puede retomarse desde diversos enfoques, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Calidad como obtención de resultados deseados:
Dentro de esta categoría, la calidad se logra cuando los alumnos aprenden lo que se estipuló en los planes de estudio;
- Calidad como obtención de conocimientos relevantes:
Este enfoque se refiere a que la educación que reciba el alumno responda a sus necesidades intelectuales, afectivas y sociales;
- Calidad de los procesos:
Se enfoca en que la institución ofrezca a los estudiantes personal capacitado, estrategias de aprendizaje adecuadas, entre otros.

De tal forma que se puede definir el término calidad como: **el estado en el que convergen todos los elementos necesarios para satisfacer al 100% las necesidades requeridas de un producto o servicio. Para lograr la calidad es necesario un proceso constante al que se ha denominado “gestión de calidad”.**

Los beneficios obtenidos del proceso de gestión de la calidad son entre otros, los siguientes:

- *“Menores quejas y conflictos con clientes y consumidores.*
- *Mayor retención de clientes.*
- *Óptimo uso de recursos.*
- *Mayor rentabilidad de inversión.*
- *Reducción de costos.*
- *Mejoría de clima laboral.*
- *Mayor compromiso de las personas con la misión de la organización.*
- *Aumento de satisfacción laboral.*
- *Menor rotación de empleados.*
- *Mayor capacidad para traer clientes.*

- *Aumentos de productividad.*
- *Aumentos de competitividad.*
- *Mejoría de la imagen de la organización.*
- *Consolidación del prestigio de la organización.*²⁰

Por el contrario, la falta de calidad en los procesos tiene como consecuencias negativas, las siguientes:

- *“Reclamos por deficiencias del producto o servicio,*
- *Necesidad de rehacer procesos deficientes*
- *Pérdida de recursos*
- *Repetición de trabajo*
- *Uso de tiempo extraordinario*
- *Aumento de tensión laboral*
- *Aumento en rotación de personal*
- *Contratación de consultores externos para resolver problemas*
- *Disminución de ganancias*
- *Deterioro de la imagen institucional*
- *Pérdida de prestigio personal*
- *Abandono de clientes.*²¹

Como podemos ver, la gestión de calidad resulta muy favorable en las instituciones educativas, muy especialmente en las privadas, ya que éstas deben ofrecer a sus “clientes” beneficios extras.

En la actualidad proliferan las escuelas particulares y la ventaja competitiva entre una y otra puede deberse a la implementación de calidad en los procesos de apoyo a la educación, como son los servicios bibliotecarios.

²⁰ LEPELEY, María Teresa. *Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación*. México: McGraw – Hill Interamericana, 2003. p. 10.

²¹ *Íbidem*. p. 8.

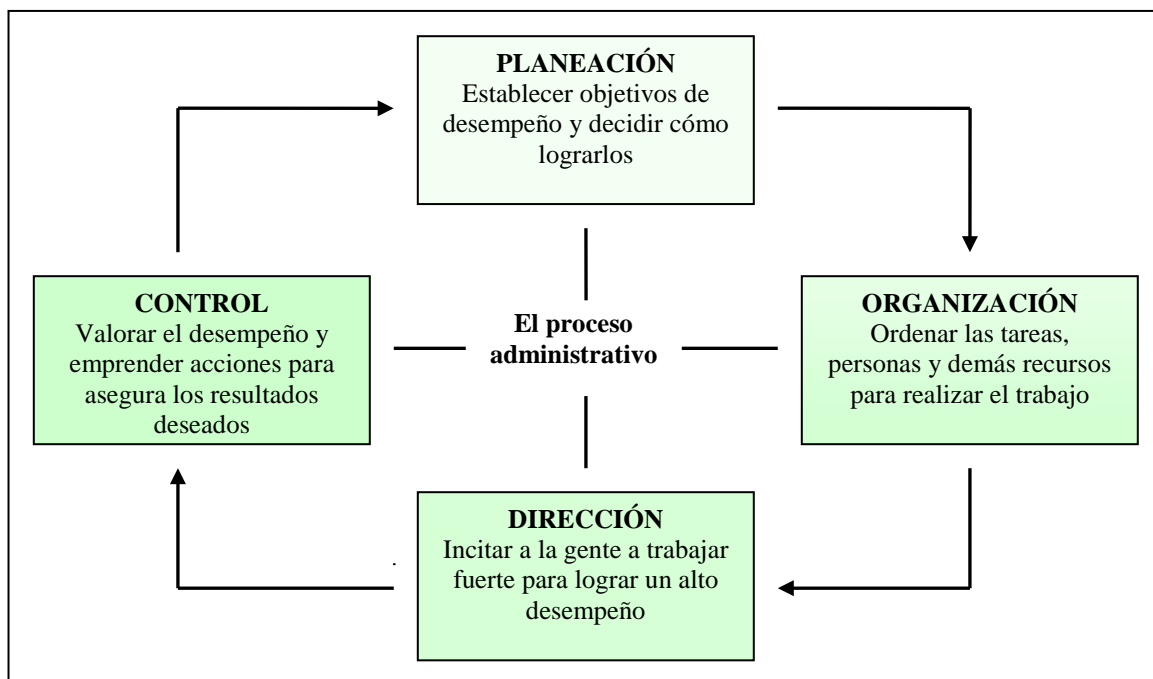
En los procedimientos que se llevan a cabo en la biblioteca universitaria, al igual que en cualquier procedimiento interviene una cantidad de variables que influyen en su capacidad de lograr la calidad. Con la gestión de calidad se pretende mantener estas variables dentro de rangos permisibles para que no interfiera con la calidad.

1.5 Evaluación en bibliotecas universitarias

La evaluación es la actividad que nos permitirá conocer el estado actual de la biblioteca, para determinar si se están obteniendo los resultados esperados.

Las evaluaciones cualitativas se han realizado desde siempre, aunque de manera empírica en toda empresa y actividad humana; sin embargo este concepto de manera científica y aplicada a la administración tiene su fundamento teórico en el proceso administrativo, el cual se resume en la siguiente figura:

Figura 2. Proceso administrativo



Fuente: SCHERMERHONR John R. *Administración*. México: Limusa, 2002. p 12.

Dicho de otra forma, el proceso administrativo, se refiere a los pasos que se deben llevar a cabo para el logro de resultados positivos en una empresa o proyecto.

En este proceso la evaluación se encuentra dentro de la fase de control y es aquí donde deben aplicarse técnicas que muestren los aspectos positivos y negativos de las acciones llevadas a cabo.

La evaluación puede ser definida de la siguiente forma:

“...es una metodología por medio de la cual se estudian y analizan las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades de las empresas, sirve como instrumento por medio del cual se analiza el entorno de un organismo, su base legal, organización, estructura, políticas, planes, programas, sistemas y controles”²²

A lo largo de la historia de la bibliotecología ha existido un interés por evaluar la funcionalidad de las bibliotecas, por ejemplo, el 3 de febrero de 1921, se da a conocer un informe sobre el estado de las universidades de Inglaterra, Escocia y Gales, el cual declaraba que: *“El carácter y eficacia de una universidad puede medirse por el tratamiento que da a su órgano central –la biblioteca.”²³*

El Informe Parry en 1967 y el Informe Atkinson en 1976, son precedentes importantes en cuanto a la evaluación en bibliotecas universitarias.

La Internacional Federation of Library Associations (IFLA) en 1986 creó las *“Normas para Bibliotecas Universitarias”*, las cuales contienen recomendaciones generales sobre la gestión de este tipo de centros de documentación.

Por su parte la American Library Association (ALA) ha realizado su mayor aportación a la evaluación de bibliotecas universitarias con las *“Normas y directrices de la ACRL/ALA sobre servicios bibliotecarios en universidades e instituciones de educación superior”*

²² FLEITMAN, Jack. *Evaluación integral*. México: McGraw – Hill Interamericana, 1994. p. 2.

²³ THOMPSON, James. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. pp. 18-19.

También es importante mencionar la Declaración de la Soborna en 1998 y la Declaración de Bolonia en 1999 las que destacan temas muy relevantes sobre la calidad en bibliotecas universitarias, por ejemplo:

- *“Mejora del liderazgo, la calidad y la gestión estratégica.*
- *Rigurosos controles de calidad internos, rendición de cuentas y transparencia.*
- *Desarrollo de procesos de evaluación continua de los servicios y auditorías institucionales externas.*
- *Promover vínculos entre la docencia y el aprendizaje impulsados por la investigación.*
- *Colaboración sustentada sobre intereses, misiones y fortalezas diferentes.*
- *Minimizar la burocracia y evitar el exceso de reglamentación.”²⁴*

Otro documento muy importante que sirve de referencia para evaluaciones de bibliotecas universitarias son los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, la segunda edición apareció en el 2001 y aunque están diseñados específicamente para las bibliotecas chilenas puede tomarse en consideración, ya que es muy completo en cuanto a los tópicos bibliotecarios que aborda.

La Norma ISO 11620 también es un parámetro trascendental en este caso, ya que es una norma internacional relacionada con la evaluación de bibliotecas. *“El propósito principal de esta Norma Internacional es para aprobar el uso de indicadores de desempeño en bibliotecas y extender el conocimiento sobre como llevarse a cabo la medición de los indicadores.”²⁵*

Esta norma resulta de mucha utilidad en la presente investigación ya que muestra las características que deben tener los indicadores para bibliotecas y además establece un conjunto de indicadores que pueden ser adoptados por cualquier tipo de biblioteca.

²⁴ GARCÍA Reche, Gregorio. *La calidad en las bibliotecas universitarias*. [en línea]. XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, 2004. [fecha de consulta: 03 marzo 2010].

Disponible en: http://www.aab.es/pdfs/jba13/calidad_bu.pdf

²⁵ NORMA ISO 11620: 1998 (E). Op cit.

En México, en 1968 se establecieron las “*Normas para el servicio bibliotecario*” instauradas por la ABIESI; aunque actualmente esta organización ya no existe, algunos de los documentos creados por la ABIESI han sido retomados por la ANUIES, principalmente las normas mencionadas anteriormente siguen siendo utilizadas por la mayoría de las bibliotecas universitarias.

En los años 70 y 80 comenzaron a realizarse evaluaciones, principalmente en las bibliotecas universitarias y especializadas de la UNAM.

En México, en el ámbito de instituciones privadas no existe “*una legislación que regule las actividades para la evaluación y acreditación de la educación superior. Los instrumentos con que se cuenta al respecto se ha ido conformando a lo largo del tiempo por acuerdos tanto entre las instituciones y el gobierno federal, como entre organizaciones de las propias instituciones, o bien por intereses de organismos de profesionistas.*”²⁶

Sin embargo, existe la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), que es la asociación más prestigiada en cuanto a universidades privadas se refiere y tiene como misión: “*la búsqueda permanente de la calidad académica y la defensa y construcción de un ámbito de libertad para que la sociedad civil participe en la educación superior con toda su espontaneidad, creatividad y pluralismo*”²⁷, cuenta con requisitos para lograr la afiliación de instituciones.

FIMPES cuenta con un sistema de acreditación que “*garantiza los mínimos de calidad necesarios es una oferta académica seria*”.²⁸ En el caso de las bibliotecas universitarias, el sistema con criterios que, aunque no son muy específicos, sirven como guía sobre las características y recursos básicos que las instituciones afiliadas deben poseer.

²⁶ *EL UNIVERSO de las universidades particulares en México*. México: FIMPES, 2007. p. 26.

²⁷ *PORTAL FIMPES*, A. C. 11 de Junio 2010. < <http://www.fimpes.org.mx/> >

²⁸ *Ídem*.

Las bibliotecas universitarias de la Universidad Justo Sierra únicamente han tomado en cuenta las pautas brindadas en el sistema de acreditación de FIMPES. Y en el caso del préstamo interbibliotecario se han regido bajo las normas de la ABIESI.

1.5.1 Importancia y objetivos de la evaluación

La evaluación siempre ha tenido una gran relevancia dentro de las bibliotecas universitarias, además tiene grandes ventajas, por ejemplo, que nos permite conocer que es lo que se está realizando en la biblioteca; justificar la asignación de recursos; tomar decisiones a partir de datos veraces y resolver problemas antes de que surjan.

La evaluación en las bibliotecas universitarias permite *“asegurar a la sociedad, que la entidad sujeta al análisis, cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con reconocimiento internacional y además rinde cuentas con transparencia de los recursos que recibe”*²⁹

El objetivo primordial de la evaluación en bibliotecas es identificar los problemas existentes, analizarlos y conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la biblioteca en cuestión.

Para entender mejor lo que es una evaluación, es necesario conocer también el concepto de medición y la diferencia entre ambas.

La medición es *“un proceso por el cual se asignan números o símbolos a atributos de entidades del mundo real de tal forma que los describa de acuerdo con reglas claramente definidas”*³⁰.

²⁹ SÁNCHEZ Ambriz, Gerardo. *La evaluación de bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina*. Boletín de la ANABAD [en línea]. 2006, tomo 56, no. 1. [fecha de consulta: 29 Junio 2010]. Disponible en: <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>
ISSN: 0210-4164

³⁰ NARDI, Alejandra M. *Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas*. [en línea]. 2003. [fecha de consulta: 11 Junio 2010]. Disponible en: [http://eprints.relis.org/11063/1/Tecnicas e instrumentos de medicion para los procesos de autoevaluacion en bibliotecas.pdf](http://eprints.relis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevaluacion_en_bibliotecas.pdf)

A partir de lo anterior, podemos concluir que las diferencias entre medición y evaluación son las siguientes:

Tabla 1. Diferencias entre medición y evaluación

EVALUACIÓN	MEDICIÓN
Expresa un juicio de valor relativo.	Expresa un valor absoluto.
Es un proceso dinámico.	Es un momento estanco; no procesual.
Implica, entre otros procedimientos, a la medición.	No implica evaluación.
Es la valoración misma.	Constituye un medio para valorar.
Compara los datos con los resultados previstos.	Es, simplemente, un medio para obtener datos.

Fuente: NARDI, Alejandra M. *Administrando estratégicamente una biblioteca universitaria*. [en línea]. 2005. [fecha de consulta: 11 Junio 2010].

Asimismo, los procesos de evaluación por lo general van acompañados de procesos de acreditación y certificación, los cuales podemos definir de la siguiente forma:

- ACREDITACIÓN: *“proceso que tiene por objeto, asegurar que una institución, dispone de los medios apropiados para el desarrollo de sus tareas, que su organización y enfoques están orientados hacia logros de la excelencia”³¹*
- CERTIFICACIÓN: *“actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas especificaciones técnicas y/o normas, con la expedición de un acta en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos, exigidos en dichas especificaciones.”³²*

Las anteriores definiciones nos muestran que la evaluación, acreditación y certificación brindan a la institución un respaldo o garantía acerca de la calidad de sus servicios.

³¹ SÁNCHEZ Ambriz, Gerardo. *Íbidem*. p. 29.

³² SÁNCHEZ Ambriz, Gerardo. *Íbidem*. p. 31.

De lo anterior se puede concluir que la autoevaluación es el primer paso que una institución educativa debe realizar para una acreditación y/o para obtener la certificación ante algún organismo regulador.

1.5.2 Indicadores en bibliotecas universitarias

Para realizar una correcta evaluación, es necesario aplicar indicadores, los cuales pueden ser definidos como un parámetro de control, es decir, es un elemento que nos describe el funcionamiento de una determinada actividad.

Los indicadores son muy necesarios para la correcta medición del desempeño de la biblioteca y también son parte de una cultura de calidad.

Los indicadores son “*una expresión numérica o verbal para caracterizar actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cualitativos y cuantitativos*”³³.

No existen indicadores universales, ya que cada uno de ellos debe ser diseñado de acuerdo al contexto en el que se encuentre. Al diseñarlos, debe definirse el sistema de medida que utilizarán y el concepto que van a medir.

Los indicadores son muy útiles para el proceso de evaluación ya que gracias a ellos podemos optimizar resultados, es decir, disminuyen el desperdicio de recursos y permiten llevar a cabo acciones preventivas y/o correctivas. Por otra parte, nos dan la posibilidad de una mejora continua, ya que permiten que se trabaje en las áreas de oportunidad que se detectaron en la evaluación para incrementar la mejora en el resultado.

Los indicadores han sido clasificados de muy diversas formas, algunas de ellas son las siguientes:

³³ NARDI, Alejandra M. *Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas*. [en línea]. 2003. [fecha de consulta: 11 Junio 2010]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas e instrumentos de medicion para los procesos de autoevaluacion en bibliotecas.pdf](http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevaluacion_en_bibliotecas.pdf)

- INDICADORES DE RENDIMIENTO: Miden aspectos de eficiencia, eficacia y economía y se expresan en términos estadísticos o monetarios.
- INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD: Se refieren a la utilización eficiente de los recursos productivos.
- INDICADORES DE VOLUMEN DE TRABAJO: Muestran el número de actividades realizadas en un determinado tiempo.
- INDICADORES DE EFECTIVIDAD: Comparan las metas y objetivos establecidos con lo realmente logrado.
- INDICADORES DE EFICIENCIA: Comparan el desempeño de un trabajador de acuerdo con una norma de rendimiento establecida y aceptada previamente.

También en el campo bibliotecario se han dado muchos criterios para clasificar indicadores. Uno de los criterios que se adapta muy bien a la evaluación de bibliotecas es el que se da a partir del enfoque de sistemas en organizaciones³⁴, el cual se muestra a continuación:

- *“Indicadores de inputs: recursos introducidos en el sistema (personal, infraestructura, equipamiento, presupuesto, colección)*
- *Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos (adquisiciones, catalogación, referencia)*
- *Indicadores de actividad: los productos y servicios creados por la biblioteca (acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios)*
- *Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad (grado en el que el uso de la biblioteca afecta el aprendizaje del alumno)”³⁵*

³⁴ El enfoque de sistemas considera a la empresa, o en este caso a la biblioteca, como un sistema total y a cada una de sus partes como un subsistema.

³⁵ ALONSO Arévalo, Julio, ECHEVERRÍA Cubillas, Ma. José y MARTÍN Cerro, Sonia. *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. [en línea]. León : Universidad, 1999. [fecha de consulta: 11 Junio 2010]. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo_otros.pdf&%5d

Los indicadores de calidad son aquellos que “*posibilitan evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos y las metas futuras a alcanzar por la unidad evaluada*”³⁶

Asimismo, los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos.

“Los indicadores cualitativos miden la existencia del atributo y se evalúan por sí o por no. La respuesta afirmativa verifica la existencia del indicador, puede dar lugar a sugerencias, en ningún caso a recomendaciones. La respuesta negativa, verifica la no existencia del indicador, da lugar necesariamente a recomendaciones.

*Los indicadores cuantitativos miden el grado de suficiencia con el que se cumple el criterio. Se le asignan distintos grados de satisfacción.”*³⁷

Para diseñar indicadores es necesario tomar en cuenta características importantes, la Norma ISO³⁸ dictamina las siguientes:

- a) **Contenido informativo.** El indicador tiene que ser informativo como una herramienta para la medición de una actividad, para la identificación exitosa y para la identificación de problemas y deficiencias en el desempeño de la biblioteca de tal manera que pueda tomarse acción para remediar éstas. Debe proporcionar información para la toma de decisiones, por ejemplo: reparto de presupuesto asignado, para priorizar servicios y actividades, etc.
- b) **Fiabilidad.** Un indicador de desempeño tiene que ser fiable en el sentido de que consistentemente produce el mismo resultado cuando se usa repetidamente bajo las mismas circunstancias.

³⁶ PATALANO, Mercedes. *Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria*. [en línea]. [fecha de consulta: 25 Junio 2010]. Disponible en:

<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Proceso%20de%20autoevaluación%20de%20la%20biblioteca%20universitaria.pdf>

³⁷ *Ídem.*

³⁸ *NORMA ISO 11620: 1998 (E)*. Op cit.

- c) **Validez.** El indicador debe ser válido, esto es, debe medir lo que se intenta medir.
- d) **Apropiado.** El indicador debe ser apropiado para el propósito para el que se pone. Esto es las unidades y la escala debe ser adecuada, y las operaciones necesarias para instrumentar el proceso de medición debe ser compatible con los procedimientos de la biblioteca, distribución en planta, etc.
- e) **Practicabilidad.** El indicador tiene que ser práctico en el sentido que usa datos que pueden estar disponibles para la biblioteca con una cantidad razonable de esfuerzo en términos de tiempo del personal, calificaciones del personal, costos operativos y tiempo y paciencia de los usuarios.
- f) **Comparabilidad.** Un indicador de desempeño de biblioteca permite comparaciones entre biblioteca con la misma puntuación, haciendo tolerancia para la exactitud de la puntuación, significa el mismo nivel de calidad de servicios o el mismo nivel de eficiencia en las bibliotecas que se comparan

En resumen, podemos decir que los indicadores son una pieza clave en el proceso de la evaluación en bibliotecas universitarias, durante su diseño es importante responder preguntas fundamentales como ¿Qué se va a medir?, ¿Cómo se va a medir?, ¿Cuándo se realizarán las mediciones?

También es importante recordar que del correcto diseño de los indicadores dependerá la confiabilidad de los resultados de la evaluación.

CAPÍTULO 2

LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD

JUSTO SIERRA

Capítulo 2

Las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra

2.1 La Universidad Justo Sierra

El sistema educativo Justo Sierra comprende todos los niveles formativos; jardín de niños, primaria, secundaria, preparatoria, bachillerato tecnológico, licenciaturas y posgrados.

En el 2007 la matrícula superaba los 15,500 alumnos, 1,123 docentes y 1,090 administrativos¹, los cuales se encuentran distribuidos en 13 planteles. Tres de estos planteles están destinados a la educación superior. Estos planteles son: Campus Acueducto, Campus Cien Metros y Campus Ticomán.

Campus Acueducto

Ubicado en Av. Acueducto 914, Col. Laguna Ticomán, C.P. 07320. En este campus se imparten las licenciaturas de:

- Administración
- Contaduría y Finanzas
- Derecho
- Estomatología
- Mercadotecnia
- Nutrición
- Turismo

Campus Cien Metros

Ubicado en Eje Central Lázaro Cárdenas 1150, Col. Nueva Industrial Vallejo, C.p. 07700, donde se imparten las licenciaturas de:

- Ciencias de la Comunicación
- Psicología

¹ VARGAS Arrazola, Antonio. *Plan anual de mercadotecnia: Sistema Educativo Justo Sierra*. Tesis (Lic. en Mercadotecnia). México : Universidad Justo Sierra, 2007. p. 44.

- Pedagogía
- Arquitectura
- Diseño y Comunicación Visual
- Ingeniería en Sistemas y Telemática
- Ingeniería en Sistemas Computacionales
- Maestría en Comunicación Organizacional
- Maestría en Comunicación Educativa
- Maestría en Diseño Digital
- Maestría en Docencia
- Maestría en Gestión Administrativa

Campus Ticomán

Campus situado en Av. Ticomán 1111, Col. Laguna Ticomán. C.P. 07320, aquí se encuentra la Escuela de Medicina.

Las instalaciones universitarias cuentan además con auditorios, salones audiovisuales, canchas de fútbol, básquetbol y voleibol, albercas semiolímpicas, salones de baile, gimnasio, foro de televisión, cabinas de radio, salas multimedia, laboratorios de informática, quirófano, necroteca, bioterio, laboratorios, departamento de construcción, cámaras de Gessel, centro gastronómico y clínicas. Asimismo cuentan con servicios de red inalámbrica, unidad de lenguas extranjeras, departamento psicopedagógico, deportivos, entre otros.

2.1.1 Antecedentes históricos

Los inicios del sistema educativo Justo Sierra se remontan al año de 1964, cuando su fundador el profesor José Leopoldo Reyes Oliva dio apertura a la Nueva Escuela Justo Sierra, A. C., con los niveles de jardín de niños hasta primaria.

Al paso de los años y debido al crecimiento de la matrícula la Nueva Escuela Justo Sierra fue evolucionando. Se agranda al incorporar varios planteles más y dando gran importancia a las actividades extracurriculares, sociales y

culturales, como los campamentos, deportivos, enseñanza de lenguas extranjeras, etc.

La educación secundaria se comenzó a impartir en el año de 1984 y se incorpora en 1985 a la SEP. Considerando la formación en valores como una parte fundamental, se impartieron cursos como el de “Filosofía para niños” en 1997. En general, las secundarias han destacado por su participación en los concursos de la SEP e internacionales.

El nivel preparatoria se comenzó a impartir en 1987 y el bachillerato tecnológico en 2001. En este nivel se pone mucho énfasis en el desarrollo de la visión a futuro de los adolescentes, siendo sus eventos más destacados la “Feria de Ciencias” y “Expo-Empresa: Jóvenes Emprendedores”

En el año de 1991 se inauguró el Plantel Acueducto del Centro Cultural Universitario Justo Sierra -ahora llamado Universidad Justo Sierra-. A partir de entonces existieron las licenciaturas de:

- Estomatología
- Derecho
- Turismo
- Administración
- Contaduría
- Mercadotecnia
- Relaciones Industriales
- Psicología
- Ciencias de la Comunicación
- Diseño Gráfico
- Sistemas Computacionales e Informática.

En el 2008 se dio apertura a la licenciatura en Nutrición.

La licenciatura de Relaciones Industriales desapareció y en 2003 se concluyó la construcción del plantel Cien Metros, al cual se trasladaron las

licenciaturas en Psicología, Ciencias de la Comunicación, Diseño Gráfico. Ese mismo año se abrió la licenciatura en Arquitectura y en 2004 la Ingeniería en Sistemas Computacionales y Telemática. Finalmente, en el 2007 se abrió la licenciatura en Pedagogía y se trasladaron a este plantel las Ingenierías en Sistemas Computacionales e Informática.

En noviembre de 1996, se dio apertura a la Escuela de Medicina en la que se imparte la Lic. de Médico Cirujano, la cual fue incorporada a la SEP durante el ciclo escolar 1996-2.

El 27 de octubre de 2006, la Universidad Justo Sierra obtiene su acreditación académica ante FIMPES, después de un largo proceso de autoevaluación que involucró a todo el personal administrativo y docente de la universidad.

Algunas de las licenciaturas se han acreditado ante diferentes instituciones de prestigio, otras se encuentran en proceso, por ejemplo:

- **Licenciatura en Administración** : afiliada a la ANFECA (Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración).
- **Licenciatura en Contaduría y Finanzas** : afiliada a la ANFECA (Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración).
- **Licenciatura en Estomatología** : acreditada ante el CONAEDO (Consejo Nacional de Educación Odontológica).
- **Licenciatura de Médico Cirujano** : acreditada ante el COMAEM (Consejo Mexicano para la Acreditación de la Educación Médica).

2.1.2 Misión y Visión

Misión

“La misión es el compromiso de servir. Es el encargo de satisfacer una necesidad humana. Es la fuerza interna que dará guía y dirección a las acciones diarias de todo el equipo de trabajo.”²

La Universidad Justo Sierra muestra su interés de contribuir al desarrollo nacional y su preocupación por brindar educación de calidad a través de su misión institucional:

“Somos una institución educativa fundamentada en el bien, la verdad y la justicia; dedicada al desarrollo integral de nuestra comunidad. Contribuyendo a la formación de personas con valores humanistas, constructoras de conocimientos, críticas, creativas y reflexivas; dispuestas a cumplir con los compromisos que todo ser humano tiene con la familia, la sociedad y la patria.”³

Visión

La visión *“es la guía que nos permite reconocer las desviaciones cuando nos sorprendemos tomando decisiones que necesariamente nos alejarán de nuestro objetivo final. Fijar la visión es ubicarse en el futuro, imaginando un lugar ideal. El resto del trabajo consistirá en determinar que tendríamos que hacer para encontrarnos ahí.”⁴*

La visión institucional expresa de forma sencilla y clara el rumbo que desea tomar el sistema educativo y los objetivos que persigue:

² GORDOA, Víctor. *El poder de la imagen pública*. México : Grijalbo, 2004. p. 100

³ *MODELO educativo*. México : Universidad Justo Sierra, 2005. p. 35.

⁴ GORDOA, Víctor. *Íbidem*. p. 96.

“Ser una institución educativa líder en México y América Latina que ofrezca programas de calidad, congruentes con su Filosofía Humanista:

“Educar para la vida”⁵

2.1.3 Filosofía educativa

La filosofía del sistema educativo Justo Sierra es esencialmente humanista. *“En la filosofía humanista, la persona es una unidad, esto significa que en el orden de la existencia todos los seres humanos estamos avocados a la búsqueda de valores, en especial aquellos que están orientados por la ética y que se desarrolla en la pluralidad de las manifestaciones de la vida. De allí que el humanismo se reconozca siempre como una filosofía para la vida. El Humanismo se sustenta en la unidad e identidad del hombre, porque estimula la voluntad para el bien, la inteligencia como creadora de la verdad, el orden para la justicia en integral armonía con la belleza que perfecciona a la persona y a las sociedades en general.”⁶*

De su filosofía humanista se desprenden también los valores que sustentan el quehacer educativo en Justo Sierra:

“Bien, Verdad, Justicia”⁷

La VERDAD en Justo Sierra, *“está definida por la interlocución de significado común, es decir, establecemos a la VERDAD como expresión interna de nuestros días en la participación comunitaria que produce el conocimiento científico.”⁸*

El BIEN está entendido como *“el conjunto organizado de las condiciones sociales gracias a las cuales la persona humana puede cumplir su destino natural*

⁵ MODELO educativo. Íbidem. p. 35.

⁶ Íbidem. p. 14.

⁷ Íbidem. p. 35.

⁸ Íbidem. pp. 28-29.

y espiritual. Este valor existe en un contexto de lazos y manifestaciones afectivas y positivas en nuestra comunidad educativa; buscando en todo momento la paz y el progreso, generándose así, un espacio abierto al estudio y al avance de la ciencia y la tecnología”⁹

La JUSTICIA se interpreta como “darle a cada quien lo que le corresponde, en donde impera el principio de la reciprocidad, entendiendo éste como el exigir dar algo a aquello que se ha recibido de una manera proporcional. Es decir, recompensar a cada uno de los integrantes de nuestra comunidad con base en las aportaciones que hace cada uno de ellos a los esfuerzos comunes.

La VERDAD, el BIEN y la JUSTICIA son conciencia histórica que nos separa de nuestra situación individual y la integra como un factor común... En Justo Sierra la VERDAD, el BIEN y la JUSTICIA tienen una fundamentación ética atendiendo al principio: EDUCAR PARA LA VIDA”¹⁰

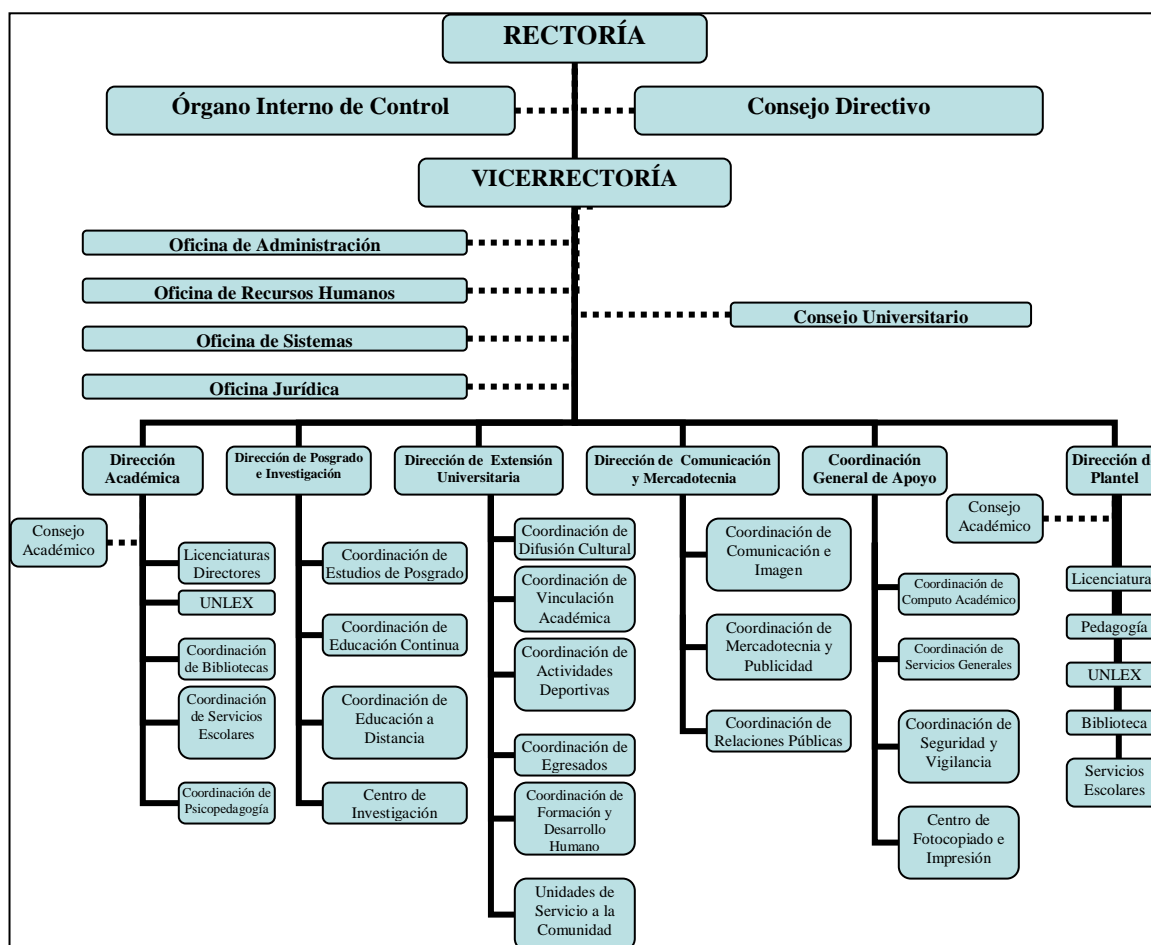
2.1.4 Organigrama

La estructura de la Universidad Justo Sierra, se puede apreciar en el siguiente organigrama, el cual nos muestra las relaciones laborales y jerárquicas dentro de la institución.

⁹ *Íbidem.* p. 29.

¹⁰ *Íbidem.* pp. 29-30.

Figura 3. Organigrama de la Universidad Justo Sierra



Fuente: REGLAMENTO general: septiembre 2006. Universidad Justo Sierra. p. 13.

Como se puede ver en el diagrama anterior la Coordinación de Bibliotecas depende principalmente de la Dirección Académica; a pesar de esto cada biblioteca apoya también a la dirección del plantel que le corresponda. Esto se verá con mayor detalle posteriormente.

2.2 Las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra

Las cuatro bibliotecas de la Universidad Justo Sierra se encuentran ubicadas en cada uno de los campus de la institución y tienen características y problemas muy particulares en su organización, servicios y acervo, sin embargo todas ellas, excepto la biblioteca del plantel San Mateo, están regidas por la Coordinación de Bibliotecas Universitarias.

2.2.1 Antecedentes históricos

Biblioteca Acueducto

Los inicios del sistema bibliotecario de la Universidad Justo Sierra se remontan a 1991, año en el que comienza a dar servicio la biblioteca del campus Acueducto en la planta baja del edificio destinado a las licenciaturas de Administración, Contaduría y Mercadotecnia.

En ese entonces, la biblioteca contaba únicamente con 1350 volúmenes¹¹ y una persona que se encontraba a cargo de la biblioteca.

En esta primera etapa se comienza a construir un listado que contenía datos básicos como clasificación, autor, título y editorial. Únicamente se proporcionaba el servicio de consulta en sala.

Después de esta fecha no existen registros sobre el estado que guardaba la biblioteca, sino hasta enero del 2001, en este año se comienza a trabajar un catálogo automatizado en SIABUC.

También se comienzan a impartir cursos de inducción a la biblioteca con el objetivo de integrar a los nuevos usuarios a los servicios bibliotecarios y facilitarles sus consultas. Asimismo se implementa el servicio de alerta y se comienza a planear el servicio de préstamo externo, debido a que los alumnos acostumbraban llevarse el material a casa sin autorización.

Para el mes de septiembre del 2001 había un total de 7923 libros ubicados en las colecciones de Consulta, Reserva y General, de igual forma existía un total de 908 ejemplares en la colección de Tesis.¹²

Para ese entonces se sigue trabajando el catálogo en SIABUC y alternamente hay una base de datos en Excel, que es consultada por los usuarios.

¹¹ *COMUNICADO No. 2.* México : Universidad Justo Sierra, 2005.

¹² *INFORME de actividades bibliotecarias del semestre 2001-2.* México : Biblioteca Universitaria Justo Sierra, 2001.

También se establecen 4 convenios de préstamo interbibliotecario y se elabora un *Reglamento interno de los servicios bibliotecarios*, así como formatos para el préstamo a domicilio recientemente instaurado y para el pago de sanciones por retraso en la entrega de material.

En enero del 2003 se comienza a brindar el servicio de fotocopiado y se cuenta ya con 20 convenios de préstamo interbibliotecario. El número de volúmenes y títulos de cada colección se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Avance del inventario Acueducto 2003

COLECCIÓN	BIBLIOTECA ACUEDUCTO	
GENERAL	7,114 VOLÚMENES	4,585 TÍTULOS
CONSULTA	1,279 VOLÚMENES	658 TÍTULOS
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	108 TÍTULOS	1,106 FASCÍCULOS
RESERVA	227 VOLÚMENES	207 TÍTULOS
TESIS	1,602 VOLÚMENES	1,087 TÍTULOS
ESPECIAL	112 VOLÚMENES	69 TÍTULOS
CD'S	50	
DISKETTES	13	
DIAPOSITIVAS	138	
PERIÓDICOS	REFORMA Y LA JORNADA	

Fuente : BAUTISTA Villafañe, Ana Isela. *Informe de actividades. Semestre 2003-2*. México: Universidad Justo Sierra, 2003.

En enero del 2004, debido a que el espacio destinado a la biblioteca resultaba insuficiente, la biblioteca cambia sus instalaciones de la planta baja al tercer piso del mismo edificio, en donde se encuentra actualmente y cuenta con mayor espacio e iluminación, sin embargo, se volvió menos accesible.

Seis computadoras con acceso a Internet son asignadas a la biblioteca en agosto del 2004.

En el semestre 2005-1 se realizaron las actividades de inventario general, limpieza del acervo, formación de usuarios y exposición "Ofrenda al libro muerto".

Además, durante este semestre se registró que 2,707 usuarios utilizaron las computadoras recientemente asignadas.

Durante el semestre 2005-2 se realizaron 4,979 préstamos en sala y 1,661 préstamos a domicilio.

Al término de este semestre el acervo se encontraba distribuido en las siguientes colecciones:

Tabla 3. Crecimiento de la colección. Campus Acueducto

COLECCIÓN	SEMESTRE 2005-2
CONSULTA	1,682 VOLÚMENES
COLECCIÓN ESPECIAL	106 VOLÚMENES
ACERVO GENERAL	6,698 VOLÚMENES
COLECCIÓN DE RESERVA	157 VOLÚMENES
COLECCIÓN DE TESIS	2,355 VOLÚMENES
CD'S	110 CD'S
DISKETTES 3 ½	23 DISKETTES
DIPOSITIVAS	201 DIAPOSITIVAS
P. PERIÓDICAS	1,244 VOLÚMENES

Fuente: COORDINACIÓN de Bibliotecas. *Informe de actividades. Semestre 2005-2.* México : Universidad Justo Sierra, 2005.

En septiembre del 2005, al inicio del ciclo 2006-1, se llevó a cabo el programa de inducción de usuarios, actividad que se realiza con el fin de dar a conocer los servicios bibliotecarios a los alumnos de nuevo ingreso.

Posteriormente, en el programa de inducción realizado en junio del 2006, se capacitó a los alumnos y docentes en el uso de la base de datos recientemente adquirida, DIALNET.

Del 6 al 10 de marzo de 2006, se realizó la XIII Feria del Libro "Justo Sierra", de la cual se obtuvieron 31 libros, 1 suscripción a la revista *Franquicias y Negocios*, así como diversos artículos que fueron donados a las clínicas de estomatología de la Universidad.

Del 4 al 8 de septiembre del 2006 se llevó a cabo la exposición y venta de material bibliográfico

Durante el mismo mes se realizó la formación de usuarios, que tiene como objetivo formar usuarios autónomos en la búsqueda de información dentro de la biblioteca. Otra de las actividades fue la de impartir el curso sobre la base de datos DIALNET, durante el cual se les mostró como registrarse en la base;

suscribirse a las revistas electrónicas; descargar información en texto completo, etc.

Durante la última semana de octubre se colocó la “Ofrenda al libro muerto”, así como la exposición sobre la historia del libro.

En el semestre 2007-1, se actualizaron las suscripciones a las siguientes revistas Revista ADM, Endodoncia actual, Odontología actual, Ortodoncia actual, Revista Quintessence, Visión dental, Dental abstracts y Dental club

Durante el ciclo 2007-1, el acervo se distribuía de la siguiente forma:

Tabla 4. Cuadro comparativo del crecimiento de la colección periodos 2007-1 y 2007-2

COLECCIÓN	SEMESTRE 2007-1
CONSULTA	1766 VOLUMENES
ESPECIAL	115 VOLUMENES
GENERAL	7281 VOLUMENES
RESERVA	173 VOLUMENES
TRABAJOS ESCOLARES	207 VOLUMENES

Fuente: INFORME de actividades semestral 2007-2. Plantel Acueducto. México: Universidad Justo Sierra, 2007.

En el transcurso del semestre 2007-2 se registró un total de 2,208 préstamos en sala, 1,518 préstamos a domicilio y únicamente 3 préstamos interbibliotecarios. Al inicio de este semestre se impartió la formación de usuarios a 48 alumnos de nuevo ingreso.

En marzo del 2007 se llevó a cabo al XIV Feria del Libro “Justo Sierra” de la cual se obtuvieron 28 materiales bibliográficos de gran utilidad para la biblioteca universitaria del plantel Acueducto. En el marco de este evento se impartió una conferencia con el nombre de “*El hombre en peligro de extinción*”.

Otra de las actividades importantes realizadas durante este semestre fue una evaluación de la colección, dentro de la cual se identificaron los títulos del material solicitado en cada una de las listas de bibliografía básica de las licenciaturas. De esta forma se logró determinar cuáles de estos materiales no se encuentran en la biblioteca; con la finalidad de adquirirlos posteriormente.

Además de las donaciones de los participantes en la Feria del Libro, se recibieron donaciones de la direcciones de carrera y adquisiciones de la administración general de la institución, dando un total de 1,039 materiales recibidos en la biblioteca universitaria.

Durante el ciclo 2007-2, el acervo se distribuía de la siguiente forma:

Tabla 5. Cuadro comparativo del crecimiento de la colección periodos 2007-1/2007-2

COLECCIÓN	SEMESTRE 2007-2
CONSULTA	1921 VOLÚMENES
ESPECIAL	139 VOLÚMENES
GENERAL	7248 VOLÚMENES
RESERVA	175 VOLÚMENES
TRABAJOS ESCOLARES	246 VOLÚMENES
TESIS	3496 VOLÚMENES
DIAPPOSITIVAS	201 DIAPOSITIVAS
DISCOS COMPACTOS	456 CD'S
DISKETTAS 3 ½	26 DISKETTAS
FOTOGRAFÍAS	35 FOTOGRAFÍAS

Fuente: *INFORME de actividades semestral 2007-2. Plantel Acueducto. México : Universidad Justo Sierra, 2007.*

Durante el periodo 2008-1, se realizó un total de 4,720 préstamos en sala y 1,951 préstamos externos, asimismo se detectó que los alumnos de la Licenciatura en Estomatología son los usuarios que más utilizan este servicio.

Se impartió el breve curso de “Formación de usuarios” a 252 alumnos de nuevo ingreso y se llevó a cabo la 3° venta y exposición de material bibliográfico de la cual se obtuvo una donación de 39 materiales de gran utilidad para la comunidad universitaria.

Del 22 al 26 de octubre de 2007 se aplicaron 372 cuestionarios a alumnos de las licenciaturas impartidas en este campus. Este cuestionario constaba de 17 preguntas encaminadas a evaluar la satisfacción de los usuarios así como sus necesidades de información.

Los resultados muestran que los usuarios requieren material bibliográfico más actualizado, así como un mayor número de ejemplares de los títulos más solicitados, entre otras sugerencias.

Durante el ciclo escolar 2008-1, ingresaron 679 libros y el crecimiento del acervo fue el siguiente:

Tabla 6. Crecimiento de la colección

COLECCIÓN	SEMESTRE 2008-1
CONSULTA	1962 VOLÚMENES
ESPECIAL	156 VOLÚMENES
GENERAL	7701 VOLÚMENES
RESERVA	110 VOLÚMENES
TRABAJOS ESCOLARES	256 VOLÚMENES
TESIS	3223 VOLÚMENES
DIPOSITIVAS	201 DIPOSITIVAS
DISCOS COMPACTOS	540 CD'S
DISKETTES 3 ½	26 DISKETTES
FOTOGRAFÍAS	35 FOTOGRAFÍAS
VIDEOCASSETES (VHS)	16 VIDEOCASSETES
MAPA	105 MAPAS

Fuente: *INFORME de actividades 2008-1. Plantel Acueducto. México : Universidad Justo Sierra, 2008.*

Durante el ciclo escolar 2008-2 ingresaron 279 libros y el acervo quedó registrado de la siguiente forma:

Tabla 7. Crecimiento de las colecciones

COLECCIÓN	SEMESTRE 2008-2
CONSULTA	1982 VOLÚMENES
ESPECIAL	156 VOLÚMENES
GENERAL	7941 VOLÚMENES
RESERVA	125 VOLÚMENES
TRABAJOS ESCOLARES	258 VOLÚMENES
TESIS	3422 VOLÚMENES
DIPOSITIVAS	201 DIPOSITIVAS
DISCOS COMPACTOS	613 CD'S
DISKETTES 3 ½	26 DISKETTES
FOTOGRAFÍAS	35 FOTOGRAFÍAS
VIDEOCASSETES (VHS)	16 VIDEOCASSETES
MAPA	106 MAPAS

Fuente: *INFORME del Departamento de Procesos Técnicos 2008-2. México : Universidad Justo Sierra, 2008.*

En los semestres 2009-1 y 2009-2 se realizaron nuevamente las actividades de formación de usuarios, Feria del Libro, venta y exposición de material bibliográfico y ofrenda al libro muerto.

La cantidad de material en el acervo para el ciclo 2009-1 y 2009-2 es la siguiente:

Tabla 8. Crecimiento de la colección - Plantel Acueducto 2009-1/2009-2

COLECCION	SEMESTRE 2009-2
CONSULTA	2111 VOLÚMENES
ESPECIAL	156 VOLÚMENES
GENERAL	8249 VOLÚMENES
RESERVA	174 VOLÚMENES
TRABAJOS ESCOLARES	296 VOLÚMENES
TESIS	3666 VOLÚMENES
DIPOSITIVAS	201 DIAPOSITIVAS
DISCOS COMPACTOS	753 CD'S
DISKETTES 3 ½	27 DISKETTES
FOTOGRAFÍAS	35 FOTOGRAFÍAS
VIDEOCASSETES (VHS)	16 VIDEOCASSETES
MAPA	130 MAPAS

Fuente: INFORME del Departamento de Procesos Técnicos 2009-2. México: Universidad Justo Sierra, 2009.

Biblioteca Cien Metros

Al paso del tiempo y con el crecimiento en la matrícula y la apertura de nuevas carreras se inauguró en el 2003 el campus de Cien Metros. Debido a esto se dividió la colección, ya que algunas de las licenciaturas se trasladaron al nuevo plantel, por lo tanto los libros pertenecientes a estas áreas se llevaron a la nueva biblioteca.

Esta biblioteca rápidamente contó con una gran afluencia debido a que se encuentra muy bien ubicada, a diferencia de la biblioteca del plantel Acueducto que por encontrarse en un tercer piso, tiene una menor cantidad de usuarios. En el semestre 2003-2, la biblioteca del plantel Cien Metros registró 4,924 usuarios¹³

La cantidad de volúmenes y títulos en agosto del 2003 es la siguiente:

Tabla 9. Avance del inventario Cien Metros 2003

COLECCIÓN	BIBLIOTECA CIEN METROS	
GENERAL	2,528 VOLÚMENES	2,087 TÍTULOS
CONSULTA	544 VOLÚMENES	389 TÍTULOS
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	97 TÍTULOS	527 FASCÍCULOS
RESERVA	106 VOLÚMENES	97 TÍTULOS
TESIS	443 VOLÚMENES	286 TÍTULOS
CASSETTES	9	
CD'S	4	
DISKETTES	4	
VIDEOCASSETES	9	
PERIÓDICOS	REFORMA Y LA JORNADA	

Fuente: BAUTISTA Villafañe, Ana Isela. *Informe de actividades. Semestre 2003-2*. México: Universidad Justo Sierra, 2003

¹³ BAUTISTA Villafañe, Ana Isela. *Informe de actividades. Semestre 2003-2*. México: Universidad Justo Sierra, 2003

La licenciatura en Arquitectura inicia sus labores en el 2004-1, debido a esto, la Secretaría de Educación Pública realizó 2 supervisiones durante este semestre con la finalidad de constatar la existencia de las bibliografías básicas de las licenciaturas de Ciencias de la Comunicación y Arquitectura.

Durante el semestre 2005-1, la biblioteca de Cien Metros impartió el programa de formación de usuarios a los alumnos de primer ingreso, durante el cual se dio una breve explicación sobre los servicios, el funcionamiento y las colecciones de la biblioteca.

También se recibieron durante este semestre 263 materiales bibliográficos por concepto de donación de las Coordinaciones de Ciencias de la Comunicación, Diseño Gráfico y Psicología.

Del 28 de octubre al 3 de noviembre se pudo apreciar la “Ofrenda al libro muerto”, que tiene como finalidad crear conciencia en la comunidad universitaria del cuidado que se debe brindar al material bibliográfico.

Asimismo, se solicitó a las coordinaciones las listas de la bibliografía básica para, posteriormente, confrontarlas con el acervo, con la finalidad de determinar en que porcentaje el acervo bibliográfico cubre las necesidades bibliográficas de los planes de estudio vigentes.

En el ciclo escolar 2005-2 se elaboró un catálogo de materiales audiovisuales en Excel, ya que anteriormente no existía un registro detallado de esta colección.

Se recibieron 118 libros en donación de los cuales 45 pertenecen a la carrera de psicología, 19 a la de diseño gráfico y 54 a la de ciencias de la comunicación.

En el 2005 el acervo estaba distribuido en las siguientes colecciones:

Tabla 10. Crecimiento 2005

COLECCIÓN	BIBLIOTECA CIEN METROS
TESIS	PSICOLOGÍA = 177 VOLÚMENES
	C. COMUNICACIÓN = 125 VOLÚMENES
	DISEÑO GRÁFICO = 104 VOLÚMENES
	TOTAL = 406 VOLÚMENES
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (GENERAL, RESERVA, CONSULTA)	4,418 VOLÚMENES
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	105 VOLÚMENES
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	766 VOLÚMENES

Fuente: *INFORME de actividades 2005-2. Plantel Cien Metros.* México : Universidad Justo Sierra, 2005.

Durante el 2005-2, hubo un total de 3919 préstamos (interno, externo e interbibliotecario). A través de las estadísticas podemos darnos cuenta que los alumnos de la licenciatura en Psicología son los usuarios que mas frecuentan y hacen uso de los servicios bibliotecarios.

En el 2006 se dio continuidad al programa de formación de usuarios, asimismo se realizó nuevamente la “Ofrenda al libro muerto” y se llevó a cabo la venta y exposición de material bibliográfico y la XIII Feria del Libro. También se siguió con la actividad de revisión de existencia de las bibliografías básicas en la biblioteca.

El 31 de mayo del 2006 un accidente en la estructura del edificio debido a las fuertes lluvias, provocó que el material bibliográfico se mojara quedando en malas condiciones, por lo que se descartaron 84 libros, 35 tesis y 3 trabajos escolares.

Del 12 al 16 de junio se presentó a la comunidad universitaria la base de datos DIALNET. Esta base de datos se adquirió por un año y durante la presentación se brindó información general acerca del contenido y la forma de realizar búsquedas.

El número de préstamos durante este periodo aumentó ya se registraron 5,228 préstamos.

Por otra parte, la colección aumentó, quedando distribuida de la siguiente forma:

Tabla 11. Crecimiento de la colección 2006

COLECCIÓN	BIBLIOTECA CIEN METROS
TESIS	PSICOLOGIA = 231 VOLÚMENES C. COMUNICACIÓN = 173 VOLÚMENES DISEÑO GRÁFICO = 136 VOLÚMENES TOTAL = 540 VOLÚMENES
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (GENERAL, RESERVA, CONSULTA)	5,507 VOLÚMENES
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	184 VOLÚMENES
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	1,360 VOLÚMENES

Fuente: INFORME de actividades semestre 2006-2. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2006.

Del 7 al 11 de agosto del 2006, semestre 2007-1, se realizó la limpieza del acervo e inventario bibliohemerográfico, durante el cual se pretende detectar material faltante, maltratado, etc.

Del 4 al 10 de septiembre de 2006 se impartió el programa de formación de usuarios a los alumnos de nuevo ingreso, en el que se incluyó la presentación de la base de datos DIALNET.

En la semana del 4 al 8 de septiembre de 2006, se llevó a cabo la 2° exposición y venta de material bibliográfico, durante la cual los participantes en total donaron 9 libros.

Del 31 de octubre al 10 de noviembre se realizó la exposición del "Libro muerto".

Durante el semestre 2007-1, las coordinaciones de licenciaturas donaron a la biblioteca 369 libros, 22 tesinas, 13 revistas, 7 trabajos escolares y 37 discos compactos.

También durante este semestre se realizó una revisión de las bibliografías básicas de las maestrías en Diseño Digital y Comunicación Organizacional, así como de las licenciaturas en Diseño y Comunicación y Pedagogía.

Del 5 al 16 de marzo de 2007, se llevó a cabo la XIV Feria del Libro “Justo Sierra”, de la cual se obtuvo una donación para la biblioteca de \$1,300.00 en material bibliográfico.

En el semestre 2007-2, las coordinaciones de licenciaturas donaron los siguientes materiales bibliohemerográficos; 221 libros, 9 tesis, 28 trabajos escolares, 15 CD's, 1 diskette y 55 revistas

En este semestre se realizaron 8,717 préstamos (internos, externos e interbibliotecarios).

Durante el siguiente semestre, 2008-1, se recibieron 378 libros, 408 tesinas, 28 trabajos escolares, 45 CD's y 711 revistas.

Asimismo, se recibieron 513 libros donados por la biblioteca universitaria del plantel Acueducto, sin embargo, este material fue descartado en su mayor parte, debido a que, en el mes de julio, nuevamente las instalaciones se vieron afectadas por la lluvia y el material quedó húmedo e inservible.

Los cambios en la colección dieron como resultado lo siguiente:

Tabla 12. Crecimiento de la colección

COLECCIÓN	BIBLIOTECA CIEN METROS 2008-1
TESIS	ARQUITECTURA = 5 VOLS.
	C. COMUNICACIÓN = 368 VOLS.
	DISEÑO GRÁFICO = 276 VOLS.
	EDUCACIÓN = 37 VOLS.
	PSICOLOGÍA = 488 VOLS.
	INFORMÁTICA = 100 VOLS.
	SISTEMAS COMPUTACIONALES = 249 VOLS
	TOTAL = 1,523 VOLÚMENES
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (GENERAL, RESERVA, CONSULTA)	6,991 VOLÚMENES
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	370 VOLÚMENES
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	4,404 VOLÚMENES
TRABAJOS ESCOLARES	104 VOLÚMENES

Fuente: INFORME de actividades semestre 2008-1. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

En el ciclo 2008-1, se dio continuidad a las actividades de inventario, inducción de usuarios, 3° exposición y venta de material bibliográfico, durante la cual se recaudó un total de \$1,032.00 en material bibliográfico.

Durante octubre y noviembre de 2007 se realizó un estudio de usuarios, al igual que en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto y Ticomán. En este estudio se detectaron varios puntos importantes, por ejemplo la necesidad de que la biblioteca ofrezca un mejor ambiente para el estudio, así como la adquisición de una mayor cantidad de material bibliográfico.

En el semestre 2008-2, se registró un total de 2,417 préstamos internos y 2,247 préstamos externos. La distribución y crecimiento del acervo, se desarrolló de la siguiente forma:

Tabla 13. Crecimiento de la colección

COLECCIÓN	BIBLIOTECA CIEN METROS 2008-2
TESIS	ARQUITECTURA = 5 VOLS.
	C. COMUNICACIÓN = 397 VOLS.
	DISEÑO GRÁFICO = 342 VOLS.
	EDUCACIÓN = 41 VOLS.
	PSICOLOGÍA = 553 VOLS.
	INFORMÁTICA = 149 VOLS.
	SISTEMAS COMPUTACIONALES = 249 VOLS.
	TOTAL = 1,736 VOLÚMENES
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (GENERAL, RESERVA, CONSULTA)	7,421 VOLÚMENES
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	370 VOLÚMENES
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	5,104 VOLÚMENES
TRABAJOS ESCOLARES	104 VOLÚMENES

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2008-2. Biblioteca Cien Metros.* México : Universidad Justo Sierra, 2008.

Durante el semestre 2009-1, se efectuaron 2,544 préstamos en sala y 2,535 préstamos a domicilio, así como 31 préstamos interbibliotecarios.

En el mes de septiembre, se aplicó el programa de formación de usuarios a los alumnos de nuevo ingreso y de maestrías, en el cual se da una breve explicación sobre los servicios, las colecciones, los recursos y el funcionamiento de la biblioteca. Por otra parte, se descartaron 398 volúmenes que se encontraban en mal estado físico.

En noviembre, se colocó nuevamente la ofrenda del Día de Muertos con el tema “El libro muerto” y en diciembre se realizó también la fumigación preventiva.

En el 2009-2, se realizaron 1,902 préstamos en sala, 2,061 préstamos a domicilio y 3 préstamos interbibliotecarios.

Al inicio de este semestre nuevamente se impartió el programa de formación de usuarios y en agosto de 2009, se llevó a cabo la fumigación preventiva.

El crecimiento de la colección durante los periodos 2009-1 y 2009-2 se muestra a continuación:

Tabla 14. Comparativo. Crecimiento de la colección

COLECCIÓN	SEMESTRE 2009-1	SEMESTRE 2009-2
CONSULTA	923	925
RESERVA	118	119
GENERAL	6,899	7085
TESIS	1385	1415
TESINAS	444	515
PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS	5972	2468
AUDIOVISUALES	462	493
TRABAJOS ESCOLARES	145	176
TOTAL	16348	13,196

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2009-2. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2009.*

Biblioteca Ticomán

En 1996, cuando se inaugura el plantel Ticomán la biblioteca comenzó a dar servicio, sin embargo no se tiene un registro aproximado del total de volúmenes con los que contaba ni de los servicios que ofrecía. Es a partir del 2003 cuando comienza a llevarse un control del material en esta biblioteca. Por lo anterior, se puede saber que durante el semestre 2003-2 la biblioteca dio servicio a 3,970 usuarios.

Asimismo podemos ver que la situación de las colecciones en la biblioteca del plantel Ticomán era la siguiente:

Tabla 15. Avance del Inventario Ticomán 2003

COLECCIÓN	BIBLIOTECA TICOMÁN	
GENERAL	1,045 VOLÚMENES	538 TÍTULOS
CONSULTA	182 VOLÚMENES	88 TÍTULOS
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	44 TÍTULOS	234 FASCÍCULOS
RESERVA	65 VOLÚMENES	62 TÍTULOS
TESIS	36 VOLÚMENES	--
ESPECIAL	82 VOLÚMENES	78 TÍTULOS
CASSETTES	2	
CD'S	13	
VIDEOCASSETES	176	
TRABAJOS ESCOLARES	105	
DISCOS EN ACETATO	12	
PERIÓDICOS	REFORMA Y LA JORNADA	

Fuente: BAUTISTA Villafañe, Ana Isela. *Informe de actividades. Semestre 2003-2*. México: Universidad Justo Sierra, 2003.

Durante este período se llevó a cabo un diagnóstico general de la biblioteca Ticomán para diseñar acciones, además se realizaron las siguientes actividades:

- Se efectuó un estudio en el cual se detectó que la fecha promedio de edición del material de esta biblioteca es 1990 y se notificó de esto a las autoridades de la escuela; para actualizar el material.
- Se implementaron 2 computadoras para la consulta del catálogo.
- Se llevó a cabo la campaña “*contra la mutilación de material*”.
- Del 26 de octubre al 3 de noviembre del 2003 se realizó la 1ª. ofrenda del libro muerto.

En el año 2004 la Escuela de Medicina se certificó ante la Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina (AMFEM) y la biblioteca participó activamente en este proceso; entre otras acciones se agrupó todo el material bibliográfico en 3 grandes grupos: básica, clínica y sociomédica, ya que así lo requería la certificación.

Durante el 2005 se imparte el programa de formación de usuarios, dando a conocer los objetivos de la biblioteca así como el uso de las instalaciones y los servicios bibliotecarios. Se brinda el servicio de alerta, difundiendo las nuevas

adquisiciones de material bibliohemerográfico y se recibieron 81 libros por concepto de donación de los alumnos que tienen un porcentaje de beca del semestre 2005-1. Durante este semestre hubo un total de 11,488 préstamos externos e internos.

En el semestre 2005-2 se recibieron 109 libros por concepto de donación de alumnos y 18 libros por donaciones de las editoriales participantes en la XII Feria del Libro. Durante el 2005-2 hubo 12,411 préstamos en total.

El crecimiento de la colección se dio de la siguiente forma:

Tabla 16. Crecimiento de la colección 2005

COLECCIÓN	SEMESTRE 2004-2	SEMESTRE 2005-1	SEMESTRE 2005-2
TESIS	79	92	133
GENERAL, RESERVA Y CONSULTA	1737	1904	2077
TRABAJOS ESCOLARES	155	160	180
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	122	125	135
REVISTAS	599	715	800

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2005-2. Biblioteca Ticomán.* México: Universidad Justo Sierra, 2005.

Las actividades realizadas por la biblioteca del plantel Ticomán durante el 2006 dieron continuidad a las anteriores, ya que se realizaron nuevamente los programas de formación de usuarios, ofrenda al libro muerto, así como la venta y exposición de material bibliográfico mediante la cual se obtuvo una donación de \$4,071.00 m.n. en material para la biblioteca. En el ciclo 2006-2 se llevó a cabo la XIII Feria del Libro Justo Sierra.

Durante el semestre 2006-1 se recibieron 138 volúmenes por concepto de donación de alumnos, 18 fueron comprados, 10 fueron donados por los participantes de la venta y exposición de material bibliográfico y 129 fascículos de revistas fueron donados por laboratorios médicos.

En el 2006-2 se capacitó a la totalidad de alumnos de este plantel en el uso de la base de datos DIALNET, que fue adquirida para uso de toda la comunidad universitaria.

En este año el acervo tuvo el siguiente crecimiento:

Tabla 17. Crecimiento de colecciones 2006

COLECCIÓN	SEMESTRE 2006-1	SEMESTRE 2006-2
TESIS	156	168
GENERAL, RESERVA Y CONSULTA	2262	2440
TRABAJOS ESCOLARES	194	202
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	135	140
REVISTAS	990	1139

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2006-2. Biblioteca Ticomán. México : Universidad Justo Sierra, 2006.*

En el año 2007 se recibieron 10 libros donados por los expositores de la venta y exposición de material bibliográfico y 104 libros por donación de alumnos del semestre 2007-1. Asimismo los participantes de la XIV Feria del Libro donaron a la biblioteca 10 libros y 105 libros fueron donados por alumnos durante el semestre 2007-2.

Durante los ciclos 2007-1 y 2007-2 se reportaron las cantidades que se presentan a continuación:

Tabla 18. Crecimiento de colecciones 2007

COLECCIÓN	SEMESTRE 2007-1	SEMESTRE 2007-2
TESIS	244	370
GENERAL, RESERVA Y CONSULTA	2569	2723
TRABAJOS ESCOLARES	207	218
AUDIOVISUALES (PELÍCULAS, CD'S, CASSETTES)	140	184
REVISTAS	1215	1267

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2007-2. Biblioteca Ticomán. México : Universidad Justo Sierra, 2007.*

Del 22 de octubre al 9 de noviembre del 2007 se llevó a cabo un “estudio de usuarios” utilizando un cuestionario que se aplicó a una muestra representativa de los estudiantes de medicina. Esta evaluación arrojó información importante sobre las opiniones de los usuarios que en general consideraron que era necesario un mayor número de material bibliográfico.

Durante los semestres 2008-1 y 2008-2, se impartieron los programas de formación de usuarios a los alumnos de nuevo ingreso. Se recibieron 207 volúmenes por concepto de donación de los alumnos que tienen un porcentaje de beca.

En estos semestres, se reportó el siguiente crecimiento en las colecciones:

Tabla 19. Crecimiento de las colecciones

COLECCIÓN	2008-1	2008-2
TESIS	228	231
TESINAS	237	321
ACERVO BIBLIOGRÁFICO (GENERAL, RESERVA, CONSULTA, ESPECIAL)	2872	3040
TRABAJOS ESCOLARES	247	247
AUDIOVISUALES (PELICULAS, CD'S, CASSETES)	198	208
REVISTAS	1332	1422

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2009-1. Biblioteca Ticomán.* México : Universidad Justo Sierra, 2009.

En el semestre 2009-1 y 2009-2, la biblioteca del plantel Ticomán también impartió los programas de formación de usuarios correspondientes. Se realizó la XV Feria del Libro.

Durante el 2009-2 se realizaron 2,157 préstamos en sala y 5,809 préstamos a domicilio.

El número total de ítems del acervo de la biblioteca del plantel Ticomán durante los periodos 2009-1 y 2009-2 son los siguientes:

Tabla 20. Comparativo. Crecimiento de la colección

COLECCIÓN	SEMESTRE 2009-1	SEMESTRE 2009-2
TESIS	234	234
TESINAS	375	419
ACERVO GRAL.	3257	3385
MONOGRAFÍAS	247	247
AUDIOVISUALES	223	299
TRABAJOS DE SERVICIO SOCIAL	--	235
PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS	1566	1731
TOTAL	5902	6550

Fuente: *INFORME de actividades semestre 2009-2. Biblioteca Ticomán.* México : Universidad Justo Sierra, 2009.

Coordinación de Bibliotecas Universitarias

El 2003 es una fecha importante para el desarrollo de las bibliotecas de la universidad Justo Sierra, ya que en este año se crea la Coordinación de

Bibliotecas Universitarias, teniendo como objetivo organizar las actividades y los recursos humanos, materiales y documentales de las tres bibliotecas universitarias que existían en ese momento.

Gracias a la labor de la coordinación, en agosto de este mismo año el número de convenios de préstamo interbibliotecario aumenta a 46 (para las 3 bibliotecas), y se elabora una nueva edición del Reglamento.

Un evento muy importante para la comunidad universitaria es la Feria del Libro que se realiza anualmente y es en marzo del 2003 cuando la Coordinación de Bibliotecas Universitarias comienza a brindar apoyo en su organización. Actualmente, todo el evento, se encuentra a cargo de las bibliotecas universitarias.

A partir de ese mismo año el personal comienza recibir capacitación como el *“Taller de integración”*, *“El cuidado y la reparación de los libros”* y el *“Curso de estrategias de promoción y mercadotecnia en beneficio de la biblioteca”*, *“Curso de calidad en el servicio”* entre otros.

Por otra parte, se comienzan a evaluar y cotizar diversos sistemas de automatización para su adquisición, pero este proyecto no se autoriza y se llega al acuerdo de que el departamento de sistemas de la universidad diseñará un software adecuado para las bibliotecas universitarias, mismo que actualmente continúa en proceso. A partir de entonces se descontinúa el uso de SIABUC y sólo se sigue trabajando el catálogo en Excel.

Algunas de las acciones implementadas a partir del 2005 y hasta la fecha por la coordinación en beneficio de las bibliotecas universitarias son las siguientes:

- Se realiza anualmente la ofrenda al libro muerto en los 3 planteles, expuesta los primeros días del mes de noviembre, en el que además de rescatar los elementos tradicionales del Día de Muertos se muestra el maltrato y mutilación que sufre el material bibliográfico.

- Se organiza en la misma fecha y también en las 3 bibliotecas una exposición sobre la historia del libro, en el que se muestran los diferentes soportes de información desde la pintura rupestre hasta los medios electrónicos.

- Se establece la venta y exposición de material bibliográfico, que se realiza cada inicio de semestre y al igual que la Feria del libro, tiene como objetivo acercar a los estudiantes a la lectura, apoyarlos en la adquisición de libros a menor costo y obtener donaciones de material bibliográfico en beneficio de las bibliotecas universitarias.

- Se creó y se actualiza periódicamente el manual de procedimientos.

- Organiza actividades anuales concernientes a los tres planteles, como son: inventario, limpieza del acervo, fumigación preventiva, juntas mensuales, envío de convenios de préstamo interbibliotecario.

2.2.2 Objetivos

Los objetivos de las bibliotecas universitarias, se desprenden directamente de la misión y visión de la Universidad Justo Sierra y tratan de apoyar el desarrollo académico y de investigación de la institución, su objetivo general es:

*“Apoyar planes y programas de estudio, investigación y difusión de la cultura, así como preservar el testimonio documental de la Universidad Justo Sierra.”*¹⁴

Los objetivos que constituyen la razón de los servicios de las bibliotecas universitarias Justo Sierra son:

- *“Apoyar las funciones de enseñanza-aprendizaje, investigación y difusión cultural de la Universidad Justo Sierra.*

¹⁴ *TRÍPTICO de Servicio de Bibliotecas: ciclo 2008-2.* México: Universidad Justo Sierra, 2008.

- *Proporcionar los servicios y recursos que se requieran para desarrollar actividades de estudio, de investigación o de lectura, bien sea con recursos propios o con los de otras bibliotecas.*
- *Fomentar la cooperación interbibliotecaria, así como los servicios de extensión bibliotecaria.”¹⁵*

Para el cumplimiento de sus fines, las bibliotecas asumen las siguientes funciones:

- *“Ofrecer un servicio eficiente y cortés de asesoría y apoyo al usuario.*
- *La selección, organización y conservación de la información contenida en sus diversos soportes.*
- *Crear servicios complementarios, darlos a conocer y promover el uso de todas las fuentes, dentro y fuera de la biblioteca, con el fin de mejorar la calidad de la investigación y la docencia.*
- *Organizar y ofrecer cursos de capacitación sobre el uso de los servicios para el personal y para los usuarios.*
- *Implementar normas, políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de los servicios, de común acuerdo con los Directivos.”¹⁶*

2.2.3 Organigrama

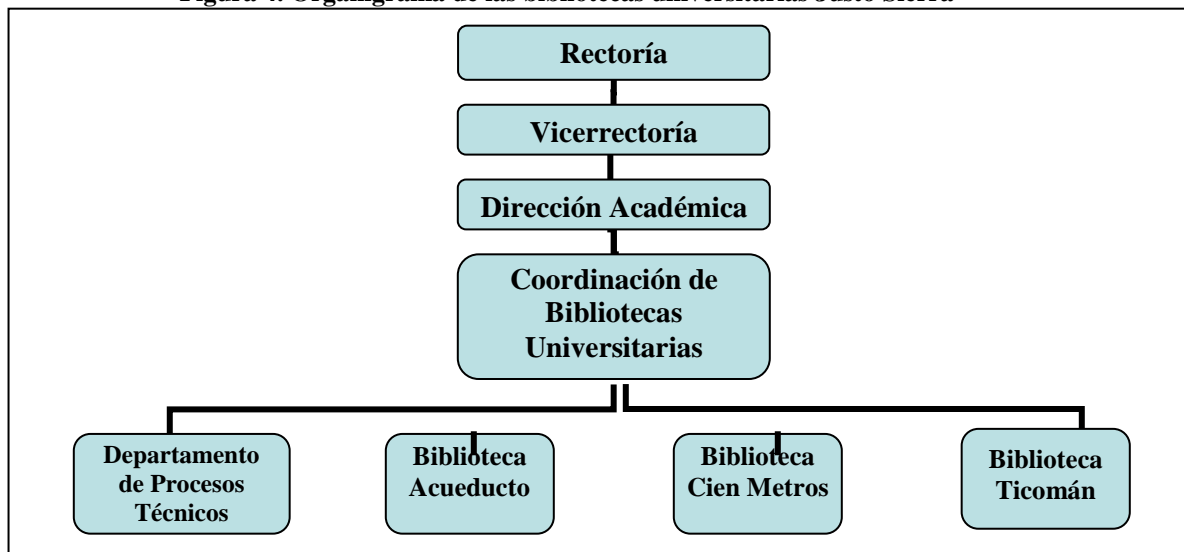
Las bibliotecas universitarias y el Departamento de Procesos Técnicos están bajo la dirección de la Coordinación de Bibliotecas, la que a su vez depende de la Coordinación Académica.

¹⁵ *Ídem.*

¹⁶ *REGLAMENTO de bibliotecas: año 2007.* México: Universidad Justo Sierra, 2007.

En el organigrama siguiente se muestra de manera más clara lo anterior:

Figura 4. Organigrama de las bibliotecas universitarias Justo Sierra



Fuente: La autora, con datos del *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"*. México: Universidad Justo Sierra, 2010.

2.2.4 Servicios bibliotecarios

Los servicios básicos de las bibliotecas universitarias son los de préstamo interno, externo e interbibliotecario.

- Préstamo interno o en sala: este servicio se refiere al préstamo de material dentro de la biblioteca o dentro de las instalaciones de la institución.
- Préstamo externo o a domicilio: es cuando se brinda a los usuarios la facilidad de llevar el material a casa.
- Préstamo especial: cuando un material es requerido en condiciones diferentes a las establecidas el responsable de cada biblioteca tiene facultad para autorizarlo.
- Préstamo interbibliotecario: se realiza con otras instituciones afines, apegándose a los lineamientos de ambas bibliotecas. Actualmente se tiene convenio con 76 instituciones.

Otros de los servicios son:

- Capacitación para la búsqueda y uso adecuados en bases de datos: periódicamente se realizan pláticas en las que los bibliotecarios dan a conocer a los alumnos algunas bases de datos gratuitas en línea y les dan técnicas para realizar sus investigaciones académicas.
- Consulta o referencia: este servicio pueden brindarlo los bibliotecarios cuando algún usuario les pide apoyo para ubicar cierto material o tema específico.
- Internet y paquetería diversa: todas las bibliotecas cuentan con equipos de cómputo que los usuarios pueden utilizar para hacer trabajos, búsquedas, investigaciones o para consulta de la colección audiovisual (discos compactos).
- Fotocopiado: Todas las bibliotecas universitarias Justo Sierra cuentan con un equipo de fotocopiado, el cuál únicamente se utiliza para reproducir el material bibliográfico perteneciente a las bibliotecas.
- Alerta: se cuenta con exhibidores que permiten a los usuarios conocer el material de reciente ingreso de mayor interés, asimismo se informa a las direcciones de carrera las nuevas adquisiciones para que estos las den a conocer a sus alumnos.
- Visitas guiadas: al inicio de cada semestre los alumnos de nuevo ingreso reciben una inducción al servicio bibliotecario en el que se les explica el funcionamiento de la biblioteca y también se les obsequia un ejemplar del *Reglamento de bibliotecas* con la finalidad de que conozcan sus derechos y obligaciones como usuarios.
- Guarda objetos: este servicio es importante, ya que permite tener un mejor control de los libros que salen de la biblioteca y también asegura que los usuarios no ingresen a la biblioteca con comida o algún otro elemento riesgoso para la seguridad física del acervo.

2.2.5 Edificios, instalaciones y mobiliario

Las bibliotecas pertenecientes a los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán se encuentran ubicadas en lugares adaptados para cumplir con esa función, es decir, estas bibliotecas no fueron construidas ex profeso, por lo que tienen algunas limitaciones en cuanto al acceso y la seguridad.

Biblioteca Acueducto

El espacio destinado a esta biblioteca es el tercer piso del edificio 4, por lo tanto, la biblioteca no es accesible para los usuarios; tampoco cuenta con rampas o elevadores que faciliten el acceso.

La biblioteca cuenta con 418 m², de los cuales 170 m² son destinados a los usuarios, es decir, sala de lectura, área de fotocopiado, etc. 170 m² están destinados al área en que se encuentra el acervo y 78 m² para las actividades de los bibliotecarios.

La biblioteca cuenta con:

- 63 estantes metálicos dobles y sencillos
- 4 equipos de cómputo para el personal
- 10 equipos de cómputo para los usuarios
- 2 impresoras
- 1 fotocopiadora
- 1 fax
- 2 carritos de libros
- 32 cubículos individuales de estudio
- 11 mesas de trabajo
- 120 sillas para los usuarios
- 10 sillas para el personal
- 1 sala de trabajo grupal con capacidad para 8 personas
- 5 escritorios para el personal

En la siguiente figura se puede observar la distribución de esta biblioteca.

Figura 5. Biblioteca Plantel Acueducto



BIBLIOTECA PLANTEL ACUEDUCTO
NIVEL 3

Biblioteca Cien Metros

Esta biblioteca se encuentra ubicada en la planta baja del edificio principal de la Universidad, lo cual la hace muy accesible para la comunidad universitaria, sin embargo, el techo del lugar en que se ubica es muy inapropiado, por lo que en varias ocasiones han ocurrido inundaciones que han tenido como resultado la destrucción de una cantidad importante de materiales bibliográficos.

El espacio destinado para la biblioteca es de 424 m², de los cuales 294 m² son utilizados por los alumnos; 92 m² para el acervo y 38 m² son destinados a las actividades del personal bibliotecario.

Esta biblioteca también cuenta con:

- 83 estantes metálicos dobles y sencillos
- 2 equipos de cómputo para el personal
- 2 equipos de cómputo para los usuarios (catálogos)
- 2 carritos de libros
- 2 impresoras
- 1 fotocopidora
- 30 cubículos individuales de estudio
- 19 mesas de trabajo
- 124 sillas para los usuarios
- 7 sillas para el personal
- 3 escritorios para el personal

A continuación se muestra la distribución de dicha biblioteca.

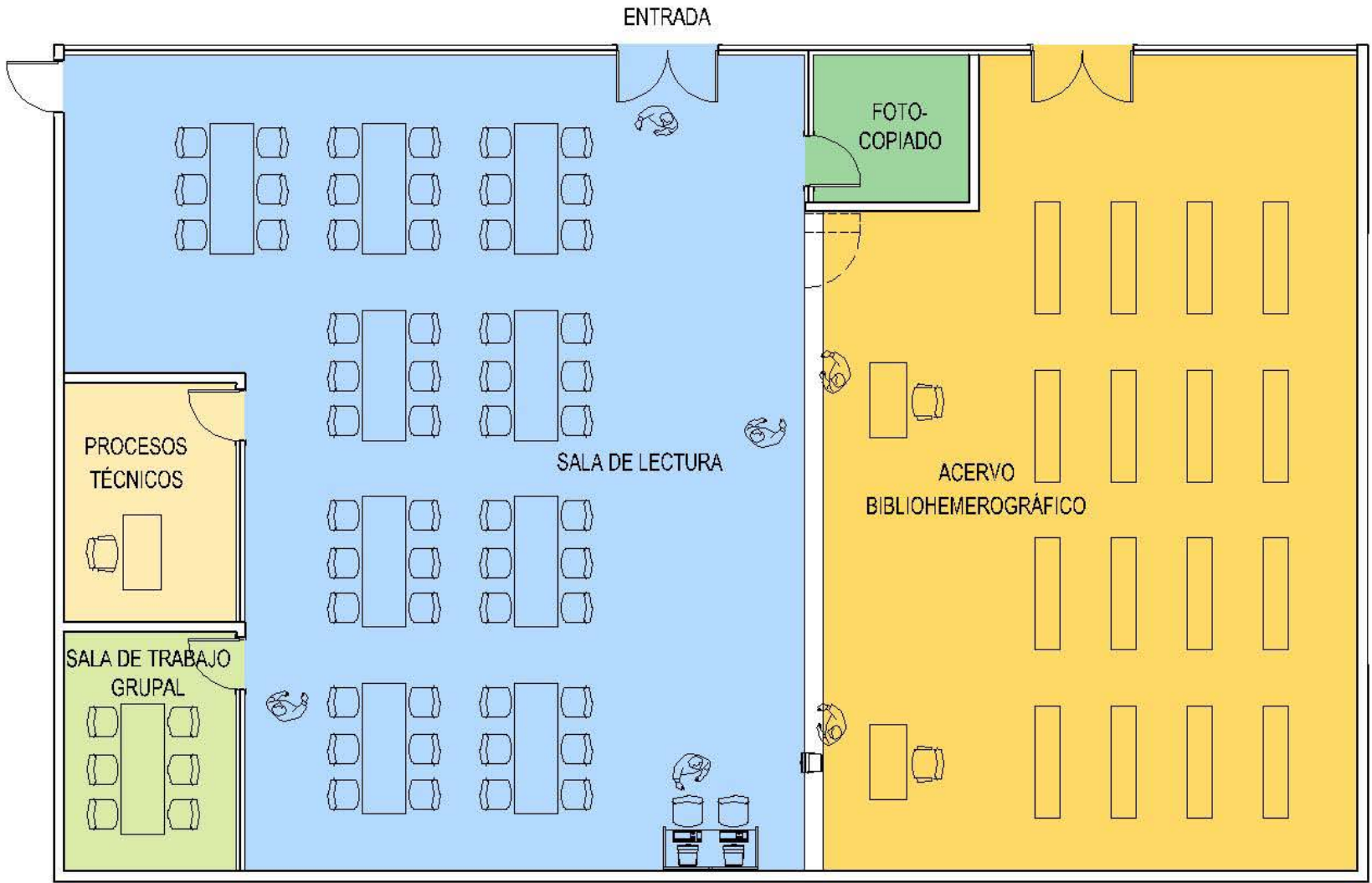


Figura 6. Biblioteca Plantel Cien Metros

BIBLIOTECA PLANTEL CIEN METROS

Biblioteca Ticomán

La biblioteca de la escuela de medicina se ubica en la planta baja del edificio de propedéutico. Esta biblioteca es la más pequeña de las tres bibliotecas universitarias y cuenta con 201 m², de los cuales 109 están destinados a los usuarios; 67 al acervo y 25 a las actividades del personal.

De igual manera, esta biblioteca cuenta con :

- 35 estantes metálicos dobles y sencillos
- 2 equipos de cómputo para el personal
- 5 equipos de cómputo para los usuarios (catálogos)
- 2 carritos de libros
- 1 impresora
- 1 fotocopidora
- 22 cubículos individuales de estudio
- 8 mesas de trabajo
- 59 sillas para los usuarios
- 6 sillas para el personal
- 1 escritorios para el personal

La biblioteca del plantel Ticomán se distribuye de la forma que se muestra en la siguiente figura.

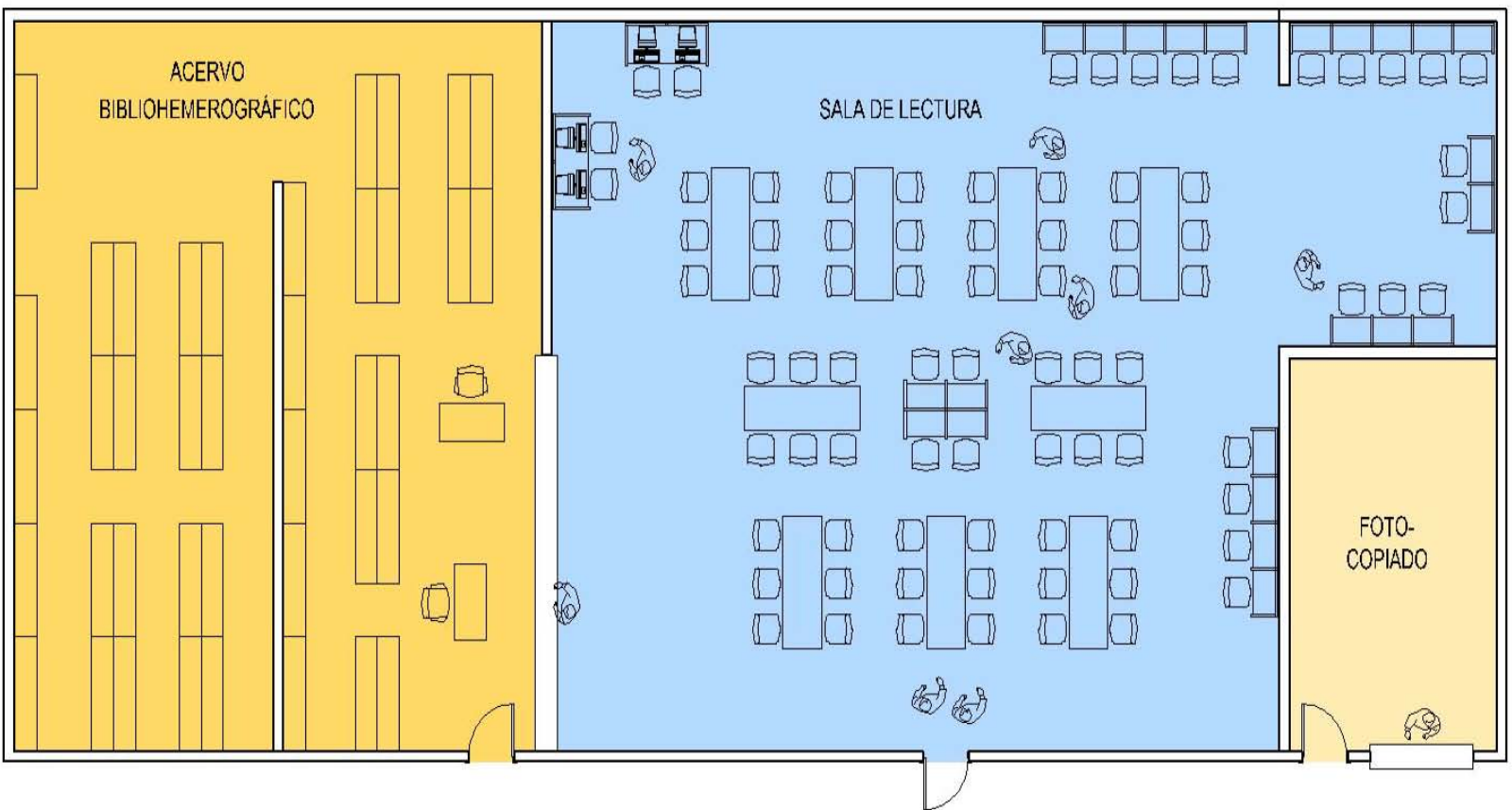


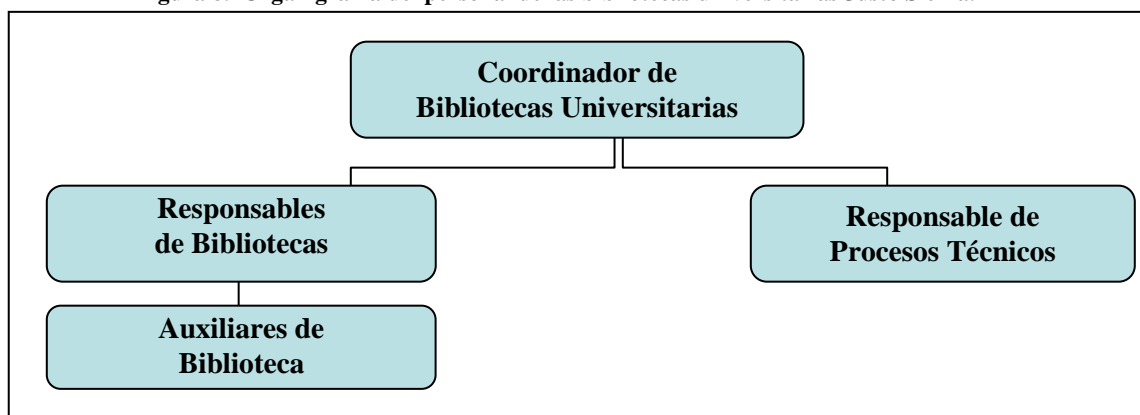
Figura 7. Biblioteca Plantel Ticomán

BIBLIOTECA PLANTEL TICOMÁN

2.2.6 Personal

El personal de las bibliotecas universitarias Justo Sierra se encuentra organizado jerárquicamente de la siguiente forma:

Figura 8. Organigrama del personal de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.



Fuente: La autora, con datos del *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"*. México: Universidad Justo Sierra, 2010.

Como se puede ver, la mayor autoridad es el coordinador de bibliotecas del que dependen los responsables de biblioteca y el responsable de procesos técnicos a la vez que de ellos dependen los auxiliares de cada biblioteca. También se asigna semestralmente cierta cantidad de becarios que apoyan las actividades de cada biblioteca.

Tanto el coordinador como los responsables de biblioteca y de procesos técnicos deben contar con formación profesional en el área de bibliotecología, en el caso de los auxiliares se recomienda que como mínima escolaridad tengan el nivel bachillerato.

Actualmente los bibliotecarios que laboran en esta institución son pasantes de la licenciatura en biblioteconomía y los auxiliares cuentan con la preparatoria.

Tabla 21. Puesto y escolaridad del personal de las bibliotecas universitarias Justo Sierra

PUESTO	BIBLIOTECA	ESCOLARIDAD
Coordinador de Bibliotecas Universitarias	Acueducto	Pasante de la Lic. en Biblioteconomía
Responsable de Biblioteca - Turno Matutino	Acueducto	Pasante de la Lic. en Biblioteconomía
Responsable de Biblioteca - Turno Vespertino	Acueducto	Lic. en Biblioteconomía
Responsable de Biblioteca - Turno Matutino	Cien Metros	Pasante de la Lic. en Biblioteconomía.
Responsable de Biblioteca - Turno Vespertino	Cien Metros	Pasante de la Lic. en Biblioteconomía.
Responsable de Biblioteca	Ticomán	Pasante de la Lic. en Biblioteconomía
Responsable de Procesos Técnicos	Acueducto	Pasante de la Lic. en Biblioteconomía
Auxiliar de Biblioteca	Acueducto	Preparatoria concluida
Auxiliar de Biblioteca	Cien Metros	Preparatoria concluida
Auxiliar de Biblioteca - Turno Matutino	Ticomán	Preparatoria concluida
Auxiliar de Biblioteca - Turno Vespertino	Ticomán	Lic. en Derecho

Fuente: La autora, con datos aportados por el personal de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

A continuación se describen las características principales de cada uno de los puestos, así como sus objetivos y funciones principales.

COORDINADOR DE BIBLIOTECAS

Objetivo general del puesto: Realizar proyectos para los tres planteles y supervisar el desarrollo de estos para implementar y mejorar servicios, ofreciendo calidad y excelencia en cada uno de ellos.

Funciones:

- Administrar los recursos humanos, materiales y documentales de los tres planteles conforme a las normas bibliotecarias y a los lineamientos establecidos por la institución.
- Preparar anualmente el plan de trabajo.
- Elaborar informe de actividades mensual y semestralmente.
- Reportar a Dirección Académica los avances realizados.
- Establecer convenios de préstamo interbibliotecario.
- Convocar a juntas mensuales a los bibliotecarios para revisar los diagnósticos presentados por los bibliotecarios.
- Supervisar y coordinar las tareas del área de procesos técnicos.
- Realizar la evaluación anual del personal.
- Entregar informe anual de las actividades realizadas en los tres planteles.
- Solicitar y distribuir papelería.

RESPONSABLE DE BIBLIOTECA (SERVICIOS AL PÚBLICO)

Objetivo general del puesto: Orientar a los usuarios sobre los recursos informativos con que cuenta la biblioteca y proporcionar los diferentes servicios a los usuarios tanto internos como externos.

Funciones:

- Brindar los diversos servicios a los usuarios de manera cordial y respetuosa.
- Mantener en orden las diferentes colecciones.
- Cuidar que el ambiente sea propicio para el estudio y la concentración.
- Registrar y mantener al día las estadísticas de servicio.
- Participar activamente en el inventario anual.
- Preparar las bibliografías básicas (SEP) solicitadas por las direcciones de carrera.
- Reportar a las direcciones de carrera los usuarios morosos.
- Hacer listas de material destinado a la encuadernación.
- Supervisar el servicio de fotocopiado.
- Elaborar bibliografías a petición de los docentes o directivos.
- Llenar los formatos correspondientes de préstamo interbibliotecario, pago de multas, control de folios, bajas, entrega de tesis.
- Recibir y registrar las solicitudes de material requerido pero que no se tiene en biblioteca.
- Elaborar en forma semestral el informe de actividades.
- Apoyar de manera importante durante el desarrollo de la Feria del Libro Justo Sierra.
- Capacitarse interna y externamente en forma continua.

RESPONSABLE DE PROCESOS TÉCNICOS

Objetivo general del puesto: Evaluar registrar y organizar el acervo de bibliotecas universitarias.

Funciones:

- Recibir las nuevas adquisiciones.
- Determinar si el material es de interés para las bibliotecas y ubicarlo en la colección pertinente.
- Realizar el proceso técnico del material de la biblioteca de los tres planteles.
- Catalogar el material de acuerdo a las Reglas de Catalogación Angloamericanas.
- Clasificar de acuerdo a los esquemas de Sistema de Clasificación Decimal Dewey.
- Asignar los temas correspondientes utilizando listas de encabezamientos de materia.
- Registrar obras en los formatos correspondientes.
- Actualizar los catálogos.
- Supervisar que se realice correctamente el proceso menor (sellos, etiquetas y papeletas de préstamo).
- Reclasificar el material del acervo que tenga alguna clasificación errónea y hacer los cambios necesarios en los catálogos.

AUXILIAR DE BIBLIOTECA

Objetivo general del puesto: Apoyar o auxiliar al bibliotecario en las actividades generales que lo requiera.

Funciones:

- Controlar el acceso a la biblioteca.
- Supervisar el orden.
- Realizar el fotocopiado solicitado por los usuarios, del material de biblioteca.
- Verificar que el equipo de cómputo se utilice adecuadamente, se encuentre completo y reportar las fallas.

- Realizar reparaciones sencillas de los libros.
- Realizar el proceso menor en los libros nuevos.
- Registrar y sellar publicaciones periódicas.
- Auxiliar en las actividades generales de la biblioteca.
- Brindar los diversos servicios a los usuarios de manera cordial y respetuosa.

2.2.7 Usuarios

Los usuarios de las bibliotecas universitarias Justo Sierra son en su mayoría alumnos de las diferentes licenciaturas y maestrías que se imparten en los planteles y en menor medida profesores y personal administrativo.

Ocasionalmente se da servicio a alumnos del sistema educativo Justo Sierra de nivel secundaria y preparatoria, así como usuarios externos.

Es fácil observar que los estudiantes de las licenciaturas como medicina y estomatología son los que hacen un mayor uso de los servicios bibliotecarios, esto debido a que el material bibliográfico de su área es muy costoso.

Asimismo existen licenciaturas en las que la afluencia a las bibliotecas es casi nula, tal es el caso de las ingenierías en sistemas computacionales y sistemas y telemática.

2.2.8 Colecciones, acervo y recursos informativos

Las colecciones que componen el acervo de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra se encuentran en estantería cerrada. Estas colecciones son las siguientes:

- Colección General: En esta colección se encuentra ubicado la mayor parte del acervo bibliográfico. Está compuesta por los títulos pertenecientes a las bibliografías básicas de las licenciaturas y posgrados, bibliografía complementaria y en general material

correspondiente a las áreas de interés de cada carrera. También hay obras de interés general, por ejemplo, literatura, historia, etc.

Esta colección se presta en sala a cualquier usuario. A domicilio, en el caso de alumnos y egresados se presta por tres días y para los profesores y administrativos por una semana.

Cuando algún usuario se retrasa en la entrega de este material se le asigna una multa de \$5.00 por día y por libro.

- Colección de Consulta: Integrada por diccionarios, enciclopedias, manuales, almanaques, leyes, códigos, guías, también se ubican en esta colección algunos materiales que por instrucciones de las autoridades de la institución no pueden salir por ningún motivo de la biblioteca.

Este material únicamente puede consultarse dentro de la biblioteca o en las instalaciones del plantel.

La multa por la demora en la entrega del material de consulta es de \$5.00 por cada dos horas de retraso.

- Colección de Reserva: Esta es una colección muy pequeña en donde se encuentran los títulos de los que sólo hay un ejemplar y este es muy utilizado. También algunos materiales muy costosos.

Este material puede consultarse en la biblioteca o dentro del plantel y puede ser prestado a domicilio solamente después de las 16:00 hrs. y debe ser devuelto al siguiente día a las 7:00 hrs.

La multa por retraso en la entrega del material de reserva es igual a la colección de consulta.

- Colección de Tesis: Los trabajos recepcionales que forman esta colección son en un 90% de egresados de la propia universidad y las demás son de otras universidades pero todas ellas deben de ser correspondientes a las carreras que se imparten en Justo Sierra. Las

tesis y tesinas únicamente pueden ser consultadas dentro de la biblioteca.

- Colección de Trabajos Escolares: Semestralmente los profesores de cada licenciatura recopilan y donan a la biblioteca los mejores trabajos elaborados por los alumnos. Estos documentos no son susceptibles de préstamo a domicilio.
- Colección Especial: Son los libros que por sus características especiales (antigüedad, formato, empastado y/o valor) se ubican en un espacio diferente a la colección general y únicamente se pueden consultar dentro de la sala de lectura.
- Colección de Publicaciones Periódicas: Constituida por periódicos, semanarios y revistas especializadas en las diferentes disciplinas impartidas en la universidad.
- Colección de Audiovisuales: Aquí se incluyen información en diversos formatos como son: discos compactos, diapositivas, videocasetes, diskettes, fotografías y mapas. Este material puede utilizarse dentro de cada plantel, ya que esta colección sirve de apoyo a las exposiciones que realizan los alumnos en clase.

Actualmente el número de volúmenes aproximado que conforman el acervo de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra es de: 35,560.

2.2.9 Procesos Técnicos

En el 2004 con la finalidad de centralizar los procesos, se crea el Departamento de Procesos Técnicos que tiene como objetivo unificar y agilizar las actividades relativas a la organización del material.

El Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra se ubica físicamente en la biblioteca del plantel Acueducto, sin embargo cumple diferentes funciones dependiendo del plantel.

En el caso de la biblioteca Acueducto el Departamento de Procesos Técnicos realiza entre otras, las siguientes funciones:

- Recibe el material que ingresa a la biblioteca el cual es enviado por las direcciones de cada licenciatura.
- Determina si este material es adecuado para incorporarse al acervo.
- Coloca sellos de propiedad y papeleta de devolución.
- Asigna número de adquisición.
- Asigna clasificación.
- Asigna encabezamientos de materia.
- Catalogación: registra el material en el catálogo de adquisiciones, catálogo para usuarios y catálogo para inventario; todos estos catálogos son bases de datos creadas en Excel.
- Coloca etiquetas.
- Envía el material al responsable de biblioteca para que sea intercalado.
- Actualiza los catálogos en los equipos de cómputo que los usuarios consultan.
- Reclasifica el material mal ubicado.
- Organiza y supervisa la realización anual del inventario para detectar y corregir errores de clasificación, del catálogo, etiquetas, etc.

Las actividades que desarrolla este departamento en el caso de las bibliotecas de los planteles Cien Metros y Ticomán, es el que se muestra a continuación:

- Recibe el material que cada una de las bibliotecas le hacen llegar para ser procesado.
- Asigna clasificación.

- Asigna encabezamientos de materia.
- Catalogación: registra el material en un archivo de Excel, que posteriormente envía a los responsables de cada biblioteca, para que ellos ingresen estos registros en los catálogos correspondientes.
- Reenvía el material procesado al responsable de biblioteca para que sea integrado al acervo de la biblioteca.
- Reclasifica el material que le envían para su corrección.

CAPÍTULO 3

CRITERIOS E INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD JUSTO SIERRA

Capítulo 3

Criterios e indicadores para la evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra

La presente investigación, pretende realizar una evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra; anteriormente no se ha realizado ninguna evaluación en este departamento, por lo tanto es necesario realizar una correcta planeación de esta evaluación, así como dejar plasmados cada uno de los pasos llevados a cabo. Esto con la finalidad de que se pueda dar continuidad al proceso de evaluación.

Los pasos que se llevarán a cabo en la evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra son los siguientes:

- 1) Formulación de objetivos de la evaluación: Los objetivos deben ser formulados desde el momento de la planeación e inicio de la evaluación, ya que ellos determinarán la forma en que ésta se llevará a cabo. Además, los objetivos deben ser coherentes y de relevancia de acuerdo a los objetivos globales de la institución educativa, así como orientarse a la satisfacción de los usuarios.
- 2) Delimitación de criterios de evaluación: Es necesario concretar que elementos, servicios o áreas son las que se van a evaluar. Esto es importante, ya que si no existen criterios delimitados, la investigación puede volverse compleja y desorganizada.
- 3) Diseño de indicadores a utilizar: Para diseñar los indicadores correspondientes, es necesario **identificar lo que queremos describir**. Posteriormente, se procede a **describir y formular el indicador**.
- 4) Establecimiento de los procedimientos de evaluación: Una vez diseñados los indicadores, el siguiente paso es establecer los procedimientos que se llevarán a cabo para recopilar la información. En esta investigación, las técnicas de evaluación se encuentran previamente establecidas dentro de

los indicadores y en cada uno de ellos se determinará el método para evaluar el indicador, como se verá mas adelante.

- 5) Desarrollo de la evaluación: En esta etapa se realiza la evaluación, haciendo una revisión exhaustiva para conocer a fondo la problemática del área o proceso que se haya decidido evaluar.
- 6) Análisis de los resultados: Al terminar la evaluación, es posible realizar un análisis de la situación, pues ya se cuenta con los elementos suficientes para emitir opiniones y recomendaciones.
- 7) Sugerencias y recomendaciones a partir de los resultados de la evaluación: Por último, es posible desarrollar un plan de actividades encaminadas al mejoramiento, a partir de las recomendaciones obtenidas en la evaluación.

A continuación se describe la forma en que se desarrollará cada uno de los puntos anteriores.

3.1 Formulación de objetivos de la evaluación

Los objetivos de la evaluación son un tema fundamental para la planeación de la misma, ya que todo el proceso se estructurará en función de estos objetivos.

En el caso de la evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra, los objetivos son los siguientes:

- Determinar el estado actual del Departamento de Procesos Técnicos, es decir el grado de efectividad en sus procesos.
- Conocer el nivel de calidad y efectividad de los catálogos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.
- Saber si el Departamento de Procesos Técnicos cuenta con la infraestructura necesaria para realizar correctamente sus actividades.
- Comprobar si el personal que realiza los procesos técnicos es el adecuado.

3.2 Delimitación de criterios de evaluación

Para concretar los aspectos que van a ser sometidos a la evaluación cualitativa es necesario ir de lo general a lo específico, para esto se delimitará de la siguiente forma¹:

- **Categoría:** En esta investigación las categorías serán todas las áreas de la red bibliotecaria que pueden ser evaluadas.
- “**Criterios:** son aquellos aspectos relevantes de la unidad [o categoría] que deben cumplirse en función de la calidad.
- **Indicadores:** son variables cuya medición permite verificar el cumplimiento del criterio.”²

Basado en este modelo los aspectos a evaluar son los siguientes:

CATEGORÍA:

Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la universidad Justo Sierra.

CRITERIOS:

Los criterios establecidos para la presente investigación son los siguientes:

- ***Normatividad:*** Este criterio se refiere a la necesidad del Departamento de Procesos Técnicos de contar con todos los documentos necesarios que estipulen las políticas y procedimientos, además de otra información institucional importante para el departamento. Toda esta normatividad debe ser bien conocida por las personas involucradas en los procesos técnicos.
- ***Procedimientos:*** El criterio de procedimientos tomará en cuenta si existen procedimientos minuciosamente establecidos y detallados, los cuales

¹ Modelo basado en el proceso de autoevaluación de la Biblioteca de la Universidad de Belgrano.

² PATALANO, Mercedes. *Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria*. [en línea]. [fecha de consulta: 25 Junio 2010]. Disponible en:

<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Proceso%20de%20autoevaluación%20de%20la%20biblioteca%20universitaria.pdf>

deben encontrarse documentados en los correspondientes manuales (al igual que las políticas). También es necesario conocer si los procedimientos son útiles, o si por el contrario, resultan repetitivos y por lo tanto es posible eliminarlos o hacerlos más sencillos.

- **Servicios o productos:** En este caso los productos a evaluar serán los catálogos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.
- **Instalaciones e infraestructura:** Los procesos técnicos deben realizarse en sitios apropiados. *“Las instalaciones físicas y las condiciones de operación... deben ser tales que fomenten una atmósfera adecuada...”*³. Asimismo, debe contar con la infraestructura adecuada para poder realizar sus actividades en un marco de calidad, cantidad, pertinencia y actualidad.
- **Personal:** El personal debe cumplir en cuanto a cantidad y calidad, de acuerdo a las necesidades del Departamento de Procesos Técnicos.

3.3 Diseño de indicadores a evaluar

Después de determinar los criterios del área que se desea evaluar, el siguiente paso es el diseño de los indicadores correspondientes a cada uno de los criterios propuestos.

Al formular los indicadores adecuados para el Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra es necesario tomar en cuenta las características dictaminadas por la Norma ISO para el diseño de indicadores⁴.

Como se señaló anteriormente, los indicadores pueden ser cualitativos y/o cuantitativos⁵; en este caso se utilizarán únicamente indicadores cualitativos.

³ *Ídem.*

⁴ Ver Capítulo 1. página 30.

⁵ Ver Capítulo 1. página 29.

Al consultar guías de indicadores o evaluaciones de otras bibliotecas, es posible encontrar indicadores aplicables a nuestra evaluación y en este caso, podemos retomarlos. También es posible adaptar dichos indicadores a la situación específica de la biblioteca que así lo requiera.

De acuerdo a la norma ISO 11620, los elementos que debe contener un indicador son los siguientes:

Nombre; objetivo; alcance; definición del indicador; método; interpretación y factores que afectan al indicador; fuentes (opcional); Indicadores relacionados (opcional).

Para la evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra, los indicadores contendrán los siguientes elementos:

- **Nombre:** El indicador, debe contar con un nombre único.
- **Objetivo:** Es necesario puntualizar el objetivo que se persigue al medir este indicador.
- **Definición del indicador:** “Cada indicador debe definirse únicamente en términos de los datos a ser colectados y/o a la relación a establecerse entre los datos”⁶
- **Método:** En esta parte se describe cuales son los datos que deben recolectarse y/o la forma en que se planea realizar la medición del indicador.

⁶ *NORMA ISO 11620: 1998 (E). Información y documentación. Indicadores de desempeño para bibliotecas.* [en línea]. México : Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información, 2002. [fecha de consulta: 28 Junio 2010]. Disponible en: http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/Norma_ISO_11620.htm

Cada indicador se servirá de diferentes métodos, en algunas ocasiones se recurrirá a la observación y en otras a la recopilación de información, la cual se comparará con parámetros internacionales.

- **Fuentes:** En este apartado se registrarán los parámetros y/o bases teóricas consultadas para diseñar el indicador, así como las fuentes utilizadas para su evaluación.

Se diseñarán de 4 a 5 indicadores por cada criterio establecido, ya que se considera una cantidad suficiente para comenzar a realizar evaluaciones en esta área.

Posteriormente y basándose en los resultados obtenidos por esta evaluación, puede aumentar el número de indicadores o modificarse los que ya existen, esto según se requiera.

Los indicadores que se utilizarán para el Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra se presentan en el siguiente esquema:

Tabla 22. Indicadores para el Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.

CATEGORÍA	Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra
CRITERIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. NORMATIVIDAD 2. PROCEDIMIENTOS 3. SERVICIOS O PRODUCTOS (CATÁLOGOS) 4. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA 5. PERSONAL
INDICADORES Criterio 1 (Normatividad)	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Reglamento y modelo educativo de la universidad. 1.2. Reglamento de las bibliotecas universitarias. 1.3. Manual de descripción de puestos. 1.4. Manual de políticas de adquisiciones y mantenimiento de las colecciones. 1.5. Manual de procesos técnicos.
INDICADORES Criterio 2 (Procedimientos)	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Metodología de trabajo en el Departamento de Procesos Técnicos. 2.2. Tiempo empleado en la adquisición de los documentos. 2.3. Tiempo empleado en el procesamiento de los documentos. 2.4. Cantidad de materiales procesados. 2.5. Crecimiento de las colecciones. 2.6. Concientización de la importancia de la automatización en los procesos técnicos
INDICADORES Criterio 3 (Catálogos)	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. Nivel de catalogación, sistema de clasificación e indización adecuados. 3.2. Uniformidad en las fichas bibliográficas. 3.3. Uniformidad en los catálogos de las bibliotecas universitarias. 3.4. Presentación del catálogo en las bibliotecas universitarias. 3.5. Efectividad del sistema de búsqueda y recuperación bibliográfica en el catálogo.
INDICADORES Criterio 4 (Instalaciones e infraestructura)	<ol style="list-style-type: none"> 4.1. Espacio destinado a las actividades de procesos técnicos y al almacenamiento del material no procesado. 4.2. Existencia de mobiliario apropiado para realizar los procesos técnicos. 4.3. Existencia de material y herramientas de trabajo para realizar los procesos técnicos. 4.4. Equipamiento informático adecuado para los procesos técnicos. 4.5. Existencia de software adecuado para los procesos técnicos.
INDICADORES Criterio 5 (Personal)	<ol style="list-style-type: none"> 5.1. Personal directivo calificado. 5.2. Personal técnico y administrativo adecuado. 5.3. Personal auxiliar. 5.4. Sistemas de selección, capacitación y evaluación del personal.

Fuente: La autora, con datos de la presente evaluación del Departamento de Procesos Técnicos. México, 2010.

CRITERIO 1. NORMATIVIDAD

Indicador 1.1 - Reglamento y modelo educativo de la universidad.

Objetivo: Conocer si la institución cuenta con un reglamento, así como con un modelo educativo.

Definición del indicador: Reglamento de la universidad y modelo educativo que defina el curso de las acciones y servicios implementados en las bibliotecas universitarias.

Método: De acuerdo a los Estándares para bibliotecas universitarias chilenas *“Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.”*⁷

Se revisará el documento y se reunirá la información necesaria, con la finalidad de saber si el reglamento y el modelo educativo de la institución cumplen con las características antes mencionadas.

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* (2001).
- *Modelo educativo*. México: Universidad Justo Sierra (2005).
- *Reglamento general*. México: Universidad Justo Sierra (2006).

Indicador 1.2 - Reglamento de las bibliotecas universitarias.

Objetivo: Conocer si las bibliotecas universitarias se rigen por un reglamento adecuado.

Definición del indicador: Reglamento de bibliotecas universitarias que especifique las condiciones bajo las que se brindarán los servicios.

Método: De acuerdo a los Estándares para bibliotecas universitarias chilenas *“Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria*

⁷ *ESTÁNDARES para bibliotecas universitarias chilenas* [en línea]. 2° ed. Santiago : Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2001. [fecha de consulta: 22 febrero 2010]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/duiict/enlaces/uno/pdf/estandares%20chilenos.pdf>

y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.”⁸

Se revisará el documento y se reunirá la información necesaria, para conocer si el reglamento de las bibliotecas universitarias cumple con las características antes mencionadas.

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.* (2001).
- *Reglamento de bibliotecas: año 2007.*

Indicador 1.3 - Manual de descripción de puestos.

Objetivo: Determinar si existe un manual que describa los diferentes puestos de trabajo en las bibliotecas.

Definición del indicador: Manual de descripción de puestos que refiera las actividades y funciones de cada uno de los puestos.

Método: De acuerdo a los Estándares para bibliotecas universitarias chilenas *“Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.”⁹*

Se revisará la información necesaria para conocer si el manual de descripción de puestos que se utiliza en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra cumple con las características antes mencionadas.

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.*(2001).
- *Personal de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.*

⁸ *Ídem.*

⁹ *Ídem.*

Indicador 1.4 - Manual de políticas de adquisiciones y mantenimiento de las colecciones.

Objetivo: Conocer si las bibliotecas cuentan con un manual de políticas de adquisiciones y mantenimiento de las colecciones; así como saber si este manual es útil a la situación real de las bibliotecas.

Definición del indicador: Manual de políticas de adquisiciones y mantenimiento de las colecciones que permita al personal tener una idea clara del material que conforma el acervo de las bibliotecas.

Método: De acuerdo a los Estándares para bibliotecas universitarias chilenas *“Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.”*¹⁰

Se revisará la información necesaria para conocer si el manual de políticas de adquisiciones y mantenimiento de las colecciones que se utiliza en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra cumple con las características antes mencionadas.

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.* (2001).
- *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”* (2008).

Indicador 1.5 - Manual de procesos técnicos.

Objetivo: Conocer si se cuenta con un manual de políticas y procedimientos para las actividades de procesos técnicos.

Definición del indicador: Manual de políticas y procedimientos que establezca de manera clara los procesos técnicos que se llevan a cabo en las bibliotecas universitarias.

Método: De acuerdo a los Estándares para bibliotecas universitarias chilenas *“Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben*

¹⁰ *Ídem.*

ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.”¹¹

Se revisará la información necesaria para conocer si el manual de procesos técnicos que utiliza en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra cumple con las características antes mencionadas.

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.* (2001)
- *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”* (2008).

CRITERIO 2. PROCEDIMIENTOS

Indicador 2.1 – Metodología de trabajo en el Departamento de Procesos Técnicos.

Objetivo: Conocer de manera general la forma en que se realizan los procesos técnicos y determinar si los procedimientos del área se ejecutan de manera apropiada y tratando en lo posible de evitar gastos innecesarios de recursos, esfuerzos, etc.

Definición: Descripción detallada de la metodología de trabajo del Departamento de Procesos Técnicos.

Método: Observar y reunir la información necesaria para poder dar una descripción acerca de la forma en que se trabajan los procesos técnicos a través de la cual se pueda determinar, entre otras cosas:

- ¿La catalogación y clasificación es original o por copia?
- ¿En qué caso se utiliza cada una de éstas?
- ¿La catalogación y clasificación se realiza de manera centralizada, descentralizada o cooperativa?

Prioridades de catalogación:

- ¿Se catalogan y clasifican todos los documentos o no?
- ¿En qué orden se catalogan y clasifican los documentos?

¹¹ *Ídem.*

- ¿Qué criterio se utiliza para decidir lo anterior?

Fuentes:

- *Catalogadores.*
- Gómez Hernández, José A. *Gestión de bibliotecas* (2002).

Indicador 2.2 - Tiempo empleado en la adquisición de los documentos.

Objetivo: Obtener el tiempo empleado en la adquisición de documentos.

Definición del indicador: Días transcurridos desde la solicitud de un libro hasta su entrada al área de procesos técnicos.

Método: Revisar los documentos a través de los cuales se solicita el material bibliográfico y contrastar esta información con los documentos a través de los cuales se recibe el material.

De esta forma, se obtendrá la media del tiempo transcurrido, a partir de que se realiza la solicitud de un título, hasta el momento en que este llega al área de procesos técnicos.

Fuentes:

- Montaña G., Agustín. *Estadística I.* (1992).
- *Formatos de solicitud de material bibliográfico.*
- *Documentos de recepción de material bibliográfico.*

Indicador 2.3 - Tiempo empleado en el procesamiento de los documentos.

Objetivo: Obtener el tiempo empleado en el procesamiento de los documentos.

Definición del indicador: Número de horas invertidas en el procesamiento técnico de cada volumen.

Método: Para identificar de manera correcta el tiempo invertido en el proceso técnico de cada uno de los materiales, es necesario conocer cuantos volúmenes se procesan al día, para así determinar el promedio de horas en que se procesa un volumen.

Para conocer el valor del indicador se utilizará como referencia el catálogo de adquisiciones, ya que en este se registra el día de registro, de esta forma podemos conocer el número de volúmenes registrados por día y así obtener el promedio de libros por hora.

Fuentes:

- Montaña G., Agustín. *Estadística I.* (1992).
- *Catálogo de adquisiciones.*
- *Documentos de recepción de material.*

Indicador 2.4 - Cantidad de materiales procesados.

Objetivo: Determinar si el número de materiales procesados ha ido en aumento o en retroceso.

Definición del indicador: Número de registros catalográficos y número de volúmenes procesados semestralmente por biblioteca; comparativo entre el número de materiales procesados en diferentes semestres y promedio de ítems procesados semestralmente;

Método: Se revisarán los informes correspondientes a los últimos 10 semestres para observar la evolución en el número de materiales procesados por semestre, de cada una de las bibliotecas. Con los datos anteriores obtendremos también la media de materiales procesados.

Fuentes:

- *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES* (2000).
- *Informes de la Coordinación de bibliotecas universitarias.*
- *Informes del Departamento de Procesos Técnicos.*

Indicador 2.5 - Crecimiento de las colecciones.

Objetivo: Determinar el nivel de crecimiento que se ha dado en las colecciones que conforman el acervo de cada una de las bibliotecas.

Definición del indicador: Comparativo del número total de ítems en las cuatro bibliotecas a lo largo de determinado número de semestres y promedio de crecimiento semestral por biblioteca.

Método: Cotejar los informes correspondientes para así describir el crecimiento que ha observado el acervo en las bibliotecas universitarias, durante los últimos 5 años. De la misma forma se obtendrá el promedio del crecimiento del acervo en cada una de las bibliotecas.

Fuentes:

- Montañó G., Agustín. *Estadística I* (1992).
- *Informes de la Coordinación de bibliotecas universitarias.*
- *Informes de las bibliotecas universitarias.*

Indicador 2.6 - Concientización de la importancia de la automatización en los procesos técnicos.

Objetivo: Conocer el grado de concientización acerca de la importancia de la automatización de las bibliotecas y específicamente del Departamento de Procesos Técnicos.

Definición del indicador: Acciones llevadas a cabo con la finalidad de crear conciencia en las autoridades acerca de la necesidad de la automatización de los procedimientos técnicos.

Método: de acuerdo a la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente* de ANUIES las bibliotecas deben contar con “*tecnología vigente aplicada a los procesos y servicios que le permite realizar actividades de automatización, con acceso y recuperación en línea, así como con la tecnología avanzada para crear o conectarse a redes locales o remotas*”¹². En el caso de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, aún no se ha concretado la adquisición de un sistema de automatización que facilite las tareas bibliotecarias, por lo tanto, el método consistirá en recopilar toda la información posible, acerca de las actividades que se han realizado en pro de la automatización. A través de esta información se establecerá si realmente se está realizando un trabajo enfocado a la posible

¹² ASOCIACIÓN Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Consejo Regional Centro Occidente. Grupo de Trabajo de Bibliotecas. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES*. México : ANUIES, 2000. [fecha de consulta: 12 julio 2010].

Disponible en : http://bibliotecas.uag.mx/rebco/DOCUMENTOS/Gu%C3%ADa_Meto.pdf

automatización, o si, por el contrario, no se le da la importancia debida a este tema.

Fuentes:

- *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES . (2000)*
- *Personal de las bibliotecas universitarias.*
- *Cotizaciones, informes, solicitudes, etc. relacionados con la adquisición de sistemas de automatización para bibliotecas.*

CRITERIO 3. CATÁLOGOS

Indicador 3.1 - Nivel de catalogación, sistema de clasificación e indización adecuados.

Objetivo: Determinar si la catalogación y clasificación que se realizan son adecuadas al sistema bibliotecario.

Definición del indicador: Características básicas de la catalogación y clasificación que se realizan en el sistemas de bibliotecas universitarias.

Método: Comprobar si la catalogación y catalogación cumple con lo siguiente:

- *Aplica en la catalogación del material bibliográfico, las Reglas de catalogación angloamericanas*
- *Utiliza un sistema de clasificación internacional (Decimal Dewey, Library of Congress, etc.)*
- *Utiliza para el análisis del material bibliográfico los tesauros especializados.*
- *Cuenta con un sistema de control de autoridades de autores y de materias.*¹³

¹³ MONCADA Camacho, Ma. Consuelo. *Reflexiones en torno a la gestión de bibliotecas universitarias a través de indicadores*. [en línea]. Bogotá : ASCOLBI, 2005. [fecha de consulta: 11 Junio 2010].

Disponible en:

http://www.ascolbi.org/eventos/Seminario_Desarrollo_de_Colecciones/Documentos/06_Ponencia%20MariaC onsuelo_Moncada.doc

Fuentes:

- Moncada Camacho, María Consuelo. *Reflexiones en torno a la gestión de bibliotecas universitarias a través de indicadores* (2005).
- *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"* (2008).
- *Catálogos de las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.*

Indicador 3.2 - Uniformidad en las fichas bibliográficas.

Objetivo: Saber si todos las fichas bibliográficas cuentan con las mismas características.

Definición del indicador: Registros bibliográficos que sean uniformes en sus elementos y que estos registros se encuentren completos.

Método: Determinar si los registros bibliográficos cuentan con los siguientes elementos:

- *Signatura topográfica*
- *Autor*
- *Título*
- *Mención de responsabilidad*
- *Edición*
- *Pie de imprenta (lugar de publicación, editorial, año de publicación)*
- *Descripción física*
- *Serie*
- *Notas*
- *ISBN*
- *Registro (asientos secundarios de materia y de autoría o de título)¹⁴*

Después de evaluar si la catalogación descriptiva abarca todos los elementos anteriormente mencionados se verificará que porcentaje de las fichas bibliográficas en el catálogo contienen todos los elementos.

¹⁴ *LOS CATÁLOGOS de la biblioteca pública.* 3º ed. México : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas, 2001. pp. 20-34.

Asimismo, se verificará si los elementos se encuentran correctamente asentados de acuerdo a la normatividad correspondientes.

Fuentes:

- *Los catálogos de la biblioteca pública.* (2001).
- *Reglas de catalogación angloamericanas* (2004).
- *Sistema de Clasificación Decimal Dewey* (2000).
- *Listas de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas* (1998).

Indicador 3.3 - Uniformidad en los catálogos de las Bibliotecas Universitarias.

Objetivo: Comparar los catálogos de las bibliotecas universitarias para detectar posibles desigualdades que dificulten el intercambio de información entre bibliotecas.

Definición del indicador: Catálogos con características semejantes en cada una de las bibliotecas del sistema bibliotecario.

Método: Confrontar la información de cada uno de los catálogos; para así saber si los cuatro catálogos cuentan con características y elementos similares que permitan la posibilidad de intercambio de registros y el ahorro de tiempo y trabajo. Además es necesario considerar si se cuenta con catálogos de autoridad por temas y autores que hagan más uniforme la información de dichos catálogos.

Fuentes:

- Escamilla G., Gloria, *Interpretación catalográfica de los libros.* (1995).
- *Catálogos de las bibliotecas universitarias.*
- *Catálogos de autoridad de las bibliotecas universitarias.*

Indicador 3.4 – Presentación del catálogo en las Bibliotecas Universitarias.

Objetivo: Determinar con que tipo de catálogos cuentan las bibliotecas y en que forma se presentan al usuario.

Definición del indicador: Formato del catálogo que sea accesible a los usuarios de las bibliotecas universitarias.

Método: Observar la forma en que se presenta el catálogo en las bibliotecas para dar respuesta a las siguientes preguntas referentes al acceso, contenidas en las Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior de la ACRL-ALA

- ¿Cómo se asegura la corrección y la actualización del catálogo?
- ¿Es lógica y fácilmente entendible la ordenación de los fondos?
- ¿Ofrece la biblioteca el número suficiente de terminales y PCs para acceso a los recursos electrónicos?
- ¿Es posible acceder al catálogo y a otros recursos electrónicos de la biblioteca desde cualquier lugar del campus y desde fuera de él?¹⁵

Fuentes:

- *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.*

Indicador 3.5 - Efectividad del sistema de búsqueda y recuperación bibliográfica en el catálogo.

Objetivo: Diagnosticar si los catálogos bibliográficos de las Bibliotecas Universitarias Justo Sierra cuentan con sistemas de búsqueda y recuperación efectivos.

Definición del indicador: Catálogo bibliográfico que cuente con herramientas de búsqueda útiles y amigables al usuario.

Método: De acuerdo a la previa revisión de los catálogos se determinará si cumplen con los siguientes requisitos:

- Cuenta con “*fichas claras y suficientemente explícitas, con encabezamientos de materia al alcance del tipo de usuarios que lo utilizan, y con suficientes tarjetas guías.*”¹⁶

¹⁵ PASADAS Ureña, Cristóbal. *NORMAS para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.* Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios [en línea]. Diciembre 2004, no. 77. [fecha de consulta: 13 Julio 2010]. Disponible en: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/highered_sp.pdf

¹⁶ ESCAMILLA G., Gloria. *La interpretación catalográfica de los libros.* 2º ed. México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1995. p. 45.

- Que el catálogo dé “*toda la información que el usuario necesita en cuanto a la identificación y localización de la obra que le interesa*”¹⁷.

Además se diagnosticará si cumplen o no con los siguientes elementos:

- Puntos de acceso: si los catálogos tienen los puntos de acceso básicos por autor, título y materia. Igualmente se determinará si es necesario para localizar la información por medio de estos puntos de acceso, teclear las palabras en el mismo orden en que éstas se encuentran en los registros, sí es necesario el uso de mayúsculas y minúsculas o signos de puntuación.
- Uso de palabras clave: si los catálogos tienen la posibilidad de efectuar búsquedas por medio del uso de palabras clave y si poseen la capacidad para efectuar búsquedas por medio de palabras claves truncadas y de utilizar operadores booleanos.
- Tipo de materiales: si los catálogos contienen toda la variedad de materiales de las bibliotecas.
- Presentación de los resultados de las búsquedas: formato en que se presenta el resultado de la búsqueda.
- Opciones de ayuda al usuario: si los catálogos ofrecen ayuda al usuario a través de pantallas con explicaciones sobre cómo efectuar las búsquedas.¹⁸
- Información sobre el estado de circulación de los materiales: si los catálogos dan información a los usuarios sobre si el material se encuentra o no prestado, si ha sido reservado y la fecha en que estará disponible.

Fuentes:

- Escamilla, G. *La interpretación catalográfica de los libros* (1995).
- Martínez Arellano, Felipe F. *Comparación de dos catálogos en línea. CD-UNAM y BISON*. Biblioteca Universitaria, IX (2) : 11-26, Abr-Jun 1994.
ISSN: 0187-750X

¹⁷ *Ídem.*

¹⁸ Martínez Arellano, Felipe F. *Comparación de dos catálogos en línea. CD-UNAM y BISON*. Biblioteca Universitaria, IX (2) : 11-26, Abr-Jun 1994. ISSN: 0187-750X

CRITERIO 4. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

Indicador 4.1 - Espacio destinado a las actividades de procesos técnicos y al almacenamiento del material no procesado.

Objetivo: Comprobar si el espacio donde se realizan los procesos técnicos es adecuado y funcional.

Definición del indicador: Espacio en el que se llevan a cabo todas las actividades relacionadas con los procesos técnicos.

Método: Determinar en que zonas de las bibliotecas se realizan los procesos técnicos del acervo. Para evaluar este elemento se tomarán en cuenta algunos de los puntos que abordan los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* (sólo se retomaron los que pueden aplicarse al área de procesos técnicos):

- Confort de los espacios.
- Seguridad
- Ventilación y climatización.
- Iluminación.
- Se debe considerar un nivel mayor de restricciones de acceso al área de adquisiciones y procesos técnicos.

Gómez Hernández, J. A., también considera que es importante contar con un área específica para los procesos técnicos y para el personal:

- *“La zona de trabajo abarca el espacio para selección y recepción de fondos, de catalogación, restauración y encuadernación, despachos de personal directivo, etc.”¹⁹*
- *“Hay que considerar también los espacios para los empleados, y al menos el personal directivo debe tener despacho separado. El resto del personal puede compartir el espacio, aislado por el mobiliario mismo. Media: 10 m² por persona.”²⁰*

Garza Mercado, A. comenta que el área de procesos técnicos:

¹⁹ GÓMEZ Hernández, José A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia : Universidad, 2002. p. 119.

²⁰ *Ídem*.

- "...requiere de estantería y espacio para recepción, envío y almacenamiento temporal de los materiales que maneja. Este espacio debe estar comunicado con el exterior, a efecto de permitir la llegada de los vehículos que transportan los materiales, y con el propósito de evitar que las obras que todavía no se procesan, o que han sido descartadas, tengan que circular a través de las zonas de colecciones procesadas, de lectura o de vigilancia."²¹

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.* (2001).
- Gómez Hernández, José A. *Gestión de bibliotecas.* (2002).
- Garza Mercado, Ario. *Función y forma de la biblioteca.* (1984).

Indicador 4.2 - Existencia de mobiliario apropiado para realizar los procesos técnicos.

Objetivo: Saber si el mobiliario con el que cuenta el Departamento de Procesos Técnicos responde a las necesidades específicas de sus actividades.

Definición del indicador: Mobiliario en cantidad y calidad suficiente para satisfacer las exigencias del personal y las actividades específicas del área.

Método: A través de la observación determinaremos si el Departamento de Procesos Técnicos cuenta con:

- *Estantería metálica que permita el fácil acceso a los materiales.*
- *Sillas de tipo anatómico.*
- *Carritos para traslado de libros.*
- *Aparatos reproductores de imágenes y sonido para los materiales no librarios.*
- *Mobiliario de despacho para el personal.*
- *Archivadores y armarios para materiales no librarios (discos, videocasetes, microformas, estampas, carteles, mapas, recortes, electrónicos).*
- *Armarios especiales de archivo horizontal.*
- *Cajones para diapositivas.*

²¹ GARZA Mercado, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria.* 2º ed. México : El Colegio de México, 1984. p. 111.

- Fotocopiadora
- Impresora²²

También es necesario indagar si las bibliotecas están al día de mobiliario y equipamiento, es decir; si tienen contacto con proveedores, conocen los catálogos de novedades, asisten a exposiciones y presentaciones especializadas en mobiliario para bibliotecas, etc.

Fuentes:

- Gómez Hernández, J. A. *Gestión de bibliotecas*. (2002).

Indicador 4.3 - Existencia de material y herramientas de trabajo para realizar los procesos técnicos.

Objetivo: Definir si el área de procesos técnicos cuenta con el material y herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad.

Definición del indicador: Material adecuado en cantidad y calidad para las actividades de procesos técnicos.

Método: Verificar si se cuenta con las siguientes herramientas de trabajo:

- Reglas de Catalogación Angloamericanas (última edición).
- Sistema de Clasificación Decimal Dewey (última edición).
- Listas de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas (última edición).
- Diccionario (actualizado).
- Diccionario de autores (actualizado).
- Papelería necesaria para realizar el proceso físico menor (sellos y cojines de tinta, cintas adhesivas, bolígrafos, lápices, marcatextos, gomas, sacapuntas, clips, correctores, cutre, cinta métrica, etc.)

Fuentes:

- Moncada Camacho, María Consuelo. *Reflexiones en torno a la gestión de bibliotecas universitarias a través de indicadores* (2005).
- *Personal bibliotecario*.

²² GÓMEZ Hernández, José A. *Íbidem*. p. 123.

Indicador 4.4 - Equipamiento informático adecuado para los procesos técnicos.

Objetivo: Conocer si el equipo de cómputo con el que se cuenta en el área de procesos técnicos satisface las necesidades informáticas del departamento.

Definición del indicador: Equipo de cómputo acorde a los procedimientos que se realizan en procesos técnicos.

Método: Realizar una revisión de los equipos de cómputo que se utilizan en los procesos técnicos para saber si cumplen con las siguientes características:

- *Velocidad de operación*
- *Capacidad de ejecución de programas complejos*
- *Capacidad de comunicación de datos*
- *Seguridad de los tratamientos efectuados*
- *Alta capacidad de almacenamiento*²³

También es necesario considerar si el área de procesos técnicos cuenta con:

- *Computadoras personales (cantidad y modelo)*
- *Computadoras portátiles (cantidad y modelo)*
- *Redes locales (cantidad y modelo)*
- *Mainframes (cantidad y modelo)*
- *Redes remotas e interfases*²⁴

Fuentes:

- Alvarado, Andrés y Hernández, Ricardo. *Informática en administración*. (1992).
- Hernández Hernández, Enrique. *Auditoría en informática: un enfoque metodológico y práctico*. (2000).

²³ ALVARADO, Andrés y HERNÁNDEZ, Ricardo. *Informática en administración*. México : Trillas, 1992. p. 125.

²⁴ HERNÁNDEZ Hernández, Enrique. *Auditoría de informática: un enfoque metodológico y práctico*. 2° ed. México : Patria Cultural, 2000. p. 102.

Indicador 4.5 - Existencia de software adecuado para los procesos técnicos.

Objetivo: Verificar si se cuenta con un software adecuado a las necesidades específicas del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra.

Definición del indicador: Software con características pertinentes al área.

Método: Se reunirá la información necesaria para comprobar qué software se utiliza en los procedimientos que se realizan en el departamento.

- Procesador de palabras (nombre, original (si/no) y número de instalaciones)
- Hoja de cálculo / graficadores (nombre, original (si/no) y número de instalaciones)
- Lenguajes / manejador de base de datos (nombre, original (si/no) y número de instalaciones)
- Presentador / texto (nombre, original (si/no) y número de instalaciones)
- Correo electrónico / control de proyectos (nombre, original (si/no) y número de instalaciones)²⁵

Fuentes:

- Hernández Hernández, Enrique. *Auditoría en informática: un enfoque metodológico y práctico*. (2000).

CRITERIO 5. PERSONAL

Indicador 5.1 - Personal directivo calificado.

Objetivo: Constatar si se cuenta con el personal directivo conveniente al sistema bibliotecario.

Definición del indicador: Personal a cargo de las bibliotecas universitarias que reúna las características necesarias propuestas por las normas de la ABIESI y por los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, para el buen desempeño del puesto.

Método: Para realizar la medición de este indicador es preciso detectar:

²⁵ HERNÁNDEZ Hernández, Enrique. *Íbidem*. p. 101.

- Si el coordinador o director de las bibliotecas, cumple con la definición de la ABIESI, que en sus Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación específica: “*Bibliotecario profesional es aquel que ha realizado estudios formales de biblioteconomía después de haber obtenido, por lo menos, su grado de bachiller o equivalente.*”²⁶ ;
- Si el coordinador o director de las bibliotecas, desempeña las siguientes funciones, declaradas en los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*: “*El Director es el responsable de administrar los recursos de información, recursos humanos, físicos y financieros de la biblioteca universitaria, asegurando el desarrollo eficiente de ésta y un armónico cumplimiento de la misión.*”²⁷

Fuentes:

- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. (2001),
- *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación* (1968).

Indicador 5.2 - Personal técnico y administrativo adecuado.

Objetivo: Diagnosticar si los procesos técnicos son realizados por personal adecuado a estas actividades.

Definición del indicador: Personal a cargo de procesos técnicos que reúna las características necesarias estipuladas por la ABIESI para el buen ejercicio de las actividades realizadas en ésta área.

Método: Para realizar la medición de este indicador es preciso detectar:

- Si el personal que realiza los procesos técnicos, cumple con la definición de la ABIESI, que en sus normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación específica: “*Bibliotecario profesional es aquel que ha realizado estudios formales de biblioteconomía*

²⁶ *NORMAS para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación*. [en línea]. México: ABIESI, 1968. [fecha de consulta: 07 Julio 2009].

Disponible en: http://dzibanche.biblos.uqroo.mx/normas_abiesi.htm

²⁷ *ESTÁNDARES para bibliotecas universitarias chilenas*. Íbidem.

después de haber obtenido, por lo menos, su grado de bachiller o equivalente.”²⁸ ;

Fuentes:

- *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación (1968).*

Indicador 5.3 - Personal auxiliar.

Objetivo: Determinar si el personal auxiliar en los procesos técnicos es adecuado en cuanto a su cantidad y características.

Definición del indicador: Personal auxiliar que cumpla con los requisitos básicos para realizar las actividades pertinentes a los procesos técnicos.

Método: Cotejar que el personal auxiliar cumple con lo estipulado por la ABIESI, que en sus normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación especifica: *“Además del grupo de bibliotecario profesionales, se requieren los servicios de empleados idóneo no profesionales. El porcentaje entre el personal profesional y el que no lo es variará según las necesidades específicas de cada institución”²⁹.*

Las normas de la ACRL-ALA mencionan también que puede existir otro tipo de personal *“que posean el entrenamiento, la experiencia o la situación apropiadas”³⁰*

Fuentes:

- *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación (1968).*
- *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.*

²⁸ *NORMAS para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación. Íbidem.*

²⁹ *Ídem.*

³⁰ *PASADAS Ureña, Cristóbal. Íbidem.*

Indicador 5.4 - Sistemas de selección, capacitación y evaluación del personal.

Objetivo: Diagnosticar si los métodos utilizados en la selección y evaluación de personal son confiables, así como decidir si se brinda la capacitación necesaria a todos los niveles.

Definición del indicador: Selección y evaluación del personal de bibliotecas a través de métodos acreditados y confiables, así como la impartición constante de cursos y/o talleres adecuados a las necesidades particulares de los bibliotecarios.

Método: Para realizar la medición de este indicador es necesario:

- Detectar a través de entrevistas con los bibliotecarios y personal auxiliar, cuales son los cursos y/o talleres que se imparten, así como su periodicidad, duración y pertinencia.
- Obtener información en el Departamento de recursos humanos acerca de los procesos de selección y evaluación del personal asignado a las bibliotecas universitarias.

Lo anterior se llevará a cabo con la finalidad de descubrir si se está cumpliendo con la norma 6.4. de los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*; así como contestar las siguientes preguntas referentes al personal bibliotecario contenidas en las Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior de la *ACRL-ALA*:

- ¿Se contempla el suficiente apoyo presupuestario para asegurar el entrenamiento continuo de todo el personal?
- ¿Cómo se asegura la institución de que el personal profesional de la biblioteca tiene acreditada la titulación adecuada, y cómo los anima a implicarse en actividades profesionales apropiadas?
- ¿Cómo mantiene el personal responsable de la formación el suficiente nivel de conocimientos y habilidades para seguir siendo instructores eficaces?

- ¿Cómo se plantea la biblioteca la formación de su personal en cuanto a temas de seguridad, preservación y reacción ante situaciones de emergencia?³¹

Fuentes:

- *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.*
- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas. (2001).*

3.4 Desarrollo de la evaluación

Tanto el desarrollo de la evaluación como el establecimiento de los procesos de evaluación se presentan de manera detallada en cada uno de los indicadores, puesto que varía de un indicador a otro.

Para llevar a cabo la evaluación, como se puede ver en la estructura de los indicadores, se eligieron algunos parámetros ya establecidos por diversas instituciones, tales como los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, las *normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación* de la ABIESI y las *normas ACRL-ALA* y a partir de estos parámetros se realizaron las confrontaciones correspondientes.

A continuación se presenta una tabla que nos indica las normas de evaluación o la base teórica que se utilizó en cada indicador.

³¹ *Ídem.*

Tabla 23. Parámetros de evaluación para los indicadores

INDICADOR	PARÁMETRO DE EVALUACIÓN ó BASE TEÓRICA
1.1.- Reglamento y modelo educativo de la universidad	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
1.2.- Reglamento de bibliotecas universitarias	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
1.3.- Manual de descripción de puestos	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
1.4.- Manual de políticas de adquisiciones y mantenimiento de colecciones	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
1.5.- Manual de procesos técnicos	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
2.1.- Metodología de trabajo en el Departamento de Procesos Técnicos	Gómez Hernández, José A. <i>Gestión de bibliotecas</i> (2002).
2.2.- Tiempo empleado en la adquisición de los documentos	Montaño G., Agustín. <i>Estadística I</i> (1992).
2.3.- Tiempo empleado en el procesamiento de los documentos	Montaño G., Agustín. <i>Estadística I</i> (1992).
2.4.- Cantidad de materiales procesados	<i>Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES</i> (2000).
2.5.- Crecimiento de las colecciones	Montaño G., Agustín. <i>Estadística I</i> (1992).
2.6.- Concientización de la importancia de la automatización en los procesos técnicos	<i>Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES</i> (2000).
3.1.- Nivel de catalogación, sistema de clasificación e indización adecuados	Moncada Camacho, María Consuelo. <i>Reflexiones en torno a la gestión de bibliotecas universitarias a través de indicadores</i> (2005).
3.2.- Uniformidad en las fichas bibliográficas	<i>Los catálogos de la biblioteca pública</i> (2001).
3.3.- Uniformidad en los catálogos de las bibliotecas universitarias	Escamilla G., Gloria. <i>La interpretación catalográfica de los libros</i> (1995).
3.4.- Presentación del catálogo en las bibliotecas universitarias	Pasadas Ureña, Cristóbal. <i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.</i>
3.5.- Efectividad del sistema de búsqueda y recuperación bibliográfica en el catálogo	Escamilla G., Gloria. <i>La interpretación catalográfica de los libros</i> (1995).
	Martínez Arellano, Felipe F. <i>Comparación de dos catálogos en línea. CD-UNAM y BISON.</i> (1994).
4.1.- Espacio destinado a las actividades de procesos técnicos y al almacenamiento del material no procesado	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
	Gómez Hernández, José A. <i>Gestión de bibliotecas</i> (2002).
	Garza Mercado, Ario. <i>Función y forma de la biblioteca</i> (1984).
4.2.- Existencia de mobiliario apropiado para realizar los procesos técnicos	Gómez Hernández, José A. <i>Gestión de bibliotecas</i> (2002).
4.3.- Existencia de material y herramientas de trabajo para realizar los procesos técnicos	Moncada Camacho, María Consuelo. <i>Reflexiones en torno a la gestión de bibliotecas universitarias a través de indicadores</i> (2005).
4.4.- Equipamiento informático adecuado para los procesos técnicos	Alvarado, Andrés y Hernández, Ricardo. <i>Informática en administración</i> (1992).
	Hernández Hernández, Enrique. <i>Auditoría en informática: un enfoque metodológico y práctico.</i> (2000).
4.5.- Existencia de software adecuado para los procesos técnicos	Hernández Hernández, Enrique. <i>Auditoría en informática: un enfoque metodológico y práctico.</i> (2000).
5.1.- Personal directivo calificado	<i>Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación</i> (1968).
	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).
5.2.- Personal técnico y administrativo adecuado	<i>Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación</i> (1968).
	<i>Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación</i> (1968).
5.3.- Personal auxiliar	Pasadas Ureña, Cristóbal. <i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.</i>
5.4.- Sistemas de selección, capacitación y evaluación del personal	Pasadas Ureña, Cristóbal. <i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.</i>
	<i>Estándares para bibliotecas universitarias chilenas</i> (2001).

Fuente: La autora, con datos de la presente evaluación del Departamento de Procesos Técnicos. México, 2010.

CAPÍTULO 4

EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICOS DE LA UNIVERSIDAD JUSTO SIERRA

Capítulo 4

Evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra

En este último capítulo se concentran los resultados obtenidos durante la evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra, los cuales se presentan de la siguiente forma:

- Nombre del indicador
- Resultado; en el que se explica brevemente la información obtenida durante la evaluación
- Cumplimiento; de manera concisa se especifica si la evaluación es positiva o negativa y porqué.
- Sustento probatorio; cita las evidencias que se toman en cuenta para fundamentar el resultado obtenido.
- Recomendaciones y sugerencias; basadas en el resultado de la evaluación del indicador.

4.1 Presentación de los resultados

Los resultados obtenidos a partir de la evaluación cualitativa del Departamento de Procesos Técnicos de la Universidad Justo Sierra, se presentan a continuación.

CRITERIO 1. NORMATIVIDAD

INDICADOR 1.1

REGLAMENTO Y MODELO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD.

Resultado:

El Reglamento está aprobado por las autoridades correspondientes, ya que en cada una de sus hojas se observa el sello de la *SEP SES-DGESU-DIPES. Subdirección de Reconocimiento*, lo cual nos habla de que este documento fue autorizado por dicha institución.

Cada una de las bibliotecas universitarias cuenta con dos ejemplares del *Reglamento General* en la colección de consulta, lo que nos indica que se encuentra a disposición de todos los interesados.

La última revisión de este reglamento se realizó en el año 2006, lo cual nos indica que desde esa fecha no se ha llevado a cabo una actualización del *Reglamento General*.

El *Modelo Educativo* es un documento realizado por las autoridades de la Universidad Justo Sierra, lo cual nos indica que está avalado por las mismas.

Cada una de las bibliotecas universitarias cuenta por lo menos con un ejemplar del *Modelo Educativo* en la colección de consulta, lo que nos indica que se encuentra a disposición de todos los interesados.

La última edición del *Modelo Educativo* es del año 2005, lo cual nos indica que no se han realizado actualizaciones posteriores.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, excepto por el punto que se refiere a la actualización.

Sustento probatorio:

- Documento:
 - o *Reglamento General de la Universidad Justo Sierra. (2006).*
 - o *Modelo Educativo. (2005).*

- Ubicación: Colección de consulta de las bibliotecas universitarias en los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán, así como en la Dirección Académica.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere revisar anualmente estos documentos para hacer posibles correcciones o cambios pertinentes.

INDICADOR 1.2

REGLAMENTO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

Resultado:

El reglamento que se aplica en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, se encuentra aprobado por la Coordinación de Bibliotecas Universitarias. Esta coordinación se encarga de revisar y actualizar el reglamento anualmente, así como de distribuirlo a cada una de las bibliotecas universitarias.

El Reglamento de bibliotecas, así como un tríptico informativo acerca de los servicios que las bibliotecas ofrecen, se reparte a los alumnos de primer ingreso. Por otra parte, existen ejemplares gratuitos del reglamento a disposición de los usuarios en cada una de las bibliotecas universitarias.

Cumplimiento: Sí se cumple.

Sustento probatorio:

- Documento: *Reglamento de bibliotecas: año 2007.*
- Ubicación: Colección de consulta de las bibliotecas universitarias en los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán y ejemplares gratuitos en la barra de servicios de cada una de estas bibliotecas.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda dar continuidad a la distribución de este reglamento y también a su actualización.

INDICADOR 1.3

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

Resultado:

El manual de descripción de puestos, es un documento que únicamente se encuentra en el Departamento de recursos humanos de la Universidad Justo Sierra, no se encuentra a disposición del personal bibliotecario, únicamente puede ser consultado por la Coordinación de bibliotecas, si así lo solicita.

Asimismo, se desconoce si el material se actualiza periódicamente, ya que esta el Manual no fue proporcionado por el Departamento de recursos humanos para la presente investigación.

Cumplimiento: No se cumple.

Sustento probatorio:

- Fuente directa : Coordinadora de las Bibliotecas Universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda que la Coordinación de Bibliotecas, concientice al departamento de recursos humanos sobre la importancia de que el personal bibliotecario conozca detalladamente el manual de descripción de puestos, ya que éste es un documento básico, que toda persona que comienza a laborar en el área de las bibliotecas universitarias debe conocer para un desempeño óptimo de sus actividades.

INDICADOR 1.4

MANUAL DE POLÍTICAS DE ADQUISICIONES Y MANTENIMIENTO DE LAS COLECCIONES.

Resultado:

El manual que ratifica las políticas que se siguen para los procedimientos de adquisiciones y el mantenimiento de las colecciones es el *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”*. En este manual se describen las políticas de selección y adquisición de material, donación, canje y descarte, así como la forma en que se realizan dichos procedimientos.

El *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”* cuenta con un apartado en el que se puede leer la leyenda “Identificación de firmas de validación” en donde se entiende que deben aparecer las firmas de las autoridades que aprueban el documento, sin embargo, estas firmas no aparecen.

Cada biblioteca universitaria cuenta con un ejemplar del *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”*.

Este manual nos dice que su fecha de elaboración es marzo de 2006 y la fecha de actualización es marzo de 2008.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, excepto por el punto que se refiere a que los manuales deben ser sancionados por las autoridades correspondientes.

Sustento probatorio:

- Documento: *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”*. (2008).
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda alertar a las autoridades correspondientes (Vicerrectoría, Dirección Académica), sobre la omisión de firmas de validación, para la inmediata corrección de este error.

INDICADOR 1.5

MANUAL DE PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

No existe un manual específico del Departamento de Procesos Técnicos, sin embargo, todas las actividades de este departamento se encuentran descritas en el *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”*.

El *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”* cuenta con un apartado en el que se puede leer la leyenda “Identificación de firmas de validación” en donde se entiende que deben aparecer las firmas de las autoridades que aprueban el documento, sin embargo, estas firmas no aparecen.

Cada biblioteca universitaria cuenta con un ejemplar del *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”*.

Este manual nos dice que su fecha de elaboración es marzo de 2006 y la fecha de actualización es marzo de 2008.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, excepto por el punto que se refiere a que los manuales deben ser sancionados por las autoridades correspondientes.

Sustento probatorio:

- Documento: *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra”* (2008).
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda alertar a las autoridades correspondientes (Vicerrectoría, Dirección Académica), sobre la omisión de firmas de validación, para la inmediata corrección de este error.

CRITERIO 2. PROCEDIMIENTOS

INDICADOR 2.1

METODOLOGÍA DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

- La catalogación y clasificación se realizan de forma original; es decir, se realizan basándose en la fuente original, que es el material, sin tomar información de bases de datos externas. Se hace de esta manera porque resulta más sencillo registrar la información a buscarla y posteriormente adaptarla. En los casos en que el material ya se encuentra en alguna de las bibliotecas universitarias se realiza por copia y solamente se corrobora la información.

- Los procedimientos de catalogación, clasificación e indización se realizan de manera centralizada. El procedimiento es el siguiente: el material nuevo se recibe en cada biblioteca, posteriormente se envía al Departamento de Procesos Técnicos para que sea registrado. Después de ser procesado se remite nuevamente a la biblioteca correspondiente.

La asignación de número de adquisición, así como los procesos menores, es decir, la colocación de sellos, papeletas y etiquetas se realizan en cada una de las bibliotecas.

- No todo el material que se recibe pasa a formar parte del acervo. Después de recibirlo, se evalúa la utilidad del material de acuerdo a la temática de cada biblioteca; su pertinencia, actualidad y estado físico. El material que no cumpla con estas características se reserva para futuras donaciones o descarte.

- El proceso técnico se realiza de manera inmediata a su recepción, sin embargo, se da prioridad al material perteneciente a las bibliografías básicas de las carreras que se imparten en el plantel correspondiente.

El *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"*, explica de manera muy general los procesos de catalogación, clasificación, indización y procesos menores, por lo que tiene algunas lagunas de información sobre la metodología de trabajo.

Cumplimiento: Este indicador únicamente tiene la finalidad de describir los procedimientos que se llevan a cabo en del departamento de procesos, no se puede determinar si se cumple o no. Sin embargo, por la descripción del proceso me parece que este es complicado y se invierte demasiado tiempo en él. También es necesario hacer más específico el *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"*

Sustento probatorio:

- Documento: *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"* (2008).
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.
- Fuente directa: Bibliotecarios de las bibliotecas de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere tomar en cuenta que no siempre es necesario enviar el material nuevo al Departamento de Procesos Técnicos, únicamente en los casos en que el material deba ser registrado totalmente, es decir, cuando se trate de un ejemplar extra, el registro del material puede realizarse en la biblioteca, lo cual evitaría el gasto innecesario de tiempo.

Por otra parte, se recomienda actualizar el *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"*, para incluir en él, el tratamiento que se dará a cada material de acuerdo a su

procedencia. También es importante detallar lo más que sea posible cada uno de los procedimientos del Departamento de Procesos Técnicos para evitar errores en los procesos.

Asimismo se recomienda la adquisición de un software apropiado a las necesidades del Departamento Procesos Técnicos, lo cual reduciría algunas tareas rutinarias.

INDICADOR 2.2

TIEMPO EMPLEADO EN LA ADQUISICIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

Resultado

Para determinar el tiempo empleado en la adquisición es necesario enfocarse en el material enviado por la Administración General, ya que este es el único en el que se registra la fecha de solicitud y la fecha de recepción.

Este material es comprado por la institución para satisfacer las demandas de material bibliográfico que los directores de cada licenciatura o de alguna otra área de la universidad, solicitan semestralmente.

Las otras adquisiciones son a través de donaciones de las direcciones de licenciatura, donaciones por sustitución de multa o donaciones de participantes en Ferias del Libro y en las ventas y exposiciones de material bibliográfico, por lo que no es posible determinar el tiempo empleado en su adquisición.

A partir de lo anterior y tomando en cuenta el material solicitado en el semestre 2009-1, se obtuvo la siguiente información:

Tabla 24. Tiempo empleado en la adquisición de los documentos

SEMESTRE: 2009-1 (01 de Septiembre 2008 – Enero 2009)		
CANTIDAD DE MATERIALES SOLICITADOS = 808		
CANTIDAD DE MATERIALES ADQUIRIDOS = 382 (47.27%)		
No. DE EJEMPLARES ENTREGADOS	FECHA DE ENTREGA DEL MATERIAL	DÍAS TRANSCURRIDOS
85	15 / Oct / 08	45
23	17 / Oct / 08	47
30	24 / Oct / 08	54
26	28 / Oct / 08	58
31	06 / Nov / 08	67
24	07 / Nov / 08	68
20	13 / Nov / 08	74
16	19 / Nov / 08	80
30	28 / Nov / 08	89
66	28 / Nov / 08	89
16	02 / Dic / 08	93
12	17 / Dic / 08	108
3	23 / Ene / 09	114
MEDIA DE DÍAS TRANSCURRIDOS =		75.84

Fuente: La autora, con datos de solicitudes de material bibliográfico y documentos de recepción del mismo. México, 2010.

Es importante tomar en cuenta que solo se revisó el semestre 2009-1, porque anteriormente el material llegaba a la biblioteca a través de otros procedimientos, de los cuales ninguno se encuentra establecido en el manual de procedimientos

Cumplimiento: No se cumple, ya que del material solicitado solamente se adquirió el 47.27% y este porcentaje de material entregado se entregó después de 75.84 días

Sustento probatorio:

- Documento: Listados de material con fecha y sello de recibido del Departamento de Procesos Técnicos.
- Ubicación: Departamento de Procesos Técnicos. Biblioteca del plantel Acueducto.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda que la Coordinación de Bibliotecas Universitarias de a conocer a la entidad responsable de las adquisiciones, (que en este caso es la Administración General) la importancia de que el material se entregue como mínimo en el primer mes del semestre para el cual se solicitó, o de lo contrario, que se solicite con un semestre de anticipación, para que al inicio del siguiente semestre, se encuentre el material ya disponible en las bibliotecas.

Asimismo, se sugiere investigar el motivo por el cual sólo se está adquiriendo la mitad del número total de volúmenes solicitados, para poder corregir esta deficiencia.

INDICADOR 2.3

TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCESAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS.

Resultado:

El número de volúmenes materiales procesados por día se registró en el siguiente cuadro, y tomando en cuenta que el día laboral consta de 8 horas, se obtuvo la siguiente información tomando en cuenta todos los registros de adquisiciones del semestre 2009-1 de la biblioteca del plantel Acueducto.

Tabla 25. Tiempo empleado en el procesamiento de los documentos

Número de horas laborables al día: 8					
Fecha de registro en el catálogo	Número de materiales procesados por día	Número de materiales procesados por hora	Fecha de registro en el catálogo	Número de materiales procesados por día	Número de materiales procesados por hora
18/08/08	14	1.75	05/12/08	23	2.88
09/09/08	20	2.50	08/12/08	30	3.75
11/09/08	13	1.63	12/12/08	9	1.13
17/09/08	28	3.50	09/01/08	19	2.38
18/09/08	10	1.25	11/03/09	24	3.00
19/09/08	5	0.63	12/03/09	14	1.75
22/09/08	25	3.13	17/03/09	10	1.25
23/09/08	14	1.75	23/03/09	23	2.88
25/09/08	11	1.38	24/03/09	19	2.38
26/09/08	57	7.13	25/03/09	9	1.13
29/09/08	31	3.88	20/04/09	4	0.50
30/09/08	24	3.00	13/05/09	12	1.50
22/10/08	37	4.63	28/05/09	9	1.13
23/10/08	30	3.75	29/05/09	4	0.50
27/10/08	19	2.38	02/06/09	18	2.25
03/11/08	19	2.38	11/06/09	7	0.88
04/11/08	6	0.75	PROMEDIO DE LIBROS POR HORA =		2.30

Fuente: La autora, con datos tomados de los catálogos de adquisiciones de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

Como podemos ver, los datos arrojan que el promedio de libros procesados por hora es de 2.30 y al día se procesan en promedio 18.4 libros.

Cumplimiento: En el caso de este indicador, no es posible dar una evaluación positiva o negativa, ya que no existe un estándar para compararlo. Sin embargo, es importante conocer este dato para que en las siguientes evaluaciones se determine si este promedio se mantiene, disminuye o aumenta.

A pesar de que no es posible decir si se cumple o no, este número de material procesado por día parece aceptable.

Sustento probatorio:

- Documento: Base de datos de adquisiciones del semestre 2009-1.
- Ubicación: Departamento de Procesos Técnicos. Biblioteca del plantel Acueducto.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere registrar el número de libros procesados por día, no solamente del material de la biblioteca del plantel Acueducto, sino también de las bibliotecas de Cien Metros y Ticomán, para tener un dato más exacto.

INDICADOR 2.4

CANTIDAD DE MATERIALES PROCESADOS.

Resultado:

A partir de la revisión de los Informes del Departamento de Procesos Técnicos de los 10 últimos semestres, se realizó obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 26. Materiales procesados por semestre en las bibliotecas universitarias Justo Sierra

PLANTEL	2004-2	2005-2	2006-1/2	2007-1/2	2008-1/2	2009-1
ACUEDUCTO	498	519	960	1263	1073	474
CIEN METROS	492	134	689	693	395	282
SAN MATEO	0	0	391	0	0	192
TICOMÁN	64	73	117	36	20	42
TOTAL=	1054	726	2157	1992	1488	990

Fuente: La autora, con datos tomados de informes semestrales del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

Con este cuadro podemos darnos cuenta que el promedio del material procesado anualmente es de **1401**.

También nos demuestra que el número de materiales procesados ha disminuido aunque no de manera drástica a partir del ciclo 2006.

Cumplimiento: No se cumple, ya que el número de materiales procesados ha disminuido en los últimos 3 ciclos y en este indicador se esperaba que de no aumentar la cantidad, por lo menos se mantuviera constante.

Sustento probatorio:

- Documentos: *Informe semestral de actividades del Departamento de Procesos Técnicos 2004-2, 2005-2, 2006-1, 2006-2, 2007-1, 2007-2, 2008-1, 2008-2, 2009-1.*

- Ubicación: Departamento de Procesos Técnicos. Biblioteca del plantel Acueducto.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda detectar cuales son las razones por las que ha disminuido la cantidad de materiales procesados, a partir de esto se determinará la mejor forma de corregir este incumplimiento. Lo anterior puede determinarse estableciendo herramientas para conocer si el material procesado es el total del material adquirido.

INDICADOR 2.5

CRECIMIENTO DE LAS COLECCIONES.

Resultado:

La información obtenida de diversos documentos se compiló en los siguientes cuadros:

Tabla 27. Crecimiento semestral de colecciones. Plantel Acueducto
CRECIMIENTO DE LAS COLECCIONES EN EL PLANTEL ACUEDUCTO

COLECCIÓN	2005	2006	2007	2008	2009
Consulta	1682	1766	1921	1982	2111
Especial	106	115	139	156	156
General	6698	7298	7248	7941	8249
Reserva	157	173	175	125	174
Trabajos Escolares	65	187	246	258	296
Tesis	2355	2956	3496	3422	3666
Diapositivas	201	201	201	201	201
CD'S	110	243	456	613	753
Diskettes de 3 ½	23	26	26	26	27
Fotografías	0	35	35	35	35
Videocassettes	0	0	0	16	16
Mapas	0	0	0	106	130
TOTAL	11,397	13,000	13,943	14,881	15,814

Fuente: La autora, con datos tomados de informes semestrales del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

Tabla 28. Crecimiento semestral de colecciones. Plantel Cien Metros

CRECIMIENTO DE LAS COLECCIONES EN EL PLANTEL CIEN METROS					
COLECCIÓN	2005	2006	2007	2008	2009
Consulta	4418	5507	6540	6991	8129
Especial					
General					
Reserva					
Trabajos Escolares	0	0	79	104	176
Tesis	406	540	658	1523	1930
CD'S	105	184	370	370	493
Diskettes de 3 ½					
Videocassettes					
TOTAL	4,929	6,231	7,647	8,988	10,728

Fuente: La autora, con datos tomados de informes semestrales del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

Tabla 29. Crecimiento semestral de colecciones. Plantel Ticomán

CRECIMIENTO DE LAS COLECCIONES EN EL PLANTEL TICOMÁN					
COLECCIÓN	2005	2006	2007	2008	2009
Consulta	2077	2440	2723	3040	3385
Especial					
General					
Reserva					
Trabajos Escolares	180	202	218	247	247
Tesis	133	168	370	552	653
Diapositivas	135	140	184	208	299
CD'S					
Diskettes de 3 ½					
Videocassettes					
TOTAL	2,525	2,950	3,495	4,047	4,584

Fuente: La autora, con datos tomados de informes semestrales del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

Como podemos observar, a través de los años; la cantidad de volúmenes en cada colección se ha ido modificando de manera positiva, es decir, ha aumentado favorablemente el tamaño del acervo.

El promedio del crecimiento del acervo es de 1,104 volúmenes por semestre en el caso del plantel Acueducto, 1,450 para el plantel Cien Metros y 515 en el plantel Ticomán.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, porque el acervo se ha modificado positivamente en las tres bibliotecas universitarias.

Sustento probatorio:

- Documentos:
 - o Informes semestrales de actividades de las bibliotecas universitarias Justo Sierra, de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.
 - o Informes de la Coordinación de bibliotecas universitarias.
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda continuar con el desarrollo positivo de las bibliotecas, manteniendo el promedio semestral de crecimiento y buscar las vías necesarias para elevar este promedio.

INDICADOR 2.6

CONCIENTIZACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LA AUTOMATIZACIÓN EN LOS PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

Los esfuerzos encaminados a lograr la automatización de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, han sido constantes, como se puede ver a continuación:

Tabla 30. Proceso de automatización de las bibliotecas universitarias Justo Sierra

Enero 2006	Proyecto presentado por el Departamento de sistemas de la Universidad Justo Sierra, que tiene como objetivo principal “agilizar la búsqueda y recuperación de las fuentes de información existentes en nuestro acervo bibliográfico” ¹
22 / Feb / 2006	Se llevó a cabo una reunión en la que las personas encargadas de desarrollar el sistema SIB (Sistema Integral de Bibliotecas) de la Universidad Justo Sierra presentaron al personal bibliotecario un avance del sistema, mostrando los módulos que lo componen y se propone evaluar el sistema en una de las bibliotecas.
10 / May / 2006	Se realiza otra reunión en la que los desarrolladores del SIB entregaron la versión inicial del manual de usuario del sistema.
12 / May / 2006	Se define el plan de trabajo para implementar el sistema SIB en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra.

¹ Informe de la Coordinación de Bibliotecas dirigido al Vicerrector de la U. Justo Sierra el 04 de noviembre de 2008.

18 / May / 2006	La Coordinación de Bibliotecas Universitarias entrega un informe con las observaciones del personal de bibliotecas respecto del sistema SIB, que contiene los cambios necesarios para que este sea funcional en las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra.
Ene – Jun / 2006	Personal del Departamento de sistemas de la universidad asistieron a las bibliotecas a entrevistarse con el personal para conocer las actividades que se realizan y a partir de esta información crearon los módulos que integran el sistema. Durante estas entrevistas, los bibliotecarios brindaron la información requerida, así como el manual de procedimientos, reglamento, y también compartieron información sobre los sistemas de automatización comerciales.
Julio / 2006	Se realizaron cuatro presentaciones en las cuales el Depto. de sistemas mostró el funcionamiento del SIB. A lo largo de estas reuniones, los bibliotecarios realizaban observaciones y posibles cambios para mejorar el funcionamiento del sistema.
03 / Nov / 2006	Se instala la primera versión del SIB en la biblioteca del plantel San Mateo
16 / Abr / 2007	El Departamento de sistemas anuncia que la última versión del sistema SIB, se implementará en los planteles de Acueducto, Cien Metros y San Mateo. Así mismo, solicita a las bibliotecas universitarias le envíen los catálogos en Excel con un formato específico.
18 / Abr / 2007	Se cotiza el software SIABUC 8.
17 / Abr / 2008	Se solicita la instalación del Sistema Integral de Bibliotecas en los equipos de cómputo a disposición de los usuarios de la biblioteca del plantel Cien Metros, con la finalidad de ponerlo a prueba y para presentar un informe de su funcionamiento.
02 / Dic / 2008	La biblioteca del plantel Cien Metros, entrega un reporte de las fallas encontradas en el SIB.
16 / Ene / 2009	El responsable de la biblioteca del plantel Cien Metros envía un informe en el que detalla diversos errores detectados durante el uso del sistema de automatización SIB por los usuarios y el personal, concluyendo que dicho sistema duplica el tiempo de búsqueda y disminuye el éxito en la recuperación de información.
21 / Ene / 2009	Se cotiza la implementación del software Koha “Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas (SIGB)” para las bibliotecas universitarias y se envía la información a las autoridades de la institución.
10 / Feb / 2009	El ingeniero responsable del diseño del SIB, informa a la Coordinación de Bibliotecas Universitarias que los archivos del catálogo de la biblioteca del plantel Ticomán fueron recibidos y modificados para cargarlos en el SIB.
23 / Mar / 2009	Se comunica a través de un oficio al responsable del diseño del SIB las fallas que se han detectado durante el uso de este sistema en la biblioteca del plantel Ticomán.
26 / Mar / 2009	Se detectan nuevas fallas en el sistema, las cuales se reportan.
20 / Abr / 2009	Se realizó una reunión con la finalidad de dar atención y resolución a los problemas originados durante el proceso de implementación del SIB.
23 / Abr / 2009	Se imparte nuevamente una capacitación a todo el personal bibliotecario acerca del uso y funcionamiento de los módulos del sistema de bibliotecas SIB. Los bibliotecarios expresan las fallas que contiene el sistema.

Fuente: La autora, con datos tomados de informes de actividades realizadas para la instalación y/o automatización de los servicios bibliotecarios. México, 2010.

Cumplimiento: No se cumple. A pesar de que la coordinación de bibliotecas ha tratado de lograr la adquisición de alguno de los softwares comerciales, al parecer estos esfuerzos no han sido suficientes, ya que después de cuatro años de pretender la automatización no se ha logrado convencer a las autoridades universitarias de la importante necesidad de asignar el presupuesto necesario

para este fin. Por otra parte, resulta un problema la insistencia de las autoridades en que la automatización se realice a través de un software creado por la Universidad Justo Sierra.

Sustento probatorio:

- Documentos:
 - o Informe de las actividades realizadas para la instalación y/o automatización de los servicios bibliotecarios.
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda llevar a cabo una estrategia más convincente, en la que se destaque la necesidad urgente de la automatización, así como sus ventajas y desventajas. Debe de seguirse insistiendo en esto, ya que la mayoría de los organismos certificadores ponen como requisito el uso de un software especializado para bibliotecas. De la misma forma, es necesario concientizar a las autoridades de la institución sobre las dificultades y pérdida de tiempo al implementar un software creado por la misma universidad, que aunque podría ser funcional, se encuentra aún en etapas de prueba.

CRITERIO 3. CATÁLOGOS

INDICADOR 3.1

NIVEL DE CATALOGACIÓN, SISTEMA DE CLASIFICACIÓN E INDIZACIÓN ADECUADOS.

Resultado:

De acuerdo al *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas "Justo Sierra"*, "para determinar los elementos

*catalográficos y la forma en que serán registrados, se utilizan las Reglas de Catalogación Angloamericanas. -- 2ª. Ed.*²

Conforme al mismo manual, la signatura topográfica cuenta con los siguientes elementos: CLAVE DE UBICACIÓN, CLASIFICACIÓN DECIMAL DEWEY, NÚMERO DE CUTTER, AÑO DE PUBLICACIÓN (A PARTIR DE LA SEGUNDA EDICIÓN), NÚMERO DE TOMO Y/O VOLUMEN, NÚMERO DE EJEMPLAR³

“Los encabezamientos de materia se tomarán de la obra Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas / Biblioteca Luis Ángel Arango. – 3ª. Ed. – Bogotá: Rojas Eberhard, 1998”⁴

Por último, las bibliotecas universitarias Justo Sierra, no cuentan con catálogos de autoridad.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, excepto por el punto que se refiere a los catálogos de autoridad.

Sustento probatorio:

- Documentos:
 - o *Manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de colecciones de las bibliotecas “Justo Sierra” .*
 - o Base de datos (catálogo) de las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere comenzar a trabajar en un catálogo de autoridad adecuado a las necesidades de información de la comunidad universitaria, el cual beneficiaría a

² Manual de Políticas y Procedimientos para el Desarrollo de Colecciones de las Bibliotecas “Justo Sierra” p. 95.

³ Op cit. p. 101.

⁴ Op cit. p. 111.

los usuarios, ya que haría más sencilla la recuperación de material y evitaría la pérdida de información importante en el catálogo.

INDICADOR 3.2

UNIFORMIDAD EN LAS FICHAS BIBLIOGRÁFICAS.

Resultado:

Después de analizar las bases de datos en Excel, que cumplen la función de catálogos en las bibliotecas universitarias, se determinó que los registros bibliográficos cuentan con los siguientes elementos, así como el porcentaje en que se cumplen:

Tabla 31. Uniformidad en las fichas bibliográficas de las bibliotecas universitarias Justo Sierra

ELEMENTO	BIBLIOTECA ACUEDUCTO		BIBLIOTECA CIEN METROS		BIBLIOTECA TICOMÁN	
	SI/NO	%	SI/NO	%	SI/NO	%
Signatura topográfica	✓	100%	✓	100%	✓	100%
Autor	✓	85.51%	✓	90.58%	✓	92.37%
Título	✓	100%	✓	100%	✓	100%
Mención de responsabilidad	✗	--	✗	--	✗	--
Edición	✓	17.26%	✓	14.11%	✓	51.08%
Lugar de publicación	✓	99.56%	✓	99.78%	✓	100%
Editorial	✓	99.53%	✓	99.55%	✓	99.94%
Año de publicación	✓	99.49%	✓	98.43%	✓	99.89%
Descripción física	✓	48.92%	✓	52.90%	✓	99.51%
Serie	✓	6.72%	✓	19.49%	✓	0%
Notas	✓	12.02%	✓	24.73%	✓	13.56%
ISBN	✓	46.54%	✓	49.55%	✓	98.59%
Asientos secundarios de materia (encabezamientos de materia)	✓	39.76%	✓	47.66%	✓	98.54%
Asientos secundarios de autoría	✗	--	✗	--	✗	--
Asientos secundarios de título	✗	--	✗	--	✗	--

Fuente: La autora, con datos tomados de los catálogos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra. México, 2010.

Cumplimiento:

Biblioteca Acueducto:

No cumple, ya que el catálogo carece de mención de responsabilidad, así como de asientos secundarios. También podemos ver que de los doce elementos que contienen los registros, solamente seis de ellos tienen la información del material en un porcentaje del 85 al 100%. Es decir, la mayoría de los registros solo

cuentan con la información de clasificación, autor, título, lugar de publicación, editorial y año de publicación.

Biblioteca Cien Metros:

No cumple; en este caso, el estado del catálogo es muy similar al catálogo de la biblioteca Acueducto, puesto que, al igual que la anterior, no contiene mención de responsabilidad ni asientos secundarios. De la misma forma, solamente seis de los doce elementos considerados en el registro tienen la información del material del 85 al 100%.

Biblioteca Ticomán:

No cumple, ya que al igual que en las bibliotecas anteriores, carece de mención de responsabilidad y de los asientos secundarios. Por otro lado, podemos ver que este es el catálogo más completo de los tres, ya que de los doce elementos considerados en los registros, diez cuentan con la información del material en un porcentaje mayor al 90%.

Sustento probatorio:

- Documentos: Base de datos (catálogo) de las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere agregar los elementos que hacen falta en las bases de datos (catálogos), es decir, la mención de responsabilidad y los asientos secundarios de autoría y título. También se sugiere registrar la información faltante del material descrito en el catálogo, con la finalidad de contar con un catálogo más completo y más útil a los usuarios.

También es recomendable considerar la gran necesidad de adquirir un software de automatización de bibliotecas que convenga a las características de estas bibliotecas y facilite las actividades.

INDICADOR 3.3

UNIFORMIDAD EN LOS CATÁLOGOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

Resultado:

Después de comparar las bases de datos en Excel que las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra usan como catálogos se llegó a la conclusión de que a pesar de que los tres catálogos cuentan con los mismos elementos básicos, no son uniformes, ya que, la disposición de los elementos en el registro no es la misma, por ejemplo, en la biblioteca del plantel Acueducto, la celda del número de ejemplares se registra después de la celda que contiene la clasificación y en la biblioteca del plantel Cien Metros se registra antes. Otra de las diferencias es que en el catálogo de la biblioteca del plantel Ticomán la signatura topográfica se registra por separado, es decir, en una celda se registra la clasificación, en otra el cutter, en otra el año y en otra el ejemplar y en las otras dos bibliotecas se registra la signatura topográfica completa en una sola celda.

Cumplimiento: **No se cumple**, ya que a pesar de que cuentan con los mismos elementos básicos, existen diferencias que pueden confundir a los usuarios que hagan uso de los recursos de las tres bibliotecas.

Sustento probatorio:

- Documentos: Base de datos (catálogo) de las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda unificar la disposición de los elementos en el registro bibliográfico de la base de datos de Excel de las tres bibliotecas con la finalidad de facilitar el flujo de información entre ellas. Nuevamente, se debe hacer hincapié en la necesidad de un software que evite este tipo de deficiencias.

INDICADOR 3.4

PRESENTACIÓN DEL CATÁLOGO EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

Resultado:

- La actualización de los catálogos en cada una de las bibliotecas universitarias de la Universidad Justo Sierra se realiza cada vez que el bibliotecario o encargado de los procesos técnicos registran nuevos ejemplares o títulos a la colección. Debido a que el catálogo se encuentra en Excel, cuando se actualiza es necesario volver a cargar este documento en cada uno de los equipos de cómputo de la biblioteca. La corrección de datos se realiza anualmente, con base en los resultados obtenidos durante el inventario.

- La ordenación de los fondos en el catálogo, es decir, de las diferentes colecciones de las bibliotecas universitarias es entendible aunque no es práctica ya que existe un documento de Excel para cada una de las colecciones.

- La biblioteca del plantel Acueducto cuenta con 8 PC's para consulta del catálogo y en 6 de ellas es posible acceder a recursos electrónicos.
- La biblioteca del plantel Cien Metros únicamente cuenta con 2 PC's para consulta del catálogo. A un lado de esta biblioteca se ubica una sala de cómputo, en la que pueden consultar los recursos electrónicos.
- En la biblioteca del plantel Ticomán se cuenta también con 2 PC's en las que los usuarios pueden consultar el catálogo y los recursos electrónicos.
- Desde el sitio web de la universidad (<http://www.justosierra.com>) es posible visualizar únicamente el catálogo bibliográfico de las bibliotecas universitarias, sin embargo estos catálogos no se actualizan constantemente.

Cumplimiento: No se cumple, ya que los catálogos no son actualizados de manera constante. A pesar de esto, el número de equipos de cómputo es suficiente en las 3 bibliotecas.

Sustento probatorio:

- Documentos: Base de datos (catálogo) de las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Los resultados arrojados por este indicador recalcan nuevamente la necesidad de implementar un sistema automatizado que permita gestionar los catálogos de manera sencilla y con mayor beneficio para los usuarios.

INDICADOR 3.5

EFFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN BIBLIOGRÁFICA EN EL CATÁLOGO.

Resultado:

- Las fichas en los catálogos no son claras, ya que la presentación de los catálogos es en Excel, lo que no permite mostrar la información de manera entendible, asimismo, no todos los registros tienen encabezamientos de materia, y los que los tienen no cuentan con referencias a los encabezamientos validados.

- El catálogo sí da la información sobre la ubicación de la obra, ya que cuenta con la clasificación.

- Puntos de acceso: En los catálogos solo se puede hacer una búsqueda general, en la cual tiene que transcribirse el título o autor de manera exacta, es decir con los signos de puntuación del registro, de lo contrario no se recupera la información; la distinción entre mayúsculas y minúsculas no es necesaria. La búsqueda por materia es incompleta, ya que no todos los registros bibliográficos cuentan con encabezamientos de materia.

- Uso de palabras clave: Los catálogos no poseen la capacidad de utilizar operadores booleanos ni búsquedas por palabras clave.

- Tipo de materiales: Los catálogos no contienen toda la variedad de materiales de la biblioteca. Hay un catálogo diferente para cada uno de los soportes y es necesario realizar una nueva búsqueda en cada uno de ellos para recuperar toda la información.
- Presentación de los resultados de las búsquedas: Debido a que la consulta es en Excel, los resultados no tienen una presentación adecuada.
- Opciones de ayuda al usuario: Los catálogos no ofrecen ningún tipo de ayuda al usuario sobre su funcionamiento o forma de uso.
- Información sobre el estado de circulación de los materiales: Los catálogos no ofrecen ningún tipo de información sobre el estado de circulación de los materiales.

Cumplimiento: No se cumple, ya que los catálogos no cuentan con ninguna de las características básicas.

Sustento probatorio:

- Documentos: Base de datos (catálogo) de las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.
- Ubicación: Coordinación de Bibliotecas Universitarias y en las bibliotecas universitarias de los planteles Acueducto, Cien Metros y Ticomán.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere la inmediata adquisición de un software que facilite el uso del catálogo a través de una presentación más amigable y con opciones de búsqueda que den mejores resultados en la recuperación de información.

CRITERIO 4. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

INDICADOR 4.1

ESPACIO DESTINADO A LAS ACTIVIDADES DE PROCESOS TÉCNICOS Y AL ALMACENAMIENTO DEL MATERIAL NO PROCESADO.

Resultado:

Biblioteca Acueducto:

Esta biblioteca cuenta con un cubículo destinado a las actividades de Procesos Técnicos, el cual mide cerca de 10 m². Este cubículo se encuentra dentro del espacio donde se resguarda el acervo, por lo tanto, solo el personal tiene acceso a él. A pesar de que el espacio es apropiado, en contadas ocasiones, el espacio ha sido insuficiente para albergar el material próximo a procesarse. Cuenta con ventilación natural adecuada y suficiente iluminación.

Biblioteca Cien Metros:

Aunque se cuenta con un cubículo apto para los procesos técnicos, este no se utiliza, puesto que se encuentra ubicado en el extremo opuesto al espacio ocupado por el personal y el acervo, por lo que para acceder es necesario cruzar la sala de lectura, lo que pone en riesgo el material. Además su ubicación no facilita las actividades del personal que se encarga a la vez de los procesos técnicos y del servicio a usuarios. Por lo anterior las actividades de procesos técnicos no tienen un lugar específico, pero cuentan con el espacio suficiente en el área donde se resguarda el acervo; existe buena iluminación pero no brinda seguridad al material, ya que al ser un lugar muy húmedo, permite el alojamiento de insectos que perjudican el material bibliográfico.

Biblioteca Ticomán:

Esta biblioteca no cuenta con ningún espacio designado para los procesos técnicos, por lo tanto, éstos se realizan en el área destinada al acervo y al servicio a usuarios. Cuenta con iluminación y ventilación adecuada. El espacio es suficiente.

Cumplimiento:

Biblioteca Acueducto: **Sí se cumple.**

Biblioteca Cien Metros: **No se cumple**, porque el espacio no contribuye a la buena conservación del material.

Biblioteca Ticomán: **Sí se cumple.**

Sustento probatorio:

- Fuente directa: Personal de las bibliotecas universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda designar un área específica para realizar los procesos técnicos, esto en el caso de los planteles Cien Metros y Ticomán. Asimismo, es necesario detectar primero las características de este lugar para saber si es adecuado a las necesidades del Departamento de Procesos Técnicos.

INDICADOR 4.2

EXISTENCIA DE MOBILIARIO APROPIADO PARA REALIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

Mobiliario de la biblioteca Acueducto:

- Tres escritorios
- Una mesa de trabajo
- Una silla secretarial
- Tres sillas apilables
- Dos estantes metálicos (para material no procesado)
- Dos carritos para traslado de libros

Mobiliario de la biblioteca Cien Metros:

- Dos carritos para traslado de libros
- Tres escritorios
- Dos mesas de trabajo
- Una silla apilable

- Cuatro sillas secretariales
- Un sillón ejecutivo

Mobiliario de la biblioteca Ticomán:

- Dos carritos para traslado de libros
- Dos escritorios
- Dos mesas de trabajo
- Dos sillas secretariales
- Dos sillas apilables

Cumplimiento: Sí se cumple, ya que las bibliotecas universitarias cuentan con el mobiliario básico para realizar las funciones del Departamento de Procesos Técnicos.

Sustento probatorio:

- Fuente directa: Personal bibliotecario de las bibliotecas universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere que la Coordinación de Bibliotecas se encuentre actualizada en cuanto al mobiliario de novedad que pueda resultar útil para el mejor desempeño de las bibliotecas universitarias y en particular del Departamento de Procesos Técnicos. También es necesario que la Coordinación de Bibliotecas mantenga informada a las autoridades institucionales sobre las carencias de mobiliario que se presenten en cada una de las bibliotecas universitarias.

INDICADOR 4.3

EXISTENCIA DE MATERIAL Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO PARA REALIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

Material y herramientas de trabajo en la biblioteca Acueducto:

- *Reglas de Catalogación Angloamericanas*. 2° edición. Actualización 2003.

- *Sistema de Clasificación Decimal Dewey*. 21° edición.
- *Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas*. 3° edición.
- Papelería: Etiquetas, sellos de propiedad, cojines de tinta, cintas adhesivas, bolígrafos, lápices, marcatextos, gomas, sacapuntas, clips, correctores, cutter, cinta métrica.

Material y herramientas de trabajo en la biblioteca Cien Metros:

- *Reglas de Catalogación Angloamericanas*. 2° edición. Actualización 1998.
- Papelería: Etiquetas, sellos de propiedad, cojines de tinta, cintas adhesivas, bolígrafos, lápices, marcatextos, gomas, sacapuntas, clips, correctores, cutter, cinta métrica.

Material y herramientas de trabajo en la biblioteca Ticomán:

- Papelería: Etiquetas, sellos de propiedad, cojines de tinta, cintas adhesivas, bolígrafos, lápices, marcatextos, gomas, sacapuntas, clips, correctores, cutter, cinta métrica.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, ya que cada biblioteca cuenta con el material necesario. La biblioteca del plantel Acueducto es la única que cuenta con *RCAA*, *SCDD* y *LEMB*, porque es ahí donde se ubica el Departamento de Procesos Técnicos.

Sustento probatorio:

- Fuente directa: Personal bibliotecario de las bibliotecas universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere actualizar el *SCDD* por la edición. También se sugiere adquirir diccionarios de autores, así como diccionarios generales que sean exclusivos para los procesos técnicos, ya que los que se utilizan, se encuentran a disposición de los usuarios.

INDICADOR 4.4

EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO ADECUADO PARA LOS PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

Biblioteca Acueducto:

El área de procesos técnicos en la biblioteca Acueducto, cuenta con una computadora LG, Procesador Intel Pentium II, 400 MHz, 192 MB de RAM, 1 unidad de disco flexible 3.5, lector de CD, lector de USB, con acceso a Internet por medio de cable de red, en donde se realizan la mayoría de las actividades del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.

Biblioteca Cien Metros:

La biblioteca del plantel Cien Metros, cuenta con dos computadoras personales, para todas las actividades bibliotecarias, incluidas las correspondientes a los procesos técnicos. Éstas computadoras son LG, Procesador Intel Pentium II, 400 MHz, 192 MB de RAM, 1 unidad de disco flexible 3.5, lector de CD, lector de USB, con acceso a Internet e Intranet por medio de cable de red, también se cuenta con dos impresoras HP LaserJet P2015.

Biblioteca Ticomán:

Al igual que la biblioteca de Cien Metros, la del plantel Ticomán cuenta con dos computadoras para el personal bibliotecario. Éstas computadoras son LG, Procesador Intel Pentium II, 400 MHz, 192 MB de RAM, 1 unidad de disco flexible 3.5, lector de CD, lector de USB, con acceso a Internet e Intranet por medio de cable de red, también se cuenta con una impresora HP LaserJet P2015.

Cumplimiento: No cumple, ya que por su baja capacidad de memoria no soporta la información requerida, es decir, se vuelve lenta y no permite efectuar las actividades adecuadamente y de manera rápida.

Sustento probatorio:

- Equipos de cómputo de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda solicitar la actualización de equipos informáticos, principalmente del Departamento de Procesos Técnicos.

INDICADOR 4.5

EXISTENCIA DE SOFTWARE ADECUADO PARA LOS PROCESOS TÉCNICOS.

Resultado:

Los equipos de cómputo utilizados para las actividades del Departamento de Procesos Técnicos cuenta con paquetería de Microsoft Windows XP Profesional, Versión 2002, Service Pack 3.

- Procesador de palabras : Microsoft Word.
- Hoja de cálculo : Microsoft Excel.
- Manejador de bases de datos : Microsoft Access.
- Presentador/texto : Microsoft PowerPoint.
- Correo electrónico : Microsoft Outlook.

Todos los programas instalados cuentan con licencia original.

Cumplimiento: No se cumple, debido a que es una versión obsoleta y por lo tanto no permite ver las aplicaciones o no puede leerse la información contenida en archivos de versiones actuales.

Sustento probatorio:

- Equipos de cómputo de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda solicitar la actualización de software, principalmente del Departamento de Procesos Técnicos,

CRITERIO 5. PERSONAL

INDICADOR 5.1

PERSONAL DIRECTIVO CALIFICADO.

Resultado:

Para evaluar este indicador es necesario conocer las características y funciones del personal directivo de las bibliotecas, en este caso el Coordinador de bibliotecas universitarias.

Acerca de la persona que tiene a su cargo la Coordinación de Bibliotecas Universitarias Justo Sierra, se detectó que su nivel educativo es de pasante de la licenciatura en Biblioteconomía de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y de acuerdo a la descripción de puestos (véase capítulo 2), administra los recursos humanos, materiales y documentales de las tres bibliotecas y en general organiza todas las actividades que se realizan en ellas.

Cumplimiento: **Sí se cumple** el indicador en lo referente a los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. Sin embargo no cumple con lo estipulado por las *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación*, porque a pesar de que cuenta con la educación pertinente para el puesto, no cuenta con el grado mínimo de licenciatura.

Sustento probatorio:

- Documentos:
 - o Currículum vitae de la Coordinadora de Bibliotecas Universitarias.
 - o Manual de descripción de puestos (ver indicador 1.3)
- Ubicación: Departamento de Decursos Humanos. Plantel Acueducto.
- Fuente directa: Coordinadora de Bibliotecas Universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se recomienda alentar de manera más notable al personal directivo para concluir los procesos de titulación y posibles especializaciones posteriores, en beneficio de las bibliotecas universitarias.

INDICADOR 5.2

PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO ADECUADO.

Resultado:

En cuanto al personal que técnico y administrativo que cumple con las actividades de procesos técnicos, todos los bibliotecarios son pasantes de la licenciatura en Biblioteconomía de la ENBA o de la licenciatura en Bibliotecología del Colegio de Bibliotecología de la UNAM.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, aunque de manera parcial, pues a pesar de que el personal tiene los conocimientos adecuados a sus funciones, es necesario contar con el grado de licenciatura.

Sustento probatorio:

- Documentos:
 - o Currículum vitae del personal de las bibliotecas universitarias.
 - o Manual de descripción de puestos (ver indicador 1.3)
- Ubicación: Departamento de Recursos Humanos. Plantel Acueducto.
- Fuente directa: Personal de las bibliotecas universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere alentar de manera más notable al personal técnico y administrativo para concluir los procesos de titulación y posibles especializaciones posteriores, en beneficio de las bibliotecas universitarias.

INDICADOR 5.3

PERSONAL AUXILIAR.

Resultado:

Tres de los auxiliares que laboran en las bibliotecas universitarias Justo Sierra cuentan con el bachillerato concluido y uno más cuenta con una licenciatura en Derecho, periódicamente se asigna uno o dos becarios en cada biblioteca;

estos becarios cursan diferentes licenciaturas en la misma institución y realizan actividades correspondientes al personal auxiliar.

Cumplimiento: **Sí se cumple**, ya que el personal auxiliar de las bibliotecas universitarias Justo Sierra, cuenta con la educación necesaria de acuerdo a las actividades y funciones que llevan a cabo y cumplen con lo establecido en los parámetros utilizados en este indicador.

Sustento probatorio:

- Documentos:
 - o Currículum vitae del personal auxiliar de las bibliotecas universitarias.
 - o Manual de descripción de puestos (ver indicador 1.3)
 - o Cartas de asignación de becarios.
- Ubicación: Departamento de Recursos Humanos. Plantel Acueducto.
- Fuente directa: Personal auxiliar de las bibliotecas universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere continuar con las políticas actuales de selección de personal auxiliar.

INDICADOR 5.4

SISTEMAS DE SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL.

Resultado:

CAPACITACIÓN:

El personal de las bibliotecas indicó que los cursos y talleres que se han impartido son los siguientes:

- Curso : Calidad en el servicio (impartido del 6 al 9 de agosto del 2007, con una duración de 12 horas.)
- Taller de Inducción a protección civil (impartido en agosto del 2005, con una duración de 6 horas.)

- Encuadernación y restauración de libros (impartido en agosto de 2004, con una duración de 12 horas.)

Además semestralmente se imparten a nivel institucional algunos cursos de manejo de paquetería de Office, seguridad en el trabajo, etc., sin embargo la asistencia es voluntaria y no debe interferir con la entrega de trabajos pendientes.

SELECCIÓN:

El proceso de selección para el personal de biblioteca es el siguiente: se reciben las solicitudes de empleo en el Departamento de Recursos Humanos; los candidatos que cumplan con los requisitos del puesto son entrevistados por personal de recursos humanos y posteriormente son sometidos a pruebas psicométricas de aptitud, capacidad y de temperamento-personalidad. Los candidatos más adecuados de acuerdo a las pruebas psicométricas son citados a una entrevista con el coordinador de biblioteca; en esta entrevista se aplica una prueba de conocimientos diseñada para el personal de las bibliotecas. De acuerdo a los resultados obtenidos, el coordinador elige al candidato que considera más idóneo para el puesto.

EVALUACIÓN:

La evaluación del personal se realiza anualmente y esta consta de tres partes; la primera es una autoevaluación en línea, en la que el empleado evalúa su desempeño laboral; la segunda se refiere a una evaluación realizada por el jefe directo y la última parte es una encuesta a los alumnos sobre el servicio que reciben. A partir de esto se obtiene una calificación a partir de la cual se hacen observaciones y recomendaciones al empleado para la mejora de sus actividades.

Cumplimiento:

Sí se cumple, en lo referente a la selección y evaluación.

No se cumple, en cuanto a la capacitación, ya que dentro de la institución se imparten muy pocos cursos y talleres específicos para el personal de las

bibliotecas universitarias y éstos se realizan esporádicamente, es decir, sin una periodicidad establecida. Por otro lado, no se motiva al personal ni se brindan facilidades para que asistan a los cursos que la institución educativa ofrece sobre Office, protección civil u otros temas de interés.

Sustento probatorio:

- Fuente directa: Personal de las bibliotecas universitarias y coordinadora de las bibliotecas universitarias.

Recomendaciones y sugerencias:

Se sugiere que el coordinador de las bibliotecas universitarias presente a las autoridades institucionales correspondientes un calendario de capacitación del personal, en el que proponga la realización periódica de cursos y talleres que resulten benéficos para las bibliotecas universitarias. Asimismo se recomienda que faciliten las condiciones necesarias para que los empleados acudan a los cursos impartidos por la universidad.

4.2 Discusión de los resultados

Al finalizar la evaluación del Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, a través de los indicadores que se diseñaron específicamente con esta finalidad, se obtuvieron muchos datos que pueden servir para formarse una idea de la situación actual de esta área.

Es importante recordar que el Departamento de Procesos Técnicos no se había sometido anteriormente a un proceso de evaluación, por lo que esta evaluación tiene indicadores que pueden ser mejorados o en algunos casos podrían detallarse más; con la finalidad de obtener resultados aún más apegados a la situación real de los procesos técnicos en esta institución.

Para facilitar el desarrollo de la investigación, ésta se realizó dividiendo el área en 5 grandes criterios que son: normatividad, procedimientos, catálogos, instalaciones e infraestructura y personal. Los resultados generales son los siguientes:

NORMATIVIDAD

En cuanto a los indicadores referentes a la normatividad en el Departamento de Procesos Técnicos, se concluye que, en general, el departamento cuenta con la normatividad necesaria para llevar a cabo sus funciones dentro de las bibliotecas universitarias, ya que se cuenta con los manuales de políticas y procedimientos y con los reglamentos indicados, el único punto que se debe considerar es la actualización constante de la normatividad y su autorización por las autoridades. A pesar de esto, la normatividad es bien conocida por los empleados de las bibliotecas universitarias y por los usuarios. También es necesario que la Coordinación de Bibliotecas desarrolle una mejor comunicación con otras áreas, por ejemplo, con el Departamento de Recursos Humanos y con la Dirección Académica, ya que esto repercutirá en el conocimiento por parte del personal de los manuales de descripción de puestos y en la validación periódica de la normatividad bibliotecaria de la Universidad Justo Sierra.

PROCEDIMIENTOS

En este rubro, podemos concluir que a pesar de que las actividades del Departamento de Procesos Técnicos debe ser replanteadas con la finalidad de optimizar tiempo y recursos, éstas se llevan a cabo de manera aceptable.

El proceso de la adquisición de materiales no se está logrando de la mejor manera ya que se puede ver, que del material solicitado, solo una pequeña parte

es adquirida, por la misma razón el número de material procesado por semestre ha ido disminuyendo.

En contraparte, podemos ver que el promedio de material procesado es favorable y la cantidad de ítems en cada colección ha ido en aumento.

Otro punto negativo es la falta de un sistema de automatización del Departamento de Procesos Técnicos, el cual permitiría llevar un mejor control de las actividades y de las estadísticas del área en cuestión.

CATÁLOGOS

El nivel de catalogación y el sistema de clasificación utilizados son aceptables, sin embargo el resultado es negativo en cuanto a catálogos de autoridad ya que estos no existen.

Los registros bibliográficos no contienen los elementos básicos y se encuentran incompletos. Así mismo, existen grandes diferencias entre la ordenación de los catálogos de cada una de las tres bibliotecas. Esto implica pérdidas de tiempo durante el proceso técnico, ya que el registro de un libro, debe realizarse de manera diferente en cada catálogo.

La consulta del catálogo es insatisfactoria ya que las bibliotecas carecen de un sistema de automatización que permita la consulta del catálogo de manera sencilla y perfectamente entendible. La presentación no es amigable y al no utilizar un programa especializado en bibliotecas, carece de formas más efectivas de recuperación de la información.

INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

En general, las bibliotecas universitarias Justo Sierra, tienen el espacio necesario para llevar a cabo las actividades correspondientes a los procesos técnicos, también cuentan con el mobiliario y las herramientas de trabajo necesarias. Nuevamente, el único inconveniente en cuanto a infraestructura es que los equipos de cómputo que se utilizan son obsoletos, no tienen memoria suficiente para ejecutar rápidamente los programas y estos se tienen con licencia pero de versiones no actualizadas.

PERSONAL

El personal de las bibliotecas universitarias reúne las características necesarias para realizar de manera satisfactoria las actividades bibliotecarias. Todos los bibliotecarios cuentan con educación a nivel superior en el área bibliotecológica, sin embargo, es preciso contar con un programa de capacitación laboral constante, que brinde a los empleados mejores herramientas para dar un servicio de calidad en todos sus aspectos.

También por cuestiones de acreditación ante diversas asociaciones verificadoras es necesario cumplir con el requisito de personal titulado en el área, por lo que es necesario que se impulse a los bibliotecarios a dar continuidad a sus procesos de titulación y/o educación continua.

CONCLUSIONES

A través de la presente investigación se pudo observar, en primer lugar, la importancia de las bibliotecas dentro de la formación profesional, ya que en todos los niveles de educación, pero determinadamente en la profesional, la biblioteca colabora activamente en la creación del conocimiento y refleja la situación en la que se encuentra la institución académica a la que pertenece.

Dentro de este marco, es preciso que todos los elementos que conforman la biblioteca cumplan con ciertas características indispensables, por ejemplo, es necesario que se cuente con una misión y visión establecidas, que cumpla con el acervo requerido de acuerdo a los objetivos, que las instalaciones, el mobiliario y la distribución de los espacios sean adecuados, etc.

Los procesos técnicos, son a su vez, un área de considerable importancia en el desarrollo de la biblioteca, ya que un buen desempeño de esta área se verá reflejado en mayores beneficios a la hora de la recuperación de información. Es decir, si los procesos técnicos se realizan adecuadamente, los usuarios contarán con mejores herramientas para realizar búsquedas en el catálogo.

Los procesos técnicos son una parte fundamental dentro del servicio bibliotecario, derivado de esta investigación se percibió que lo más importante en una biblioteca es contar con un acervo, (contenido en diferentes soportes) que satisfaga las necesidades del usuario y que éste se encuentre perfectamente organizado y registrado de manera tal que brinde al usuario la mayor cantidad disponible de posibilidades de búsqueda y recuperación.

Para poder lograr lo anterior, la evaluación es un proceso que nos permite conocer la situación actual de un área determinada o de la biblioteca en su conjunto, para que a través de los resultados obtenidos se dispongan los cambios

pertinentes en los puntos que resulten negativos, o por el contrario, reforzar los elementos positivos.

A lo largo de la presente investigación se detectó la relevancia que tiene la evaluación dentro de la administración bibliotecaria, ya que a pesar de tener conocimiento de las rutinas de trabajo o de la situación que prevalece en una biblioteca, o en este caso, en el Departamento de Procesos Técnicos, es hasta que se analiza por medio de una evaluación que realmente se puede entender un poco más la verdadera problemática del área a evaluar.

Existe una amplia gama de métodos de evaluación para bibliotecas, sin embargo, la evaluación a través de indicadores es un método fácilmente aplicable, ya que permite el análisis por partes o categorías; por lo que resulta menos complejo.

Durante la investigación, se pudo notar que el uso de indicadores resulta muy útil, ya que sirven de guía para el análisis del comportamiento de los procesos y también pueden ser un instrumento de apoyo al momento de realizar planeaciones posteriores.

De la misma forma, se constató que la evaluación es un proceso que no debe realizarse de manera aislada, por el contrario, debe estar estrechamente vinculado con la planeación y organización de la biblioteca, para que de esta forma, cumpla con sus objetivos.

Se comprobó que el Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra, es el área perteneciente a la Coordinación de Bibliotecas Universitarias, que se encarga de procesar el material de las tres bibliotecas universitarias de esta institución educativa

Las funciones y actividades del departamento se llevan a cabo con muchas dificultades, ya que el desinterés o desinformación por parte de las autoridades de la universidad repercute negativamente en el desarrollo de los procesos técnicos y por lo tanto, de las bibliotecas universitarias.

A pesar de lo anterior, el Departamento de Procesos Técnicos cumple con sus objetivos, los cuales se enfocan en la correcta organización de los materiales que integran el acervo de las bibliotecas universitarias. Sin embargo, esto podría realizarse con mayor efectividad si se implementara un sistema de automatización con computadoras equipadas adecuadamente para este fin.

A manera de resumen, podemos decir que las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra y específicamente el Departamento de Procesos Técnicos cuenta con diversas fortalezas y oportunidades.

Entre las fortalezas están que el Departamento de Procesos Técnicos de las bibliotecas de la Universidad Justo Sierra cuenta con la normatividad adecuada para desempeñar sus funciones y cumplir sus objetivos. Asimismo, cuenta con personal capacitado en el área bibliotecológica para realizar las actividades bibliotecarias. Se cuenta con las herramientas necesarias, (es decir, sistemas de clasificación, reglas de catalogación, encabezamientos de materia, etc.) y con el espacio y mobiliario adecuado para los procesos técnicos. La cantidad de material procesado es, bajo mi criterio, aceptable y el crecimiento de las colecciones por semestre es constante.

Referente a las debilidades podemos decir que dentro del Departamento de Procesos Técnicos, la falta de un sistema de automatización, la falta de uniformidad en los registros de los catálogos de las bibliotecas, la poca efectividad en el sistema de búsqueda y recuperación de información en el catálogo, son las grandes debilidades del área. En menor medida la falta de capacitación constante también puede considerarse una debilidad.

Se determinó que otra de las debilidades del Departamento de Procesos Técnicos, precisamente es el no contar con un sistema de evaluación específico para las actividades que ahí se realizan.

Por último, se concluyó que todas las acciones y esfuerzos que realicen las bibliotecas universitarias deben beneficiar directamente el desarrollo profesional y personal de sus usuarios, permitiéndoles que su preparación se vea enriquecida, poniendo a su alcance todas las herramientas disponibles para este fin.

Como recomendación final, es importante que los resultados obtenidos sean conocidos por todos los implicados en el área de los procesos técnicos, ya que de esta manera, será posible que se tomen acciones concretas para solucionar los problemas que se obtuvieron de la evaluación.

De la misma forma, es necesario que los resultados de esta investigación sean presentados ante las autoridades de la Universidad Justo Sierra, con la finalidad de que ellos tengan conocimiento de la situación actual de los procesos técnicos y en general, de las bibliotecas universitarias, esperando que algunas de las recomendaciones expuestas en este trabajo sean aprobadas y posteriormente implementadas para beneficio de la comunidad universitaria.

Lo anterior es importante, ya que en determinados indicadores, es posible realizar mejoras a través de acciones llevadas a cabo por el personal; pero en algunos otros de los indicadores es necesaria la participación activa de las autoridades de la institución, por ejemplo, para aprobar el presupuesto necesario para la automatización de la biblioteca, para lo que también será necesario presentar un informe detallado de las ventajas que se obtendrán por medio de la implementación del sistema automatizado; así como un análisis de los sistemas recomendados de acuerdo a las necesidades específicas de las bibliotecas universitarias Justo Sierra.

De esta forma, la institución o universidad a la que sirva la biblioteca universitaria de calidad se verá beneficiada a su vez, ya que su nivel educativo se acrecentará. Es decir, que la institución formará profesionales que cuenten con los conocimientos y con los instrumentos necesarios para su óptimo desarrollo personal y profesional, lo cual tendrá efectos directos en beneficio de su comunidad; cumpliendo de esta forma con la misión de la institución educativa.

OBRAS CONSULTADAS

ALONSO Arévalo, Julio. *Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM* [en línea]. Salamanca: Universidad, [199-?] [fecha de consulta: 18 Febrero 2010].

Disponible en:

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/efqm_evaluacion_bibliouniversitarias.pdf&%5d

ALONSO Arévalo, Julio, ECHEVERRÍA Cubillas, Ma. José y MARTÍN Cerro, Sonia. *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación.* [en línea]. León: Universidad, 1999. [fecha de consulta: 11 Junio 2010].

Disponible en:

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo_otros.pdf&%5d

ALVARADO, Andrés y HERNÁNDEZ, Ricardo. *Informática en administración.* México: Trillas, 1992. 248 p.

ANDA Gutiérrez, Cuauhtémoc. *Administración y calidad.* México: Limusa, 2000. 191 p.

ARELLANO Rodríguez, J. Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México.* México: SEP, ENBA, 2000. 97 p.

ARRIOLA Navarrete, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad.* México: Alfagrama, 2006. 128 p.

ASOCIACIÓN Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Consejo Regional Centro Occidente. Grupo de Trabajo de Bibliotecas. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES.* México: ANUIES, 2000. [fecha de consulta: 12 julio 2010].

Disponible en:

http://bibliotecas.uag.mx/rebco/DOCUMENTOS/Gu%C3%ADa_Meto.pdf

LA BIBLIOTECA universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias: Informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI. Cádiz: Universidad, 1999. 81 p.

CARRIÓN Gutiérrez, Manuel. *Manual de bibliotecas.* 2° ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993. 766 p.

LOS CATÁLOGOS de la biblioteca pública. 3° ed. México: CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas, 2001. 85 p.

COMUNICADO No. 2. México: Universidad Justo Sierra, 2005.

CULEBRA y Vives, Cecilia. *Metodología de diagnóstico y evaluación en adquisiciones y procesos técnicos.* Investigación Bibliotecológica [en línea]. Enero-junio 1993, vol. 7, no. 14 [fecha de consulta: 3 Septiembre 2010].

Disponible en:

<http://132.248.242.3/~publica/archivos/14/ibi000701403.pdf>

DEWEY, Melvin. *Sistema de Clasificación Decimal Dewey e Índice Relativo.* 21° ed. Bogotá: Rojas Eberhard Editores Ltda., 2000. 4 v.

DICCIONARIO de administración y finanzas. Barcelona: Océano, 2002. 704 p.

EL UNIVERSO de las universidades particulares en México. México: FIMPES, 2007. 197 p.

ESCAMILLA G., Gloria. *La interpretación catalográfica de los libros.* 2° ed. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1995. 237 p.

ESCOLAR, Hipólito. *Historia de las bibliotecas.* 3° ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. 593 p.

ESTÁNDARES para bibliotecas universitarias chilenas [en línea]. 2° ed. Santiago: Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2001. [fecha de consulta: 22 febrero 2010].

Disponible en:

<http://www.upch.edu.pe/duiict/enlaces/uno/pdf/estandares%20chilenos.pdf>

EVANS, James R. y LINDSAY, William M. *La administración y el control de calidad*. 4° ed. México: Thomson, 2000. 785 p.

FERNÁNDEZ de Zamora, Rosa María. *Apuntes para la historia de las bibliotecas universitarias de México*. México: ABIESI, 1976.

FLEITMAN, Jack. *Evaluación integral*. México: McGraw – Hill Interamericana, 1994. 211 p.

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

GARCÍA Reche, Gregorio. *La calidad en las bibliotecas universitarias*. [en línea]. XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, 2004. [fecha de consulta: 03 marzo 2010].

Disponible en:

http://www.aab.es/pdfs/jba13/calidad_bu.pdf

GARZA Mercado, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria*. 2° ed. México: El Colegio de México, 1984. 194 p.

GLOSARIO ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1988. 473 p.

GÓMEZ Hernández, José A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: Universidad, 2002. 342 p.

GORDOA, Víctor. *El poder de la imagen pública*. México: Grijalbo, 2004. 269 p.

HERNÁNDEZ Hernández, Enrique. *Auditoría de informática: un enfoque metodológico y práctico*. 2° ed. México: Patria Cultural, 2000. 323 p.

HERNÁNDEZ y Rodríguez, Sergio. *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: McGraw-Hill Interamericana, 2002. 469 p.

HERNÁNDEZ y Rodríguez, Sergio. *Introducción a la administración: teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. 4° ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2006. 464 p.

INFORME de actividades bibliotecarias del semestre 2001-2. México: Biblioteca Universitaria Justo Sierra, 2001.

INFORME de actividades. Semestre 2003-2. Bibliotecas Universitarias. México: Universidad Justo Sierra, 2003.

INFORME de actividades semestre 2005-2. Biblioteca Ticomán. México: Universidad Justo Sierra, 2005.

INFORME de actividades. Semestre 2005-2. Coordinación de Bibliotecas. México: Universidad Justo Sierra, 2005

INFORME de actividades semestre 2006-2. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2006.

INFORME de actividades semestre 2006-2. Biblioteca Ticomán. México: Universidad Justo Sierra, 2006.

INFORME de actividades semestre 2007-2. Biblioteca Ticomán. México: Universidad Justo Sierra, 2007.

INFORME de actividades semestre 2008-1. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

INFORME de actividades 2008-1. Plantel Acueducto. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

INFORME de actividades semestre 2008-2. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

INFORME de actividades semestre 2009-2. Biblioteca Cien Metros. México: Universidad Justo Sierra, 2009.

INFORME de actividades semestre 2009-2. Biblioteca Ticomán. México: Universidad Justo Sierra, 2009

INFORME del Departamento de Procesos Técnicos 2008-2. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

INFORME del Departamento de Procesos Técnicos 2009-2. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

LAULIÉ Campos, ME. *Los bibliotecólogos y los procesos de autoevaluación y acreditación de las universidades chilenas: sus realidades y desafíos.* Biblos [en línea]. Ene-Mar 2008, no. 30 [fecha de consulta: 30 Junio 2010].

Disponible en:

<http://www.revistabiblos.com/ojs/index.php/biblos/article/view/20/31>

LEPELEY, María Teresa. *Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación.* México: McGraw – Hill Interamericana, 2003. 118 p.

LERNER, Fred. *Historia de las bibliotecas del mundo: desde la invención de la escritura hasta la era de la computación.* Buenos Aires: Troquel, 1999. 283 p.

LISTA de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas. 3° ed. Bogotá: Rojas Eberhard Editores Ltda., 1998. 2 v.

LUGO-HUBP, Margarita. *Las bibliotecas universitarias mexicanas: apuntes para un diagnóstico.* Métodos de Información (MEI) [en línea]. Septiembre 2000, vol. 7, no. 40. [fecha de consulta: 30 Junio 2010].

Disponible en:

<http://eprints.rclis.org/887/1/2000-40-45.pdf>

MANO González, M. *Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias.* Revista Española de Documentación Científica [en línea]. Abr-Jun 1998, vol. 21, no. 2 [fecha de consulta: 29 Junio 2010].

Disponible en:

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/353/600>

MARTÍNEZ Arellano, F. Felipe. *Importancia de los procesos técnicos dentro de la actividad bibliotecaria.* Biblioteca Universitaria, 4 (4) : 11-25, Oct–Nov 1989.

MARTÍNEZ Arellano, Felipe F. *Comparación de dos catálogos en línea. CD-UNAM y BISON.* Biblioteca Universitaria, IX (2) : 11-26, Abr-Jun 1994.

MODELO educativo. México: Universidad Justo Sierra, 2005. 465 h.

MORALES Morales, María Azucena. *Estudio de normas en sus variadas aplicaciones para bibliotecas universitarias.* [en línea]. [fecha de consulta: 17 Marzo 2011].

Disponible en:

<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volV2/normas.html>

MONCADA Camacho, Ma. Consuelo. *Reflexiones en torno a la gestión de bibliotecas universitarias a través de indicadores.* [en línea]. Bogotá: ASCOLBI, 2005. [fecha de consulta: 11 Junio 2010].

Disponible en:

http://www.ascolbi.org/eventos/Seminario_Desarrollo_de_Colecciones/Documentos/06_Ponencia%20MariaConsuelo_Moncada.doc

MONTAÑO G., Agustín. *Estadística I.* México: PAC, 1992. 252 p.

MÜNCH Galindo, Lourdes. *Más allá de la excelencia y de la calidad total.* México: Trillas, 1992. 205 p.

NAMAKFOROOSH, Mohammad Naghi. *Metodología de la investigación.* 2ª ed. México: Limusa, 2007. 528 p.

NARDI, Alejandra M. *Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas.* [en línea]. 2003. [fecha de consulta: 11 Junio 2010].

Disponible en:

http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevaluacion_en_bibliotecas.pdf

NARDI, Alejandra M. *Administrando estratégicamente una biblioteca universitaria.* [en línea]. 2005. [fecha de consulta: 11 Junio 2010].

Disponible en:

http://eprints.rclis.org/10862/1/Administracion_estrategica%5B2%5D.pdf

NORMA ISO 11620: 1998 (E). Información y documentación. Indicadores de desempeño para bibliotecas. [en línea]. México: Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información, 2002. [fecha de consulta: 28 Junio 2010].

Disponible en:

http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/Norma_ISO_11620.htm

NORMAS para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación. [en línea]. México: ABIESI, 1968. [fecha de consulta: 07 Julio 2009].

Disponible en:

http://dzibanche.biblos.uqroo.mx/normas_abiesi.htm

OAKLAND, John S. y PORTER, Leslie J. *Administración por calidad total.* México: Continental, 1999. 389 p.

ORERA Orera, Luisa. *Manual de biblioteconomía.* Madrid: Síntesis, 1996. 509 p.

ORTIZ Marín, Erendira. *Modelo para evaluar bibliotecas universitarias mexicanas: aplicación en los sistemas bibliotecarios en cinco universidades públicas estatales.* Tesis (Mtro. en Ciencias de la Información) Guanajuato: universidad de Guanajuato, 1994. 251 h.

PASADAS Ureña, Cristóbal. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004.* Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios [en línea]. Diciembre 2004, no. 77. [fecha de consulta: 13 Julio 2010].

Disponible en:

http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/highered_sp.pdf

PATALANO, Mercedes. *Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria.* [en línea]. [fecha de consulta: 25 Junio 2010].

Disponible en:

<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Proceso%20de%20autoevaluación%20de%20la%20biblioteca%20universitaria.pdf>

REBIUN. *Plan Estratégico 2003-2006.* [en línea]. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, 2003, [fecha de consulta: 25 Junio 2010].

Disponible en:

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/plan_estrategico.pdf&%5d

PORTAL FIMPES, A. C. 11 de Junio 2010. < <http://www.fimpes.org.mx/> >

REGLAMENTO de bibliotecas: año 2007. México: Universidad Justo Sierra, 2006. 7 h.

REGLAMENTO general. México: Universidad Justo Sierra, 2006. 121 h.

REGLAS de Catalogación Angloamericanas. 2° ed. Bogotá: Rojas Eberhard Editores Ltda., 2004. 764 p.

SAMETZ Remba, Linda. *Guía de la administración de la biblioteca universitaria.* México: SEP, ENBA, 1994. 132 p.

SÁNCHEZ Ambriz, Gerardo. *La evaluación de bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina.* Boletín de la ANABAD [en línea]. 2006, tomo 56, no. 1. [fecha de consulta: 29 Junio 2010].

Disponible en:

<http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>

SCHERMERHONR John R. *Administración.* México: Limusa, 2002. 524 p.

SCHMELKES, Corina. *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación: tesis.* 2° ed. México: Oxford University Press, 1998. 206 p.

SEIJAS Díaz, Amparo. *Evaluación de la calidad en centros educativos.* Coruña: Netbiblo, 2002. 64 p.
ISBN: 8497450140

THOMPSON, James. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. 344 p.
ISBN: 8486168473

TORRES Santo Domingo, Marta. *La función social de las bibliotecas universitarias.* [en línea]. [fecha de consulta: 03 marzo 2010].

Disponible en:

<http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6236.pdf>

TRÍPTICO de Servicio de Bibliotecas: ciclo 2008-2. México: Universidad Justo Sierra, 2008.

XIV FERIA del Libro Justo Sierra, “El hombre lee para preguntar”. Gaceta: órgano informativo del Sistema Educativo Justo Sierra, 2 (11) : p. 19, Mayo 2007.

VARGAS Arrazola, Antonio. *Plan anual de mercadotecnia: Sistema Educativo Justo Sierra.* Tesis (Lic. en Mercadotecnia). México: Universidad Justo Sierra, 2007. 72 h.

VARGAS Espinosa, Amalia. *Conoce tu biblioteca.* Gaceta: órgano informativo del Sistema Educativo Justo Sierra, 1 (4) : 27-28, Marzo 2006.

VARGAS Espinosa, Amalia. *Fumigación preventiva en bibliotecas universitarias.* Gaceta: órgano informativo del Sistema Educativo Justo Sierra, 3 (13) : 22-23, Septiembre 2007.