

20j



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

“EL CONTROL INTERNO DE UNA BIBLIOTECA DE LA UNAM”

SEMINARIO DE INVESTIGACION  
C O N T A B L E  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN CONTADURIA  
P R E S E N T A :  
JUANA GUADALUPE LIRA AGUILAR

ASESOR DEL SEMINARIO:

C.P. Y M. EN A. SALVADOR RUIZ DE CHAVES OCHOA



MEXICO, D. F.

ENERO DE 1999

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

275258



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 mis padres:**

**Juana Aguilar Jiménez y Luis Lira Andrade** quienes con gran sacrificio y esfuerzo fueron la base económica y moral de mis estudios, además porque gracias a sus consejos y regaños lograrón guiarme hacia el camino del estudio, el trabajo y la convivencia familiar.  
"Gracias"

A mi asesor de tesis **M. en A. Salvador Ruíz de Chávez** por su dedicación y apoyo para la realización de este trabajo.

A mi gran amigo **Víctor Marín** por enseñarme a valorar las cosas y personas que me rodean, por no haberme abandonado en los momentos más difíciles durante mis años de estudio y por ser quien más me apoyo en la realización de este trabajo.

A **María Del Pilar Resendiz Sanabria (Pili)** por su gran apoyo y confianza durante mi estancia en la facultad

A mi tío **Pablo Aguilar Jiménez** por el gran apoyo moral y confianza que siempre me ha tenido

Al **M. en C. Aníbal Ríos Campos** porque gracias a su exigencia y apoyo intelectual en la realización de este trabajo logro levantarme el ánimo de concluir mi tesis. También le agradezco su comprensión como pareja pues mucho del tiempo que dedique a la realización de este trabajo se lo debo a él y gracias a ello me siento satisfecha y orgullosa de ser su esposa. "Gracias Ani"

A todos aquellos familiares y amigos que me apoyaron indirectamente.

Todos reciban el mayor agradecimiento.

*Juana Guadalupe Lira Aguilar*

# ÍNDICE

Introducción.....	7
<b>PRIMER CAPITULO</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	
I. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.....	8
1. <u>Según Schuester</u> .....	8
2. <u>Según Defliese</u> .....	8
3. <u>Según Mendivil</u> .....	9
4. <u>Según Pérez</u> .....	9
5. <u>Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos</u> .....	10
6. <u>Definición para efectos del presente trabajo</u> .....	11
A. Ambiente de control.....	12
B. Sistema contable.....	12
C. Procedimientos de control.....	13
II. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	14
1. <u>Información financiera correcta y segura</u> .....	14
2. <u>Protección de los activos de la empresa</u> .....	15
3. <u>Eficiencia de las operaciones</u> .....	16
4. <u>Adherencia a las políticas por la administración</u> .....	16
III. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.....	18
1. <u>Organización</u> .....	18
A. Dirección.....	18
B. Coordinación.....	19
C. División de labores.....	19
D. Asignación de responsabilidades.....	19
2. <u>Procedimientos</u> .....	20
A. Planeación.....	21
B. Elaboración de formas.....	21
C. Informes.....	21
3. <u>Personal</u> .....	22
A. Entrenamiento.....	22
B. Eficiencia.....	23

C. Ética.....	23
D. Sueldo.....	24
4. <u>Supervisión</u> .....	24
IV. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	24
1. <u>Ciclos de transacciones</u> .....	24
A. Ciclo de ingresos.....	25
B. Ciclo de egresos.....	26
C. Ciclo de producción.....	26
D. Ciclo de tesorería.....	27
E. Ciclo de nóminas.....	28
2. <u>Documentación comprobatoria</u> .....	29
3. <u>Clasificación de los controles internos</u> .....	30
A. Controles generales.....	31
B. Controles específicos.....	31
4. <u>Métodos de evaluación del control interno</u> .....	31
A. Método descriptivo.....	32
B. Método de cuestionario.....	32
C. Método gráfico.....	32
5. <u>Pruebas de auditoría</u> .....	41
A. Pruebas de cumplimiento.....	42
B. Pruebas sustantivas.....	42
V. LIMITACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	43
1. <u>Factores externos</u> .....	44
2. <u>Factores internos</u> .....	44

## SEGUNDO CAPÍTULO

### LAS BIBLIOTECAS

I. LA BIBLIOTECA.....	46
1. <u>Definición</u> .....	46
2. <u>Objetivos</u> .....	47
A. Selección de material.....	48
B. Adquisición de material.....	48
C. Organización de material.....	48
D. Almacenamiento de material.....	48
E. Promover el material.....	48

F. Interpretación de material.....	49
G. Préstamo del material.....	49
H. Reproducción de material.....	49
I. Control de material.....	49
J. Descarte de material.....	49
3. <u>Especie</u> .....	51
A. Las bibliotecas nacionales.....	51
B. Las bibliotecas públicas.....	52
C. Bibliotecas escolares.....	53
D. Bibliotecas universitarias.....	53
E. Bibliotecas especializadas.....	54
II. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	57
1. <u>Funciones</u> .....	57
A. Formación de la colección.....	58
B. Organización de los materiales.....	58
C. Proporción de los materiales por medio de un servicio.....	58
2. <u>Objetivos</u> .....	59
A. Internos.....	59
B. Externos.....	61
3. <u>Principios</u> .....	61
4. <u>Políticas</u> .....	62
III. RECURSOS.....	63
1. <u>Financiamiento</u> .....	63
A. Ingresos.....	64
B. Gastos.....	64
2. <u>Personal</u> .....	66
3. <u>Colecciones</u> .....	68
A. Materiales de apoyo al estudio.....	68
B. Materiales de apoyo a la investigación.....	69
IV. ORGANIZACIÓN.....	70
1. <u>Reglamentos</u> .....	70
2. <u>Organigrama</u> .....	71
A. Director de la biblioteca.....	71
B. Subdirector.....	73

C. Jefes de departamentos.....	73
3. <u>Departamentos</u> .....	73
A. Procesos Técnicos.....	73
a. Adquisición.....	74
b. Catalogación.....	74
c. Procesos menores.....	74
B. Servicios al público.....	75
a. Sistema de mantenimiento.....	75
b. Sistema de circulación.....	75
c. Sistema de información y referencia.....	76

### TERCER CAPÍTULO

#### ACTIVIDADES DE UNA BIBLIOTECA DE LA UNAM

I. REGLAMENTO GENERAL DE BIBLIOTECAS.....	77
1. <u>Finalidad del reglamento</u> .....	79
2. <u>Glosario</u> .....	79
3. <u>Reglamento interno de cada biblioteca</u> .....	79
4. <u>Objetivos del sistema bibliotecario</u> .....	80
5. <u>Funciones de la Dirección General de Bibliotecas</u> .....	81
6. <u>Políticas de las bibliotecas</u> .....	81
7. <u>Servicios a los usuarios</u> .....	81
8. <u>Obligaciones de los usuarios</u> .....	82
9. <u>Personal de la biblioteca</u> .....	83
10. <u>Responsables de las bibliotecas</u> .....	83
11. <u>Responsabilidad de las autoridades universitarias</u> .....	83
II. EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM.....	84
1. <u>Objetivos del sistema bibliotecario</u> .....	85
2. <u>Estructura del sistema bibliotecario de la UNAM</u> .....	88
III. LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS.....	89
1. <u>Antecedentes</u> .....	89
2. <u>Objetivos de la DGB</u> .....	90
3. <u>Funciones</u> .....	91
4. <u>Organización</u> .....	92
A. Subdirección de informática.....	92
B. Subdirección de planeación y desarrollo.....	94

C. Subdirección técnica.....	95
D. Subdirección de servicios bibliotecarios.....	95
IV: ACTIVIDADES DE UNA BIBLIOTECA DE LA UNAM.....	96
1. <u>Objetivos</u> .....	97
2. <u>Funciones</u> .....	98
3. <u>Organización</u> .....	98
A. Funciones de la jefatura.....	100
B. Funciones de las secciones de la biblioteca.....	100
a. Servicios al público.....	100
b. Procesos técnicos.....	100
c. Mapoteca.....	101
d. Hemeroteca.....	101
e. De la comisión de la biblioteca.....	101
4. <u>Personal de la biblioteca</u> .....	102
V. ÁREA DE ADQUISICIONES.....	105
1. <u>Proceso de adquisición del material</u> .....	105
A. Material solicitado por los usuarios.....	106
B. Material solicitado para actualizar la biblioteca.....	111
2. <u>Procedimientos según la DGB para la adquisición</u> .....	112
A. La biblioteca departamental.....	115
B. La unidad administrativa.....	115
C. Proveedor.....	120
D. Unidad de Procesos Administrativos.....	120
VI. PROBLEMAS PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIALES .....	120
1. <u>Factores internos</u> .....	120
2. <u>Factores externos</u> .....	121
A. Falta de personal.....	121
B. Insuficiencia de presupuesto.....	122
C. Los reglamentos del sistema bibliotecario.....	123

## CUARTO CAPITULO

### PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA LA BIBLIOTECA DE UN INSTITUTO

I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	125
1. <u>Planteamiento del problema</u> .....	125



2. <u>Objetivos de la investigación</u> .....	126
3. <u>Hipótesis del trabajo</u> .....	126
4. <u>Alcance de la investigación</u> .....	126
5. <u>Definición de variables</u> .....	127
6. <u>Recolección de datos</u> .....	128
8. <u>Análisis de los resultados</u> .....	128
II. <u>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</u> .....	128
1. <u>Cuestionario de control interno de la biblioteca</u> .....	130
2. <u>Cuestionario de control interno área de adquisiciones</u> .....	133
3. <u>Cuestionario de control interno de la DGB</u> .....	136
4. <u>Cuestionario de control interno del departamento de contabilidad</u>	139
II. <u>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u> .....	141
1. <u>Factores que afectan el control interno</u> .....	141
A. <u>Falta de personal</u> .....	141
B. <u>Rotación de personal</u> .....	142
C. <u>Falta de un manual de procedimientos</u> .....	142
D. <u>Control de tiempo</u> .....	142
E. <u>Organización de la biblioteca</u> .....	143
IV. <u>PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</u> .....	144
1. <u>Aplicación del sistema de control interno</u> .....	144
2. <u>Objetivo de la implantación del sistema de control interno</u> .....	144
3. <u>Sistema de control interno</u> .....	145
A. <u>Normas y políticas</u> .....	145
a. <u>Normas a nivel biblioteca</u> .....	146
b. <u>Políticas a nivel biblioteca</u> .....	146
c. <u>Políticas a nivel biblioteca</u> .....	147
B. <u>Personal del área de adquisiciones</u> .....	148
a. <u>Funciones del personal del área de adquisiciones</u> .....	150
b. <u>Manual de procedimientos</u> .....	151
c. <u>Formato para la adquisición de material</u> .....	157
CONCLUSIONES.....	158
BIBLIOGRAFÍA.....	160

---

---

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias realizan un papel muy importante dentro del ámbito de la enseñanza, el estudio y la investigación, aun cuando las bibliotecas de la UNAM se subdividen en tres tipos diferentes que son: las bibliotecas de las facultades, las bibliotecas de los institutos y las bibliotecas de los centros éstas siguen cumpliendo su papel de bibliotecas universitarias de acuerdo a su forma de adquirir la información difundirla, conservarla y mantener los mismo objetivos.

Por tal motivo en el presente trabajo se realizó una revisión de los sistemas de control interno tomando en cuenta la situación antes mencionada, al revisar los sistemas de control interno que se mantienen en las bibliotecas de la UNAM y principalmente en las de los institutos se encuentra que las bibliotecas no cuentan con sistemas de control interno bien establecidos, por lo que no se logra la vigilancia adecuada sobre las actividades que se realizan y la mayoría de las veces la información y tareas se duplican, esto ocasiona pérdida de tiempo, que podría ser empleado en la capacitación del personal o en otras actividades dentro de la biblioteca.

Así pues que la idea del presente trabajo es proponer un sistema de control interno en el área de adquisiciones para evitar pérdida de tiempo o bien modificar todas aquellas actividades que se dupliquen o que no son necesarias.

El llevar a cabo esta labor dentro del área de adquisiciones se debe a que aquí se origina el problema de que los materiales de nueva adquisición tardan mucho tiempo en ser entregados a los usuarios, lo cual afecta ya que hay tomar en cuenta que la mayoría de los materiales que se solicitan en las bibliotecas de los institutos son la base o apoyo para varios de los proyectos de investigación que se realizan en la UNAM, por lo que la falta del material o retraso de este, trunca las investigaciones, y de la misma manera deja de cumplir con uno de los objetivos de las bibliotecas universitarias, el cual dice: (UNAM - DGB, 1994, p.33) "Proporcionar servicios bibliotecarios a toda la comunidad universitaria y garantizar que los mismos se brinden a los usuarios de una manera eficiente, oportuna y suficiente"

El sistema de control interno que se propone para las bibliotecas se basa en un formato en el cual se controle completamente el material solicitado por parte de los investigadores, y evite el traspapeleo o pérdida definitiva de los documentos, además hay que recordar que las bibliotecas cuenta con poco espacio lo cual limita a que en éstas se tenga archivo de papeles que no son necesarios.

El sistema de control interno que se propone tiene la finalidad de ser cubierto exclusivamente en el área de adquisiciones sin omitir el Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM (RGSBUNAM).

# PRIMER CAPÍTULO

## CONTROL INTERNO

### I. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Se tiene una gran variedad de definiciones, entre las que se encuentran algunas poco usuales y otras apegadas a las "Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas". A continuación se enunciarán y analizarán las definiciones de algunos autores.

#### 1. Según Schuster

"El sistema de control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas" (Schuster, 1992, p. 3).

Este autor se refiere básicamente a la organización que existe en la empresa con la cual se desea cumplir el objetivo de cuidar los activos de la misma apoyándose en un buen sistema de contabilidad, que se logra al respetar todas las reglas y procedimientos que se han establecido para ello.

#### 2. Según Defliese

"El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en una empresa, con el fin de salvaguardar su activo, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos

contables, fomentar la eficiencia de operación y alentar la observancia de las políticas administrativas prescritas" (Defliese, 1991, p. 268).

Este autor menciona que el sistema de control interno se enfoca en aspectos más importantes de los que se puedan cuidar en los departamentos de contabilidad y finanzas. Para esto es necesario tomar siempre como base fundamenta las reglas y políticas establecidas en la administración para el cuidado de los activos.

### **3. Según Mendivil**

"El control interno de un negocio es el sistema de su organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados en un todo, para lograr tres objetivos fundamentales: a) la obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna b) la protección de los activos de la empresa y c) la promoción de eficiencia en la operación del negocio" (Mendivil, 1995, p.49).

Este autor precisa que los factores más importantes dentro de lo que es la estructura de control interno son: la organización, los procedimientos y el personal que se encuentra en el negocio para cumplir con los objetivos que se tienen dentro de la entidad, y con los cuales se podrá obtener información financiera correcta y segura que dependerá de la buena o mala eficiencia del trabajo que realice el personal de la empresa.

### **4. Según Pérez**

"El control interno de un negocio es el sistema de su organización, los procedimientos que tienen implantados y el personal con que cuenta, estructurados cordialmente en un todo para lograr los objetivos fundamentales de obtención de información financiera correcta y segura, protección de los activos del negocio, promoción de la eficiencia de operación y adherencia a las políticas prescritas por la dirección" (Pérez, 1985, p.58 ).

En esta definición el control interno es lo que resulta de la estructura que se da entre los tres elementos (organización, procedimientos y personal) de una entidad, pero siempre y cuando la adherencia que haya se encuentre vinculada a las políticas establecidas por la administración, según sea el caso.

## **5. Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)**

“La estructura de Control Interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad” (IMCP, 1996, p.3050-4).

En esta definición del IMCP se mencionan las políticas y procedimientos como base para que se cumplan los objetivos de una entidad, sin tomar en cuenta el personal que lleva a cabo las operaciones de la entidad.

En el análisis de las definiciones enunciadas se observa que todas refieren la coordinación entre la contabilidad, la organización y la ejecución de funciones; por tal motivo quedan demostrados dentro de las definiciones los fines de control interno en los que coinciden.

Sin embargo, en las definiciones de Pérez y del IMCP hay una diferencia muy importante debido a que en la primera se habla de aspectos tales como la organización, los procedimientos y el personal; mientras que en la del IMCP su enfoque se basa exclusivamente en los procedimientos y políticas que se llevan a cabo, sin mencionar al personal que realizará los procedimientos.

Así mismo, en las definiciones antes citadas, como en el caso de Mendívil, se define al control interno como la organización que tiene la entidad, mientras que en el libro de "Auditoría de Montgomery" se establece que el control interno es el resultado de la buena o mala organización de una empresa, ya que debe existir la organización antes de que una entidad empiece a funcionar; pues gracias a esto, se pueden atribuir funciones a cada persona, con el fin de que las cumpla y se lleven a cabo los objetivos de una entidad bajo un sistema de control ya planeado, el cual se podrá modificar o alterar de acuerdo con los resultados que durante la marcha (momento de operación) se observen, o bien en un tiempo fijado por la administración para que pueda ser renovado.

De las definiciones mencionadas anteriormente se hizo una extracción de las ideas más importantes de cada autor, con la finalidad de crear una definición que se adaptara a las necesidades del presente trabajo, y que, al mismo tiempo, abarque los aspectos más importantes de control interno.

## **6. Definición para efectos del presente trabajo**

El control interno es el sistema que cada entidad establece de acuerdo con sus necesidades para coordinar los recursos humanos, materiales y financieros y conocer todos los movimientos que se realizan dentro de lo que forma su activo, conocer cómo y qué saldos se encuentran en las cuentas que integran los estados financieros, así como verificar que todas las operaciones realizadas por su personal se efectúen conforme a las políticas establecidas en la misma entidad.

Después de haber analizado las definiciones de control interno se retomará la definición del IMCP, pues es una definición completa en la que se relacionan los tres elementos básicos de la estructura de una organización que son: ambiente de control, sistema contable y procedimientos de control, los cuales se detallan en seguida.

## **A. Ambiente de control**

“El ambiente de control es el que presenta la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, con lo cual se fortalece o debilita el control” (IMCP, 1996, p 3050-4).

Los factores a los que se hace referencia en la definición anterior son los siguientes:

- ⇒ Estructura en la organización de la entidad
- ⇒ Funcionamiento del consejo de administración y sus comités
- ⇒ Métodos para asignar autoridad y responsabilidad
- ⇒ Métodos de control administrativo para supervisar y dar origen al cumplimiento de las políticas y procedimientos incluyendo la función de la auditoría interna ( en caso de que se cuente con esta)
- ⇒ Políticas y prácticas del personal
- ⇒ Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad

## **B. Sistema contable**

“Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad” (IMCP, 1996, p.3050-5).

Por lo que los métodos y registros más importantes dentro del sistema contable son:

- Registro de transacciones reales de acuerdo con criterios de la administración.
- Descripción oportuna de las transacciones.

- Cuantificación del valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Presentación adecuada de las transacciones en los estados financieros.

### C. Procedimientos de control

*“Son los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de que se lograran los objetivos específicos de la entidad, y que se sustituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan políticas y procedimientos de control no significa que se lleven a cabo y que operen de manera adecuada, o tal como se encuentran planeados” (IMCP, 1996, p.3050-5,6).*

Por tal motivo los factores que deben considerarse para cuidar los objetivos de control son:

- ⇒ Tamaño de la entidad.
- ⇒ Características de la entidad (razón social).
- ⇒ Organización de la entidad (naturaleza del sistema de contabilidad y de las técnicas de control establecidos).
- ⇒ Problemas específicos del negocio.
- ⇒ Requisitos legales aplicables.



## II. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

“Cuando se habla de lo que son los objetivos del control interno, se entiende que es la finalidad o finalidades que se tienen en el momento de implantar un sistema de control interno dentro de una entidad, para minimizar o evitar los errores, los desperdicios, los fraudes, y aumentar la eficiencia de la actividades de la entidad” (Pérez, 1985, p.58).

Por consiguiente, al implantar un sistema de control interno, se necesita tener en cuenta los objetivos que se analizarán más adelante:

- ⇒ “Información financiera correcta y segura.
- ⇒ Protección de los activos de la empresa.
- ⇒ Eficiencia de las operaciones.
- ⇒ Adherencia a las políticas prescritas por la administración”.

### 1. Información financiera correcta y segura.

“La información que se presenta en los estados financieros es un valioso instrumento de control, pues proporciona las bases para calificar el pasado, medir el presente, y planear el futuro de las empresas, obteniendo información sobre las operaciones, la solidez y capacidad que tiene para hacer frente a sus compromisos” (Pérez, 1985, p.60).

Este mismo autor (1985, p.61) añade que dicha información debe reunir los siguientes requisitos:

- ⇒ “Registrar diariamente los depósitos bancarios.
- ⇒ Registrar exclusivamente los gastos realizados y autorizados por la entidad.
- ⇒ Llevar un control diario de los cheques expedidos.

- ⇒ Tener un archivo de las conciliaciones bancarias.
- ⇒ Registrar todas las operaciones diarias de la entidad.
- ⇒ Llevar los auxiliares correspondientes de las cuentas de clientes, proveedores, acreedores, etcétera.
- ⇒ Registrar la información verdadera y comprobable.
- ⇒ Ser clara y precisa.
- ⇒ Ser coherente y oportuna”.

## **2. Protección de los activos de la empresa**

“Éste es el objetivo más importante del control interno, debido a que pueden existir robos, desfalcos, fraudes, pérdidas, etc. con los cuales la empresa se ve afectada en lo que se refiere a su patrimonio e interés, motivo por el cual todas las empresas tienen un interés muy especial en lo que se refiere a la protección de sus activos” (Pérez, 1985, p.61).

Para lo protección de los activos existen algunos métodos, dentro de los cuales (Pérez 1985, p.64) precisa que:

- ⇒ “La supervisión frecuente (inventario) de los bienes y de los almacenes.
- ⇒ Creación del registro de activos.
- ⇒ Control de los documentos (notas, facturas, pagarés, cheques, etcétera.
- ⇒ Hacer inventarios periódicos de la maquinaria y herramienta de la entidad.
- ⇒ Tener un control detallado de todas las máquinas y herramientas existentes, así como del material que se da de baja.
- ⇒ Controlar las entradas y salidas del material.
- ⇒ Dar las instrucciones necesarias al personal para el adecuado uso de las herramientas de trabajo.

⇒ Revisar periódicamente las herramientas de la entidad con la finalidad de vigilar su funcionamiento”.

### **3. Eficiencia de las operaciones.**

“Al mencionar la palabra eficiencia dentro de una empresa, ésta se relaciona con el personal, el cual es un factor importante dentro de la entidad, por lo que es necesario conocer las relaciones existentes entre él, así como la organización y funciones de cada persona en un área determinada. Pues gracias a esto y conociendo las necesidades de los trabajadores, se les puede otorgar un estímulo con el fin de que ayuden a optimizar las actividades de la empresa logrando que se sientan parte de la entidad” (Pérez, 1985, p.61).

Algunos ejemplos de factores que ayudan a estimular a los trabajadores dentro de la empresa pueden ser los siguientes:

- Establecer premios en efectivo por puntualidad y asistencia.
- Pagar estímulos por rendimiento.
- Tener en cuenta al trabajador para la toma de algunas decisiones o, bien, dejando que participe con ideas nuevas.
- Provocar la convivencia de los trabajadores dentro y fuera de la entidad, sin que afecte el funcionamiento de la misma, ayudándole en su desarrollo profesional y cultural.

### **4. Adherencia a las políticas prescritas por la administración**

“Con este tipo de control se verifica que los planes de la entidad se realicen de acuerdo con lo que se estableció como política y, por consiguiente, que se sigan las reglas para que no haya fallas que puedan causar problemas financieros a la entidad” (Pérez, 1985, p.61).

Para efectos del presente trabajo algunos ejemplos de políticas establecidas por la administración, y que se deben seguir, pueden ser las que a continuación se citan:

- El establecimiento de plazos o fechas dentro de las ventas y compras de material.
- Que en todo el material que se compre o venda se exijan los documentos que amparen la transacción realizada (factura, notas, número de pedido).
- Que los clientes sean los que autoriza la administración, de acuerdo con los estudios realizados en el área de clientes.
- Que las facturas se lleven en orden consecutivo y por fecha.
- Que el personal trabaje con el equipo necesario para prevenir accidentes y evitar los riesgos de trabajo.
- Que se realice diariamente el registro de operaciones.
- Que se respeten las políticas existentes dentro de la entidad.

### III. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

“Como ya se mencionó en la definición del IMCP los elementos de control interno que se manejan son tres: el ambiente de control, el sistema contable y los procedimientos de control” (IMCP, 1996, p.3050-4).

Sin embargo, dentro del control interno se encuentra una clasificación más precisa de los factores que integran el control de una entidad, y se agrupan en organización, procedimientos, personal y supervisión; según se verá en seguida.

#### 1. Organización

“Es la que promueve la colaboración y negociación entre los individuos en un grupo y mejora, así, la efectividad y eficiencia de las comunicaciones en la empresa” (Terry, 1993, p.250).

Por lo que se puede definir a la organización como la forma en que se encuentra ordenada y dividida una entidad de acuerdo con ciertos principios, con el fin de cumplir con objetivos y metas que se establecen de acuerdo con las necesidades de la misma.

##### A. Dirección

“Es el elemento por medio del cual se van guiando las operaciones que se realizan en la entidad para llegar al logro de sus objetivos”(Ojeda y cols, 1995, p.24)

Así, pues, la dirección es el factor primordial de una entidad, gracias a la importancia y actividades que realiza, pues por medio de él se va guiando cada una de las operaciones de la entidad, con el fin de cubrir los objetivos propuestos.

## **B. Coordinación**

“Es el elemento que se encarga de reunir los recursos humanos, materiales y técnicos, para realizar las operaciones de la entidad en forma armoniosa” (Ojeda y cols, 1995, p.24).

Este factor se encarga de relacionar los recursos humanos, materiales, y técnicos, para realizar las operaciones de la entidad, de una manera que se integren todas las partes a las que afecten las operaciones.

## **C. División de labores**

“Significa dividir grandes tareas en paquetes más pequeños de trabajo que se distribuyen entre varias personas” (Terry, 1993 p.251)

Así que a través de este factor se controlan las operaciones que se tienen que realizar en la entidad, con la finalidad de distribuirlas de acuerdo con su laboriosidad, importancia y exigencia. Hay situaciones que se deben de tener en cuenta al distribuir las actividades y son:

⇒ “Tener en cuenta que cada persona tiene una responsabilidad, y que, por tanto, éstas actividades no pueden ser realizadas por alguna otra persona.

⇒ Un vendedor no puede realizar la actividad de almacenista, pues el mismo se surtiría su factura”.

## **D. Asignación de responsabilidades**

“Es el elemento a través del cual se estipula quiénes ocupan los diferentes puestos de la entidad, jerarquizándolos en un organigrama, con el propósito de que se identifique quiénes son los gerentes y quiénes son los subordinados” (Ojeda y cols, 1995, p.24).

Por tanto, lo que se incluye en este factor es la asignación de responsabilidades a quienes ocupan los diversos puestos en la entidad, para lo cual un buen apoyo puede ser la elaboración de organigramas y jerarquías , con el fin de lograr una buena comunicación dentro de la entidad y cumplir con las reglas de la misma.

## **1. Procedimientos**

“Es una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo ue va a desempeñarse” (Terry, 1993, p.232).

Es el factor por medio del cual, se establecen los pasos que se realizarán en todas y cada una de las operaciones de la entidad, con el fin de lograr mejores resultados y mantenimiento de un control interno adecuado. Como ejemplo de esto, para el presente trabajo tenemos:

Para la compra de materiales los pasos que se siguen son:

- Lista de los materiales que se necesitan.
- Realización de la cotización con diversos proveedores.
- Una vez que se realizan las cotizaciones se envían al departamento de compras para que las estudie y autorice la compra con algún proveedor.
- Una vez autorizada la compra se le notifica al proveedor.
- Cuando la mercancía llega a la entidad se debe revisar el número de pedido y factura y que los requisitos de calidad de la mercancía sean los establecidos, además de que se encuentre en óptimas condiciones.

- Si la mercancía está completa y correcta se envía la factura al departamento de contabilidad para que sea registrada.

### **A. Planeación**

“Es seleccionar información y hacer suposiciones, respecto al futuro, para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales” (Terry, 1993, p.232).

Por lo que la planeación de una entidad se refiere al estudio de las actividades necesarias, el tiempo y procedimientos que requerirán dichas actividades, y el establecimiento de los manuales de operación.

Además, gracias a la planeación, se pueden unificar criterios y evitar errores, pues al mismo tiempo se evita la pérdida de tiempo en actividades innecesarias.

### **B. Elaboración de formas**

“Son los instrumentos por medio de los cuales se establece la forma en que se llevará un control de todas las operaciones realizadas por la entidad” (Martínez, 1991, p. 63).

De esta definición se puede deducir que la elaboración de formas consiste en adoptar las políticas de la entidad en papel, de tal manera que se realicen los formatos para el registro de las operaciones de acuerdo con las necesidades de cada operación y departamento, con la finalidad de que se lleve un control de las operaciones realizadas, y al mismo tiempo, se identifiquen las operaciones y errores que en ellas se puedan llevar a cabo.

### **C. Informes**

“Este elemento es muy importante, ya que de los resultados reflejados dependen las decisiones que se vayan a tomar para el mejor

funcionamiento de la entidad” (Martínez, 1991, p.65).



Este factor es de los más importantes, ya que de los resultados reflejados en los estados financieros se realizarán los informes correspondientes para el consejo de administración, que, en determinado momento, tomará decisiones que ayuden a mejorar el funcionamiento de la entidad, motivo por el cual los informes deben presentarse en forma periódica, tomado en cuenta todas las operaciones que se efectúan durante el periodo.

La importancia de los informes se destaca en la buena o mala información que contengan y que pueda afectar en determinado momento el funcionamiento de la entidad, por lo cual es necesario tomar decisiones en una forma rápida, sin que estos problemas sean mayores con el paso del tiempo.

### **3. Personal**

"Conjunto de personas que pertenecen a un mismo organismo o trabajan en la misma empresa" (Ojeda y cols, 1995 p.27)

"A través de este elemento se encuentra el personal requerido por la entidad y se coloca en los diferentes departamentos de la empresa, de acuerdo con sus conocimientos, experiencia y personalidad "Conjunto de personas que pertenecen a un mismo organismo o trabajan en la misma empresa" (Ojeda y cols, 1995 p.27)

#### **A. Entrenamiento**

"Suficiencia de los actuales esfuerzos; empleo de técnicas avanzadas, convivencia de cambiar el entrenamiento supervisor" (Terry, 1992, p.100))

En el momento de que se contrata al personal, la finalidad de la empresa es seguir políticas y reglas, por lo que envía al personal a un curso, para que lo capaciten y le enseñen el manejo de las herramientas de trabajo, así como los procedimientos que se deben seguir en cada una de las operaciones.

## **B. Eficiencia**

“Después del entrenamiento , la eficiencia dependerá del juicio del personal aplicado a una actividad. El interés del negocio por medir y alentar la eficiencia constituye un coadyuvante del control interno. Los negocios adoptarán algún método para el estudio del tiempo y el esfuerzo empleados por el personal, que ofrece al auditor la posibilidad de medir comparativamente las cifras representativas de los costos” (Pérez, 1985, p.98)

Con este factor el principal objetivo es el de realizar una revisión periódica por cada persona de acuerdo con las actividades que realiza, con la finalidad de establecer medidas correctivas a tiempo y evitar errores.

## **C. Ética**

“Por medio de este elemento se establece un ambiente de trabajo, en el cual exista respeto entre los trabajadores y orden en las relaciones de trabajo” (Martínez, 1991, p.69)

Este factor establece el ambiente adecuado de trabajo, en el cual se mantiene respeto, confianza y buenas relaciones entre los trabajadores, lo cual permite plena confianza por parte de la entidad.

## **D. Sueldo**

“Remuneración que se percibe periódicamente por un trabajo de acuerdo con lineamientos establecidos” (Ojeda y cols, 1995, p.28).

Este factor es el más importante dentro de la motivación de los trabajadores, pues de acuerdo con un buen estudio de las actividades que realiza cada trabajador, y un estudio de los salarios a nivel nacional, empresarial y departamental se puede pagar a cada trabajador lo que se merece de conformidad con las actividades que realiza; así mismo se le mantiene conforme, con lo cual su rendimiento será mejor y mayor.

#### **4. Supervisión**

“Es la revisión por medio de la cual los jefes observan que sus subordinados realicen bien su trabajo” (Ojeda y cols, 1995, p.28).

Este elemento consiste en la revisión por medio de la cual, los jefes observan que sus subordinados realicen sus actividades de acuerdo con lo planeado y establecido, lo cual sirve para detectar errores y modificarlos en el momento, sin que esto llegue a provocar problemas mayores en el funcionamiento de las operaciones de la empresa.

### **IV. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

“La evaluación del control interno se refiere a la valoración que hace un auditor en lo que se refiere al sistema de control interno que se encuentra implantado en una empresa. Esto se realiza eventualmente con la finalidad de poder detectar un mal funcionamiento que pueda afectar directamente las operaciones de la entidad, principalmente las financieras y económicas” (IMCP, 1996, p.3050-8).

#### **1. Ciclos de transacciones**

“Las transacciones deben clasificarse en forma tal que permitan la presentación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad, generalmente, aceptados y el criterio de la administración” (Pérez, 1985, p.76).

De tal manera, para revisar los sistemas de control que se encuentran implantados en una entidad, se deben analizar esencialmente los siguientes ciclos de transacciones: ingresos, egresos, tesorería, producción y nóminas; los cuales se definen a continuación.

## A. Ciclo de ingresos

“Son los flujos de las operaciones relacionadas con las funciones de generación de ingresos y de cobranzas así como con los controles de actividades tales como pedidos, remisiones y cobros” (Defliese, 1991 p.276)

Por tanto, el ciclo de ingresos se puede definir como aquél que abarca todas las operaciones que realiza una entidad y que le generan la entrada de dinero gracias a la venta de artículos o servicios de acuerdo con giro de la entidad.

Así, pues, en este ciclo el auditor se encarga de revisar que todas las operaciones relacionadas con la venta o prestación de un servicio se encuentren bien registradas de acuerdo con las políticas establecidas por la gerencia.

A continuación se citan algunas políticas que se establecen como ejemplos para el control interno del ciclo de ingresos según (Martínez, 1991, p.30) los siguientes:

- ⇒ “Establecer el periodo que se va a revisar.
- ⇒ Que de acuerdo al mes por revisar no falte ninguna factura, y para verificar esta información se puede hacer uso del número consecutivo y realizar un auxiliar de las mismas incluyendo las cancelaciones.
- ⇒ Registro diario de facturas expedidas.
- ⇒ Crédito de 30, 60 y 90 días de acuerdo con el volumen de la compra.
- ⇒ Tener una historia del cliente, en la cual se haga un estudio de las facilidades que tiene para pagar la mercancía.
- ⇒ Hacer la investigación de cuentas de saldo dudoso, a través de confirmaciones bancarias de cada cliente.
- ⇒ Cuidar que las facturas se encuentren correctamente elaboradas de acuerdo con los requisitos fiscales”.

Para que se cumpla con lo previsto en las "Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas" es necesario que el auditor revise que las operaciones de compra venta abarquen los requisitos antes mencionados.

## **B. Ciclo de egresos**

"Al mencionar este ciclo se hace referencia a todas aquellas operaciones que realiza una entidad, con la finalidad de adquirir materiales o servicios que sean necesarios para llevar a cabo su actividad" (Martínez, 1991, p.30).

Para la revisión del ciclo de ingresos (Martínez, 1991, p.31) menciona como ejemplo de políticas de control interno las siguientes:

- ⇒ "Se realizan cotizaciones de diferentes proveedores antes de realizar la compra de materiales.
- ⇒ Los proveedores serán autorizados por la gerencia.
- ⇒ Se revisarán físicamente toda las adquisiciones de bienes, materiales y productos con la cantidades y descripción de los mismos que se establecen en las órdenes de compra.
- ⇒ Todos los registros de compras deberán tener sus órdenes correspondientes y únicamente deberán ser registradas por el personal autorizado.
- ⇒ Los gastos de transportación y flete no excederán cierta cantidad".

Este rubro facilitará la revisión al auditor si se apega a los lineamientos mencionados anteriormente.

## **C. Ciclo de producción**

"Este ciclo se relaciona con todas las operaciones que intervienen en la elaboración de un producto, para lo cual se incluyen las compras de materia prima, los gastos de transformación y la terminación del producto" (Martínez, 1991, p.34).

Para la revisión de este ciclo es necesario que el auditor interno revise que las compra de materia prima se encuentren registradas correctamente, que hayan sido autorizadas por la gerencia y que se lleve el control de las máquinas y herramientas, así como de los desperdicios de materiales y productos defectuosos.

Además deberán tener en cuenta las políticas de control interno que a continuación se describen como ejemplos según (Martínez, 1991, p.34).

- ⇒ "Las compras de materia prima deben de ser autorizadas por la gerencia".
- ⇒ El registro de la depreciación de la maquinaria debe de calcularse mensualmente.
- ⇒ La venta de maquinaria y equipo de reparto debe de ser autorizado por la gerencia.
- ⇒ Los inventarios físicos de mercancía deben realizarse cada seis meses.
- ⇒ La maquinaria debe ser utilizada sólo por el personal autorizado.
- ⇒ La venta de materiales de desperdicio debe ser autorizada y registrada oportunamente".

#### **D. Ciclo de tesorería**

"Este ciclo se refiere exclusivamente a todos los movimientos realizados con el capital de la entidad, es decir, con la aportación de capital de los socios para empezar las actividades, los prestamos y pago de los mismos para poder seguir realizando las operaciones y la devolución de las aportaciones de los socios" (Martínez, 1991, p.36).

Algunos ejemplos de políticas de control interno que ayudan en el trabajo del auditor interno, se presentan a continuación:

- Llevar en registro de cada uno de los socios en el que se especifique el numero de acciones y el valor de las mismas.
- Llevar un auxiliar de los préstamos otorgados por instituciones de crédito.
- Llevar un control de las inversiones en valores y títulos
- Realizar conciliaciones bancarias de cada cuenta que se tenga con el sistema financiero.
- Que el manejo de las chequeras se autorice a una sola persona como responsable de las mismas.
- Llevar un control de los cheques expedidos en forma mensual

### **E. Ciclo de nóminas**

“En este rubro se agrupan todas la transacciones que se llevan a cabo para la contratación de personal, el pago de los servicios que realizara, las prestaciones y la jornada de trabajo” (Martínez, 1991, p.37).

Los ejemplos que se citan como políticas de control interno según Martínez para este rubro son las siguientes:

- ⇒ “El manejo de diversos tipo de nómina de acuerdo al tipo de personal.
- ⇒ Que los préstamos sean autorizados por la gerencia.
- ⇒ Tener un archivo donde se guarde el cálculo de los impuestos.
- ⇒ El pago de nómina se realizará exclusivamente al personal interesado.
- ⇒ El pago de nómina se realiza exclusivamente los días establecidos.

⇒ El manejo de la nómina y el registro contable debe ser confidencial.

Los ciclos que se mencionaron anteriormente pueden variar de acuerdo a con el tipo de empresa, el giro y las políticas que se establezcan; sin embargo, el auditor debe cuidar este tipo de elementos de control interno que le ayudarán y facilitarán sus actividades para la revisión de control interno.

## **2. Documentación comprobatoria**

Según el IMCP "al hablar de la documentación comprobatoria se hace referencia a los papeles de trabajo preparados por el auditor, y aquellos que fueran preparados por el cliente o por terceras personas y que conserva como parte del trabajo practicado" (IMCP, 1996, p. 3010-3).

Así que para que el auditor pueda evaluar el control interno de la entidad es necesario que conozca los sistemas de contabilidad y la organización, pues de la información de los sistemas obtendrá los registros que requiera para realizar su trabajo, y, al mismo tiempo, formar su archivo que le servirán como evidencia del trabajo realizado.

En la misma forma, para realizar esta revisión deberá identificar los diversos ciclos de transacciones que se afectan cuando se realiza una operación, así como las funciones y los objetivos de cada ciclo de acuerdo con las revisiones que vaya realizando.

Todas las revisiones y actividades que realice el auditor quedaran plasmadas en lo que se conoce como papeles de trabajo de auditoría, que facilitan su lectura gracias a los cruces que se establecen entre ellos, y servirán para futuras revisiones.

Según el IMCP la información y contenido de los papeles de trabajo pueden ser afectados por los aspectos que a continuación se enlistan.

⇒ "Documentos fuente e informes que se preparan.



- ⇒ Pasos y procedimientos.
- ⇒ Archivos utilizados durante el procesamiento.
- ⇒ Enlaces con otros ciclos (basándose en los cruces de las cédulas)".

"Para obtener evidencia comprobatoria que respalde las aseveraciones hechas en los estados financieros, por la administración, el auditor debe establecer objetivos específicos de auditoría que confirmen la razonabilidad de dichas aseveraciones". (IMCP, 1996, p.3010-5).

El IMCP define que entre los papeles de trabajo del auditor deben quedar archivados algunos documentos que avalen la información que incluye en sus papeles de trabajo, y que respalden los informes que presenta al finalizar su trabajo; como ejemplo de estos papeles de trabajo el (IMCP, 1996, p.3010-5) cita los siguientes:

- ⇒ "Copias de las actas de asambleas de accionistas, secciones del consejo administrativo, actas constitutivas, etcétera.
- ⇒ Programa de auditoría.
- ⇒ Evidencia del estudio y evaluación del sistema de control interno y contable , con los cuales se incluyen diagramas de flujo, cuestionarios, organigrama, y manuales de procedimientos.
- ⇒ Confirmaciones de clientes y proveedores.
- ⇒ Conciliaciones bancarias".

Todos estos documentos son el soporte para los informes del auditor, por lo que debe tener cuidado en la selección de éstos, con el fin de no dejar información incompleta.

### **3. Clasificación de los controles internos**

Schuester clasifica los controles internos en controles generales y controles específicos, los cuales se mencionan a continuación.

### **A. Controles generales**

“Son las normas y políticas que la administración de una entidad establece para que se realicen las operaciones de la misma, por lo que este tipo de control no afecta directamente a los estados contables. Sin embargo, afecta la eficiencia de las operaciones y altera los sistemas de control interno”(Scuester, 1992, p.27).

### **B. Controles específicos**

“Este tipo de control se encuentra relacionado directamente con los ciclos de información contable, pues son los medios que se establecen para llevar a cabo el registro de las operaciones realizadas en la entidad, por lo que este tipo de controles sí afectan al resultado de las operaciones y directamente a los estados financieros”(Schuester, 1992, p.27).

## **4. Métodos de evaluación del control interno.**

“Es el procedimiento que sigue el auditor para comprobar que los controles establecidos por la gerencia de una entidad funcionan adecuadamente, y si el personal los cumple exactamente, como se desea, para lo cual realiza un estudio minucioso de cada uno de los controles, con el fin de averiguar si las actividades que realiza son de acuerdo con lo establecido, además para llevar a cabo esta actividad podrá auxiliarse de la información y documentos revisando los registros y observando como se realizan las funciones y operaciones, basándose en auditorias anteriores” (Mendivil, 1995, p.51).

Para poder evaluar los sistemas de control interno el autor Pérez menciona tres métodos: el descriptivo, de cuestionario y el gráfico, de los cuales se hace referencia a continuación.

### **A. Método descriptivo**

“Consiste en la explicación por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno, es la formulación de memoranda donde se transcriben en forma fluida los distintos pasos de una aspecto operativo” (Pérez, 1985, p.63-64).

Es decir, en este método se relacionan diversas características del control interno, pues se clasifican actividades, departamentos y funciones, con la finalidad de conocer todos y cada uno de los procedimientos que se efectúan al realizar una actividad dentro de un departamento en la entidad véase figura 1.

### **B. Método de cuestionario**

“Este método consiste en la aplicación de preguntas específicas para cada área o departamento dentro de la entidad, para lo cual es necesario tener conocimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia, esto con la finalidad de realizar preguntas exactas. Las respuestas serán cerradas limitándose a decir si o no” (Mendivil, 1995, p.51).

Para poder comprender este método véase figura 2.

### **C. Método gráfico**

“Este método tiene como base la de esquematizar las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas varias); en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos, etc., por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones” (Mendivil, 1995, p.50).

Este método consiste en desarrollar y mostrar mediante gráficas o diagramas de flujo los procedimientos de alguna transacción específica véase figura 3.

Las figuras que sirven para realizar los diagramas de flujo tienen un significado que sirve para la interpretación de estos, por tal motivo a más adelante se presentan las principales figuras de los diagramas de flujo y su significado (Vera, 1995, 24-25)

(Figura 1)

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL  
DEPARTAMENTO DE PERSONAL.**

FECHA \_\_\_\_\_

RESPONSABLE \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD	FUNCIONES
Personal	Realización y pago de nómina	Se solicitan los reportes de asistencia y horas extras a cada uno de los departamentos.
		Se capturan los documentos en el programa de nóminas
		Se realiza el cálculo de impuestos
		Se imprime la nómina y se manda a la gerencia para su revisión y autorización.
		Una vez autorizada se realizan los recibos de nómina y se envían junto con la nomina a la caja.
		En la caja se realiza el pago a los trabajadores y se les pide que firmen la nómina. Después se turna al departamento de contabilidad

Fuente: Martínez, 1991, p.52

(Figura 2)

**CUESTIONARIO DE CONTROL PARA EL DEPARTAMENTO DE  
PRODUCCIÓN**

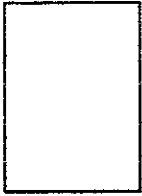
FECHA \_\_\_\_\_

RESPONSABLE \_\_\_\_\_

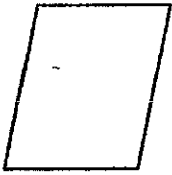
PREGUNTA / RESPUESTA	SI	NO
¿Existe un sistema de inventarios perpetuos sobre todas las partidas mayores de inventario?		
¿Las partidas de inventarios son físicamente contadas, por lo menos una vez al año?		
¿Todas las existencias de la compañía están bajo el control de uno o varios almacenistas.		

Fuente: Pérez, 1985, p.65

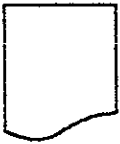
**FIGURAS PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO**



Proceso



Entrada salida



Documento



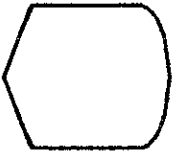
Operación manual



Línea de comunicación



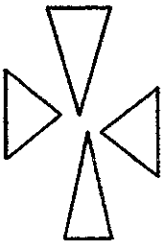
Terminal



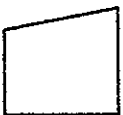
Desplegado gráfico



Registro

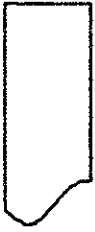


Flechas de ruta



Terceros

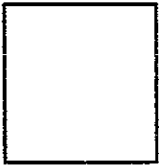




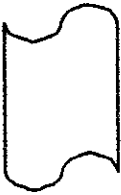
Cinta sumadora



Cinta magnetica



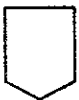
Operación auxiliar



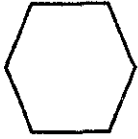
Cinta papel perforado



Archivo directo



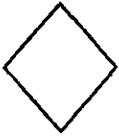
Conexión con otro diagrama



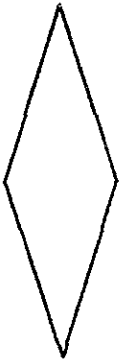
Preparación



Archivo y control



Decisión

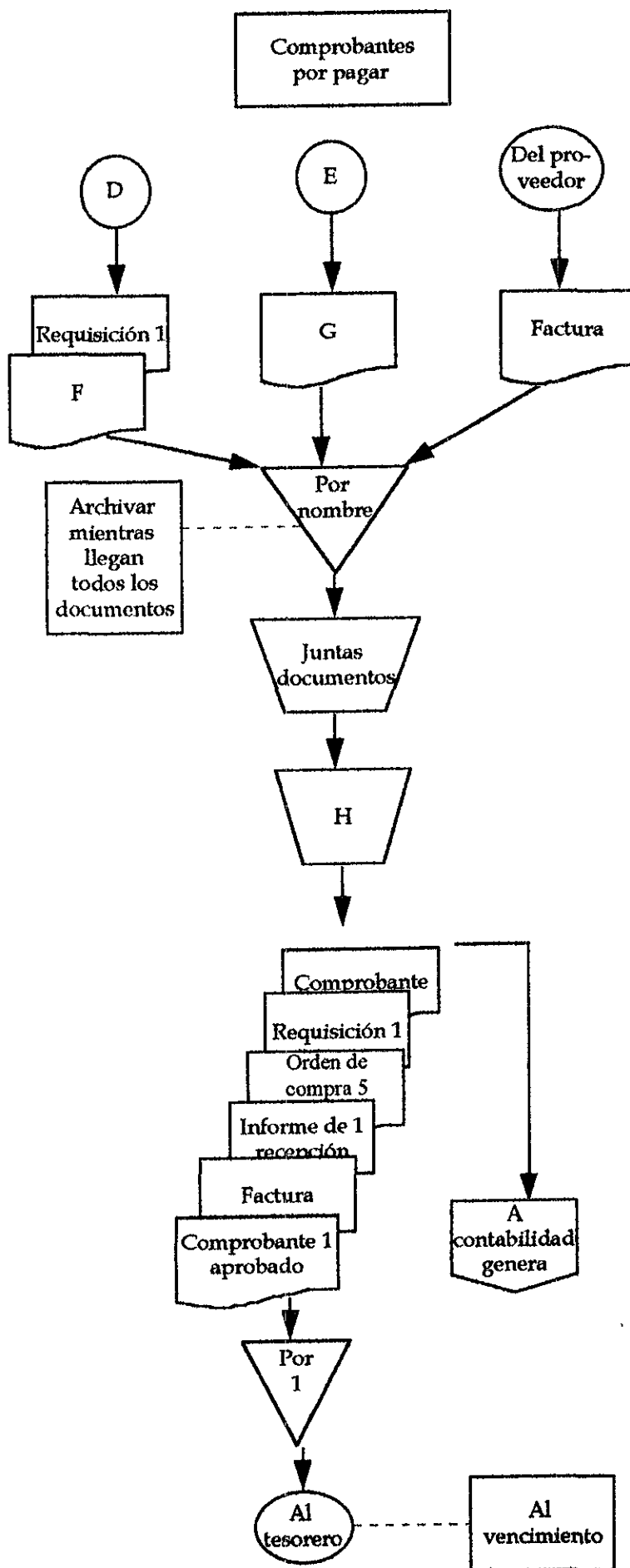


Archivo temporal



Conector

(Figura 3)  
EJEMPLO DEL MÉTODO GRÁFICO



Fuente: Defliese, 1991, p. 346

“El auditor, para llevar a cabo el estudio y evaluación de los controles internos de una entidad, debe cumplir con los siguientes requisitos que a continuación se enuncian” (Martínez, 1991, p.56).

- ⇒ “Identificar las funciones que se realizan en cada uno de los ciclos de transacciones que existan en la entidad”.
- ⇒ Identificar los objetivos de los controles internos de cada ciclo.
- ⇒ Obtener la documentación, (facturas que amparen la compra y venta, contratos de trabajo, nóminas firmadas por los trabajadores, acciones emitidas etc.) que respalden las actividades que realiza.
- ⇒ Obtener la documentación sobre el procesamiento de las transacciones a través de entrevistas con el personal de la entidad y la revisión de los manuales de operación. Las entrevistas deben estar elaboradas de manera que se pueda obtener evidencia de como se logran los objetivos en la entidad.
- ⇒ En los papeles de trabajo debe enumerar todas las técnicas utilizadas por la entidad con el propósito de obtener certeza razonable de que los objetivos de control interno se logran parcial o totalmente.
- ⇒ Deberá de aplicar las pruebas de auditoría”.

## **5. Pruebas de auditoría**

“Son el conjunto de pruebas que el auditor realiza, con la finalidad de saber si los elementos de evidencia con que cuenta presentan una seguridad razonable, para poder realizar su informe; además realiza estas pruebas para determinar en porcentaje la exactitud de su información” (Defliese, 1991, p.205).

De acuerdo con las pruebas que se realicen, el auditor tomará la decisión de emitir un dictamen con o sin salvedades o, bien, con abstención de opinión. Para poder tomar esta decisión el auditor realiza pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas, las cuales se definen a continuación.

### **A. Pruebas de cumplimiento**

“Son las pruebas que reúnen evidencia al realizar una auditoria para indicar si un control funciona efectivamente y logra sus objetivos” (Schuester, 1992, p.115)

La finalidad que se tiene al aplicar las pruebas de cumplimiento, es la de ayudar en la detección y corrección de errores que puedan afectar los estados financieros. Por lo que esto sirve para tener una verdadera confianza en los controles.

### **B. Pruebas sustantivas**

“Son las pruebas que se realizan para obtener evidencia acerca de la validez y el tratamiento apropiado de las transacciones y sus saldos, o a la inversa, para estimar el alcance del error de las cuentas” (Martínez, 1991, p.57).

Para hacer válidas las pruebas de cumplimiento se debe contar con cierto tipo de información, la cual se puede obtener de las confirmaciones de proveedores y clientes de observación física, el cálculo, la inspección, la investigación, etc. Una prueba sustantiva aún por la gran importancia de la cuenta no debe verificar el 100% de las operaciones.

## V. LIMITACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

“Ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno solamente puede brindar la seguridad “razonable” de que el objetivo se logre” (Schuester, 1992, p.5).

Dentro de las limitaciones del sistema de control interno, según Schuester, se encuentran las siguientes:

- ⇒ “El requisito usual de que el control establecido sea costo - beneficio.
- ⇒ La dirección de la mayoría de los controles hacia el tipo de transacciones repetitivas en lugar de excepcionales.
- ⇒ El error humano debido a mal entendido, descuidos y fatiga.

Las limitaciones que se mencionan anteriormente se refieren básicamente a los factores que afectan el sistema de control y de los cuales se puede deducir lo siguiente:

En lo que se refiere al factor de costo - beneficio se debe tener en cuenta que el precio del control no puede ser mayor al costo o valor que tiene el bien o material que se va a controlar, pues de ser así nadie optaría por la implantación de un sistema de control.

La dirección de los controles a un solo tipo de transacciones, se menciona por el hecho de que los controles que se establecen, tienen como base todos los eventos ordinarios de la entidad, por lo que todos aquellos que no se establezcan dentro del sistema de control interno, quedarán a lo

dispuesto por las decisiones del personal; por tal motivo se tiene el riesgo de que las decisiones tomadas no hayan sido las adecuadas.

El error humano a esta limitación se le hace referencia por ser un factor común en todas las empresas, la cual puede traer consecuencias mínimas o exageradas que pueden causar problemas mayores; por tal motivo es preciso que se tenga en cuenta y se tramiten formas de control para evadir este tipo de errores.

Después de lo que se mencionó anteriormente, es necesario indicar que el desarrollo del control interno puede ser afectado por factores que no se apegan a los objetivos que se persiguen en la entidad, o bien la poca disponibilidad que algunas ocasiones presenta el personal en el desarrollo de las actividades.

Por tal motivo, para facilitar el estudio del presente trabajo se agruparán las limitaciones del control interno en factores internos y externos, los cuales se mencionarán a continuación.

## **1. Factores externos**

Este tipo de factores afectan en el momento en que es necesario solicitar información a personas ajenas a la entidad, o, bien, cuando se les solicita ayuda aunque algunas veces no muestran total empeño en dar información, se niegan a darla por interés propio o bien alteran ésta.

En algunas ocasiones los factores externos que afectan son difíciles de controlar, pues existen reglamentos, políticas y mandatos exteriores a los que no se puede contradecir.

## **2. Factores internos**

Estos son los factores que dentro de la entidad afectan para que no se cumplan los controles internos, entre los factores internos tenemos:

- Falta de manual de procedimiento.
- Incumplimiento de control interno.
- Falta de personal.
- Reglamentos internos mal elaborados.
- Falta de entrenamiento al personal.
- Falta de políticas de control interno.

Estos son algunos de los más frecuentes, pero son con los que tiene que luchar el auditor en el momento de que realiza su auditoría, pues tiene que estudiar este tipo de problemas antes de emitir su informe.

En algunas ocasiones, cuando en la empresa o entidad no se ha realizado ninguna auditoría, se presentan estos problemas, los cuales afectan el cumplimiento de los objetivos y limitan la eficiencia de las operaciones en la empresa.



## SEGUNDO CAPÍTULO

### LA BIBLIOTECA

#### I. LA BIBLIOTECA

Este capítulo se referirá el concepto de biblioteca, así como a sus objetivos, funciones, elementos, características, reglamentos y organización; también se mencionará la gran diversidad de bibliotecas que se pueden apreciar en nuestra sociedad. Se hará referencia ampliamente a la biblioteca universitaria debido a que es el tema central de este trabajo.

##### 1. Definición

Biblioteca: "viene del griego *biblion* que significa libro, y *theke*, caja, por lo que biblioteca significa "guarda o custodia de libros" (Litton, 1970, p. 57).

Una definición que aún en la actualidad se usa es la siguiente:

"La biblioteca es un centro que proporciona la información y el conocimiento necesarios para que el lector adquiera lo que le sea útil y productivo" (Arguinzniz, 1980, p.29).

Otra definición que se presenta es "La biblioteca no es un mueble o un edificio para guardar libros, sino una colección debidamente organizada para su uso" (Carrión, 1993, p.23).

Sin embargo, en la actualidad la definición que más se acepta es la de Garza que define a la biblioteca en la siguiente forma: "Biblioteca es una institución cuya función es facilitar la lectura, la investigación y el estudio de sus usuarios, siendo factible entre éstas un determinado tipo de servicios que

se establece de acuerdo con la función que cada institución desempeñe en la sociedad". (Garza, 1983, p.5).

Después de haber mencionado las definiciones de biblioteca, y apearse a la de Garza que es la más amplia y precisa, se puede observar que ésta se encuentra limitada en cuanto a sus objetivos debido a los intereses que se tengan en cada institución y de acuerdo con el tipo de biblioteca.

De esta definición queda claro que la base u objetivo principal de toda biblioteca es proporcionar un servicio a los usuarios, por lo que la meta primordial de una biblioteca es ofrecer servicios con calidad que realmente satisfagan a sus usuarios.

## 2. Objetivos

El objetivo de una biblioteca es el de conservar materiales de cualquier tipo (libros, revistas, videos, discos compactos, microfichas, etcétera), que contengan información y puedan transmitir conocimientos a las personas o usuarios de la misma.

Garza Mercado (1983, p.5) define los objetivos de una biblioteca en la siguiente forma:

"La biblioteca tiene por objeto conservar, difundir y transmitir el conocimiento"

Además menciona que para poder cumplir este objetivo es necesario realizar actividades tales como: "seleccionar, adquirir, organizar, almacenar, promover, interpretar, prestar, reproducir, controlar e incluso descartar cualquier tipo de materiales que contenga información" (Garza, 1983, p.5).

Las actividades que menciona Garza (1983, p.5) para efectos del presente trabajo quedan definidas en la siguiente forma:

### **A. Selección de material**

Es cuando la biblioteca se dedica a la búsqueda de material, digamos bibliográfico o de cualquier tipo, con la finalidad de incrementar su acervo y mantenerlo actualizado, por lo que debe buscar y elegir el material que realmente le sea útil.

### **B. Adquisición de material**

Después de que la biblioteca se ha dedicado a seleccionar el material que le es útil de acuerdo con sus objetivos, el siguiente paso será adquirir el material de acuerdo con las políticas establecidas para ello, principalmente en lo relativo a la elección de proveedor.

### **C. Organización del material**

En el momento en que la biblioteca adquiere material, este empieza a formar parte de la colección de la misma, por lo que al ingresar a la biblioteca es necesario que se coloque en un lugar adecuado, con la finalidad de realizar, posteriormente, el proceso físico.

### **D. Almacenamiento de material**

Esto se refiere al lugar en donde se mantendrá el material después de que se le realice el proceso de marcaje y sellado, así como asignación de clasificación y número de inventario.

### **E. Promover el material**

En esta fase se realiza la exhibición del material de nueva adquisición, en un lugar adecuado en el cual los usuarios lo puedan ver sin dificultad y enterarse de su existencia dentro de la biblioteca.

## **F. Interpretación del material**

De la interpretación del material depende la clasificación o el lugar que se le asigne dentro de la biblioteca, pues se debe conocer el contenido de él para darle una clasificación, además saber si es un libro, un folleto, una enciclopedia, una revista, etcétera.

## **G. Préstamo del material**

Uno de los objetivos de la biblioteca es facilitar el material a los usuarios para que sea utilizado en sus investigaciones o, bien, que le sirva como material de consulta, para ello se realizan diversos procedimientos de préstamo del material, los cuales se definirán con posterioridad.

## **H. Reproducción de material**

En algunas ocasiones, por diversos motivos, es necesario que el material sea reproducido con la finalidad de obtener información para los usuarios, pues en algunas ocasiones dicho material se encuentra en otras bibliotecas o, bien, no es posible su compra por falta de recursos y, en el caso de los materiales de consulta, éstos no salen de la biblioteca, por lo que es necesario fotocopiarlos para uso de los usuarios.

## **I. Control de material**

Del control que se tenga sobre el material dependerá la facilidad de localizarlo dentro de la biblioteca, con lo cual se ahorra tiempo y se otorga un servicio de calidad a los usuarios.

## **J. Descarte de material**

Algún tipo de información, dependiendo el tipo de biblioteca, se convierte en obsoleta o, bien, algunos materiales se descomponen por el uso y el tiempo, por tal motivo y con el fin de aprovechar al máximo el espacio de las bibliotecas, esos materiales se retiran de la estantería y, según las

políticas establecidas por la biblioteca, se guardan en bodegas, se dan de baja o, bien, se donan a lugares donde conservan este tipo de material con fines históricos.

Como se puede observar, estas son las actividades básicas en las que todas las bibliotecas deben poner énfasis con el propósito de lograr sus objetivos de una manera eficiente; por tal situación, es necesario que la biblioteca establezca políticas para realizar dichas actividades de una manera conveniente.

A continuación se mencionará una serie de objetivos de una Universidad de Washington, en los cuales se puede observar que los objetivos entre las universidades varían muy poco a nivel mundial, según la Association of College and Research Libraries (1985, p. 26). La biblioteca deberá.

⇒ [...] tener un edificio adecuado a las necesidades de la biblioteca.

⇒ [...] contar con un área de reserva para el aumento de la colección.

⇒ [...] adoptar un sistema de clasificación y catalogación sencillo para los usuarios.

⇒ [...] dirigir las actividades de los estudiantes.

⇒ [...] mantener un sistema de seguridad y resguardo de sus materiales.

⇒ [...] dar su servicio utilizando la nueva tecnología.

⇒ [...] proporcionar los servicios con personal profesional.

⇒ [...] dar asistencia o consulta para el uso de los materiales de una forma eficiente y profesional, y mantener el registro de los materiales en los catálogos.

⇒ [...] dar asesoría para el uso de los diferentes tipos de materiales de la biblioteca.

⇒ [...] debe de tener una área de exhibición de materiales nuevos.

### **3. Especie**

Según Garza (1983, p.8) cuando se menciona la palabra especie dentro del ámbito de la bibliotecología, se hace referencia a un tipo de biblioteca en especial, ya que en la mayoría de los países del mundo y principalmente aquí, en México, las bibliotecas se agrupan dentro de un tipo específico de acuerdo con el tipo de información, la forma de proporcionarla, difundirla y conservarla, principalmente con base en sus objetivos.

#### **A. Las bibliotecas nacionales**

Son las que surgen y se forman del acervo de las colecciones reales y privadas que existían en los países, y sustituyen a las bibliotecas reales que había en la época del renacimiento. "En estados Unidos de Norteamérica las colecciones del presidente Jefferson, que contaban con 6700 volúmenes, fueron la base de la Biblioteca del Congreso de Washington, D. C." (Arguinzóniz, 1980, p.5)

Las bibliotecas nacionales se empezaron a formar de todas aquellas obras que tenían en su poder personas importantes de cada país. Además cabe mencionar que en algún momento la información se encontraba sólo en manos de la gente que tenía cierto nivel social, después, gracias al desarrollo de la sociedad y la necesidad de recabar información que ayude al desarrollo de la ciencia, se forman las bibliotecas nacionales que pertenecían al gobierno.

Este es un tipo de biblioteca muy especial del cual se encuentra, por lo menos, una en cada país, tienen materiales seleccionados rigurosamente, con la finalidad de conservar elementos históricos y lingüísticos del país o nación a la que pertenecen, la mayoría de las veces este tipo de información sólo sirve como material de consulta y es material que no sale de las bibliotecas, pues se conserva por su gran valor histórico.

## **B. Las bibliotecas públicas**

Se define como " La institución de carácter popular y libre, destinada a los habitantes de una localidad, distrito o región y sostenida con los fondos del gobierno o de la comunidad "(Litton, 1970, p. 72).

De este tipo de bibliotecas se encuentran varias en cada país del mundo, aquí, en México, se encuentran dos , tres o más en cada delegación del Distrito Federal.

La finalidad de estas bibliotecas es dar servicio a las masas de la población; el tipo de información que se encuentra en estas bibliotecas es material de temas generales que sirve de apoyo a los escolares de primaria y secundaria principalmente. El objetivo de crear este tipo de bibliotecas en los países fue la de difundir información a la gran mayoría de la población, entre la que se encontraban las amas de casa, los niños, los trabajadores y empleados; quienes de alguna manera pudieran fortalecer su cultura leyendo en estos lugares que, por lo general, se encuentran en sitios y lugares muy concurridos.

Las colecciones de estas bibliotecas se encuentran integradas por diccionarios, enciclopedias, libros de texto, algún material de literatura y atlas, principalmente.

### **C. Bibliotecas escolares**

Este tipo de bibliotecas se encuentra dentro de las instituciones escolares o planteles a nivel primaria y secundaria, por lo que se dedican al servicio exclusivo de la escuela o colegio.

Se encuentran administradas por la escuela o institución a la que pertenecen, y tienen como objetivo facilitar y apoyar al sistema docente de la misma. Funcionan según las normas profesionales y están dirigidas por bibliotecarios con experiencia en la docencia.

La biblioteca escolar ocupa un papel funcional en la educación, pues coloca diversos recursos docentes a disposición de cada estudiante de la institución en donde empieza a adquirir hábitos de estudio.

Algunas bibliotecas escolares se dividen en dos secciones, una dirigida a los alumnos y en la otra se encuentran materiales especiales que sirven de apoyo y uso exclusivo a los maestros.

Actualmente las bibliotecas de tipo escolar se han difundido en las escuelas con la finalidad de crear en los niños el hábito de estudio e investigación, para grados mayores de su formación profesional.

### **D. Bibliotecas universitarias**

“Este tipo de bibliotecas puede pertenecer al gobierno federal o al gobierno; también las hay del sector privado. Generalmente atienden al personal docente de los niveles de licenciatura y posgrado y, en algunos casos, cuentan con los programas de investigación” (Morales, 1988, p31).

La biblioteca universitaria se definirá más ampliamente en el inciso siguiente, sin embargo, aquí mencionaremos algunas de sus generalidades.

Las bibliotecas universitarias, al igual que las escolares, funcionan en planteles de educación en donde prestan un valioso servicio a la docencia y a



la investigación, pues desde hace tiempo este tipo de biblioteca sirve de apoyo a la actividad intelectual que exige una nueva sociedad donde los alumnos y profesores trabajan juntos en mesas redondas y seminarios.

En estas bibliotecas se encuentran diversos tipos de materiales entre los que se encuentran los tres básicos que son: libros, revistas y tesis.

Los fines de la biblioteca universitaria, en específico, son tres: la contribución a la transmisión de conocimientos entre las diversas especialidades o carreras; facilita la investigación científica, conserva las fuentes que documentan experiencia humana en los campos y actualiza a sus usuarios.

### **E. Bibliotecas especializadas**

“En México estas bibliotecas también destacan en el sector público, ya que el presupuesto gubernamental incluye fondos para importantes centros de investigación” (Morales, 1988, p.76).

Según informes de los estudiosos de la bibliotecología “la biblioteca especializada tiene su origen después de la Segunda Guerra Mundial, esto debido a la gran aparición de material diverso en todos los campos de la actividad humana y en la dependencia del científico en lo que concierne a la documentación del trabajo de otros técnicos” ( Arguinzóniz, 1980, p.35).

Estas bibliotecas se encuentran anexas a una gran variedad de instituciones entre las que se encuentran firmas dedicadas a relaciones públicas, a la elaboración de productos, los bancos, las compañías de seguros, asociaciones profesionales, dependencias gubernamental, hospitales e iglesias.

Por el tipo de servicio que se proporciona en este tipo de bibliotecas es necesario que el personal bibliotecario tenga una preparación especializada, pues no se trata de una asistencia bibliotecaria común, si no que ésta requiere de un conocimiento general de la literatura específica de la biblioteca y una

notable agilidad en el manejo de los índices y demás controles bibliográficos de cada tipo de material.

En la figura 4 se mostrará un cuadro de los tipos de bibliotecas, con la finalidad de resaltar las diferencias entre las bibliotecas y sus objetivos.

(FIGURA 4)

## COMPARACIÓN ENTRE LOS TIPOS DE BIBLIOTECAS Y SUS OBJETIVOS

TIPO DE BIBLIOTECA	USUARIOS	INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS	OBJETIVOS
Nacional	Público en general (con restricción a los acervos más antiguos)	Principalmente obras literarias y de historia, así como obras incunables pertenecientes a la nación.	Mantener el acervo de la nación dándole un aspecto histórico.
Pública	Niños, empleados, amas de casa, escolares de primaria y secundaria.	Libros de texto, enciclopedias y diccionarios.	Complementar las actividades y cultura de los niveles más bajos de la sociedad económicamente hablando.
Escolar	Estudiantes de primaria y secundaria.	Libros de texto y de complemento a los planes de estudio.	Apoyar a los estudiantes en la comprensión de los temas de los planes de estudio, así como formarles hábitos de estudio.
Universitaria	Estudiantes de preparatoria y licenciatura.	En las nivel preparatoria se encuentran materiales de varias áreas, mientras que en las de nivel licenciatura, la información se va centralizando según el área.	Apoyar en el aprendizaje a los alumnos.
Especializada	Estudiantes a nivel especialidad, maestría o doctorado e investigadores del área	Materiales de una sola área, según la especialidad de la biblioteca	Apoyar a en las investigaciones y desarrollo de proyectos

Elaborado por: Juana Guadalupe

Para lo cual define cada una de las tres funciones de la biblioteca de la siguiente, manera:

### **A. Formación de la colección**

Para este aspecto propone que el cambio adecuado de ésta sea de acuerdo con las necesidades que en la biblioteca se presenten, además de que gracias a esta medida los soportes de conocimiento se actualicen y justifiquen su sentido estricto como apoyo a la investigación.

### **B. Organización de los materiales**

Este rubro lo define como las "técnicas adecuadas" que faciliten la organización de los materiales dentro de la biblioteca y que en la misma forma ayuden en los procesos de búsqueda y ubicación de los materiales.

### **C. Proporción de los materiales por medio de un servicio**

Para que se cumplan los objetivos de una biblioteca es necesario que los materiales se encuentren a disposición de los diversos usuarios, lo cual justifica la razón de ser de la biblioteca y, por tal motivo, se debe buscar la forma en que todos los materiales sirvan de apoyo en la investigación, el desarrollo y comprensión de los cursos o materias impartidas en las universidades .

Dentro de las actividades que se realizarán en la biblioteca durante la permanencia del material en la misma se encuentran las actividades de marcaje, encuadernación, catalogación, acomodo y resguardo del material, por mencionar algunas de estas actividades.

Entre las actividades más importantes de las bibliotecas universitarias se debe de tener siempre en cuenta lo relativo al resguardo del material, como patrimonio de las universidades, debido a la gran importancia que tienen los materiales de los cuales algunos se consideran obras únicas o, simplemente, son materiales extranjeros que tienen un costo muy elevado.

"La biblioteca universitaria persigue tres fines específicos: a) contribuir a la transmisión de conocimientos en los cursos profesionales dictados en las

distintas especializaciones o disciplinas; b) facilitar la investigación científica; c) conservar las fuentes que documentan la experiencia humana en dichos campos" (Litton, 1973, p.96).

Por lo que se menciona en la definición del autor Litton, se observa que las funciones de las bibliotecas universitarias se enlazan con lo que son los fines de las instituciones universitarias.

## **2. Objetivos**

Los objetivos de las bibliotecas universitarias van de la mano con los de las universidades, por tal motivo el principal objetivo es el de ayudar en todo lo relativo a las investigaciones del personal de las universidades. Este objetivo es logrado al realizar una serie de pasos y actividades dentro de lo que son las bibliotecas y, entre dichas actividades, se encuentran:

- Proveer de textos y otras fuentes de consulta (revistas, discos, copias, etcétera) que requieren los estudiantes e investigadores en el desarrollo de sus actividades académicas.
- Coleccionar y organizar la documentación necesaria para los programas de investigación académica que solicitan los usuarios; adquirir otros libros y materiales bibliográficos que contribuyan a la formación cultural de los usuarios.

Como se puede observar, los objetivos de la biblioteca se encontrarán alterados por diversos factores a los cuales se hace referencia a continuación.

### **A. Objetivos internos**

Para efectos del presente trabajo se menciona lo que son los objetivos internos y externos de la biblioteca, debido a que ésta, como parte de la universidad, es un subsistema que pertenece a un sistema que cuenta con recursos financieros, económicos y humanos. Así pues se debe entender a la biblioteca como un subsistema que debe de estar organizado por sí solo para

el desarrollo de sus actividades internas, por lo que tiene que crear sus propios reglamentos y objetivos, así como apegarse a los que dirigen todo el sistema al que pertenece.

A continuación se mencionarán algunos de los objetivos que afectan el funcionamiento de la biblioteca universitaria.

- Obtener recursos financieros para la adquisición de materiales.
- Adquirir los materiales que requieran los usuarios.
- Capacitar al personal que realiza las actividades dentro de la biblioteca.
- Mantener registros de los materiales adquiridos, con la finalidad de ayudar a los usuarios en la búsqueda de información y controlar ésta.
- Crear manuales de procedimientos de la operaciones de la biblioteca.
- Dirigir al personal que se encuentra en la biblioteca, con la finalidad de que las actividades se realicen con eficiencia.
- Mantener las colecciones de la biblioteca actualizadas y en una forma precisa en los catálogos.
- Implantar sistemas de control de los materiales de la biblioteca.

Estos son algunos de los objetivos internos de las bibliotecas universitarias, que deben seguir ciertos lineamientos de acuerdo con las universidades, y los cuales es necesario vigilar constantemente con la finalidad de que éstos no sufran desviaciones.

## **B. Objetivos externos**

Son los que se ven afectados por factores exteriores a la biblioteca pero que, básicamente, son los objetivos de las universidades, por lo que son importantes, pues se sabe que la biblioteca es parte de la universidad y tiene que aceptar lo que el consejo de cada universidad marque como viable en el caso de las bibliotecas.

Dentro de lo que son los factores externos de la biblioteca se encuentran algunos que se enuncian a continuación:

- Mantener actualizadas las bibliotecas universitarias
- Crear reglamentos de cada una de las bibliotecas de acuerdo con las necesidades de las instituciones.
- Apoyar a las bibliotecas en la realización de cada una de sus actividades.

Estos son algunos de los objetivos externos de las bibliotecas y son los que dictan los consejos académicos de acuerdo con las necesidades de la propia institución.

## **3. Principios**

Para poder hablar de los principios de la biblioteca universitaria es necesario mencionar la finalidad e importancia que tiene la planeación dentro de la misma. Es preciso remarcar que la planeación de una biblioteca tiene que cumplir con tres requisitos esenciales que se dan en cualquier tipo de planeación y que son: formular objetivos, seleccionar medios para cumplirlos y fijar tiempos para su efectos.

#### **4. Políticas**

Las políticas de una biblioteca universitaria se ven reflejadas principalmente en lo relativo a la administración y funcionamiento de la misma en cada uno de sus departamentos, de tal manera que en la biblioteca universitaria las políticas se ven limitadas a lo que la unidad de bibliotecas de la institución designa para el manejo y organización de la misma.

Las políticas de la biblioteca universitaria son 7, las cuales quedan definidas de la siguiente forma: (Garza, 1980, p.31)

- ⇒ La política de permitir el libre flujo de las comunicaciones, a pesar de las líneas formales de jerarquía, tiende a distribuir las áreas de acuerdo con la frecuencia de los contactos personales que se pretende estimular, en lugar de hacerlo en una relación más estricta con las divisiones del organigrama.
- ⇒ La política de la centralización de los procesos técnicos en un sistema de bibliotecas universitarias.
- ⇒ La integración de la biblioteca y la universidad a la comunidad profesional, científica y técnica del área deberá reflejarse en el espacio que podrá asignarse a los lectores externo, y en soluciones arquitectónicas que impidan que estos invadan las zonas que deberán reservarse para su propia comunidad universitaria.
- ⇒ Las políticas de catalogación tendrán que reflejarse en los espacios que requieren los ficheros, o sus equivalentes.
- ⇒ La biblioteca que decide catalogar las revistas, pero no sus artículos, requerirá, obviamente, un menor número de tarjetas, cajones y gabinetes de catálogo.
- ⇒ La política de clasificación por materias implica cierta distribución de las colecciones, que tiene mayor sentido cuando el lector tiene acceso directo a ellas.
- ⇒ En el sistema de estantes abierto, la función de servicio prevalece sobre la función de custodia, permite ahorros en salarios del personal de préstamo y estimula una mayor demanda de los productos.



### III. RECURSOS

Una biblioteca de cualquier especie cuenta como toda entidad con tres tipos de recursos, gracias a los cuales puede cumplir sus objetivos, estos recursos son: los financieros, humanos y materiales, en los cuales se apoya para dar un servicio con eficiencia a sus usuarios, y al mismo tiempo realizar cada una de las actividades que en las biblioteca se necesitan.

Así pues se verá como cada uno de estos factores afectan en el cumplimiento de las actividades de la biblioteca, y como se encuentran administrados dentro de la misma, de tal forma que sean constantes y no alteren las funciones y objetivos de la biblioteca.

#### **1. Financiamiento**

Para que la biblioteca pueda funcionar necesita un presupuesto o ingreso que le sirva para cubrir los gastos tales como sueldos, adquisición de material nuevo, encuadernación y mantenimiento de las instalaciones principalmente. Así, pues, en este inciso se aludirá a la forma en que se financia una biblioteca y como gasta sus recursos.

##### **A. Ingresos**

“Lo que la biblioteca recibe lo decide totalmente su propia universidad” (Thompson, 1990, p.47).

Esto se refiere básicamente a que en la bibliotecas universitaria la principal entrada de dinero es la que le otorga la institución (universidad) a la que pertenece, por lo que anualmente recibe una cantidad que le asigna la misma, y estos recursos provienen del subsidio del gobierno a las universidades en el caso de las que pertenecen al Estado.

Es de ahí donde la universidad entrega una partida presupuestaria a su biblioteca o conjunto bibliotecas según sea el caso.

Otro tipo de ingresos son: "ingresos procedentes de donativos y legados, y todas tienen ingresos varios que vienen de las multas y de distintos servicios (tales como los de fotocopias y búsquedas que la biblioteca realiza). Pero, en conjunto, tales ingresos son realmente muy pequeños" (Garza, 1990, p.48).

Este tipo de ingresos que menciona Garza son mínimos, pues dentro de las universidades los costos de ciertos servicios que se prestan en las bibliotecas son muy bajos, con la finalidad de apoyar a los estudiantes de las mismas.

Estos son los dos tipo de ingresos que tiene la biblioteca universitaria en forma fija, pues cabe mencionar que, de acuerdo con el tipo de biblioteca, ésta recibe ingresos de particulares que se encuentran interesados en el desarrollo de ciertas investigaciones, para lo cual apoyan económicamente a las bibliotecas, con la finalidad de que no se trunquen las investigaciones que a estas empresas privadas o persona en particular interesa. Sin embargo, éstos no son ingresos permanentes y por ello muchos autores no los mencionan.

## **B. Gastos**

Ya se mencionó anteriormente que entre los gastos que tiene una biblioteca se encuentran considerados principalmente todos aquellos que realiza la biblioteca con la finalidad de cumplir sus objetivos, y entre éstos se incluyen: los sueldos y salarios, la encuadernación, la adquisición de material y la remodelación y mantenimiento de la biblioteca, los cuales se referirán en seguida.

"El gasto de sueldos y salarios a menudo suma realmente más del 50% por 100 del presupuesto total" (Garza, 1990, p.50).

Pero, según Garza, la compra de material de las bibliotecas debe ser proporcional a la cantidad que se gasta para al pago de la nómina, esto con la

finalidad de que los propósitos de la biblioteca sean más substanciales. Aun cuando no hay ninguna regla que indique cuál deba ser la proporción de gastos, las bibliotecas deben procurar que se cumpla esta proporción.

De acuerdo con la importancia de gastos en la biblioteca, después de los sueldos y salarios, el rubro que le sigue es el de adquisición de material por parte de la biblioteca, ya sea como material de apoyo a algún proyecto o, bien, material que sirve para la actualización de la biblioteca el cual tiene una proporción del 35% o poco más del total de los ingresos de la biblioteca.

“Hasta los primeros años setenta, la mayor proporción del gasto era para la compra de libros, pero en la mayor parte de las bibliotecas aumentó, ahora, la inversión en revistas” (Garza, 1990, p.50).

La encuadernación de los materiales representa un gasto del 4% del total de los ingresos de la biblioteca, lo que varía según el cuidado de los materiales por parte de las bibliotecas que por medio de su personal, se encargan de cuidar que los libros que se prestan se devuelvan en buenas condiciones.

El último rubro de gastos dentro de la biblioteca es el que se usa para la remodelación y mantenimiento de la biblioteca, para lo cual casi siempre utiliza la parte que le sobra de su presupuesto. La remodelación y mantenimiento del edificio se refiere a pintar la biblioteca, comprar equipo de oficina (máquinas de escribir, computadoras, anaqueles, etcétera). Cabe mencionar que este gasto no se realiza anualmente o en un determinado periodo dentro de las bibliotecas, pero cuando se realizan también rebasan la proporción de presupuesto que se les asigna.

Como se puede apreciar, los gastos de una biblioteca son esenciales para que la ésta funcione correctamente y cumpla sus objetivos. En tanto que el gasto más importante que tiene es el pago de la nómina, debido a que de su personal dependerán todas las actividades que en la biblioteca se realicen y,

por tanto, la biblioteca, antes de recabar fondos para la compra de material, debe preocuparse por los recursos para el pago de sueldos y salarios.

Los reglamentos para el gasto de presupuesto de las bibliotecas universitarias depende ampliamente de las normas que las mismas universidades emitan para ello, por lo que cada biblioteca tendrá variantes en cuanto a la obtención y gasto de sus recursos.

## **2. Personal**

“El personal de la biblioteca es el que realiza una serie de actividades en cuyos extremos figuran las labores profesionales y puramente rutinarias para mantener un mínimo de eficiencia en las labores” (Garza, 1983, p.13)

Los trabajadores o empleados que una biblioteca posee dependerán del tipo de biblioteca, tamaño y recursos suficientes para la contratación de estos. Pues en cuanto con el tipo de biblioteca cabe mencionar que el personal que se requiere en cada biblioteca varía de acuerdo al tipo de servicios que ofrece, los cuales en algunas bibliotecas se limitan al préstamo de material en sala, mientras que otras se preocupan por los procesos de catalogación, reproducción del material y, en algunas ocasiones, la encuadernación del mismo.

Por tal motivo, por los servicios que ofrece la biblioteca universitaria y el tipo de usuarios, requiere de un número más amplio de personal que el que se pueda utilizar en cualquier otra biblioteca.

El personal que requiere la biblioteca se utiliza básicamente para el área de servicios al público y el área de procesos técnicos, dando menor importancia a las otras áreas de la biblioteca.

El elemento humano es importante debido a que todas y cada una de las actividades que se realizan en la biblioteca se llevan a cabo por este elemento. Además se debe tener en cuenta que las actividades que realiza

el personal dependerán de la capacidad y preparación que tenga en el área de la bibliotecología.

Dentro de una biblioteca universitaria se cuenta con personal que cumple funciones rutinarias tales como el acomodo de material, la reproducción, el marcaje etcétera, así como de personas que realicen actividades más complejas, como es el caso de la catalogación o la realización de planes para el mejor funcionamiento de la biblioteca.

Por tal motivo, la biblioteca cuenta con personal capacitado (que haya estudiado la carrera de bibliotecología: y es el personal académico) que puede llegar a ocupar la jefatura de la biblioteca, debido a que tiene un panorama más extenso.

Mientras que la otra parte es personal que realizó una carrera técnica o que aprendió las actividades gracias a la experiencia, pero no cuenta con un conocimiento amplio del área por lo que en algunas ocasiones no puede tomar decisiones. Thompson (1970, p.71) indica que:

“El personal clave de una biblioteca universitaria es el personal facultativo << profesional >> en las categorías que se necesitan títulos académico, de director, subdirector, jefe de departamento o sección y bibliotecario especialista”.

“Las bibliotecas universitarias emplean también, por supuesto un gran número de personal auxiliar en una gran variedad de categorías. Numéricamente el grupo mayor es el de los ayudantes de biblioteca, a menudo designado como <<personal junior>>. La categoría o categorías más altas en las filas de los ayudantes de la biblioteca muchas veces lleva consigo el título de ayudante de la biblioteca <<senior>>” (Thompson, 1990, p.73).

“Tres cuartas partes de todo el trabajo que se hace en las bibliotecas requiere algo menos que la titulación en una escuela de bibliotecarios reconocida” (Asheim, 1978, p.76)

Asheim informa que las bibliotecas deben de contar con más personal que se dedique a las actividades rutinarias de la biblioteca, y que personal académico solo necesita el suficiente para cubrir las jefaturas.

En lo que se refiere a la cantidad de personal que una biblioteca universitaria necesita para funcionar correctamente no se puede hablar de cifras precisas debido a que ninguna biblioteca universitaria, a nivel mundial, ha logrado desarrollar una organización que garantice de manera eficiente el desarrollo de las actividades.

México tiene un gran problema generado por la insuficiencia de presupuesto que se asigna a estas áreas, que no cuentan con el personal necesario y que, en algunas ocasiones, dicho personal es sustituido por otras personas que cubren los requisitos, pero cobran menos por sus servicios.

### **3. Colecciones**

Como se sabe “ una biblioteca es una colección de libros” (Thompson, 1990, p.107). Por tanto, por medio de esta colección la biblioteca cumple con sus objetivos gracias a la información que contienen estas colecciones.

Los materiales o colecciones con que contaba la biblioteca universitaria eran, por lo general, libros, pero en la actualidad las colecciones de la bibliotecas se encuentran compuestas por libros, revistas, tesis, series, etcétera.

En las bibliotecas universitarias los materiales se encuentran clasificados de la siguiente forma:

#### **A. Materiales de apoyo al estudio**

Son los que se encuentran destinados a estudiantes de los primeros niveles en alguna de las carreras universitarias y que, por tanto, sólo consultan los materiales con el fin de resolver sus tareas.

## B. Materiales para la investigación

Dentro de este rubro se agrupan todos aquellos materiales que sirven de apoyo a las personas que se dedican a la investigación y que se encuentran en niveles más avanzados de estudio, como la maestría y el doctorado.

Dentro de los materiales que se encuentran en una biblioteca se tienen los que a continuación se describen, según el Informe de (University Grants, 1967 p.96) y que son:

- ⇒ .”Textos para estudiantes
- ⇒ Libros publicados recientemente
- ⇒ Series
- ⇒ Revistas en curso
- ⇒ Libros raros y manuscritos
- ⇒ Enciclopedias
- ⇒ Otros materiales
  - Mapas
  - Partituras
  - Microformas
  - Música grabada en cintas o discos
  - Películas”

Todo este tipo de materiales se encuentra en algunas bibliotecas, según el área de que se trate.

Las colecciones se encuentran resguardadas por la biblioteca con la finalidad de proporcionar un mejor servicio, para lo cual crea sistemas de protección de sus colecciones.

## IV. ORGANIZACIÓN

Cabe mencionar que la organización "la promueve la colaboración y negociación entre los individuos en un grupo y mejora así la efectividad y la eficiencia de las comunicaciones en la organización" (Terry, 1993, p.250).

Así que en el presente inciso se hablará de la forma en la que se encuentra organizada la biblioteca universitaria y la comunicación que existe entre su personal, de acuerdo con sus reglamentos.

### 1. Reglamentos

Las universidades a nivel mundial ejercen sus funciones en virtud de cartas reales o bien por medio de leyes parlamentarias que realiza el estado en cuanto a los requisitos de los estudiantes que ingresa a las universidades, así como los requisitos del personal que labora en las mismas, esto según Thompson.

En México los reglamentos de las bibliotecas se encuentran elaborados por el comité de bibliotecas de cada universidad, para lo que se basan en los objetivos de la misma, para facilitar las actividades en las bibliotecas universitarias. Dentro de los reglamentos se menciona lo que es la centralización, la cual se refiere a la unificación de procesos y actividades dentro de las bibliotecas de una universidad con la finalidad de poder aprovechar los sistemas de computación y facilitar las búsquedas de material por medio de las redes.

Dichos reglamentos varían muy poco de acuerdo con el tipo de universidad y, por lo general, los reglamentos de biblioteca contienen los objetivos de la biblioteca, estructura, funciones, actividades, y lo más importante, sus políticas internas.



"Recientemente, en enero de 1988, se dio a conocer la Ley General de Bibliotecas. Esta ley parte de una iniciativa presidencial; en ella se destacan dos apartados: La Red Nacional de Bibliotecas Públicas y el Sistema Nacional de Bibliotecas" (Morales, 1990, p.80).

La primera normaliza y fortalece a nivel nacional el programa nacional de bibliotecas públicas. La segunda establece los lineamientos generales de un sistema nacional que contempla a todas las bibliotecas, las públicas, las universitarias y las de investigación, tanto del sector público como del privado.

## **2. Organigrama**

La estructura del organigrama de las bibliotecas universitarias es parecido al de cualquier entidad, pues a la cabeza se encuentra el director o jefe de la biblioteca, posteriormente le sigue el comité asesor conformado por miembros de la misma universidad, en seguida sigue la división por departamentos de acuerdo con las áreas en que se encuentra dividida la biblioteca y, por último, sus divisiones en áreas de trabajo.

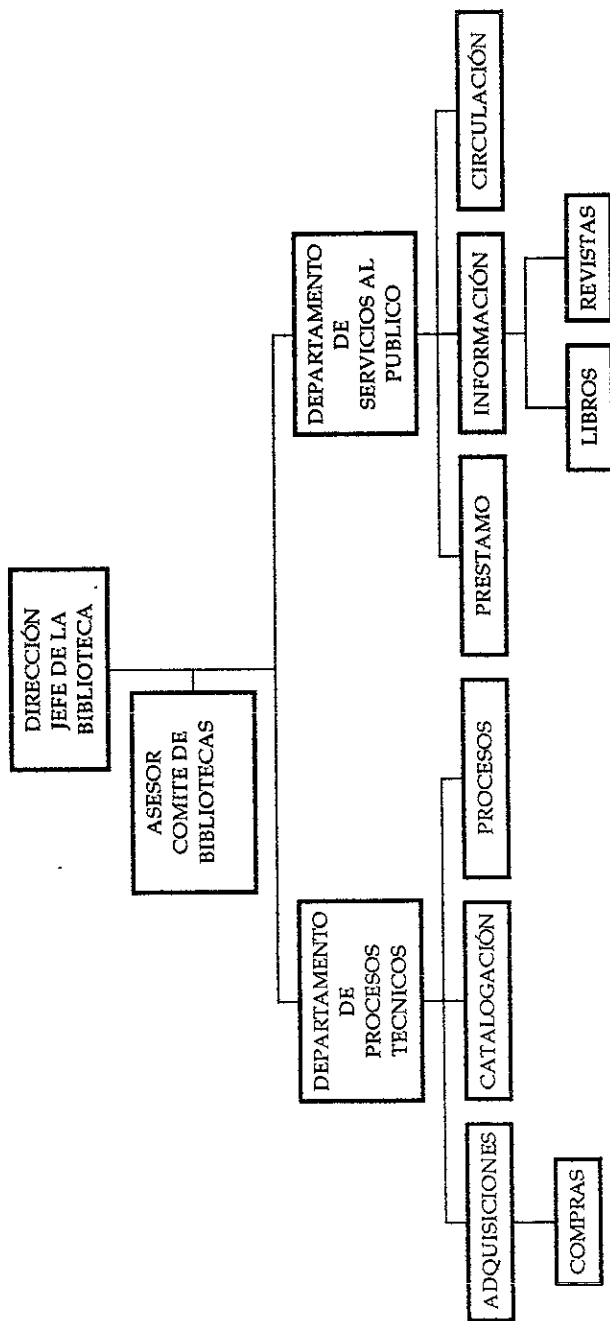
En la figura 5 se presenta un organigrama de la biblioteca universitaria.

La estructura de Thompson define una estructura tradicional por departamentos, y esta queda como se muestra en la figura 5.

### **A. Director de la biblioteca**

"Es el responsable del control global - proyectos, planes, coordinación y organización general" (Thompson, 1990, p.65).

(FIGURA 5)  
ORGANIGRAMA DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



Fuente: Garza, 1983, p. 44

## **B. Subdirector**

“Persona responsable de las actividades diarias de la biblioteca” (Thompson, 1990, p.64).

## **C. Jefes de departamentos**

“Son las personas encargadas de un área determinada dentro de la biblioteca, que también cuentan con personal a su cargo”(Thompson, 1990, p.64).

Dentro de estas grandes divisiones se realiza una jerarquía más específica por departamentos, estas jerarquías las viene a formar el personal no facultativo.

## **3. Departamentos**

Dentro de las bibliotecas universitarias los departamentos con que cuenta la biblioteca son dos básicamente, aun cuando en la actualidad, por cuestiones propias del sistema administrativo, en cada biblioteca crean tres departamentos.

Los departamentos básicos que se encuentran dentro de una biblioteca son: servicios al público y procesos técnicos, en tanto que el departamento adicional que han creado las bibliotecas es el de catalogación el cual, en algunas ocasiones, dentro de los organigramas se manifiesta como un subdepartamento dentro del departamento de procesos técnicos.

### **A. Procesos técnicos**

En este departamento se realizan todas las actividades en relación con la obtención, marcaje y asignación de un lugar para el material dentro de la biblioteca, por lo que este departamento se subdivide en otros tres departamentos que realizan las siguientes actividades, y son:

- a. Adquisición** ⇒ Analiza las órdenes de compra de los usuarios
- ⇒ Busca entre sus proveedores los materiales que le solicitan.
- ⇒ Se encarga de hacer el estudio de los proveedores.
- ⇒ Realiza el pedido con el proveedor que mejor le convenga.
- ⇒ Se encarga de controlar la solicitudes de compra del material hasta que llega a la biblioteca.
- ⇒ Registra contablemente las facturas de los libros y la conserva para aclaraciones futuras.
- b. Catalogación** ⇒ Recibe el material con la finalidad de otorgarle una clasificación de acuerdo con el sistema que se tenga dentro del sistema bibliotecario.
- ⇒ Cataloga los libros de acuerdo con el sistema implantado.
- ⇒ Busca los materiales en las bases de datos la finalidad de alterar la clasificación de los materiales
- ⇒ Hace las fichas catalográficas o, bien, las captura en la computadora.
- c. Procesos menores** ⇒ Se asigna un número de inventario a los materiales de acuerdo con los listas de las bibliotecas
- ⇒ Sellar los materiales con el logotipo de la institución
- ⇒ Hacer las etiquetas de identificación en el estante.
- ⇒ Hacer esquineros y tarjetas
- ⇒ Pegarles sus respectivos esquineros y tarjetas
- ⇒ Sacarlos a exhibición dentro de la biblioteca.

## B. Departamento de servicios al público

Este departamento es el que se encarga de "de satisfacer las necesidades académicas y de investigación de los estudiantes y profesores" (Wilson y cols, 1963, p. 143)

Pero realmente, en la actualidad, el departamento de servicios al público, es el que se encarga del mantenimiento de la estantería, el proceso de préstamo de los materiales, y de proporcionar todos los servicios que en la biblioteca se ofrecen.

- a. Sistema de mantenimiento**
- ⇒ El colocar los materiales en la estantería o lugar que les corresponde es una actividad que tiene bajo su control el departamento de servicios a los usuarios; además, la persona que realice esta actividad, se verá obligada a revisar, al mismo tiempo, que todos los materiales se encuentren en el lugar que les corresponda de acuerdo con su colocación.
  - ⇒ Cabe mencionar que el objetivo de que el departamento de servicios sea el encargado de esta actividad se debe a la facilidad y mejor control que puede tener un solo departamento.
- b. Sistema de circulación**
- ⇒ En esta área del departamento de servicios al público se da atención todas las solicitudes de préstamo de materiales, los cuales pueden ser:
    - Préstamo a domicilio
    - Préstamo interbibliotecario
    - Préstamo para reproducción del material
    - Y en el caso de la estantería cerrada, préstamo en sala
  - ⇒ "El sistema de circulación más común en las bibliotecas universitarias hasta la introducción de la automatización era el basado en una papeleta, pero la automatización ha logrado minimizar los procedimientos de esta fase y controlar el número de préstamos de una manera más precisa y sin

perdida de tiempo" (Thompson, 1990, p.215).

**c. Sistema de información y referencia**

- ⇒ Entre los servicios que se prestan en las bibliotecas universitarias hay algunas variaciones entre las que se encuentra el hecho de que algunas bibliotecas tienen el sistema de estantería cerrada en el cual los usuarios no tienen acceso a los materiales, sino que los bibliotecarios tienen la obligación de entregarlos a los usuarios.
- ⇒ En el caso de la estantería abierta los usuarios tienen acceso a la estantería de donde ellos mismos extraen los materiales y los vuelven a colocar en los estantes o en los carros.
- ⇒ Así que, dentro de los departamentos de la biblioteca, las actividades que se realizan son las que se definieron anteriormente por medio de subáreas, pero éstas pueden variar, de nombre, de distribución y de procedimientos según la biblioteca de que se trate.

## TERCER CAPÍTULO

# ACTIVIDADES DE UNA BIBLIOTECA DE LA UNAM

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer la organización, estructura, funciones y actividades de una biblioteca de la UNAM, con el fin de conocer el control establecido en el correspondiente y conocer cuáles son los elementos de trabajo con que se cuenta para plantear la mejora de control interno.

Para tal efecto a continuación se presentarán y citarán cada uno de los elementos implícitos en el desarrollo de las actividades y funciones de las bibliotecas de la UNAM.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta con un sistema de bibliotecas coordinadas por la Dirección General de Bibliotecas (DGB), mejor conocida por la comunidad universitaria como Biblioteca Central, su función principal es centralizar la información de todas las bibliotecas de la UNAM y coordinar a las mismas.

Según información proporcionada por el departamento de consulta de la DGB, el sistema bibliotecario de la UNAM está integrado por 143 bibliotecas, diseminadas en las facultades, escuelas, institutos y centros que se dedican a la formación académica.

## I. REGLAMENTO GENERAL DE BIBLIOTECAS

El Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México (RGSBUNAM) el cual fue publicado el 26

de julio de 1990, está compuesto por 32 artículos distribuidos en los siguientes once capítulos:

- I. Disposiciones generales
- II Del sistema bibliotecario
- III Del consejo del sistema bibliotecario
- IV Del comité asesor del consejo del sistema bibliotecario de la DGB
- V De la DGB
- VI De las bibliotecas
- VII De las comisiones de las bibliotecas
- VIII De los usuarios
- IX Del personal
- X De los recursos patrimoniales
- XI De las sanciones

Para comprender la estructura y funcionamiento del sistema bibliotecario en comento, se citarán algunos artículos seleccionados del reglamento correspondiente, no sin antes referir que el Estatuto General de la UNAM estipula que:

"Con el objeto de apoyar sus funciones sustantivas la universidad contará con un sistema bibliotecario, estructurado de conformidad con lo que al efecto señale el Reglamento General respectivo" (artículo 11 bis).

Entrando en materia del RGSBUNAM destacan los siguientes artículos:



## 1. Finalidad del reglamento

“La finalidad del presente reglamento es establecer los objetivos, estructura y operación del sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México” (art. 1).

## 2. Glosario

“Para efectos del presente reglamento se entiende BRF:

I. Usuario, a los beneficiarios de los servicios proporcionados por el sistema: instituciones, personal académico, estudiantes, empleados administrativos, autoridades, funcionarios y público en general, de conformidad a lo establecido en los artículos 21 al 24 del presente reglamento.

II. Servicios bibliotecarios, al conjunto de acciones académicas, técnicas y administrativas mediante las cuales se selecciona, adquiere, procesa, sistematiza, almacena, difunde, circula, controla y preserva el material, audiovisual y, en general, todo material, objeto vehículo o forma que proporcione información para coadyuvar con los fines sustantivos de la UNAM.

III. Biblioteca, a la unidad que proporciona servicios bibliotecarios en alguna dependencia de la UNAM o a la totalidad de la institución” (art. 3).

## 3. Reglamento interno de cada biblioteca

“Con el objeto de salvaguardar la información documental, cada biblioteca contará con su propio reglamento en el que se especificarán los servicios que proporciona y los derechos y obligaciones de los usuarios. Este ordenamiento será elaborado por la respectiva comisión de biblioteca y aprobado por el consejo técnico, interno o asesor, o por el titular de las dependencias que no cuenten con ellos, conforme a los principios del presente reglamento y a las características generales que establezca la Dirección General de Bibliotecas” (art. 4).

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

#### **4. Objetivos del sistema bibliotecario**

"Con la finalidad de vincularse a las funciones sustantivas de la UNAM, el sistema bibliotecario tendrá como objetivos:

- I. Aplicar criterios académicos en la planificación y en la presentación de los servicios bibliotecarios, en todo tiempo y para cualquier efecto.
- II. Proporcionar servicios bibliotecarios en toda la Universidad y garantizar que los mismos se brinden a los usuarios de manera eficiente, oportuna uniforme y suficiente.
- III. Adecuar los servicios bibliotecarios a los avances de la ciencia y la tecnología.
- IV. Introducir servicios de informática y toda tecnología apropiada para el manejo de la información en las unidades del sistema.
- V. Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios bibliotecarios, de tal forma que estimulen el estudio, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión universitaria.
- VI. Constituir acervos equilibrados representativos de los diversos contenidos del saber humano y acordes con los planes y programas de estudio, de investigación, de difusión de la cultura y extensión universitaria.
- VII. Elevar la calidad del desempeño del personal que presta sus servicios en la biblioteca. Por medio de un plan permanente de capacitación, formación y desarrollo profesional.
- VIII. Extender los servicios bibliotecarios a los usuarios con impedimentos físicos.
- IX. Informar a la comunidad y difundir entre la misma los servicios bibliotecarios disponibles.
- X. "Obtener y mejorar los espacios para las bibliotecas universitarias" (art. 5)

## **5. Función de la Dirección General de Bibliotecas**

“La Dirección General de Bibliotecas tendrá las siguientes funciones:

I. “Coordinar el sistema conforme a las políticas generales que establezca el consejo del sistema bibliotecario, de conformidad con lo previsto en el presente reglamento, determinando las medidas que relacionen y desarrollen a las bibliotecas.

II. Presentar servicios bibliotecarios en sus propias unidades;

IV. Coadyuvar en la vigilancia de utilización racional de los recursos presupuestarios y de todo tipo que se destinen a los servicios bibliotecarios; así como supervisar su utilización exclusiva en la finalidad para la que fueran asignados.

VI. Aplicar el plan de capacitación, formación y desarrollo profesional del personal que labora en las bibliotecas;

IX. Realizar los procesos técnicos de los materiales documentales adquiridos por las bibliotecas y mantener un sistema, vigilar y supervisar su aplicación” (art. 14).

## **6. Políticas de la bibliotecas**

“Con fines prácticos y de aplicación de políticas específicas, las bibliotecas podrán agruparse por niveles, subsistemas, en forma geográfica o de acuerdo a las disciplinas de su especialidad. El consejo del sistema será la instancia que tomará las determinaciones para hacer operativo este artículo” (art. 15).

## **7. Servicios a los usuarios**

“Las bibliotecas podrán proporcionar a los usuarios, en los términos de los respectivos reglamentos internos los siguientes servicios:

I. Préstamo interno, consiste en facilitar el material documental a los usuarios, exclusivamente dentro de las salas de lectura de la biblioteca.

II. Préstamo interbibliotecario, consiste en facilitar el material documental de una biblioteca a otra.

III. Préstamo a domicilio.

IV. Orientación e información a los usuarios.

V. Consulta, consiste en conocer las necesidades de información de los usuarios para canalizarlos a las áreas de la biblioteca donde se encuentra el material que los satisfaga.

VI. Reproducción de material bibliográfico como fotocopias, microfilmes, grabaciones y otros análogos, de acuerdo a las políticas generales de cada dependencia, cuyo costo será cubierto por el usuario.

VII. Otros servicios de información y documentación" (art. 17).

## **8. Obligaciones de los usuarios**

"Todos los usuarios tendrán como obligaciones:

I. Cumplir con las disposiciones del presente reglamento y con los reglamentos de las bibliotecas.

II. Responsabilizarse del material de los acervos que les sea proporcionado para consulta bajo cualquier forma de préstamo y respetar las fechas que se establezcan para su devolución.

III. Contribuir a preservar los inmuebles, mobiliario, equipo y acervos del sistema y sujetarse a los mecanismos de control, seguridad y vigilancia que se establezca.

V. Responsabilizarse del uso que en el sistema se dé a su credencial de académico, estudiante o empleado y presentarla para tener acceso a los servicios bibliotecarios.

VI. Revalidar su credencial en los términos de los reglamentos internos de las bibliotecas" (art. 24).

## **9. Personal de las bibliotecas**

“Las autoridades universitarias vigilarán que el personal de las biblioteca tenga una categoría de contratación acorde con sus funciones, así mismo, promoverán la participación de todos los trabajadores en los programas de formación, capacitación y desarrollo del personal” (art. 26).

## **10. Responsables de las bibliotecas**

“Las autoridades universitarias procurarán que los responsables de las bibliotecas sean profesionales de la bibliotecología o tengan preparación equivalente” (art. 27).

## **11. Responsabilidad de las autoridades universitarias**

“Con el fin de que el sistema bibliotecario cumpla con las funciones que le han sido fijadas y logre sus objetivos, el consejo del sistema solicitará a las autoridades universitarias que consideren en forma prioritaria:

- I. Asignar recursos para la adquisición y preservación del material documental destinado a las bibliotecas, así como el mobiliario, equipo e instalaciones.
- II. Asegurar mediante las instancias pertinentes, que los recursos destinados a la adquisición y preservación del material documental, mobiliario, equipo bibliotecario e instalaciones, no sean utilizados para otros departamentos ni transferidos a otras partidas presupuestales.
- III. Considerar las solicitudes de las bibliotecas, avaladas por sus comisiones de bibliotecas.
- IV. Realizar y apoyar las acciones encaminadas a la búsqueda de ingresos extraordinarios en apoyo de las bibliotecas.
- V. Destinar los ingresos extraordinarios que se generen al mejoramiento de los servicios bibliotecarios.

VI. Suscribir convenios con organizaciones editoriales del país y del extranjero, para la adquisición oportuna y a bajo costo del material documental.

VII. Dotar a la Biblioteca Central de dos ejemplares de las ediciones y coediciones que realice la Universidad" (art. 30).

Como se puede observar el RGSBUNAM norma y dirige las actividades y funciones que ayudan al cumplimiento de los objetivos que tiene la UNAM como institución de enseñanza, que es apoyar la docencia y la investigación. Además, gracias al sistema de préstamo interbibliotecario se proporciona y obtiene información de otras instituciones de enseñanza nacionales e internacionales.

## **II. EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM**

El sistema bibliotecario de la UNAM es importante en los contextos institucional, regional, nacional e internacional y respalda el desarrollo de la ciencia y la tecnología que se realiza en la UNAM.

"El sistema bibliotecario de la UNAM está formado por 143 bibliotecas que operan con una modalidad dual; a través de ésta se establecen tanto las políticas centrales como la autonomía interna para responder a necesidades específicas de cada entorno. El núcleo del sistema bibliotecario es la Dirección General de Bibliotecas, encargada de coordinar, controlar, evaluar y promover acciones, funciones y productos; estableciendo para ello tanto relaciones horizontales como verticales entre las diferentes partes del sistema" (UNAM - DGB, 1994, p.34).

## 1. Objetivos del sistema bibliotecario de la UNAM

Los objetivos que tiene el sistema bibliotecario de la UNAM son:

I. "Aplicar criterios académicos en la planificación y presentación de los servicios bibliotecarios, en todo tiempo y para cualquier efecto.

II. Proporcionar servicios bibliotecarios a toda la universidad y garantizar que los mismos se brinden a los usuarios de manera eficiente, oportuna y suficiente.

III. Adecuar los servicios bibliotecarios a los avances de la ciencia y la tecnología" (UNAM - DGB, 1994, p.33).

El sistema bibliotecario, está conformado de la siguiente forma: (UNAM - DGB, 1990, p. IV - V)

⇒ El consejo del sistema bibliotecario, se encuentra integrado por:

- "El Rector quien lo presidirá;
- El Secretario General;
- El Secretario Administrativo;
- El Coordinador de Humanidades;
- El Coordinador de Difusión Científica;
- El Coordinador de difusión cultural;
- El Director General de Bibliotecas, quien fungirá como secretario;
- Un profesor, un estudiante y un bibliotecario que representen a cada una de las siguientes áreas:
  - \* El Colegio de Ciencias y Humanidades;
  - \* La Escuela Nacional Preparatoria;
  - \* Las Escuelas y Facultades;

\* Las Facultades de Estudios Superiores y las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales.

• Un investigador y un bibliotecario que representen a cada una de las siguientes áreas:

\* Los institutos y los centros de investigación humanística.

\* Los institutos o centros de investigación científica.

⇒ El comité asesor del consejo del sistema bibliotecario, el cual se encuentra integrado como se presenta a continuación:

- El Secretario General quien lo presidirá
- El Director del Instituto de Investigaciones Bibliográficas;
- El Director del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas;
- El Director del Centro de Información Científica y Humanística;
- El Coordinador del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras;
- El Director General de Servicios de Computo Académico;
- El Director General de Bibliotecas, quien fungirá como secretario.

⇒ La Dirección General de Bibliotecas

⇒ Todas las bibliotecas de las dependencias

⇒ Las comisiones de biblioteca"

Organismos que se encuentran relacionados entre sí de acuerdo al organigrama de la figura 6.



Cabe aclarar que el reglamento menciona que el comité asesor de consejo y el consejo del sistema bibliotecario sesionarán por lo menos dos veces al año, lo cual no se cumple, pues ambos no han llegado a sesionar una sola vez en el año, mientras que la asistencia de los integrantes tanto del comité como del consejo no es del 50% de su totalidad, esto debido a la flexibilidad que se tiene para no asistir a estos.

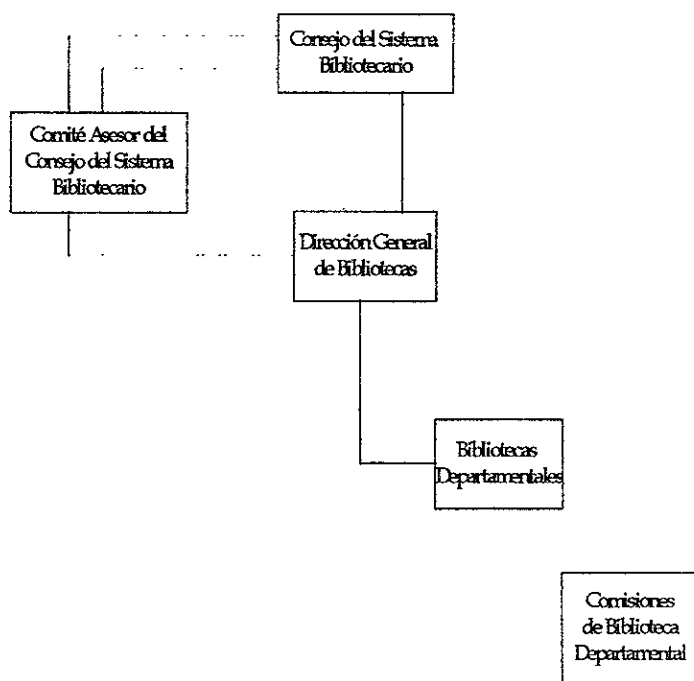
En la mayoría de las ocasiones, como en el año de 1997 las sesiones fueron convocadas por la DGB y la Dirección General de Presupuesto de la UNAM, debido a la problemática de registro de la partida 521 que manejaba la DGB directamente y que resultaba un tanto difícil de controlar por parte del área de presupuesto, con lo que se puede percibir que el sistema bibliotecario de la UNAM no funciona correctamente de acuerdo a lo que se establece en el reglamento general.

Y por tanto el nuevo procedimiento de registro para la partida 521 no resultó del todo agradable para las bibliotecas.

Además de acuerdo a la organización y la estructura del sistema bibliotecario, se establece que debe haber participación por parte de las bibliotecas departamentales, las cuales deben de plantear problemáticas reales o bien aportar ideas que sirvan de apoyo para mejorar el sistema, sin embargo la participación de las bibliotecas es cada vez menor, dejando así toda la participación a la DGB.

(Figura 6)

ORGANIGRAMA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM



Fuente: UNAM/DGB, 1993

### III. DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

La Dirección General de Biblioteca (DGB) "tiene como funciones coordinar y normar el sistema bibliotecario en cada uno de los aspectos determinando las medidas que relacionen y desarrollan a las bibliotecas" (UNAM, 1996, p.7).

#### 1. Antecedentes

Desde su creación, la DGB de la UNAM coordina las funciones de cada una de las bibliotecas universitarias. Entre los aspectos históricos de la DGB se encuentran los que a continuación se enuncian.

"En [...] 1922 después de que José Vasconcelos da origen a la Secretaría de Educación Pública , ésta establece el Departamento de Bibliotecas, al que se incorporan el 26 de Febrero de 1924 las bibliotecas anexas a las facultades universitarias [...]

En [...] 1929, cuando se concede la autonomía a la Universidad, la Biblioteca de Bibliografía y Catálogos se fusiona con el Departamento de Bibliotecas Universitarias, dando origen al Departamento Técnico de Bibliotecas, cuya sede fue la escuela de altos estudios ubicada en Lic. Verdad #2 [...]

Durante el periodo que abarca la construcción de Ciudad Universitaria entre 1949 - 1954, se construye el edificio de la Biblioteca Central, destinado originalmente para alojar a la Hemeroteca y Bibliotecas Nacionales [...] En 1954, se pensó en contar con una biblioteca central destinada a servir de centro de consulta a estudiantes, profesores e investigadores, adquiriéndose material bibliográfico, seleccionado de acuerdo a las necesidades más apremiantes de docencia e investigación universitaria [...]

Es así cuando el 5 de abril de 1956 inicia sus labores la Biblioteca Central, con el acervo de 80,000 volúmenes, constituido por 20,000 volúmenes correspondientes a su colección de recién adquisición, y 60,000 provenientes del Departamento Técnico de Bibliotecas [...]

Una de las primeras acciones que se tomaron para crear y consolidar el sistema de bibliotecas UNAM, fue la de realizar estudios para definir los principios legales y bases técnicas en las habría de apoyarse.

En [...] 1973 se fijó la política de dar a la UNAM un sistema que respondiera a las necesidades de la enseñanza e investigación de la mayor institución de estudios superiores del país. Este año iniciaron estudios que condujeron al reconocimiento de actividades académicas dentro de las bibliotecas [...]

Con el ingreso del personal académico a esta dependencia en 1976, quien desarrolla labores especializadas en la bibliotecología, como son: planeación, evaluación, catalogación, servicios a usuarios, docencia e investigación, se inicia una nueva etapa para la Dirección, ya que de ser una dependencia eminentemente administrativa se convierte en una dependencia académico - administrativa, lo que permite realizar investigaciones y estudios que contribuyan al mejoramiento del sistema bibliotecario de la UNAM" (UNAM - DGB, 1993, pp. 2 - 3).

## **2. Objetivos de la Dirección General de Bibliotecas**

Los objetivos que en la DGB se tienen, se enlazan con los objetivos de la universidad, por lo que estos se refieren ampliamente a la ayuda en las investigaciones que se realizan dentro de la UNAM y al apoyo que se otorga a todos los estudiantes de la misma, así como a todo el personal que a ella se acerque.

Los objetivos que según la DGB tiene que cumplir y llevar a cabo quedan citados de la siguiente forma: (UNAM - DGB, 1980, p.12)

- ⇒ "Lograr una adecuada organización del sistema mediante la creación de organismos que sirvan de asesores en la toma de decisiones.
- ⇒ Conseguir el establecimiento de normas jurídicas universitarias que regulen la actividad bibliotecaria.

- ⇒ Mejorar la organización administrativa y técnica de esta dirección.
- ⇒ Lograr que los procesos técnicos se realicen con mayor prontitud y mayor calidad.
- ⇒ Reclutar al personal con un adecuado nivel.
- ⇒ Utilizar la tecnología adecuada en cada caso.
- ⇒ Transformar la Dirección en un centro de investigación que permita contar con estudios originales sobre la problemática bibliotecaria en general y la situación bibliotecaria de la UNAM en particular”.

### **3. Funciones**

Las funciones que la Dirección General de Bibliotecas tiene de acuerdo al Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM, se pueden resumir como:

- Coordinar el sistema bibliotecario.
- Prestar servicios bibliotecarios en sus propias unidades.
- Elaborar el Plan Anual del Sistema Bibliotecario.
- Coadyuvar en la vigilancia de la utilización de los recursos presupuestarios y de todo tipo que se destinen a los servicios bibliotecarios.
- Opinar sobre la creación, fusión, edificación, ampliación o remodelación de las bibliotecas.
- Aplicar el plan de capacitación, formación y desarrollo del personal bibliotecario de la UNAM.

- Difundir los planes, programas e informes que genere el sistema bibliotecario.
- Proponer la aprobación de normas para el mejor funcionamiento del sistema;
- Realizar los procesos técnicos de los materiales adquiridos por las bibliotecas del sistema y mantener un sistema de información sobre los mismos.

Las demás que confieran a la Legislación Universitaria.

#### **4. Organización**

La Dirección General de Bibliotecas (DGB) cuenta con un consejo asesor que apoya en la toma de decisiones, una secretaría auxiliar, cuatro subdirecciones (informática, planeación y desarrollo, servicios bibliotecarios y técnica) y una unidad administrativa véase figura 7.

##### **A. Subdirección de informática**

###### **a. Objetivos**

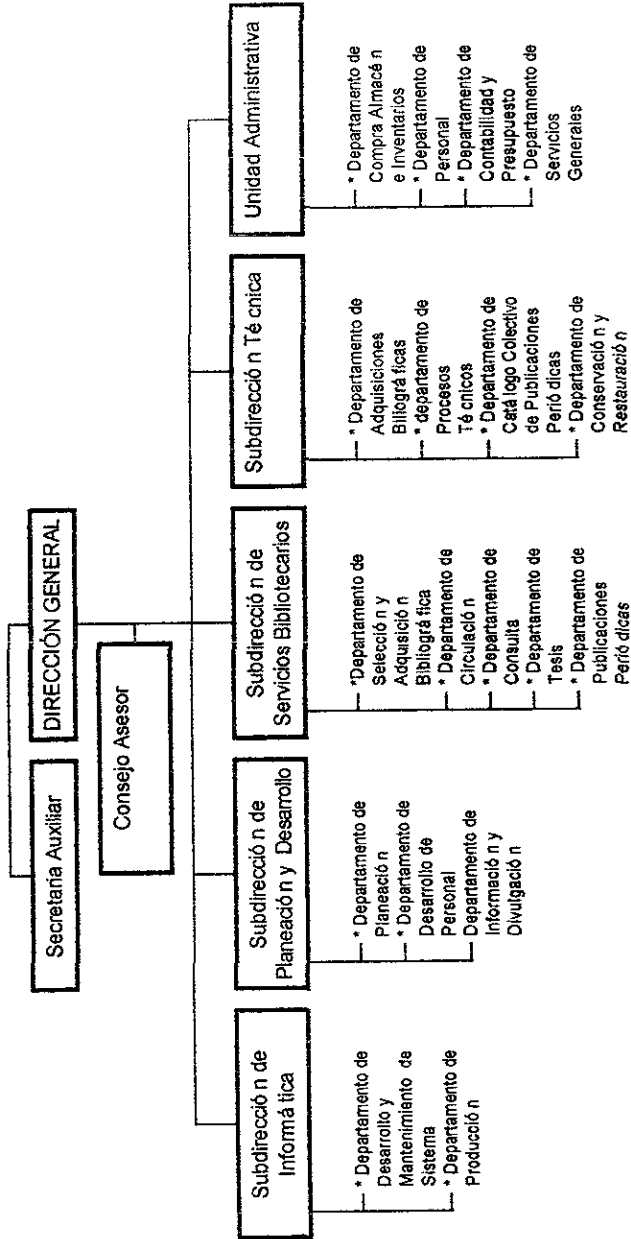
Desarrollar e implantar sistemas automatizados que apoyen las labores que lleva a cabo la Dirección General de Bibliotecas para su control y funcionamiento, así como los sistemas que mejoren los servicios bibliotecarios de la UNAM, dándoles un mayor apoyo y modernizándolos.

###### **b. Actividades**

Se encarga del análisis, diseño, programación, funcionamiento y mantenimiento del conjunto de sistemas automatizados que son acordes a las necesidades bibliotecarias aprovechando el procesamiento electrónico de datos.

(FIGURA 7)

ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL



Fuente: UNAM - DGB, 1993.

Entre sus actividades principales, ésta es la Subdirección que brinda asesorías a usuarios tanto dentro como fuera de la UNAM, ya sea respecto al uso de los diferentes bancos de datos o bien respecto a la instalación, equipos y servicios inherentes.

Para su funcionamiento cuenta con dos departamentos, uno de desarrollo y mantenimiento de sistemas y otro de producción.

## **B. Subdirección de planeación y desarrollo**

### **a. Objetivo**

Su objetivo general es apoyar la planeación del sistema bibliotecario de la UNAM en lo referente a la optimización de los servicios bibliotecarios, perfeccionamiento profesional y técnico del personal que labora en las bibliotecas y la difusión de la información académica requerida por la comunidad bibliotecaria.

### **b. Funciones**

Las funciones básicas de la Subdirección son:

- ⇒ Desarrollo del personal que requiera el sistema bibliotecario de la UNAM y la propia Dirección General de Bibliotecas.
- ⇒ Coordinar las actividades de información y edición de publicaciones de la Dirección General de Bibliotecas.

Esta subdirección se encuentra subdividida en tres departamentos que son: planeación, desarrollo de personal e información y divulgación.



## **C. Subdirección técnica**

### **a. Objetivos**

Proporciona a las bibliotecas integrantes del sistema bibliotecario de la UNAM apoyo técnico para la adquisición, catalogación y clasificación del material bibliográfico; registrar y controlar el acervo de las publicaciones periódicas y brindar asesoría para conservar el material de sus acervos.

Para lograr que se cumplan los objetivos de la subdirección ésta se encuentra subdividida en cuatro departamentos, que son: adquisiciones, procesos técnicos, catálogo colectivo de publicaciones periódicas y conservación y restauración.

## **D. Subdirección de servicios bibliotecarios**

### **a. Objetivos**

Tiene como objetivo primordial proporcionar a los integrantes de la comunidad universitaria de manera eficiente y oportuna los servicios bibliotecarios que requieren para la investigación y la docencia, que permiten satisfacer sus necesidades de información. Para lograr este objetivo la subdirección tiene a su cargo la administración, organización, integración y coordinación de las actividades de los diferentes departamentos de la Biblioteca Central de la UNAM, a través de la cual, ofrece toda una gama de servicios que tienden a apoyar el desarrollo académico, profesional y cultural de la comunidad universitaria.

## **IV. ACTIVIDADES DE UNA BIBLIOTECA DE LA UNAM**

Dentro de la UNAM el sistema bibliotecario se encuentra formado por una gran cantidad de bibliotecas, clasificadas como universitarias, entre éstas se encuentran las de facultades y escuelas, y las de los institutos y centros (especializadas).

En las bibliotecas de las facultades el número de usuarios es muy alto, pues su población son estudiantes a nivel licenciatura en la UNAM o en alguna otra institución. El tipo de usuarios de estas bibliotecas son usuarios dedicados al estudio antes que la investigación.

Las bibliotecas de los institutos se conocen también como especializadas por la información que maneja cada una de estas bibliotecas. El número de sus usuarios es menor que en las bibliotecas de las facultades, debido a que en éstas se encuentran usuarios dedicados ampliamente a la investigación, o bien a nivel especialidad, maestría o doctorado.

Para facilitar la realización de este trabajo, se decidió tomar como ejemplo la biblioteca de un instituto, debido a la facilidad para obtener la información y principalmente porque al tener menor número de usuarios, éstas se encuentran mejor organizadas y sus métodos de control son más estrictos que en las facultades, en donde el personal de la biblioteca se enfoca básicamente a dar servicio a los usuarios y no a hacer planes en cuanto al funcionamiento de la biblioteca.

Se hablará específicamente del departamento de procesos técnicos, y en especial del área de adquisiciones, pues dentro de este departamento se obtiene el material, se registra y se procesa para poder ser utilizado por los usuarios, además este departamento también es el encargado del control de material dentro de la biblioteca.

Cabe mencionar que para no hacer evidentes los problemas de una biblioteca en especial, se recabó información de varios institutos cuya problemática era la misma en relación a los procedimientos para la adquisición de material.

Los problemas que en cada biblioteca existen dan origen a que no se cumplan sus objetivos, y por consiguiente los de la UNAM, pues en el departamento de procesos técnicos el problema gira en torno a la entrega de los materiales que solicitan los usuarios de la biblioteca o bien a la exhibición de estos cuando son comprados para la actualización de la misma.

Con base en la información que se obtenga en este capítulo y con el propósito de apoyar al departamento de procesos técnicos, se realizará un estudio de los procedimientos y reglamentos de esta área con el fin de establecer otros que faciliten el control del material dentro de las bibliotecas y ayuden a minimizar los problemas antes mencionados.

## **1. Objetivos de la biblioteca de un instituto**

“Apoyar el desarrollo de los proyectos de investigación y docencia del personal académico del instituto, así como proporcionar los servicios dentro de la universidad y fuera de ella, en cuanto a los programas de estudio y a la difusión de la cultura, para satisfacer las necesidades de información del propio personal” (UNAM - Instituto de Geografía, 1994, p.2)

Así pues, de acuerdo a los objetivos de la biblioteca ésta debe realizar ciertas actividades con las cuales logre que se lleven a cabo sus objetivos de una manera eficiente, que deje satisfechos a sus usuarios.

## **2. Funciones de la biblioteca**

Las funciones que la biblioteca del instituto tiene que realizar para poder cumplir con sus objetivos son la que a continuación se mencionan de acuerdo al Reglamento Interno de la Biblioteca del Instituto de Geografía.

- ⇒ Reunir los materiales bibliohemerográficos y audiovisuales, según las necesidades de los proyectos de investigación del instituto.
- ⇒ Proporcionar información y material documental para apoyar los proyectos de investigación del instituto.
- ⇒ Proveer de servicios bibliotecarios a las instituciones y usuarios externos que lo soliciten.
- ⇒ Procesar y preservar las colecciones que integran la biblioteca.
- ⇒ Normalizar y ejecutar las políticas y reglamentos que se establezcan.

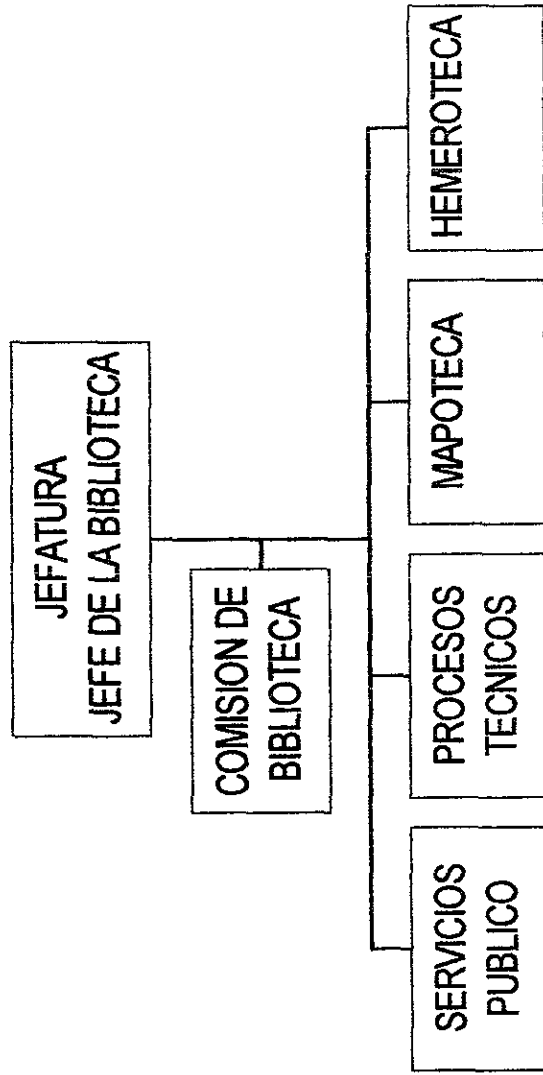
## **3. Organización de la biblioteca**

La biblioteca se encuentra formada por los siguientes elementos (UNAM - Instituto de Geografía, 1994, p. 2)

- ⇒ Jefatura
  - Secciones
    - \* Servicios al público
    - \* Procesos técnicos
    - \* Mapoteca
    - \* Hemeroteca
- ⇒ Comisión de biblioteca

Por lo que la organización y estructura de la biblioteca se encuentra establecida como se presenta en el organigrama de la figura 8.

(FIGURA 8)  
ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA DE L INSTITUTO DE GEOGRAFÍA



Fuente: UNAM- Instituto de Geografía, 1994.

Los elementos que se describen de acuerdo al organigrama de la biblioteca deben cumplir o realizar ciertas funciones de acuerdo al Reglamento del Instituto de Geografía y son las que a continuación se citan:

### **A. Funciones de la jefatura**

- ⇒ Organizar, dirigir, coordinar y supervisar las funciones de las secciones.
- ⇒ Dictar, dirigir, y hacer cumplir los ordenamientos, políticas y criterios que se establezcan para el mejor funcionamiento de la biblioteca.
- ⇒ Seleccionar, adquirir y actualizar las colecciones que apoyen los proyectos que se desarrollen en el instituto
- ⇒ Evaluar las diferentes funciones de la biblioteca
- ⇒ Controlar y optimar el presupuesto de la biblioteca

### **B. Funciones de las secciones de la biblioteca**

#### **a. Servicios al público**

- ⇒ Organizar, brindar y mantener los servicios de una manera eficiente.

#### **b. Procesos técnicos**

- ⇒ Organizar, proteger y mantener las colecciones bibliohemerográficas, cartográficas y audiovisuales.

- ⇒ Organizar y mantener los medios de acceso (catálogos).

### **c. Mapoteca**

- ⇒ Organizar y mantener y actualizar la colección cartográfica.

### **d. Hemeroteca**

- ⇒ Organizar, mantener y actualizar la colección hemerográfica

### **e. De la comisión de la biblioteca**

- ⇒ Apoyar las labores de la biblioteca en coordinación con el jefe de la biblioteca y el consejo interno, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México.

De acuerdo con el artículo 19 de citado Reglamento, la comisión estará integrada por:

- El titular del instituto o secretario académico, en ausencia de aquél, quien la presidirá .
- El jefe de la biblioteca, quien fungirá como secretario
- Un representante del personal académico por cada departamento del instituto.
- Un representante del personal académico que labore en l a biblioteca.

- Un representante del personal bibliotecario administrativo que labore en la biblioteca.

Como se puede observar dentro de la estructura de la biblioteca no se menciona el área de adquisiciones, pues ésta se encuentra contemplada en área de procesos técnicos.

#### **4. Personal de la biblioteca**

Las bibliotecas de los institutos por lo general cuentan con tres áreas después de la jefatura que son: servicios al público, procesos técnicos y en algunas ocasiones la tercer área puede ser hemeroteca, mapoteca o contar con ambas.

Dentro de las áreas de la biblioteca el personal se divide de acuerdo a las necesidades de ésta, por lo que la mayoría de las veces se da un mayor número de personal a el área de servicios al público, con la finalidad de que realmente se otorgue un servicio con calidad a los usuarios.

En la figura 9 se describe el número de personas con que cuenta la biblioteca de un instituto, su nombramiento y horario dentro de la misma.

En lo que se refiere a los horarios que cada persona tiene como jornada de trabajo cabe mencionar que hay algunas variaciones de acuerdo a los permisos por enfermedad, cuidados maternos o bien por permisos de salida de acuerdo a las prestaciones que se les otorga, según sea el caso.

Las actividades que el personal de la biblioteca realiza varía como ya se mencionó en el capítulo anterior, dejando las tareas más detalladas de cada departamento al personal académico, y las menos complejas a el personal administrativo.



- ⇒ Las actividades que realiza el bibliotecario administrativo de la UNAM se citan a continuación: (UNAM - STUNAM, 1995, p.64)
- ⇒ Recibir, colocar y localizar oportunamente los libros y otras publicaciones.
- ⇒ Proporcionar servicio de préstamo y otras publicaciones.
- ⇒ Llevar a cabo el proceso de marcaje.
- ⇒ Elaborar y mantener el inventario de la biblioteca y presentar estadísticas de servicios.
- ⇒ Proporcionar orientación e información relativa al uso de las bibliotecas.
- ⇒ Verificar que los libros y otras publicaciones no estén mutilados o dañados al entregarlos y recibirlos.
- ⇒ Reportar y relacionar libros y publicaciones que se encuentren deteriorados o mutilados para que se proceda a la restauración.
- ⇒ Elaborar tarjetas y credenciales para el préstamo de libros.
- ⇒ Recibir, revistas y controlar los materiales que requiera para la ejecución de su trabajo.
- ⇒ Responsabilizarse de la guarda y custodia de los libros, revistas y otras publicaciones de la biblioteca.
- ⇒ Elaborar y mantener al día los catálogos alfabéticos, geográficos, numéricos, onomásticos y otros libros y revistas, periódicos y otras publicaciones.
- ⇒ Elaborar índices, guías, fichas bibliográficas y microfilms.
- ⇒ Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto que apruebe la Comisión Mixta de Tabuladores.

(Figura 9)  
PERSONAL DE UNA BIBLIOTECA DE LA UNAM

AREA	NO. DE PERSONAS Y PUESTO	HORARIOS	NOMBRAMIENTO
A. Jefatura	Este departamento cuenta con 2 personas que son: a. Jefe de la biblioteca (1) b. Secretaria (1)	a. Tiempo completo b. Secretaria medio tiempo matutino	a. Académico (titulado de la carrera de bibliotecología como mínimo) b. Administrativo
B. Servicios al Público	Este departamento cuenta con tres personas las cuales son: a. Jefe de área (1) b. Bibliotecarios (2)	a. Tiempo completo b. Medio tiempo matutino y vespertino	a. Académico (titulado de la carrera de bibliotecología) b. Administrativo (bibliotecario a nivel técnico)
C. Procesos Técnicos	Este departamento cuenta con dos personas que son: a. Jefe de área (1) b. Bibliotecario (1)	a. Tiempo completo b. Medio tiempo matutino.	a. Académico (titulado de la carrera de bibliotecología) b. Administrativo (bibliotecario a nivel técnico)
D. Hemeroteca	Este departamento cuenta con 2 personas y son: a. Jefe de área (1) b. Bibliotecario (1)	a. Tiempo completo b. Medio tiempo matutino	a. Académico (titulado de la carrera de bibliotecología) b. Administrativo (bibliotecario a nivel técnico)
	Total nueve personas		Total de personal académico 4 Total de personal administrativo 5

NOTA: Tiempo completo: (9:00 a 19:30 hrs)  
Medio tiempo matutino: (8:30 a 15:00 hrs)  
Medio tiempo vespertino (13:00 a 19:30 hrs)

Fuente:Elaborado por Juana Guadalupe

## **V. ÁREA DE ADQUISICIONES**

Dentro de las bibliotecas de la UNAM el área de adquisiciones puede estar en manos del responsable de la biblioteca o bien estar a cargo de la persona encargada de procesos técnicos, esto de acuerdo a la facilidad que se tiene para continuar con los procesos siguientes a la adquisición de materiales, los cuales se realizan en el mismo departamento.

En las bibliotecas de los institutos la mayoría de las veces el jefe de la biblioteca es el encargado de las adquisiciones, esto por falta de personal, o bien por el control que se amerita en lo que se refiere a este proceso, para estas actividades casi siempre se encuentra auxiliado por su secretaria o bien por algún bibliotecario a nivel administrativo.

El proceso de adquisición que se realiza en las bibliotecas de los institutos tiene muy pocas variaciones de una biblioteca a otra, esto sin importar quien es la persona encargada del área.

Por lo tanto de forma general se describirá el proceso que se realiza para la adquisición de materiales en la biblioteca de un instituto.

### **1. Proceso de adquisición de material**

Este se refiere a la compra de material u obtención de información por parte de la biblioteca, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Para que se realice la adquisición o compra de material debe existir una solicitud de compra realizada por alguno de los usuarios o bien, el jefe de la biblioteca en coordinación con el consejo de biblioteca, aprobará la compra de material nuevo con la finalidad de actualizar la información de la biblioteca de acuerdo a la exigencia y necesidad de los usuarios de la misma.

Como ya se menciona en el párrafo anterior la compra de materiales cubre dos necesidades dentro de la biblioteca: la de apoyo en los proyectos de investigación, y la de actualización de la información de la biblioteca para que ésta cumpla con sus objetivos.

#### **A. Material solicitado por los usuarios**

Los pasos que se siguen en la biblioteca para la adquisición de este tipo de material son los siguientes:

El usuario llenará una solicitud (formato) en la que se incluirá su nombre, fecha de solicitud del material, departamento al que pertenece dentro del instituto, autor, título del libro o material y año.

Algunos de estos formatos según la biblioteca contienen alguna línea o espacio de observaciones en cual se puede poner alguna nota o aclaración, como pudiera ser: una cotización que conozca el usuario de algún proveedor, de no comprar el material si el precio excede una cierta cantidad, solicitar el material prestado a la editorial, etcétera.

El formato en algunas bibliotecas se manda a hacer en las imprentas y su estructura es como se muestra en la (figura 10), mientras que en algunas otras los formatos son elaborados a computadora de acuerdo a sus posibilidades y necesidades, o bien no existe formato y sólo se toman los datos en una libreta destinada para esta actividad.

Para que un usuario pueda solicitar material por este medio, es necesario que cumpla con los requisitos que se mencionan en los reglamentos de las bibliotecas de los institutos y que son los siguientes:

- Ser usuario interno de la biblioteca.
- Estar colaborando dentro de algún proyecto de investigación en el instituto

- Ser investigador de tiempo completo dentro del instituto

La papeleta de solicitud de material se entrega a la persona que se encuentre en el mostrador de servicios al público, y esta persona se encargará de entregarla a la persona encargada del área de adquisiciones, quien se encargara de archivarla inmediatamente.

Posteriormente de acuerdo a la cantidad de trabajo que se tenga en el departamento, así como a la urgencia de cada solicitud, se realiza la búsqueda del material de acuerdo a una lista de proveedores que se encuentra autorizada por la DGB, se realiza la cotización correspondiente, con la finalidad de establecer con cual proveedor conviene más realizar el contrato, analizando la situación costo tiempo, pues algún proveedor pudiera ofrecer el material más barato, pero tardar más en entregarlo, mientras que otro podría aumentar el costo y entregarlo en menos tiempo.

Una variación que se presenta a menudo dentro de las bibliotecas de los institutos, es que algunas veces debido al tipo de material que se requiere, ningún proveedor del padrón puede surtir los materiales y esto es un problema pues solo se dan tres opciones para contar con un servicio de otro proveedor y son los que a continuación se mencionan (DGB, 1998, p.15)

- ⇒ Cuando las dependencias adquieran directamente con las instituciones académicas u organismos gubernamentales nacionales o internacionales que editen los materiales.
- ⇒ Cuando el personal académico realice viajes al extranjero.
- ⇒ Cuando sea por ordenes permanentes, donde la biblioteca departamental contactara directamente con la editorial de tal manera que una vez publicado automáticamente llegue a la biblioteca.

(Figura 10)  
**FORMATO DE LA PAPELETA DE SOLICITUD DE MATERIAL**

**BIBLIOTECA-IMAS**

**PAPELETA DE PEDIDO**

00920

Fecha 23 de enero de 1998  
 Departamento Contabilidad

Solicitante Jorge Pérez Hernández

**ARTICULO DE REVISTA**

**LIBRO**

Autor	Instituto Mexicano de Contadores Públicos.	Autor	
Título	Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptados	Título del artículo	
Editorial	Instituto Mexicano de Contadores Públicos	Revista	
Año	1997	Vol.	No.
ISBN		Páginas	Año
	<input type="checkbox"/> Pedir en préstamo		<input type="checkbox"/> Pedir en préstamo
	<input checked="" type="checkbox"/> Comprar		<input type="checkbox"/> Pedir al extranjero
Observaciones	Urge se compre antes del mes de febrero		

Como ejemplo de esta situación en la figura 11, que muestra el formato que una biblioteca utiliza para informar a la DGB la compra con un proveedor que no se encuentra en el padrón de proveedores.

(Figura 11)

**FORMATO PARA INFORMAR A LA DGB LA COMPRA DE MATERIAL  
CON PROVEEDORES QUE NO SE ENCUENTRAN EN EL PADRÓN**



Después de realizar este procedimiento todas las otras actividades que se realizan son de acuerdo a lo que establece en el manual de procedimientos para la adquisición de material.

Esto debido a que de no seguir estos pasos la compra de material no procede en la DGB y en la Unidad de Procesos Administrativos de la UNAM.

## **B. Material solicitado para actualizar la biblioteca**

El procedimiento que se realiza para la adquisición de este tipo de material es el que se describe a continuación.

Cada año y con la finalidad de vender los proveedores de la UNAM envían sus catálogos de material, el cual incluye precios y descuentos.

Los catálogos se muestran de acuerdo al tipo de material en las reuniones del Comité de Biblioteca, se eligen los materiales que se compraran para la actualización de la biblioteca o bien aquellos que cada representante de un departamento cree conveniente comprar para el apoyo de un proyecto dentro de su área.

Después de haber seleccionado el material se llena un formato como el de la figura 10 que es similar al que se utiliza para el caso A.

Los formatos se le entregan a la persona encargada del área de adquisiciones y se sigue el procedimiento de forma similar a el caso A.

Para el caso B cabe mencionar que de acuerdo a las solicitudes por parte de los usuarios de la biblioteca y al presupuesto que se le asigna a ésta, se acelerará la compra de aquellos materiales que se requieran para el avance de algún proyecto en especial. Esto es en algunas bibliotecas, pues en otras se da prioridad a comprar el material que sugiere el comité debido a el poco presupuesto que se asigna para la adquisición

de material, además de que los proyectos pueden seguir adelante con este tipo de información.

Para la adquisición de material no se tiene control de tiempo en ninguno de los pasos del proceso, pues este puede variar principalmente por la antigüedad de los materiales, el país de origen, el proveedor que los surtirá, los procedimientos que se siguen en cuanto a la compra y a los procesos catalogación y marcaje de los materiales.

## **2. Procedimientos según la DGB para la adquisición de material**

A continuación se describirán las actividades que se deben de realizar para el proceso de adquisición de material según la DGB; estas actividades se encuentran definidas en el "Manual para la adquisición de material documental" (UNAM - DGB, 1998, p.14-24), que contiene 23 procesos que son los que a continuación se mencionan.

Comité de Biblioteca 1. Selecciona y define temáticas y ejemplares de acuerdo a las necesidades de la comunidad y los objetivos de la dependencia.

Biblioteca 2. Conoce los requerimientos de libros e investiga títulos y existencias de acervos en la biblioteca.

2.1 Si existen suficientes ejemplares según títulos, se descartan y comunica al Comité de Biblioteca.

3. Consulta los catálogos y lista de novedades enviadas por los proveedores.

4. Identifica y separa los títulos del material nacional del extranjero y consulta el padrón de proveedores.

5. Cotiza los libros y elabora por sistema la orden de compra en tres tantos, sella y firma el documento. Ejemplo de la forma

en la figura 12

5.1 Si los títulos se identifican con proveedores de material extranjero precisa la moneda en que se facturará.

6. Ingresa la orden de compra, verifica suficiencia presupuestal o cuenta de Ingreso extraordinarios, anota código programático y firma documento.

Unidad o Secretaría Administrativa 7. Recibe la orden de compra, verifica suficiencia presupuestal o cuenta de ingresos extraordinarios, anota código programático y forma documento.

7.1 Si no existe suficiencia presupuestal informa y devuelve el documento a la biblioteca.

8. Devuelve orden de compra a la Biblioteca y conserva una copia.

Biblioteca 9. Recibe orden de compra y lo entrega al proveedor, solicitando el acuse de recibido en copia

Proveedor nacional o extranjero 10. Entrega el material documental en la biblioteca y la siguiente documentación:

- Original y tres copias de la factura

- Registros o elementos bibliográficos para la catalogación (fotocopias de la portada, contraportada y tabla de contenido o índice.

11. Recibe los libros y la documentación verificando que corresponda a lo solicitado y se atienden los requisitos del instructivo de proveedores.

11.1 Si detecta material incorrecto o defectuoso, devuelve al proveedor para su corrección y regresa al paso 10.

12. Sella y firma de conformidad en la factura que la entrega fue correcta, proporciona una copia debidamente

requisitada al proveedor.

13. Obtiene dos fotocopias legibles de la factura y les anota:

- El código programático de afectación
- Sello de la biblioteca
- Nombre y firma del responsable de la biblioteca
- El tipo de cambio en el caso de facturas en moneda extranjera.

14. Anexa las fotocopias de los elementos bibliográficos para catalogar a los dos copias de las facturas y las remite a la DGB. Ejemplo de la factura en la figura 13

15. Ingresa a la Unidad o Secretaría Administrativa la factura original, para que se realice el trámite de pago.

Unidad o Secretaría  
Administrativa

16. Recibe factura original, llena "Forma Múltiple de Gastos", recaba firma del titular de la Dependencia. Ejemplo de la forma en la figura 14

17. Integra a la forma múltiple de gastos; el original de la orden de compra y el original de la factura.

18. Presenta documentación ante la Dirección General de Informática, Unidad de Procesos Administrativos (UPA) que le corresponda.

Unidad de Procesos  
Administrativos

19. Recibe la documentación correspondiente.

20. Revisa los requisitos fiscales y normatividad administrativa aplicable y emite contrarecibo por trámite aceptado y lo entrega a la Unidad o Secretaría Administrativa de la dependencia.

Unidad o Secretaría  
Administrativa

21. Recibe el contra - recibo de la UPA y verifica tipo de proveedor. Ejemplo de la

forma en la figura 15

21.1 Si es proveedor nacional o extranjero con representantes en el país, le entrega el contra - recibo indicándole lugar donde recibirá el cheque.

22. Realiza en canje del contra - recibo por el cheque de la UPA en el caso del proveedor extranjero sin representación en el país y lo deposita en la cuenta que le especifique el proveedor.

23. Recibe del proveedor la notificación de la recepción del depósito.

A continuación se describirán los elementos que intervienen en la adquisición de material.

#### **A. La biblioteca departamental**


Estará representada por el jefe de la misma, que en algunas ocasiones se apoya en los jefes de los departamentos para la toma de decisiones, y que en este caso será el departamento de procesos técnicos su apoyo.

#### **B. La Unidad Administrativa**

Es el departamento encargado de la administración del instituto al cual corresponde la biblioteca y dentro de éste se encuentra el área de contabilidad.

(Figura 12)

**FORMATO DE UNA ORDEN DE COMPRA**


		Universidad Nacional Autónoma de México		ORDEN		30/98		
		Instituto de Geografía						
AUTOR		Instituto Mexicano de Contadores Públicos						
TÍTULO		Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente...						
				EDICIÓN				
Fecha de Pedido	23/01/98	LUGAR	México	EDITOR			FECHA	1997
Precio	\$260.00	Proveedor:	Instituto Mexicano de Contadores					
Selección	Jorge Pérez Hernández							
Observaciones	Se requiere que la entrega del material sea antes del día 30 de enero de 1998.							

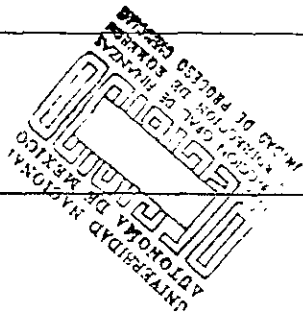






(Figura 15)  
**FORMATO DE CONTRARECIBO QUE ENTREGA LA UPA PARA EL PROVEEDOR**

		<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO</b> PATRONATO UNIVERSITARIO DIRECCION GENERAL DE CONTROL E INFORMATICA CONTADURIA GENERAL		FOLIO POLIZA CIE/04/0181365
COORDINADOR ORDEN DE PAGO		DEPENDENCIA INSTITUTO DE GEOGRAFIA		FECHA 24/MAR/98
BENEFICIARIO: I.N.F. DE GEOGRAFIA		POLIZA		(R.F.I. 01799)
AFECTACIONES CODIGO PRESUPUESTAL CUENTA CONTABIL 21203160152306 C 513336125		REFERENCIA NOMBRE CUENTA/CODIGO CHEQUE(S) A FAVOR DE INST DE GEOGRAFIA TOTAL BANCOS		SUBDEPENDENCIA INSTITUTO DE GEOGRAFIA
TIPO DE OPERACION 05 DOCUMENTOS DE FORMA MULTIPLE		HOJAS* 0001(0147)		
IMPORTE CARGO \$567.00		IMPORTE PARCIAL \$567.00		ALCANTARILLO \$567.00
		S U M A S		\$567.00



### **C. Proveedor**

Es la persona o entidad responsable de surtir los libros a las bibliotecas universitarias, en algunos casos se hablará de proveedores nacionales o extranjeros según el tipo de material.

### **D. Unidad de Procesos Administrativos (UPA)**

Es la responsable de todo los procedimientos administrativos dentro de la universidad.

## **V. PROBLEMAS PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIAL**

Después de realizarle una entrevista al jefe de la biblioteca de un instituto, y de haber observado directamente las actividades del área de adquisiciones se puede establecer que los problemas a que se enfrenta la persona encargada del departamento de procesos técnicos, así como de aquellos que se plantean en el consejo de biblioteca son los que a se exponen a continuación.

Las bibliotecas universitarias tienen una diversidad de problemas, los cuales son afectados por factores internos y externos entre éstos se encuentran algunos que tienen la posibilidad de ser modificados con un buen sistema de control que se implante, mientras que otros son más difíciles de controlar debido a la normatividad que se tiene dentro de la UNAM en cuanto al sistema bibliotecario.

### **1. Factores internos**

Los factores internos que se puede detectar que afectan al cumplimiento de los objetivos de la biblioteca son todos aquellos que se controlan desde el interior de la biblioteca y que no contradicen el funcionamiento del reglamento del sistema bibliotecario, razón por a

cual cada biblioteca a adoptado sus propias políticas, procedimientos y formatos con la finalidad de facilitar sus actividades, entre estos factores se encuentran, la estructura de la biblioteca, la organización del personal, el establecimiento de actividades para cada persona, el seguimiento de los objetivos y la creación de planes.

## **2. Factores externos**

Los agentes que alteran el funcionamiento de la biblioteca y que no dependen de ella misma sino del sistema bibliotecario de la UNAM son los que a continuación se mencionan.

### **A. Falta de personal**

La falta de personal en el área de servicios al público, provoca que los otros departamentos descuiden sus actividades principalmente cuando alguna de las personas de este departamento no asiste a el centro de trabajo, esto implementado con los horarios que cada persona tiene para tomar sus alimentos y la disponibilidad para realizar las actividades de forma eficiente, lo cual implica tiempo en el cual se tiene que apoyar a el departamento el cual se considera el departamento más importante dentro de la biblioteca por ser el que atiende directamente a los usuarios.

Además la falta de personal ha provocado que éste se encuentre involucrado en una gran cantidad de actividades sin poner empeño en una sola actividad.

Los inventarios de material por parte del área de procesos técnicos no se realizan periódicamente, por falta de tiempo para ello.

No hay tiempo de realizar un manual de procedimientos y por tal motivo éstos no han seguido una secuencia, que ayude o facilite las actividades de la biblioteca, esto provocado por la rotación de personal

y las ideas que cada quien tiene en cuanto a realizar las actividades sin importar o tomar en cuenta el factor tiempo.

El personal que se encuentra dentro de la biblioteca no puede asistir a cursos de capacitación en la DGB por falta de tiempo, lo cual provoca un atraso en cuanto al conocimiento de los sistemas de computación para la búsqueda de información, pues la mayoría de las veces los sistemas se conocen sólo por parte del personal académico.

### **B. Insuficiencia de presupuesto**

Como ya se mencionó anteriormente, la UNAM es el principal elemento de financiamiento de las bibliotecas por lo que en determinado momento no es posible asignar cantidades más grandes de presupuesto aún cuando se requieran.

Esto ocasiona que en la biblioteca se dé prioridad a las necesidades y problemas de acuerdo a la importancia que cada cosa tenga. Como consecuencia de esto se encuentra que algunas bibliotecas universitarias aún no han sido automatizadas y todas sus actividades se realizan manualmente, pues los equipos de cómputo se aprovechan para la implantación de las bases de datos y redes que sirvan de apoyo en la búsqueda de materiales para los usuarios.

Al mismo tiempo la falta de recursos provoca que cada año con mayor frecuencia, las bibliotecas reduzcan la cantidad que pudiera asignarse para la compra de material que actualice la biblioteca.

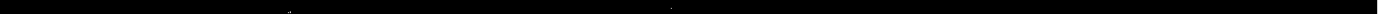
La falta de presupuesto provoca la insuficiencia de recursos humanos y materiales que se tienen que suplir de alguna forma y que provocan que los objetivos de la biblioteca no se cumplan al 100%.

### **C. Los reglamentos del sistema bibliotecario.**

Como ya se mencionó al inicio de este capítulo el sistema bibliotecario de la UNAM se encuentra regido por un reglamento (RGSBUNAM), el cual menciona que las bibliotecas universitarias deberán apegarse a las disposiciones y procedimientos que la DGB emita en cuanto a el registro del material y adquisición del mismo, por tal motivo para algunas bibliotecas ha resultado un problema el apegarse a las reglas de la DGB principalmente cuando la adquisición de material debe realizarse con un proveedor que no se encuentre incluido en el padrón de proveedores, y que esto ocasiona un procedimiento adicional que significa tiempo.

Dentro del departamento de procesos técnicos de una biblioteca se encuentra el área de adquisiciones, el cual se encarga de la adquisición de los materiales y el proceso de los mismos actividades que sin querer realiza una sola persona.

Así pues los problemas que se exponen por parte de la biblioteca son los que se mencionaron anteriormente, y son los que se han podido detectar al escuchar la queja de los usuarios en cuanto al tiempo que tardan sus materiales.



## CUARTO CAPÍTULO

### PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA BIBLIOTECA DE UN INSTITUTO DE LA UNAM

En el presente capítulo se realizará la evaluación del sistema de control interno que se mantiene en las bibliotecas de los institutos de la UNAM, principalmente en el departamento de procesos técnicos que es donde se encuentra el área de adquisiciones.

La evaluación tiene la finalidad de proponer alternativas que ayuden o faciliten las actividades que en las bibliotecas se realizan, así como aprovechar al máximo los recursos con que cuenta la biblioteca.

La evaluación del control interno se realizará de acuerdo a lo que se menciona en el primer capítulo (Control interno), y posteriormente en la segunda parte del capítulo se propondrán las alternativas para mejorar este sistema de control, tomando en cuenta los factores, los recursos, los reglamentos externos y la estructura del sistema bibliotecario de la UNAM.

Esto debido a que el problema que se presenta con mayor frecuencia en las bibliotecas es el tiempo que tarda el personal de la biblioteca en colocar los materiales de nueva adquisición en los anaqueles destinados para ello, y el actualizar los catálogos de la biblioteca.

## **I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En este inciso se realizará un planteamiento del problema que dio origen a la realización de este trabajo, esto con la finalidad de dirigir el estudio del control interno de una forma más precisa y con la finalidad de proponer alternativas que ayuden a que la biblioteca cumpla de una forma más eficiente con sus objetivos.

### **1. Planteamiento del problema**

La importancia que se ha otorgado a las bibliotecas de la UNAM, se debe principalmente al papel que desempeñan dentro de la institución, pues éstas son el apoyo a la docencia y la investigación, objetivos principales de la UNAM, además de acuerdo al acervo bibliohemerográfico de cada una de sus bibliotecas la UNAM apoya a otras organizaciones de enseñanza dentro de la República Mexicana y en otros países, por lo que la importancia de sus bibliotecas se vuelve cada vez mayor.

Sin embargo en la actualidad aun con la introducción de la ciencia y la tecnología a las bibliotecas universitarias, el servicio que se otorga en estas instituciones no satisface completamente a los usuarios de estas bibliotecas principalmente a los internos.

En lo que se refiere a el área de adquisiciones las quejas son en cuanto al tiempo que tardan las bibliotecas en adquirir materiales nuevos y colocarlos en los anaqueles, o bien en entregarlos a el usuario que los solicitó. Así mismo los usuario mencionan que las bases de datos y catálogos de la bibliotecas no se actualizan dentro de un periodo de tiempo razonable y más aún que hay materiales de años anteriores que aún no se introducen a las bases de datos.

Por lo que el problema esencial del área de adquisiciones es el tiempo en que realiza las actividades y el control que tiene sobre ésta.



## **2. Objetivos de la investigación**

En la presente investigación los objetivos que se tienen previstos de acuerdo a la problemática existente son:

- Determinar la existencia de controles generales dentro de las actividades de la biblioteca.
- Especificar que el estudio del control interno tiene la finalidad de que se obtenga información correcta y segura, proteger el patrimonio de las bibliotecas y de la universidad, lograr eficiencia en las operaciones de la biblioteca cumpliendo sus objetivos y que las operaciones se realicen de acuerdo a las políticas establecidas por la administración de la biblioteca.
- Elaborar la propuesta de un método de control interno para las bibliotecas de los institutos de la UNAM.
- Definir la forma en que se darán a conocer los medidas de control a los trabajadores y a los usuarios.
- Y establecer un tiempo para que se obtengan resultados del sistema propuesto.

## **3. Hipótesis del trabajo**

De acuerdo a la problemática planteada la hipótesis de este trabajo se establece de la siguiente forma:

Si es necesario establecer medidas específicas de control interno, ya que a través de éstas se determinarán los procedimientos adecuados para realizar y controlar las actividades de la biblioteca, así como vigilar que estas medidas se cumplan estrictamente y que sean las adecuadas.

## **4. Alcance de la investigación**

Como se sabe la investigación que se pretende realizar debe apegarse a los objetivos que se desean alcanzar, los recursos con que se dispone y a la magnitud del problema.

## **5. Definición de variables**

De acuerdo a los objetivos del trabajo el estudio que se realizará presentará las siguientes variables:

- Número de usuarios de la biblioteca
- Número de personal del departamento de procesos técnicos
- Organización del departamento de procesos técnicos
- Actividades que realiza el departamento de procesos técnicos
- Asignación de actividades por persona
- Revisión periódica de las actividades
- Planeación de actividades
- Procedimientos establecidos para la adquisición de material
- Tiempo establecido para la realización de actividades
- Capacitación del personal para la realización de actividades
- Fijación de objetivos

## **7. Recolección de datos**

Los datos que se recabaron para llevar a cabo la realización del presente trabajo, se obtuvieron de entrevistas con el personal de la biblioteca de un instituto, especialmente con el Jefe de la Biblioteca y la Jefa de la

Unidad Administrativa del mismo instituto, así como de las personas encargadas del área de adquisiciones y catalogación de la DGB de la UNAM.

### **8. Análisis de los resultados**

Después de haber obtenido los datos de las entrevista y los cuestionarios que se aplicaron a el personal se procedió a determinar cual era el factor que afectaba directamente las actividades de la biblioteca, principalmente del área de adquisiciones.

## **II. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Dentro de las bibliotecas de los institutos no se tiene implantado un sistema de control interno estrictamente, pues las actividades se realizan de acuerdo a las necesidades de la biblioteca y a los lineamientos que para ello emite la DGB.

Esto se puede observar en el reglamento de cualquier biblioteca de la UNAM y principalmente en las de los institutos, pues sus reglamentos se apegan totalmente a lo que establece el Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM y nunca mencionan un manual de procedimientos propio.

El control interno que se tiene en cada biblioteca es el que se establece de acuerdo a las políticas internas de la misma, estas políticas se encuentran establecidas por el personal de cada área, quien por motivos de flexibilidad modifica sus horarios y realiza sus actividades de acuerdo a la exigencia que éstas tengan.

Dentro de las bibliotecas existe un control que se maneja como interno, pero es realmente externo, principalmente porque se apega a las disposiciones de otros departamentos de la UNAM con los cuales se establece una relación,

como ejemplo de ello tenemos los lineamientos que establece el departamento de contabilidad del instituto, quien fija las fechas y tiempos en que se habrán de tramitar los pagos a los proveedores, y en caso del área de catalogación de la DGB que no establece los tiempos en que entregará las clasificaciones correctas de cada libro nuevo, dicho tiempo varía ampliamente de un mes a seis meses en algunos casos.

La falta de un manual de procedimientos por parte de la biblioteca ha dado origen a que no se tenga un control de las actividades que se realizan en cada una de la áreas, y por lo tanto se pierde tiempo cuando otra persona apoya en las actividades.

Aun cuando se sabe que no existe un sistema de control interno plenamente establecido, se decidió llevar a cabo una serie de cuestionarios dentro de la biblioteca y especialmente en el área de adquisiciones con la finalidad de evaluar la problemática ocasionada por la falta de procedimientos y políticas.

Los cuestionarios que se realizaron fueron cuatro en total dos dentro de la biblioteca, uno en el área de contabilidad y uno en el departamento de catalogación de la DGB.

A continuación se presentarán detalladamente los cuestionarios realizados.

(Figura 16)

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO GENERAL**

**FECHA:** 24 de abril de 1998

**DEPARTAMENTO:** Dirección de la biblioteca

**RESPONSABLE:** Jefe de la biblioteca

PREGUNTA / RESPUESTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1. ¿ Se tienen gráficas de organización dentro de la biblioteca?		X		
2. ¿La biblioteca se encuentra dividida en áreas?	X			
3. ¿Hay manuales o instructivos en la biblioteca?		X		
4. ¿Cada departamento tiene bien definidas sus actividades?	X			
5. ¿Todas las actividades que se realizan en la biblioteca son supervisadas por alguien?	X			Por lo jefes del propio departamento
6. ¿Existe un control presupuestal por parte de la biblioteca?	X			Observación a
7. ¿Existe un control de tiempo en la realización de las actividades?			X	Observación b
8. ¿ Se realizan auditorías de algún tipo?		X		Observación c
9. ¿Existe una división de actividades dentro de cada departamento?	X			
10. ¿Cada departamento cuenta con personal propio?	X			
11. ¿Pueden intervenir otras personas ajenas al departamento en la realización de las actividades?	X			Observación d

Elaborado por: Juana Guadalupe

## **A. Observaciones al cuestionario de control interno general**

Después de ver el primer cuestionario cabe mencionar que el jefe de la biblioteca adicionó las pregunta con la siguiente información, para algunas preguntas

### **Observación a**

El control presupuestal que existe en la biblioteca se realiza por parte de cada uno de los departamentos, registrando al inicio de año la cantidad presupuestaria que se asigna para la compra de libros o revistas según sea el caso, y de ésta ir disminuyendo en el transcurso del año las compras de material que se realizan.

Los aumentos y disminuciones de esta partida son enterados por el área de contabilidad del instituto, aun cuando no hay aumentos de presupuesto, si no más bien trasposos de éste entre las partidas que corresponden a la biblioteca.

### **Observación b**

Un control de tiempo de las operaciones de la biblioteca no existe ampliamente, sin embargo por experiencia propia del personal de la biblioteca y de los usuarios más o menos se conoce el tiempo en que se realiza cada una de las operaciones.

Dentro del área de procesos técnicos el tiempo para realizar las actividades no está previsto debido a la intervención de factores externos para la realización de sus actividades.

### **Observación c**

Dentro de la biblioteca se realizan cada año por lo menos dos auditorías, de las cuales una es contable y se realiza con el fin de verificar que todos los movimientos presupuestales del instituto se encuentren

correctamente respaldados; en este tipo de auditoría se revisan principalmente los documentos de compra de material los cuales deben de cumplir con todos los requisitos, legales y fiscales y en algunas ocasiones los documentos se confrontan con el material adquirido.

El otro tipo de auditoría es el que realiza la DGB, con la finalidad de revisar que todo el material que se adquirió forme parte de la colección de la biblioteca, y que no se haya adquirido de manera personal.

Estas auditorías o revisiones se realizan entre los primeros meses de cada año.

### **Observación d**

Cada departamento cuenta con su propio personal, sin embargo debido a las prestaciones que tiene el personal administrativo, los departamentos se ven afectados al tener que cubrir principalmente al personal de servicios al público, o bien, las actividades se alteran con la falta de cualquier persona, pues sólo se cuenta persona con una persona por departamento.

(Figura 17)

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FECHA: 24 de abril de 1998

DEPARTAMENTO: Área de adquisiciones

RESPONSABLE: Jefe de área

PREGUNTA / RESPUESTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1. ¿ Hay una sola persona encargada de las compras de material?	X			
2. ¿La persona que se encarga de las compras es ajena a la que controla el presupuesto?		X		Observación a
3. ¿Se realizan compras de material solamente basándose en las solicitudes firmadas por las personas autorizadas?	X			
4. ¿Los pedidos se realizan de acuerdo a una cantidad de material?		X		Observación b
5. ¿En las órdenes de compra quedan establecidas las fechas de entrega del material, las condiciones de pago y los precios?			X	Observación c
6. ¿Los pedidos son numerados previamente y se lleva un control de ellos?			X	Observación d
7. ¿Existe un control de tiempo en la realización de las actividades?			X	
8. ¿ Las facturas que se pagarán a los proveedores pasan por el departamento de adquisiciones?	X			
9. ¿El encargado del área de adquisiciones firma todos los documentos que pasan por el departamento?		X		Observación e
10. ¿Existe una persona y un lugar asignado para la recepción de material?		X		

Elaborado por: Juana Guadalupe



## **B. Observaciones al cuestionario de control interno del área de adquisiciones**

### **Observación a**

La persona que se encarga de las adquisiciones es la misma que se encarga de los procesos del material, así mismo se encarga del control del presupuesto de la partida 521 relativa a la compra de material bibliográfico, pues es la persona encargada del departamento de procesos técnicos de la biblioteca, cual tiene a su cargo las actividades de adquisición, catalogación y procesos menores.

### **Observación b**

Los pedidos de la biblioteca no se adquieren de acuerdo a una cierta cantidad de material, debido a que las solicitudes por parte de los usuarios no se realizan en un tiempo determinado, además de acuerdo al tipo de material varía el proveedor que surtirá los pedidos.

### **Observación c**

En la orden de compra no quedan establecidos el precio, la forma de pago, ni la fecha de entrega, pues esta orden se realiza con la finalidad de entregar formalmente un documento de pedido al proveedor, con el cual el se compromete a surtir el material.

### **Observación d**

Los pedidos son controlados con la misma forma de solicitud que se muestra en el formato de la figura 11, la cual es entregada por los usuarios al encargado del área de adquisiciones.

Además el seguimiento de los pedidos de material se realiza de acuerdo a la emergencia que éste tenga para los usuarios, pues en base a esto

la exigencia de la persona encargada de la adquisiciones es mayor hacia los proveedores.

**Observación e**

De los documentos que pasan por el área de adquisiciones, ninguno depende de la firma del encargado del área pues la firma que se reconoce para cualquier trámite es la del jefe de la biblioteca.

(Figura 18)

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FECHA: 27 de abril de 1998

DEPARTAMENTO: Departamento de catalogación de la DGB

RESPONSABLE: Jefe del departamento

PREGUNTA / RESPUESTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1. ¿ Existen procedimientos para la catalogación?		X		Observación a
2. ¿La catalogación del material se realiza por áreas?	X			
3. ¿La catalogación de material se encuentra dividida para cada persona de acuerdo a la biblioteca?		X		Observación b
4. ¿Existe un control de tiempo sobre el procedimiento de catalogación?		X		
5. ¿Se establece la fecha de recepción y entrega de material a las bibliotecas?			X	
6. ¿Hay una persona encargada de la recepción y de la entrega de material?	X			
7. ¿Después de que los proveedores entregan las facturas hay un tiempo límite para que las bibliotecas entreguen documentación al departamento para la catalogar los materiales?		X		Observación c
8. ¿Existe alguna sanción para las bibliotecas que no envían sus documentos para catalogación de sus materiales?		X		

Elaborado por: Juana Guadalupe

### **C. Observaciones al cuestionario de control interno del área de catalogación de la DGB**

#### **Observación a**

El departamento de catalogación de la DGB no tiene implantado entre su personal ningún procedimiento de catalogación, pero éste debe apegarse a las "Normas de catalogación angloamericanas" de acuerdo a un sistema alfanumérico.

#### **Observación b**

El área de catalogación de la DGB no tiene dividido el trabajo de acuerdo a las bibliotecas, pero se asigna el material por área a cada persona.

#### **Observación c**

No existe un tiempo límite para que las bibliotecas entreguen la documentación para la catalogación de sus materiales, sin embargo de acuerdo a cálculos realizados por el departamento, las bibliotecas entregan su documentación en un tiempo promedio de 20 días

Existen lugares que tardan un poco más en la entrega de la documentación, lo cual afecta directamente a las bibliotecas, pues no pueden actualizar sus catálogos.

#### **Observación d**

No hay una sanción estrictamente para las bibliotecas por parte de la DGB, sin embargo se realiza una visita a la biblioteca y se averiguan los factores por los que no se ha enviado documentación para catalogación de materiales, pues sí el factor es que no se ha gastado el presupuesto, éste puede ser recortado en el siguiente periodo.

En algunas ocasiones también existen factores que no permiten que la documentación se envíe a la DGB como ejemplo tenemos, falta de la persona que se encarga de este procedimiento, realización de inventario en las bibliotecas, cambio de lugar de las mismas etcétera, en estos casos se llega a un acuerdo entre la DGB y la biblioteca.

(Figura 19)

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FECHA: 27 de abril de 1998

DEPARTAMENTO: Departamento de contabilidad

RESPONSABLE: Jefe del departamento

PREGUNTA / RESPUESTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el registro de las partidas presupuestales?	X			Observación a
2. ¿Todos los movimientos presupuestarios de las partidas se encuentran respaldados con una factura?	X			
3. ¿Las facturas las entrega directamente el proveedor?			X	Observación b
4. ¿Después de que se realiza una compra existe un tiempo límite para la entrega de las facturas al departamento? Principalmente en lo que se refiere a la biblioteca.		X		Observación c
5. ¿Se encuentra establecido un horario y día para la entrega de contrarrecibos y la recepción de facturas?		X		
6. ¿En el caso de la biblioteca se realiza algún inventario del material que se compra?		X		Observación d
7. ¿En el caso de la biblioteca el pago se realiza directamente a los proveedores?			X	Observación e
8. ¿Existe control de tiempo para el pago a los proveedores de la biblioteca?				

Elaborado por: Juana Guadalupe

## **D. Observaciones al cuestionario de control interno para el departamento de contabilidad**

### **Observación a**

En el departamento no existe un manual de procedimientos escrito, pero entre el personal se tienen normas y políticas para el manejo del presupuesto del instituto.

### **Observación b**

Las facturas se entregan directamente al que realiza la compra y este las entrega a la secretaría administrativa, quien se encarga de recabar la firma del director y posteriormente transferirlas al departamento de contabilidad, en donde se realizara la forma múltiple mencionada en la figura 14 para el pago de estas facturas, procedimiento que finaliza en la Unidad de Procesos Administrativos (UPA).

### **Observación c**

Por lo general el pago de las facturas de la biblioteca dependen de la exigencia de los proveedores hacia la persona que realiza las compras, pues cuando las compras se realizan con algún proveedor del extranjero el pago tarda más tiempo, debido a que la documentación se envía por correo y el pago requiere de más cuidado por parte de la UPA principalmente cuando el cheque se elabora en otro tipo de moneda.

### **Observación d**

El departamento de contabilidad no realiza ningún inventario a la biblioteca, pues cuando se realiza la auditoría presupuestal al instituto se lleva a cabo una revisión del material adquirido por la biblioteca durante el año a revisar.

### **III. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Anteriormente se mencionó que en las bibliotecas de los institutos de la UNAM no se contaba con un sistema de control interno, sin embargo cada biblioteca de acuerdo a sus necesidades y a la iniciativa que se tiene por parte del personal ha logrado implantar una organización y sus propios procedimientos, los cuales se dan a conocer verbalmente entre el personal motivo por el cual no cuentan con un manual de procedimientos propiamente dicho.

Así pues se evaluaron los procedimientos, las funciones del personal administrativo y académico, y la organización total de la biblioteca con la finalidad de saber si la falta de un control interno establecido correctamente afecta el funcionamiento de la biblioteca o bien si sus procedimientos y organización son buenos y prácticos para realizar eficientemente cada una de las actividades que se realizan. Los resultados de dicha evaluación son los que a continuación se presentan.

#### **1. Factores que afectan el sistema de control interno**

##### **A. Falta de personal**

El sistema de control interno de la biblioteca se encuentra afectado por la cantidad de personal que existe, lo cual da como consecuencia que cada quien revise las actividades que realiza o en dado de los casos se tenga la confianza de que la persona que realizó las actividades lo hizo de la mejor manera.

La falta de personal es un problema cuando personas ajenas a los departamentos intervienen en la realización de las actividades como se menciona en la pregunta once del cuestionario de control interno general,



pues cada persona realiza las actividades como mejor le convenga o bien se le facilite, sin importarle la alteración de las actividades de otra persona

Las actividades que realizan los jefes y los subordinados se encuentran ampliamente ligadas sin existir trámites o procesos de tipo confidencial, pues las actividades en algunas ocasiones son las mismas, a diferencia de que los jefes ponen mayor empeño en éstas y por lo tanto cometen menos errores, pues su nivel académico es mayor, mientras que el personal administrativo las realiza de acuerdo a la experiencia y con la finalidad de apoyar.

### **B. Rotación de personal**

Existe una rotación excesiva del personal de la biblioteca, el cual realiza las actividades esperando dejar satisfechos a los usuarios de la biblioteca, y sin profundizar en una sola actividad con lo cual se lograría que el personal criticara y opinara ampliamente.

### **C. La falta de un manual de procedimientos**

Debido a que la biblioteca tiene que rolar excesivamente a su personal, las variaciones de las actividades que se realizan son muchas, por tal motivo es conveniente que se tenga un manual que enumere los pasos para realizar las actividades y que no se cause ninguna confusión ni pérdida de tiempo cuando alguna persona no se encuentre.

### **D. Control de tiempo**

Como se puede observar en los cuatro cuestionarios de control interno que se realizaron, ningún departamento se preocupa por el tiempo en que se realizan las actividades por lo que si el tiempo es mucho es bueno y si es poco también, lo importante es que se realicen las actividades.

El no tener un control de tiempo ocasiona que algunos procedimientos se tarden más que otros y que se dependa del tiempo de factores externos a biblioteca, pues en el caso de la catalogación que realiza la DGB, no se

calcula el tiempo de este proceso. Además la falta de control de tiempo se debe a que no se tienen planes de trabajo que se cumplan o sean los estándar para medir las actividades y darse cuenta cuando algo falla.

Este tipo de planes se elaboran de forma independiente en cada biblioteca con la finalidad de que ésta funcione mejor.

### **E. Organización de la biblioteca**

En lo que a este punto se refiere, cabe mencionar que la estructura de las bibliotecas de los institutos se encuentra limitada por lo que establece el RGSBUNAM, existe un jefe de biblioteca y un jefe por cada departamento y un comité de biblioteca pero éstos no funcionan de la forma en que lo establece el mismo reglamento y por lo tanto en esto existe una falla pues se está alterando la organización tanto de la biblioteca y del mismo sistema debido a que las reuniones del consejo bibliotecario no se realizan como se establece.

Así pues que la organización sólo funciona como un requisito de cualquier empresa y no debe ser así, pues la organización y la administración de una entidad se establece con un fin y si esto no se lleva a cabo no se pueden medir las ventajas y desventajas de una organización.

De una forma general la evaluación del sistema de control interno, que se realizó de las bibliotecas de los institutos refleja que lo que más afecta a las actividades de la biblioteca es el no tener establecido un sistema de control por escrito y por departamento así como fijar planes y metas en tiempos determinados que ayuden a planear actividades a futuro, con lo cual se logren integrar periódicamente otras actividades que no se realizan por falta de tiempo como es el caso de los inventarios, actividad que depende del departamento de adquisiciones.

## **IV. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Durante el desarrollo de este trabajo se ha mencionado que no se cuenta con un sistema de control interno plenamente establecido en las bibliotecas de los institutos de la UNAM, por tal motivo y con el fin de realizar una aportación que pueda servir para mejorar el funcionamiento y las actividades del área de adquisiciones de este tipo de bibliotecas.

Para la propuesta de este sistema de control interno, se tomaron en cuenta los recursos financieros, humanos y materiales con que cuentan las bibliotecas, pues el objetivo de esta aportación es el aprovechar al máximo los recursos que se le proporcionan a la biblioteca, pues se sabe que el incremento de los recursos es algo difícil de lograr debido a la situación financiera que se mantiene en la UNAM.

Así pues el objetivo de este sistema de control interno es aprovechar al máximo los recursos de la bibliotecas, y lograr que éstas funcionen eficientemente de acuerdo a los objetivos que se tienen establecidos.

### **1. Aplicación del sistema de control interno**

El sistema de control interno que se plantear a continuación será aplicable al área de adquisiciones de las bibliotecas de los institutos, pero los resultados de la implantación de éste podrán servir como prueba para la implantación de un sistema de control interno dentro de toda la biblioteca o bien en cada uno de sus departamentos.

### **2. Objetivo de la implantación del sistema de control interno**

El objetivo al implantar este sistema de control interno es lograr el control estricto de las actividades que se realizan en el área de adquisiciones, con la finalidad de facilitar el desarrollo de las mismas basándose en un

manual de procedimientos que se dé a conocer entre el personal, exigiendo su cumplimiento al 100% durante un periodo de tiempo en el cual se observe si la implantación del sistema es útil para solucionar el problema de tiempo que tarda el material en ser colocado en los estantes.

### **3. Sistema de control interno**

Para la implantación del sistema de control interno se establecerán normas y políticas, un manual de procedimientos, la modificación y eliminación de algunos formatos y un plan de supervisión al sistema de control interno; todo esto apegándose al RGSBUNAM y al catálogo de puestos del personal administrativo y académico.

#### **A. Normas y políticas**

Las normas y políticas que se establecerán al interior de las bibliotecas de los institutos de la UNAM tienen la finalidad de hacer que se cumpla el sistema de control interno implantado en un 100%, para medir su funcionamiento e ir evaluando sus ventajas y desventajas y hacer las modificaciones que se crean convenientes en el momento adecuado.

Estas normas y políticas al igual que todas las modificaciones que se realicen se presentarán por escrito entre el personal de la biblioteca, con la finalidad de que expresen su punto de vista y se hagan participes en la implantación de este sistema, al cual podrán hacer aportaciones y modificaciones.

Después de que sea aceptado dicho sistema entre el personal de la biblioteca se presentará ante el comité de biblioteca del instituto, quien detalladamente lo analizará y realizará las modificaciones que crea convenientes.

Cabe mencionar que la forma de presentación se realizará de forma inversa pues dicha propuesta debió presentarse primero al comité y

posteriormente al personal de la biblioteca ; lo cual no es conveniente aun cuando el personal tiene un representante en el comité, pues esto causaría un gran disgusto entre el personal y se tomaría como un implantación forzosa por lo que tal vez no llegarían a aceptarla.

Tal como se plantea la presentación, el personal quedará satisfecho de realizar las actividades que el mismo propuso y que servirán para mejorar la eficiencia de su trabajo.

Las normas y políticas que se proponen en este trabajo para la implantación del sistema de control interno son las que a continuación se mencionan:

#### **a. Normas a nivel biblioteca**

- Todo el personal de la biblioteca deberá conocer el sistema de control interno implantado.
- Todo el personal de la biblioteca deberá de respetar las disposiciones que para la implantación del sistema de control interno se establezcan.
- Cualquier modificación o alteración al sistema de control interno deberá darse a conocer entre el comité y el personal de la biblioteca para que sea aceptada.
- El tiempo en que el sistema deberá de mostrar resultados deberá ser establecido y respetado con la finalidad de medir su funcionamiento.

#### **b. Políticas a nivel biblioteca**

- En cada uno de los departamentos existirá un manual de procedimientos, el cual deberá ser conocido por el personal que se encuentre en éstos.

- Cada persona tendrá la responsabilidad de las actividades que realice, por lo que será necesario que se apegue al manual de procedimientos de la biblioteca.
- El apoyo que el área de adquisiciones otorgue a otras áreas de la biblioteca será de acuerdo a la importancia de las actividades que se tengan que omitir en el momento, con la finalidad de no alterar el funcionamiento total del sistema de control interno y esto será dispuesto por el jefe de la biblioteca.
- Los horarios de descanso y de comida del personal serán respetados de acuerdo a lo acordado en su respectivo contrato.
- Todos los trabajadores recibirán capacitación y adiestramiento adecuados para la realización de sus actividades, este tipo de capacitación se otorgará por lo menos una vez al año o, de acuerdo a las modificaciones que se realicen en cuanto al sistema de control interno implantado.

### **c. Políticas del área de adquisiciones**

- Se solicitará un listado del personal académico del instituto con la finalidad de tener conocimiento de su nombramiento, departamento al que pertenece y proyecto en el que trabaja, éste se solicitará a la secretaría académica del instituto y se realizará un recordatorio por lo menos cada mes para poder actualizar dicho listado.
- El encargado del área de adquisiciones mantendrá un informe de la partida 521, con la finalidad de tener conocimiento del presupuesto disponible en el momento de solicitar material. El saldo de la partida será verificado con el departamento de contabilidad del instituto con la finalidad de no contener alteraciones fuertes en el informe. Dicha verificación se realizará por lo menos una vez al mes. El informe se

elaborará en el formato que se propone en la figura 20 y el cual se detallará más adelante.

- Se respetará el catálogo de proveedores de la UNAM que maneja la DGB, con la finalidad de aprovechar los descuentos que proporcionan a la institución.
- Los viernes de las 9:00 a.m. a las 13:00 p.m. se atenderá a los proveedores para cualquiera de los asuntos que se mencionan a continuación:
  - \* Recoger órdenes de compra
  - \* Entregar material y facturas
  - \* Recoger material de muestra
  - \* El pago de facturas quedará a disposición del departamento de contabilidad
- Todos los trámites con los proveedores los realizará el encargado de la área de adquisiciones o en su defecto el jefe de la biblioteca.
- La cotización de los materiales será de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. todos los días de la semana, según el número de material solicitado, esto debido a que es la hora en que las líneas telefónicas se encuentran poco saturadas.

## **B. Personal del área de adquisiciones**

El área de adquisiciones de la biblioteca de un instituto contará con dos personas, de las cuales una será el encargado del área, y por tanto tendrá el grado de académico titulado en el área de la bibliotecología tal como lo menciona el Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM en el artículo 8 del tercer capítulo.

El encargado del área tendrá un horario de tiempo completo, (9:00 a.m. a 20:00 p.m. contando con dos horas de comida de 15:00 a 17:00 horas) dicho

horario será respetado de acuerdo a lo que establece su contrato, habrá excepciones de entrada y de salida en los días que su presencia no afecte el funcionamiento del área

La segunda persona que se encontrará en el área será un bibliotecario a nivel técnico en la bibliotecología, el cual formará parte del personal administrativo del instituto.

Su horario será de 8.00 a 15:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 14:30 los viernes, este en caso del horario matutino pues el vespertino queda establecido de la siguiente forma, de 13:00 a 19:30 horas de lunes a jueves y el viernes de 13:00 a 19:00 horas con un tiempo para tomar sus alimentos de acuerdo como establece su contrato.



**a. Funciones del personal del área de adquisiciones**

Personal académico	Personal técnico (administrativo)
Organizar todas y cada una de las actividades que se realizan en el área con la finalidad de que se realicen todas.	Realizar las búsquedas en las bases de datos.
Proceder con el seguimiento para la adquisición de materiales	Confrontar los materiales en la estantería.
Revisar las actividades que realiza el técnico administrativo.	Acomodar los materiales en el lugar indicado para esto.
Atender a los proveedores.	Realizar los procesos de marcaje del material.
Realizar el control presupuestal de la partida 521 para control del departamento.	Recoger las solicitudes para la adquisición de material.
Realizar la cotización de los materiales con los proveedores.	Ayudar al fotocopiado de documentos y materiales para el trámite de pago a los proveedores y catalogación de los libros.
Realizar el trámite para el pago a los proveedores.	Ir a recoger en la DGB las tarjetas y listas de los materiales de la biblioteca.
Mantener un control del material que se adquiere, así como de aquel que se tiene en trámite con los proveedores o bien aquel que aún no se solicita.	Avisar a los usuarios de la existencia de los materiales en la biblioteca.
Realizar los oficios y documentos que de acuerdo a las actividades del departamento se requieran.	Actualizar el inventario de la biblioteca por lo menos una vez al año en el momento que se termina el presupuesto para la adquisición de material.
Elaborar un informe del área.	Ayudar en el trámite de documentos.

*Elaborado por: Juana Guadalupe*

## **b. Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos que se presenta a continuación para la implantación del sistema de control interno del área de adquisiciones, se apegará a el manual de procedimientos que emite la DGB para la adquisición de material, esto con la finalidad de no alterar el funcionamiento del Sistema Bibliotecario de la UNAM y al mismo tiempo perder tiempo en trámites que se encuentran bien establecidos y que inmediatamente serán rechazados.

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA DE UN INSTITUTO**

#### **Biblioteca**

1. Las solicitudes para adquisición de material se entregarán directamente en el área de adquisiciones en original y copia a cualquiera de las personas de esta área, quienes otorgarán un número de folio y firmarán de recibido en la original y en la copia que devolverán a la persona que realice la solicitud.
2. Las papeletas de material que solicita el comité de biblioteca se entregarán directamente al responsable del área o bien al jefe de la biblioteca, en caso de que no estén llenadas a máquina esta actividad la realizará el bibliotecario auxiliar.
3. Todas las solicitudes que lleguen a el área de adquisiciones deberán ser revisadas por la persona encargada del área, con la finalidad de verificar que todas se encuentren llenadas a máquina y en el formato indicado para hacer la solicitud, sin que falte la firma de la persona que requiere se compre el material, se revisará que sea una persona autorizada para hacer la solicitud de acuerdo al listado que proporcione la secretaría académica.

**Biblioteca**

4. Después de que hayan sido revisadas las solicitudes esta misma persona la archivará en una carpeta exclusiva para que no se traspapele.

5. Los pasos del 1 al 3 se realizarán el mismo día en que se entregue la solicitud por parte del usuario sin dejar pendiente por archivar alguna papeleta.

6. Posteriormente se buscarán los títulos en los listados de material de la biblioteca, y en las bases de datos de la UNAM con la finalidad de que no se dupliquen los ejemplares.

7. De acuerdo al tema del material solicitado se empezará a realizar la cotización con los proveedores del catálogo de la DBG, la cual deberá empezar al día siguiente de la entrega de la solicitud a más tardar, y en el horario establecido.

8. Después de que se realizan las cotizaciones por parte de los proveedores se revisa el informe de presupuesto para conocer si existe suficiencia de éste.

9. Si el material es difícil de conseguir y éste urge al usuario se aceptará el precio del proveedor y se solicitará recoja la orden de compra.

10. Se recaba la firma del jefe de la biblioteca en la orden de compra y se envía a la unidad administrativa para que se verifique la suficiencia de presupuesto por medio del departamento de contabilidad.

**Biblioteca**

11. Después de que se revisa la suficiencia de presupuesto firma la orden de compra el jefe (a) de la unidad administrativa y la remite para que la autorice el director del instituto.

12. Se devuelve la orden de compra al encargado del área de adquisiciones.

13. Entrega la orden de compra al proveedor quien firma de recibido.

14. El proveedor acudirá a la biblioteca a recoger y firmar la orden de compra que contendrá el precio, forma de pago, descuento y fecha en que el proveedor se compromete a entregar el material.

15. La orden de compra que firmará el proveedor será la que se encuentra archivada completamente llenada a máquina, y se llevará una copia de la misma forma la cual se muestra en la figura 19.

Nota: existirá excepción para atender a los proveedores fuera del horario establecido, siempre y cuando acudan a la biblioteca en el nuevo horario que se les asigne y que esto sea originado por la urgencia de los materiales.

Después de que se realizan los 12 procedimientos descritos anteriormente, se continuará con lo que indican en el "Manual de procedimientos para la adquisición de material bibliográfico" editado por la DGB tal y como se muestra a continuación.

**Biblioteca** 16. Recibe orden de compra y lo entrega al proveedor, solicitando el acuse de recibido en copia

**Proveedor nacional o extranjero** 17. Entrega el material documental en la biblioteca y la siguiente documentación:

- Original y tres copias de la factura
- Registros o elementos bibliográficos para la catalogación (fotocopias de la portada, contraportada y tabla de contenido o índice).

18. Recibe los libros y la documentación verificando que corresponda a lo solicitado y se atienden los requisitos del instructivo de

proveedores.

18.1 Si detecta material incorrecto o defectuoso, lo devuelve al proveedor para su corrección.

19. Sella y firma de conformidad en la factura que le entrega fue correcta, proporciona una copia debidamente requisada al proveedor.

20. Obtiene dos fotocopias legibles de la factura y les anota:

- El código programático de afectación

- Sello de la biblioteca.

- Nombre y firma del responsable de la biblioteca.

- El tipo de cambio en el caso de facturas en moneda extranjera.

21. Anexa las fotocopias de los elementos bibliográficos para catalogar a las dos copias de las facturas y las remite a la DGB.

22. Ingres a la Unidad o Secretaría Administrativa la factura original, para que se realice el trámite de pago.

**Unidad o Secretaría  
Administrativa**

23. Recibe factura original, llena "Forma Múltiple de Gastos", recaba firma del titular de la Dependencia.

24. Integra a la forma múltiple de gastos; el original de la orden de compra y el original de la factura.

25. Presenta documentación ante la Dirección General de Informática, Unidad de Procesos Administrativos (UPA) que le corresponda.

**Unidad de Procesos  
Administrativos**

26. Recibe la documentación correspondiente.

27. Revisa los requisitos fiscales y normatividad administrativa aplicable y emite contrarecibo por trámite aceptado y lo entrega

a la Unidad o Secretaría Administrativa de la dependencia.

**Unidad o Secretaría Administrativa** 28. Recibe el contra - recibo de la UPA y verifica tipo de proveedor.

28.1 Si es proveedor nacional o extranjero con representantes en el país, le entrega el contra - recibo indicándole lugar donde recibirá el cheque.

29. Realiza en canje del contra - recibo por el cheque de la UPA en el caso del proveedor extranjero sin representación en el país y lo deposita en la cuenta que le especifique el proveedor.

30. Recibe del proveedor la notificación de la recepción del depósito.

El manual de procedimientos que se presento anteriormente tiene la finalidad de agilizar los procedimientos del área de adquisiciones de la biblioteca de un instituto, por tal situación se propone el uso de un solo formato para la solicitud de material el cual sirva como orden de compra y evite el manejo de muchos documentos.

Al principio de este capitulo se menciono que el problema que se detectaba en este departamento era el tiempo que tardaba en colocar los materiales a disposición de los usuarios, por lo que al respetar este manual de procedimientos se espera que el tiempo que los materiales se tarden en estar a disposición de los usuarios sea de 15 días, terminando hasta el proceso de pagar al proveedor sus facturas.

Este planteamiento será válido exclusivamente para los materiales de distribuidores nacionales, ya que en el caso de los extranjeros se contempla un mes de tiempo para la exhibición de los materiales.

Cabe mencionar que la persona encargada del área de adquisiciones es la misma persona que se encarga del proceso de catalogación de los libros por lo que sin poder manipular el tiempo que tarda la DGB en otorgar clasificación y número de inventario a los materiales que adquiere la biblioteca de momento se les asignará un número de acuerdo a la orden de compra.

A continuación se muestra el formato que servirá para la solicitud de materiales así como para ordenar la compra a los proveedores.

**INSTITUTO ....**

**BIBLIOTECA ...**

**SOLICITUD PARA LA COMPRA DE LIBROS**

No. de solicitud \_\_\_\_\_

**Datos del libro**

Título \_\_\_\_\_

Autor/Editor \_\_\_\_\_

Lugar \_\_\_\_\_ Editorial \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

ISBN \_\_\_\_\_ Otra información \_\_\_\_\_

**Datos del solicitante**

Nombre \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Proyecto \_\_\_\_\_

**Datos del departamento de adquisiciones**

Fecha de entrega de la solicitud \_\_\_\_\_

Nombre de quien recibió la solicitud \_\_\_\_\_

Fecha de cotización con los proveedores \_\_\_\_\_

Nombre y clave del proveedor \_\_\_\_\_

Precio del material \_\_\_\_\_ Descuento \_\_\_\_\_

Fecha de entrega del material \_\_\_\_\_

Fecha de trámite para el pago de la factura \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso de la documentación en la DGB \_\_\_\_\_

**Firmas de autorización**

\_\_\_\_\_  
Jefe de la biblioteca

\_\_\_\_\_  
Secretaría administrativa

\_\_\_\_\_  
Director del Instituto



---

---

## CONCLUSIONES

En el capítulo uno de este trabajo se menciona lo que es el control interno, su importancia y factores que influyen para que éste se lleve a cabo, todas las definiciones de los autores mencionan la organización como parte preliminar del control interno, pues con ello se logra el cumplimiento de los objetivos de una entidad.

El segundo capítulo describe lo que es una biblioteca universitaria sus funciones, objetivos, personal, políticas y reglamentos; esto con la finalidad de saber si las bibliotecas de la UNAM en especial las de los institutos cumplen con su objetivo primordial que es el proporcionar información y conocimiento que sea útil y necesario a los usuarios de estas.

La información que se presenta en los dos primeros capítulos tiene el objetivo de definir ampliamente lo que es el control interno y su función dentro de un sistema, el cual en este caso es una biblioteca de la UNAM, por lo que también es preciso conocer las funciones de la biblioteca y los elementos con que cuenta para revisar si el sistema de control interno que se encuentra implantado es beneficioso para la biblioteca, o bien, como se podría incrementar la implantación de un nuevo sistema aprovechando los recursos de la biblioteca.

Por lo tanto, de acuerdo a lo expresado durante el desarrollo de este trabajo y principalmente en el capítulo tres la hipótesis planteada "Si es necesario establecer medidas específicas de control interno, ya que a través de estas se determinarán los procedimientos adecuados para realizar y controlar las actividades de las bibliotecas, así como vigilar que estas medidas se cumplan estrictamente y sean las adecuadas" esta queda aceptada objetivamente:

Pues después de poner en marcha durante un mes el sistema de control interno entre la gente de la biblioteca de un instituto, se demostró que el

---

control de las actividades ayuda ampliamente a eliminar actividades no necesarias que afectan el funcionamiento y servicios que la biblioteca realiza y proporciona, además facilita el dar información a los usuarios y autoridades del mismo instituto en cuanto al avance de las solicitudes de material.

Algo por lo que es muy importante mantener sistemas de control interno dentro de las bibliotecas de la UNAM, se debe a la gran importancia que estas tienen en lo que se refiere a la investigación la cual lamentablemente es poca y si le sumamos el problema de adquisición de material este podría aumentar en algunos años.

Indiscutiblemente que los sistemas de automatización implantados por la DGB absorben gran parte de las actividades de las bibliotecas, por lo que de cada una de estas depende el utilizar correctamente sus recursos e implantar sistemas de control que le ayuden a realizar de una forma más eficiente sus actividades para dar un mejor servicio y cumplir con los objetivos de las bibliotecas universitarias, las cuales se recuerdan solo cuando se necesita información de ellas.

La conclusión general de este trabajo es que en las bibliotecas de la UNAM no existe un sistema de control interno, lo que a dado origen a que se pierda la secuencia de las actividades que se necesitan realizar en estas y proporcionar servicios que no son al 100% suficientes por lo que se genera una pérdida de tiempo que afecta a que los objetivos de la biblioteca no se sumplan.

Cabe mencionar que las bibliotecas universitarias cuentan con los recursos necesarios para implantar un sistema de control interno sencillo pero que a la larga proporcionará beneficios cuantiosos.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS:

ARGINZÓNIZ, María de la Luz, *Guía de biblioteca. Funciones y actividades*, México: Trillas, 1980, 103 pp.

ASHEIM, L. L., *Disgrace Abounding, The Problem of Thefts From University Libraries*, New York: Browker, 1978, 186 pp.

Association of College and Research Libraries a division of the American, Library Association, *Mission Statements for College Libraries*, Chicago: American Library Association, 1985, 106 pp.

Association of University Teachers, *The university library*, Londres, AUT, 1977, 206 pp.

CARRIÓN GUTIÉRREZ, Manuel, *Manual de bibliotecas*, Madrid: Servicio Nacional de Lectura, 1993, 59 pp.

DEFLIESE PHILIP, L., *et al. Auditoría de Montgomery*, 2a. ed., en español, México: Limusa, 1991, 1006 pp.

GARZA MERCADO, Ario, *Función y forma de la biblioteca universitaria*, México: El Colegio de México, 1983, 82 pp.

GELFAN MORRIS, A., *University libraries for developing countries*, París: UNESCO, 1968, 157 pp.

- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptadas, México: 1996.
- MENDÍVIL ESCALANTE, Víctor Manuel, Elementos de auditoría, 4a. ed. Decimoquinta reimpresión, México: ECASA, 1985, 199 pp. 116 pp.
- MORALES CAMPOS, Estela, Las bibliotecas universitarias en México, México: 1988, 120 pp.
- PÉREZ TORAÑO, Luis Felipe, Elementos de auditoría contemporánea, México: 1985, 218 pp.
- SCHUESTER, José Alberto, Control interno, Bogotá, Colombia: Machi 1992, 139 pp.
- THOMPSON, James y Reg Car, La biblioteca universitaria, introducción a su gestión, Madrid: Fundación German Sánchez, 1990, 341 pp.
- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, La Dirección General de Bibliotecas, Historia, organización y servicios, México: UNAM, 1993, 52 pp.
- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, El sistema de servicios académicos de la UNAM: El sistema bibliotecario, México: UNAM, 1996, 52 pp.
- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, Legislación Universitaria, México: UNAM, 1992, 305 pp.

University Grants Comité, Report of the Committee on Libraries, (informe Parry), Londres: HMSO, 1967, 106 pp.

WILSON LOUIS, R. Y Maurice F. Tauber, La biblioteca universitaria, su organización, administración y funciones, Washington: Unión Panamericana, secretaria General , Organización de los Estados Americanos, 1963, 389 pp.

## REVISTAS

MORALES CAMPOS, Estela, "Breve descripción del sistema bibliotecario mexicano" Libros de México, número 18, enero - marzo, 1990, 29-36 pp.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, "Gaceta UNAM", suplemento especial, México: UNAM, 26 de junio de 1990, p. I - VIII.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO - Instituto de Geografía, "Reglamento Interno", México: 1994, 7 pp.

## TESIS

OJEDA SOLIS, Patricia y Abelardo Quiterio, Estudio básico del control interno, México: Facultad de Contaduría y Administración, 1995,

MARTÍNEZ FERNÁNDEZ; Marta, Sistema de control interno de una institución de enseñanza superior", México: Facultad de Contaduría y Administración, 1991, 96 pp.