

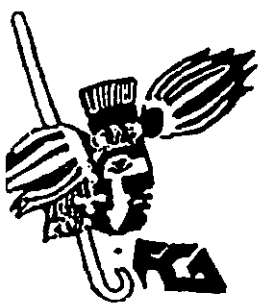


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
YOLANDA ALICIA VAZQUEZ LANDEROS



ASESOR:

L.E. JOSE SILVESTRE MENDEZ MORALES

287860



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.

*CON CARIÑO LES DEDICO MI TESIS Y AGRADEZCO
PROFUNDAMENTE:*

*A MI MADRE QUE CON PACIENCIA
ME RESPALDÓ EN TODO MOMENTO
PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA
TESIS POR LO TANTO LA HICE
SOLO PARA TI Y POR TI.*

*AL ING. MARIO FERRÍZ REYES
TODO MI AGRADECIMIENTO POR
SU AMISTAD Y APOYO INCONDICIONAL.*

A continuación hago especial mención de las personas que colaboraron en la elaboración del contenido de la presente investigación.

Independientemente del hecho que fueron las únicas que me orientaron para encontrar la información que necesitaba, merecen un sincero reconocimiento a toda la calidad humana que me demostraron, una muestra de admiración por el dominio de las funciones que desempeñan y mi agradecimiento a la excelente disposición que tuvieron en todo momento al atenderme.

LIC	JORGE	ALVAREZ	ANGUIANO
LIC.	ALFREDO	DÍAZ	MATA
LIC.	LAURA	FISCHER	DE LA VEGA
BIB.	JUAN ALBERTO	HERNÁNDEZ	CARRIOLA
LIC.	RANULFO	HERNÁNDEZ	ROLDÁN
LIC.	GODOFREDO	LÓPEZ	SÁNCHEZ
LIC.	JUAN CARLOS	LUNA	SÁNCHEZ
LIC.	ADRIÁN	MÉNDEZ	SALVATORIO
LIC.	BALFRED	SANTAELLA	HINOJOSA
SRITA.	ANGELICA	SUÁREZ	VALENCIA
BIB.	VICTOR MANUEL	VELAZCO	DAMIÁN



Doble

Cap.

Misma

Hoja

ÍNDICE

Índice de cuadros y figuras
Introducción

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Plancación de la investigación	1
A. Objetivos	1
B. Hipótesis	2
C. Justificación	3
2. Recopilación de la información	3
A. Investigación bibliográfica y fuentes directas	3
B. Investigación de mercados	3
C. Objetivos de la investigación de mercados	4
D. Justificación y alcance de la investigación de mercados	4
E. Determinación de la población y el tamaño de la muestra	4
F. Diseño y estructura de los cuestionarios	6
3. Análisis de la información	11
4. Presentación de resultados	12

CAPÍTULO II. GENERALIDADES SOBRE NECESIDADES Y SERVICIOS

1. Breve descripción de los antecedentes históricos del surgimiento de las empresas que ofrecen servicios	13
2. Reconocimiento de una necesidad	13
3. Definición de necesidad	14
4. Características de las necesidades	15
5. Teoría de la motivación de Maslow	15
6. Definición de Servicios	17
7. El lugar de los servicios en la economía	17
8. Características de los servicios	18
9. Del bien puro al servicio puro	19
10. Clasificación de las empresas de servicio	20
11. Definición de satisfacción	21
12. Teoría dual de Herzberg	22
13. La motivación	23
14. La percepción	23
15. La Actitud	23
16. La influencia situacional	24

CAPÍTULO III. SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA “WILFRIDO CASTILLO MIRANDA”

1. Antecedentes históricos del sistema bibliotecario de la FCA-UNAM	26
2. Objetivos y funciones de las bibliotecas universitarias	32
3. Servicios que ofrece la Biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”	34
4. Objetivos, políticas y funciones de la Biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”	35
5. Personal Directivo de la Facultad de Contaduría y Administración	38
6. Personal Administrativo de la Biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”	41
7. Descripción de puestos del personal de la Biblioteca “WCM”	42

CAPÍTULO IV. ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “WILFRIDO CASTILLO MIRANDA”

1. La importancia de la evaluación	56
2. Necesidades de información	57
3. Los factores a evaluar de los servicios que ofrece la Biblioteca “WCM”	57
4. Formato del cuestionario	58
5. La aplicación de las encuestas	63
6. Análisis y resultados de la información	63
7. Resultados de la investigación	64
Conclusiones y recomendaciones	79
Bibliografía, hemerografía y sitios de Internet	82

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
Figura 1.1 Cuestionario de opinión piloto para los usuarios de los servicios bibliotecarios	7
Figura 1.2 Cuestionario de opinión definitivo para los usuarios de los servicios bibliotecarios	9
CAPÍTULO II. GENERALIDADES SOBRE NECESIDADES Y SERVICIOS	
Figura 2.1 Origen de la creación de empresas	14
CAPÍTULO III. SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"	
Figura 3.1 Organigrama de la Facultad de Contaduría y Administración	37
Figura 3.2 Organigrama de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda"	40
CAPÍTULO IV. ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"	
Figura 4. Cuestionario de opinión definitivo para los usuarios de los servicios bibliotecarios	58
Cuadro 1. Tabulación del segmento de profesores, alumnos y otros.	64
Gráfica 1. Segmentos que componen los estratos de la muestra	64
Cuadro 2. Bibliotecas más visitadas por los encuestados en el año	65
Gráfica 2. Bibliotecas más visitadas por los encuestados en el último año	65
Cuadro 3. Frecuencia de visitas a la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".	66
Gráfica 3. Frecuencia de visitas a la biblioteca "WCM"	66
Cuadro 4. Distribución de frecuencias de la evaluación de los servicios bibliotecarios	67
Cuadro 5. Porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación de cada servicio	68
Gráfica 5. Resultados obtenidos en la evaluación de cada servicio.	69
Gráfica 6. Continuación de resultados obtenidos en la evaluación de cada servicio.	70
Gráfica 7. Continuación de resultados obtenidos en la evaluación de cada servicio.	71
Gráfica 8. Continuación de resultados obtenidos en la evaluación de cada servicio.	72
Gráfica 9. Continuación de resultados obtenidos en la evaluación de cada servicio.	73
Cuadro 6. Grado de actualidad del material con que cuenta la biblioteca "WCM"	75
Gráfica 10. Grado de actualidad del material de la biblioteca "WCM"	75
Cuadro 7. Tabla de porcentajes de las principales razones de incomodidad de los usuarios al utilizar los servicios	76
Gráfica 11. Principales causas de incomodidad en la utilización de los servicios bibliotecarios	77

INTRODUCCIÓN

No se tiene la menor duda de que las bibliotecas desempeñan y desempeñarán un papel muy importante y de primer orden en los próximos años. Se quiere soñar con la biblioteca ideal que nos permita enfrentar los retos surgidos en los años por venir. Se pretende que no sólo las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, sino todas las bibliotecas públicas y las de educación primaria, secundaria, preparatoria y vocacional de nuestro país cuenten con los recursos tecnológicos y el personal necesario para hacerla posible. Y no descuidar el hecho de que con los avances en la computación y las telecomunicaciones se han modificado muchas funciones y procesos en las bibliotecas, lo que hace imperativo realizar investigaciones para determinar cuándo y cómo poner en marcha la implantación de toda esa tecnología.

Es importante considerar y reflexionar sobre los cambios a los que se enfrentarán las bibliotecas en un futuro no muy lejano, aunque cabe mencionar que los cambios no podrán hacer a un lado los elementos esenciales que las tipifican como tales, por lo que aún con el uso de nuevas tecnologías; se conservarán los procesos de rescate, acopio, organización, conservación y difusión de los registros del conocimiento universal, sin embargo lo que cambiará será la forma de hacerlo, es decir, los procesos de búsqueda de información se perfeccionarán y se simplificarán, ya que en su mayoría no serán cara a cara con el usuario sino a través de las telecomunicaciones. En ese momento la elaboración de índices y bases de datos será la actividad prioritaria de las bibliotecas a fin de ofrecer información previamente procesada y analizada para intereses muy específicos que sean de fácil consulta.

La presente investigación, se realizó en primer lugar con la finalidad de mostrar que adoptar una cultura de autoevaluación es sencilla y no se requiere de excesivos recursos económicos, pero sobre todo trata de mostrar la gran utilidad que representa la información que se puede obtener; información que confirma ó no los prejuicios que se pudieran tener respecto a los servicios ó actividades que se desempeñan dentro de la organización a evaluar.

También la investigación se elaboró con la finalidad de presentar la parte escrita del examen que se aplica para obtener el Título de la licenciatura en Administración.

La investigación consta de cuatro capítulos, que ligados unos con otros le dan al lector las bases para conocer los aspectos más importantes a considerar en una evaluación y por supuesto la manera en que fueron adaptadas al caso específico que se estudió; la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" ubicada en la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM.

En el primer capítulo se describe la metodología de la investigación que se siguió para la realización y desarrollo de los demás capítulos.

En el segundo capítulo se describen, clasifican y jerarquizan las necesidades, las cuáles dan origen a las empresas de servicios. En seguida se describen y condensan las principales definiciones que existen de los servicios, las características distintivas que poseen; el lugar que ocupan en la economía y por último su clasificación.

En el tercer capítulo, se presenta la estructura organizacional, objetivos, funciones y políticas de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" y se incluye la descripción de cada uno de los servicios que ofrece.

Por último, en el cuarto capítulo se explica la finalidad, las opciones de respuesta, la manera en la que el encuestado debió responder y los pasos a seguir para tabular cada una de las preguntas que contiene el cuestionario que se aplicó; al final se presentan los resultados obtenidos presentados en gráficas y tablas para su mayor comprensión. Finalizando la investigación con las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron al estudiar la información obtenida.

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El primer paso para desarrollar esta investigación fue la elección de quien llevaría la responsabilidad de revisar su contenido, es decir, del asesor de tesis. Así tuve una reunión con el Lic. en Economía José Silvestre Méndez Morales, que estuvo de acuerdo con ser parte de este proyecto, la primera indicación que me dio fue la de leer los libros “Introducción a la Metodología de la Investigación”, y el libro “Guía para elaborar la tesis”, ambas obras del Lic. en Sociología Santiago Zorrilla Arena. Una vez hecho lo anterior mi labor consistió en definir el tema a desarrollar. A continuación se presenta la metodología que se siguió.

1. PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN¹

El primer paso para planear la investigación fue el de tomar en cuenta la licenciatura y así poder definir el área en la cual se enfoca la investigación; el área es la de teorías de la administración; una vez aceptada se definió el tema genérico, es decir, la administración de los servicios determinando así el tema específico quedando la evaluación de los servicios bibliotecarios. Por último la especificación del tema quedó así: Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda” de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El siguiente paso fue establecer los problemas a resolver en la investigación y que a continuación se describen:

1. ¿Qué servicios se ofrecen en la biblioteca Wilfrido Castillo Miranda?
2. ¿Los usuarios conocen los servicios?
3. ¿Qué opinan los usuarios de cada uno de los servicios?

Una vez establecidos los problemas a resolver, el siguiente paso fue definir los objetivos de la investigación, mismos que a continuación se describen:

A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN²

a. Objetivo General

Conocer las opiniones, inquietudes, sugerencias y comentarios que tienen los usuarios de los servicios bibliotecarios de la División de Estudios de Posgrado de FCA-UNAM y así determinar su nivel de satisfacción.

b. Objetivos Específicos

- Cumplir con el requisito de la parte escrita del examen para obtener el Título de la licenciatura en Administración.

¹ ZORRILLA Arena, Santiago. *Guía para elaborar la tesis*, México. Mc Graw Hill, (2ª ed). 1992. p. 1-35.

² ZORRILLA Arena, Santiago. *Introducción a la Metodología de la Investigación*, México, Mc Graw Hill, (6ª ed). 1994. P. 45-120.

- Proporcionar información útil a la Coordinación de la Biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda” de la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM” para la toma de decisiones respecto a los servicios que ofrece.
- Evaluar los servicios bibliotecarios que se ofrecen en la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM y así detectar la existencia de deficiencias o bien, confirmar que está cumpliendo con los objetivos y funciones de la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda” de la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM”.

Una vez que se definieron los problemas a resolver a través de la presente investigación, el siguiente paso consistió en determinar las hipótesis que ayudarán a dar respuesta a los problemas antes planteados, que a continuación se desarrollan:

B. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación se presentan las hipótesis que se plantearon al momento de iniciarse la investigación:

HIPÓTESIS DE TRABAJO: Los usuarios están satisfechos con los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

Variable dependiente: La satisfacción de los usuarios.

Variable independiente: Los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

HIPÓTESIS NULA: Los usuarios no están satisfechos con los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

Variable dependiente: La insatisfacción de los usuarios.

Variable independiente: Los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

HIPÓTESIS ALTERNATIVAS:

Los servicios que ofrece la biblioteca de la División de Posgrado de la FCA-UNAM, se están quedando obsoletos.

Variable dependiente: Están quedando obsoletos.

Variable independiente: Los servicios que ofrece la biblioteca de la División de Posgrado de la FCA-UNAM.

Existe una difusión pobre de la mayoría de los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

Variable dependiente: La difusión pobre.

Variable independiente: Los servicios de la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

Los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda” no son suficientes.

Variable dependiente: No son suficientes.

Variable independiente: Los servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”.

La falta de recursos impide la modernización de los servicios que ofrece la biblioteca.

Variable dependiente: La falta de recursos

Variable independiente: La modernización de los servicios que ofrece la biblioteca.

C. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para un egresado de la Licenciatura en Administración resulta inquietante el hecho de que aún en muchas empresas e instituciones de nuestro país no se aplican las teorías administrativas que permiten el desempeño y aprovechamiento óptimo de los recursos económicos, humanos y materiales con los que se cuenta en la actualidad. De lo anterior se contempla que tampoco se llevan a cabo evaluaciones que informen del grado de aprovechamiento que se le da a tales recursos.

Es por ello que la presente investigación pretende con modestia poner en práctica las técnicas que permiten una mejor administración de uno de los recursos más valioso con el que cuentan los alumnos de la División de Estudios de Posgrado para obtener la información que necesitan: La biblioteca.

Una vez desarrollada la justificación de la investigación se continuó con la recopilación de la información, que a continuación se describe:

2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La recopilación de la información para el desarrollo de esta investigación, se realizó a través de la investigación bibliográfica consultando fuentes directas (libros y revistas), así como de la encuesta de opinión que se aplicó. A continuación se detallan con mayor precisión en dónde y cómo se consiguió la información.

A. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y FUENTES DIRECTAS.

Las principales fuentes para la investigación bibliográfica se consultaron en la biblioteca "Alfredo Adam Adam" de la FCA, es decir, todos aquellos libros que contienen información sobre el tema de la evaluación, la administración y la aplicación de técnicas de investigación.

También se consultaron revistas, páginas de Internet, diccionarios y enciclopedias; pero la mayor parte de la información fue recabada a través de fuentes de información de campo, es decir, entrevistando al personal administrativo de la Facultad y la División de Estudios de Posgrado y por último aplicando la encuesta de opinión para conocer el punto de vista de los usuarios.

B. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

Debido a que la investigación de mercados³ es una técnica que permite conocer a través de encuestas o entrevistas el comportamiento, preferencias, hábitos, opiniones, quejas y sugerencias de las personas seleccionadas que participan y las responden; auxilia en la creación de estrategias más eficaces siendo una valiosa fuente de información y un instrumento básico para el desarrollo de políticas y planes a seguir, fue por ello necesario realizar una cuidadosa selección de las alternativas más convenientes de

³ FISCHER, Laura, Navarro Alma, *Introducción a la investigación de mercados*. México, Mc Graw Hill. (2ª ed), 1990. p. 6-15.

acuerdo a la muestra estudiada y controlar que clase de resultados se requerirían para la evaluación y verificación de los objetivos establecidos en la investigación, por lo que se inició la planeación de la investigación de mercados, para todo lo anterior fue necesario considerar lo que se había contemplado en un principio y darle así el enfoque preciso a los instrumentos que iban a ser aplicados, conservando la congruencia entre todos sus apartados.

A continuación se presentan los objetivos de la investigación de mercados.

C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

a. **OBJETIVO GENERAL:** Detectar cuáles son, en caso de haberlas, las principales causas que provocan insatisfacción en los usuarios de los servicios bibliotecarios que ofrece la División de Estudios de Posgrado.

b. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Conocer cuáles servicios son desaprovechados por falta de difusión por parte de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".

De ser posible detectar necesidades desatendidas o nuevas de los usuarios de los servicios bibliotecarios.

Determinar cuáles son las áreas ó servicios que generan mayor insatisfacción en los usuarios.

A continuación se describen la justificación y alcance de la investigación de mercados.

D. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

La investigación de mercados se realizó con la finalidad de obtener información de los usuarios de los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" de la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM y así poder emitir los juicios necesarios para presentar las conclusiones y propuestas al final de la investigación; principal objetivo de este trabajo. Una vez realizado lo anterior se determinó cuál sería la población sujeta a investigar y así determinar el tamaño de la muestra a estudiar.

Para determinar la población y el tamaño de la muestra, a continuación se describen los procedimientos realizados.

E. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y EL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

En primer lugar fue necesario contemplar el universo del que se tomaría la muestra a estudiar, así es como se identificó el perfil del encuestado, el cual está definido por los usuarios de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" de la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM, es decir:

- a) *Los estudiantes*, son todos aquéllos usuarios que actualmente están inscritos en la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM para cursar una especialidad, maestría o doctorado.
- b) *Los profesores*, son todos aquéllos usuarios que imparten clases en la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM y que utilizan los servicios bibliotecarios.

Para llevar a cabo la investigación de mercados fue necesario determinar la población total de la División de Estudios de Posgrado del semestre 2000-2, la cual se compone de: 212 profesores y 1206 estudiantes, distribuidos de la siguiente manera: 191 alumnos inscritos a la especialización, 979 inscritos a la maestría y 36 inscritos al doctorado. En total el universo a estudiar cuenta con 1,418 personas como candidatos al estudio.

Al quedar identificado el universo a estudiar, se prosiguió con la determinación de la muestra que a continuación se presenta:

- TAMAÑO DE LA MUESTRA.

El siguiente paso para determinar el tamaño de la muestra fue aplicar la fórmula estadística para poblaciones finitas (menos de 500,000 elementos)⁴ al total de alumnos, quedando como se muestra a continuación:

FÓRMULA ESTADÍSTICA PARA DETERMINAR LA MUESTRA DE UNA POBLACIÓN FINITA (menos de 500,000 elementos).

Fórmula:
$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

dónde:

- n: Tamaño de la muestra
- σ : Coeficiente de confianza
- N: Universo o población
- p: Probabilidad a favor
- q: Probabilidad en contra
- e: Error de estimación

Sustituyendo:
$$n = \frac{(1.96)^2 (1418) (.70) (.30)}{(.05)^2 (1418-1) + (1.96)^2 (.70) (.30)}$$

$$n = 263$$

- EL TIPO DE MUESTREO.

Para determinar la muestra se utilizó la técnica estadística del muestreo aleatorio simple, por ser éste el método más conveniente para la investigación, debido a que se pueden incluir en la encuesta a todas aquellas personas que estudien o trabajen en la División de Estudios de Posgrado y utilicen los servicios de la biblioteca, sin ser necesario consultar un listado con los nombres de cada uno de ellos.

⁴ FISCHER, Laura. Navarro Alma; *Introducción a la investigación de mercados*. México. Mc Graw Hill. (2ª ed). 1990. p. 59.

F. DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO.

A continuación se describen los pasos que se requirieron para planear y desarrollar el diseño que el cuestionario llevaría en su estructura.

El primer paso consistió en diseñar un boceto de cuestionario y determinar si se estaban evaluando los factores de interés para la investigación.

Para ello se aplicó una prueba piloto y fue el maestro José Silvestre Méndez quien sugirió algunos cambios, que una vez modificados se aplicó nuevamente una prueba piloto para poder considerar al cuestionario como definitivo y posteriormente ser aplicado a la muestra de la División de Estudios de Posgrado de la FCA de la UNAM.

El objetivo general del cuestionario piloto era conocer si el planteamiento de cada pregunta era el correcto y el objetivo específico era el de identificar cual era el patrón de respuesta de los encuestados y hacer las modificaciones pertinentes en caso de así requerirse.

Para confirmar que así fuera, se aplicó la prueba piloto al 5% del total de la muestra, es decir, se aplicaron 23 encuestas a alumnos de la División de Estudios de Posgrado de la FCA-UNAM; el día 25 de Mayo del 2000.

La autorización para realizar la prueba piloto fue obtenida por el asesor y el mismo día fue aplicada.

El segundo paso consistió en tabular los datos de los cuestionarios piloto, al hacerlo efectivamente se consiguió observar el patrón de respuesta. Con la información obtenida se realizaron algunos cambios que no afectaron la estructura principal del cuestionario, más bien se hicieron cambios de distribución y presentación; excepto por la pregunta uno, en la que se quitaron las opciones de respuesta que definían la categoría de: estudiante y profesor y la de investigador; quedando solo las de: estudiante, profesor y la opción otros y en la pregunta tres se afinó el rango de las frecuencias de visita.

Por lo tanto una vez realizadas las modificaciones se definió que el objetivo general del cuestionario definitivo sería el de conocer la opinión que tienen los usuarios de los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda", y el objetivo específico sería el de formular las preguntas de un modo sencillo, comprensible y rápido de responder.

Fue en los primeros días de Junio cuando se aplicó el cuestionario definitivo.

El cuestionario piloto se presenta en la siguiente hoja. (Fig. 1.1) y el cuestionario definitivo se presenta más adelante (Fig. 1.2).

FIG. 1.1 Cuestionario de opinión para los usuarios de los servicios bibliotecarios
¡Gracias, su participación es importante!

BIBLIOTECA: "Wilfrido Castillo Miranda" INSTITUCION: División de Estudios de Posgrado de la FCA-UNAM

Usted es: Estudiante Profesor Profesor e Investigador Investigador Prof. y estudiante Visitante

Marque todas las bibliotecas que ha utilizado en el último año:
 ITAM IBERO ANÁHUAC TEC. DE MONTERREY LA SALLE
 BIB. DE LA FCA BIB. DE POSGRADO NINGUNA DE LAS ANTERIORES

¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca de Posgrado?

Varias veces al día Diario Varias veces a la semana Varias veces al mes Ninguna de las anteriores
 De la siguiente lista, marque cada uno de los servicios de acuerdo a lo que usted piense, sin dejar ninguno en blanco.

No.	Descripción	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No lo conozco	No lo he utilizado
I GENERALES							
a)	Préstamo interno de libros						
b)	Préstamo interno de tesis						
c)	Préstamo interno de material de referencia						
d)	Préstamo interno de publicaciones periódicas						
e)	Préstamo interno de ejemplares de reciente adquisición						
f)	Préstamo de material a domicilio						
g)	Préstamo de material interbibliotecario						
h)	Servicio personalizado de fotocopiado						
i)	Autoservicio de fotocopiado						
j)	Devolución de material con credencial						
k)	Devolución de material sin credencial						
l)	Devolución de material sin sistema de cómputo						
m)	Préstamo de cubículos de estudio intergrupales						
n)	Expedición de credenciales						
ñ)	Reposición de credencial						
o)	Resello de credencial						
p)	Uso del catálogo electrónico para búsqueda de libros						

Descripción	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No lo conozco	No lo he utilizado
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de tesis						
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de publicaciones periódicas						
Servicios especializados (diseminación de información vía Internet)						
OTROS						
Consulta del catálogo electrónico de libros a través de la página de Internet						
Sanitarios						
Instalaciones en general						
Exhibición de nuevas publicaciones						
FACILIDAD PARA LOCALIZAR EL MATERIAL						
En el catálogo electrónico						
En la biblioteca						
En la estantería						

¿Los materiales que le proporciona la biblioteca están actualizados?

Sí No Sólo el área de publicaciones periódicas No lo sé

¿Cuáles fueron las principales razones por las que usted se sintió insatisfecho con los servicios?

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Falta de capacitación del personal | <input type="checkbox"/> Se cayó el sistema | <input type="checkbox"/> Trato déspota del personal | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Tardó en localizar el pasillo | <input type="checkbox"/> Desconozco los servicios | <input type="checkbox"/> No hay croquis de localización | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Material fuera de lugar | <input type="checkbox"/> Material agotado | <input type="checkbox"/> Material inexistente | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Instrucciones son complejas | <input type="checkbox"/> Material obsoleto | <input type="checkbox"/> No entiendo las instrucciones | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> No se usaron los catálogos electrónicos | <input type="checkbox"/> No había instrucciones | <input type="checkbox"/> Instrucciones incompletas | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Información que me dieron fue incompleta | <input type="checkbox"/> No había personal que me auxiliara | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios (si los tiene): _____

Si desea tener alguna sugerencia, comentario o queja favor de redactarla a continuación: _____

FIG. 1.2 Cuestionario de opinión para los usuarios de los servicios de la Biblioteca de Posgrado "Wilfrido Castillo Miranda" de la FCA-UNAM.
¡Gracias, su participación es importante!

La presente investigación se realiza con el objeto de realizar mi tesis y mejorar los servicios de la Biblioteca.

usted es: Estudiante Profesor Otro: Especifique _____

Marque en orden consecutivo todas las bibliotecas que ha utilizado en el último año:

ITAM IBERO ANÁHUAC TEC. DE MONTERREY LA SALLE
BIB. DE LA FCA BIB. DE POSG. FCA NINGUNA DE LAS ANTERIORES

Si asiste a la biblioteca de Posgrado con qué frecuencia lo hace?

Diario Una vez a la semana Una vez al mes Otra frecuencia. Especifique: _____

Marque los servicios de la siguiente lista de acuerdo a su criterio.

Descripción	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No lo conozco	No lo he utilizado
Préstamo interno de libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de tesis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de material de referencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de publicaciones periódicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de ejemplares de reciente adquisición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo de material a domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo de material interbibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio personalizado de fotocopiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoservicio de fotocopiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devolución de material con credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devolución de material sin credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devolución de material sin sistema de cómputo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo de cubículos de estudio intergrupales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expedición de credenciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reposición de credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resello de credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Descripción	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No lo conozco	No lo he utilizado
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de tesis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de publicaciones periódicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios especializados (diseminación de información vía Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta del catálogo electrónico de libros a través de la página de Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanitarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones en general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exhibición de nuevas publicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FACILIDAD PARA LOCALIZAR EL MATERIAL

En el catálogo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En la estantería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los materiales que le proporciona la biblioteca están actualizados?

Sí Algunos No Sólo el área de publicaciones periódicas No lo sé

Clasifique en orden de importancia todas las opciones que describan cuáles fueron las principales razones por las que usted se sintió fecho con los servicios obtenidos. Siendo el número uno el más importante.

- | | | |
|--|---|--|
| Lentitud en los catálogos <input type="checkbox"/> | Se cayó el sistema <input type="checkbox"/> | Trato déspota del personal <input type="checkbox"/> |
| Falta de capacitación del personal <input type="checkbox"/> | Desconozco los servicios <input type="checkbox"/> | No hay croquis de localización <input type="checkbox"/> |
| Me tardó en localizar el pasillo <input type="checkbox"/> | Material agotado <input type="checkbox"/> | Material inexistente <input type="checkbox"/> |
| Material fuera de lugar <input type="checkbox"/> | Material obsoleto <input type="checkbox"/> | Las instrucciones son complejas <input type="checkbox"/> |
| No había instrucciones <input type="checkbox"/> | Instrucciones incompletas <input type="checkbox"/> | |
| No se usaron los catálogos electrónicos <input type="checkbox"/> | No había personal que me auxiliara <input type="checkbox"/> | |
| La información que me dieron fue incompleta <input type="checkbox"/> | | |

Duro. Especifique:

En caso de tener alguna sugerencia, comentario o queja favor de redactarla a continuación:

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Una vez recopilado el material bibliográfico se depuró su contenido y se inició el proceso para conocer la estructura organizacional de la biblioteca, los pasos se describen a continuación:

En un principio acudí a la Coordinación de la biblioteca "Alfredo Adam Adam"; que es la responsable de la elaboración y resguardo de los organigramas, manuales administrativos, reglamentos y programas de trabajo tanto de dicha biblioteca como de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda". Me presenté con el Lic. José María Herrera Aguilar, Coordinador de la biblioteca "Alfredo Adam Adam" para solicitarle el organigrama y los manuales necesarios pertinentes pero no me proporcionó información, dada la situación me presente con el Lic. Godofredo López Sánchez, Coordinador de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda", quién me explicó que aún no se cuenta con esos documentos de manera oficial; independientemente de que la biblioteca cumpla dos años de operación. Debido a lo anterior acudí con la Lic. María Elena García Hernández a la Secretaría de Planeación y Control de Gestión en donde se me confirmó que aún no se tiene ningún organigrama autorizado de las bibliotecas ni de la FCA., por estar aún en proceso de elaboración. Sin embargo al comentar lo anterior a la Srta. Angélica Suárez Valencia, secretaria de la Dirección General de la FCA, me orientó en dónde conseguir el número, mes y título de la Gaceta que contenía toda la información que requería para incluirla en la investigación.

También, no fue hasta que tuve la oportunidad de conocer al Lic. Ranulfo Roldán Hernández, quién gracias a su extenso conocimiento de la estructura organizacional de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" y "Alfredo Adam Adam", pude obtener parte de la información que se presenta en los siguientes capítulos.

Recabada la información anterior se inició la elaboración de los organigramas necesarios para la presentación del sistema bibliotecario de la Facultad de Contaduría y Administración. Por último, a continuación se describe como se desarrollo la propuesta.

En cuanto se elaboraron los organigramas de la biblioteca y el de la Facultad; se continuó con la preparación de los cuestionarios que se aplicarían a los usuarios. Una vez aplicados se revisaron para verificar que estuvieran contestados en su totalidad, que las respuestas fueran legibles y que no se presentaran datos repetidos o incongruentes a la pregunta. De los 263 cuestionarios aplicados, 53 fueron eliminados porque tuvieron fallas. Inmediatamente después, se inició el proceso de tabulación de los cuestionarios útiles.

Al tenerse toda la información lista, se inició el análisis cuidadoso del significado que tenía cada una de las respuestas, tomando muy en cuenta los comentarios, quejas y sugerencias que los usuarios expresaron. Con lo anterior fue posible identificar cuáles son los servicios que tuvieron más inconvenientes y los que son escasamente utilizados.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Por último se presentan los resultados en tablas que más adelante se resumen en gráficas que contienen la información obtenida en la encuesta anexándose abajo de cada una de ellas, una breve explicación interpretativa de los datos que muestran.

A partir de los pasos que ya se describieron a lo largo del capítulo y que fueron seguidos para realizar la investigación se puede comprender el alcance y justificación de la misma, en el siguiente capítulo titulado generalidades sobre servicios y necesidades se define qué son las necesidades y qué son los servicios, se incluye la clasificación de cada uno y se analiza la relación que hay entre ambos para identificar que factores influyen e intervienen en la percepción de los clientes ó usuarios y evaluar si existe o no satisfacción de las necesidades existentes.

CAPÍTULO II. GENERALIDADES SOBRE NECESIDADES Y SERVICIOS.

El presente capítulo define qué son las necesidades y sus principales características, con el objeto de identificar cómo se originan y dan lugar a la creación de servicios que las satisfagan. De igual manera se define qué son los servicios y se muestra el papel tan importante que juegan dentro de la economía; también se presentan sus principales características y clasificaciones.

Por último se define el concepto de satisfacción y se mencionan los elementos que intervienen y/o influyen en ésta. Logrando con lo anterior conformar un marco teórico que sustente los siguientes capítulos e introduzca al lector al tema de la investigación.

A continuación se hace una breve descripción de los antecedentes históricos del surgimiento de las empresas que ofrecen servicios.

1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL SURGIMIENTO DE LAS EMPRESAS QUE OFRECEN SERVICIOS.

Las empresas que ofrecen servicios han tenido un crecimiento sostenido, lo cuál se debe a varios acontecimientos históricos y económicos mundiales. Después de la Revolución Industrial hubo un auge por las industrias que ofrecían productos y el reto en esos momentos era producir más en menos tiempo, este crecimiento fue constante y no es hasta la Segunda Guerra Mundial que los consumidores promedio se sacian de bienes, quienes a la vez gozan de un período de prosperidad general, que permite un aumento en los niveles de vida, lo anterior conlleva a que esos consumidores busquen servicios que no podían permitirse, como son: viajes, educación, atención médica e incluso el arreglo personal¹

Por otra parte las industrias, se ven amenazadas por la aparición de empresas que producen los mismos tipos de bienes y surge la competencia entre ellas. En la actualidad basta con ir a un gran almacén para ver que en cada departamento se ofrecen una gran variedad de marcas del mismo producto; por lo que para las industrias se ha vuelto necesario agregar servicios a sus productos para diferenciarlos de los demás y hacerlos más atractivos. A continuación se describen cómo surgen las necesidades que dan origen a los servicios.

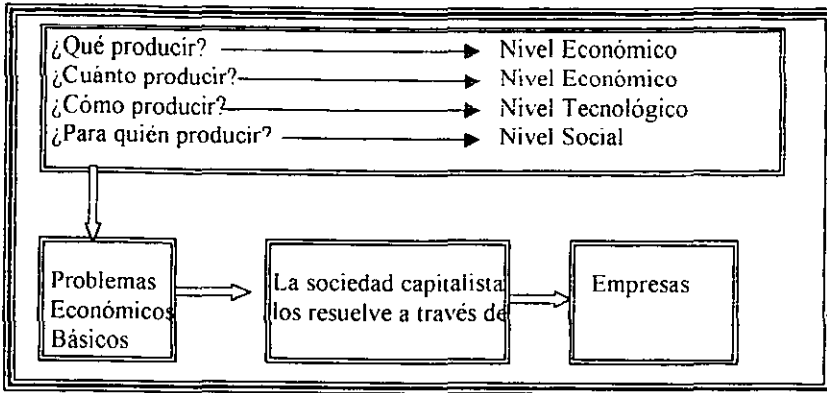
2. RECONOCIMIENTO DE UNA NECESIDAD

El primer paso es el de reconocer una necesidad no satisfecha, el inicio del proceso surge cuando una necesidad no satisfecha crea tensión o incomodidad. Esta situación se puede producir internamente (sueño, sed, frío, etc.), o la necesidad puede estar latente hasta que la despierta un estímulo externo, como puede ser la observación de un anuncio, servicio y/o producto. Otra fuente posible causa de tensión es la falta de satisfacción con un producto y/o servicio que se esté usando en la actualidad.

¹ STANTON, Etzel y Walker, *Fundamentos de Marketing*. México. Mc Graw Hill. 1992. p. 532.

Para ello las empresas, por ser los organismos sociales que van más allá de generar un medio de supervivencia de su creador, también satisfacen necesidades y resuelven problemas económicos básicos de la sociedad, enfrentándose a responder cuatro preguntas básicas que a continuación se describen²:

Fig. 2.1 ORIGEN DE LA CREACIÓN DE EMPRESAS



Fuente: Fundamentos de economía, José Silvestre Méndez Morales, pág. 17.

Ahora que ya se ha reconocido la existencia de necesidades dentro de la sociedad y en los individuos, es necesario definir el término y describir sus características, lo cual se hace a continuación:

3. DEFINICIÓN DE NECESIDAD

Una vez planteado que las actividades que realizan los hombres las hacen con objeto de satisfacer sus necesidades, el Maestro Zamora³, en su libro "Tratado de teoría económica" define lo siguiente: La necesidad es fundamentalmente un sentimiento de falta; de insuficiencia, la reacción psíquica que provoca en el sujeto cualquier ruptura del equilibrio entre las fuerzas internas de su organismo y las del medio cósmico que le rodea. Más adelante afirma, necesidad es un estado afectivo debido a una ruptura del equilibrio psicofisiológico que constituye el bienestar.

En el siguiente punto se describen cuáles son las características de las necesidades.

² MÉNDEZ, Morales José Silvestre. *Fundamentos de economía*, México. Mc Graw Hill. (4ª ed). 1990. p.17.

³ *Ibid* p. 97.

4. CARACTERÍSTICAS DE LAS NECESIDADES

El Maestro Zamora⁴ también señala que todas las necesidades poseen características particulares, que a continuación se señalan:

- A) **Tienen un objetivo.** Este objetivo constituye en sí mismo el propio contenido de la necesidad. Así por ejemplo si no existieran los refrescos embotellados, no existiría la necesidad de tomarlos; aunque siga existiendo la necesidad de beber.
- B) **No existirían si el individuo no estuviera consciente de los bienes que satisfacen esa necesidad.** Es decir, en una comunidad donde no hay automóviles, las personas que habitan ahí no estarían conscientes de que con un automóvil se pueden satisfacer sus necesidades de transportación.
- C) **Son históricas.** Cambian y se desarrollan en la medida en que la propia sociedad se desarrolla y produce satisfactores con cualidades diversas

A continuación se añaden a las características anteriores, las siguientes cualidades que el maestro afirma por su parte que también poseen:

* **Calidad.** Son los rasgos específicos de cada necesidad que las hacen diferentes de las demás. Son limitadas en número, compiten entre sí, son complementarias y pueden crearse independientemente.

* **Cantidad.** Es la expresión cuantitativa del desequilibrio que las genera y se pueden medir por la cantidad de satisfacción en el tiempo de uso. No siempre es posible medir la satisfacción de la necesidad y la cantidad de la necesidad es variable y con ciertos límites para cada persona.

* **Intensidad.** Es la fuerza con la que se siente la necesidad independientemente de la cantidad. Aumenta la conciencia que tenemos de la necesidad, la intensidad crece hasta un límite máximo y una vez que el este límite máximo se aumenta mínimamente, se incita a la renuncia del esfuerzo que requeriría satisfacerla

Aparte de poseer características; existe además una teoría que jerarquiza las necesidades y es la siguiente:

5. Teoría de la Motivación de Maslow

El Psicólogo Abraham Harold Maslow⁵, quién nació el 1º de Abril de 1908 en Brooklyn, Nueva York en los Estados Unidos; fue un portavoz importante de la Psicología humanista, la cual representa un acercamiento positivo al estudio de la naturaleza interna del hombre, acercamiento que destaca la más completa realización de las potencialidades más creativas y mejores del hombre.

⁴ MÉNDEZ, Morales José Silvestre. *Fundamentos de economía*, México. Mc Graw Hill. (4ª ed). 1990, p. 98.

⁵ MASLOW, Abraham. *Motivación y personalidad*. México. Díaz de Santos, 1987. p. XLIX.

La teoría de la motivación de Maslow contiene dos conceptos sobresalientes:

- **Necesidades básicas:** Afecto, seguridad, estima, alimentos, aire y sexo.
- **Metanecesidades:** Belleza, justicia, bondad, integridad y orden.

Estas metanecesidades son necesidades de crecimiento o de ser, mientras que las necesidades básicas son necesidades de deficiencia, comúnmente las necesidades de deficiencia proceden de las de crecimiento y deben satisfacerse antes de que una persona trate de satisfacer su necesidad de ser. Las metanecesidades son instintivas o inherentes al hombre al igual que las necesidades básicas; cuando no se satisfacen, la persona se siente insatisfecha, infeliz e incluso puede llegar a la neurosis. Maslow, concibió y sostuvo que las necesidades humanas podían clasificarse dentro de cinco niveles, cada uno de ellos con una determinada jerarquía en función de su importancia. En forma ascendente, los niveles de necesidades que se deben satisfacer son⁶

- Necesidades Fisiológicas: Son aquellas relacionadas con la supervivencia y antes que ninguna otra se debe buscar satisfacerlas: alimentarse, calmar la sed, vestirse, dormir, entre otras ya mencionadas. Una vez satisfechas las necesidades de este nivel, dejan de operar como motivadoras de la conducta y surgen fuerzas motivantes de un orden más alto.
- Necesidades de Seguridad: Se presentan cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas, ante el desconocimiento del futuro, las personas buscan proveerse de elementos o bienes que les brindan la seguridad de poder afrontar los riesgos que pudieran presentarse en cuanto a su protección, salud y economía
- Necesidades de Pertenencia: Son el deseo de relacionarse con los demás, perteneciendo a grupos donde el individuo sea reconocido y aceptado por otras personas.
- Necesidades de Estima: Cuando una persona ya está integrada a grupos no basta el que la reconozcan, así que siente la necesidad de mantener relaciones afectuosas, de sentirse estimado, querido, respetado, etc., lo que producirá tener mayor confianza en sí mismo.
- Necesidades de autorrealización: Satisfechas las necesidades anteriores, se manifestará la necesidad de sentirse realizado, de llegar a la cúspide, desarrollar todas las potencialidades de uno mismo, por lo que tratará de superarse en todos los aspectos.

Maslow, reconoció que lo más probable es que una persona normal trabaje para la satisfacción de necesidades en diversos niveles, al mismo tiempo y que raramente se llenan por completo todas las correspondientes a un determinado nivel. Sin embargo la jerarquía señala que la mayor parte de las necesidades de un nivel particular tiene que estar razonablemente bien satisfecha antes de que una persona se sienta motivada a pasar al siguiente nivel.

Una vez reconocida una necesidad es necesario obtener o crear los elementos que la satisfagan, es por ello que a continuación se define qué son los servicios y más adelante se muestran las principales clasificaciones y características que los distinguen a unos de otros.

⁶ STANTON, J. William, et al. *Fundamentos de Marketing*. México. Mc Graw Hill. (9ª ed). 1992. p.139.

6. DEFINICIÓN DE SERVICIOS

La importancia que poseen las empresas que ofrecen servicios actualmente es bastante amplia por lo que a continuación se muestran las dos definiciones que La American Marketing Association⁷ proporciona:

“Los servicios son actividades, beneficios, o satisfactores que se ofrecen en venta o se suministran con respecto a la venta de bienes”.

“Los servicios son aquellas actividades identificables por separado, esencialmente intangibles que dan satisfacción a deseos y que no están necesariamente ligadas a la venta de un producto u otro servicio”.

Antes de continuar con las características y clasificación de los servicios, es necesario ubicar su lugar dentro del sistema económico de nuestro país.

7. EL LUGAR DE LOS SERVICIOS EN LA ECONOMÍA

La producción de un país se integra por el volumen producido de todas las actividades económicas que se realizan en él. La producción global se ha dividido en tres sectores económicos, los cuáles a su vez están integrados por varias ramas productivas⁸:

A) Sector Agropecuario: Son todas aquellas actividades de mayor importancia en la economía de un país por ser las encargadas de generar y reproducir los recursos alimenticios del mismo. Se integra por las siguientes cuatro ramas productivas:

- **Agricultura:** Son todas aquellas actividades que consisten en el cultivo de hortalizas, frutas y verduras.
- **Ganadería:** Son todas aquellas actividades que se encargan de la reproducción y crianza de animales como son el ganado vacuno, bovino, porcino, etc.
- **Pesca:** Son todas aquellas actividades que se encargan de la captura de la fauna marina.
- **Silvicultura:** Son todas aquellas actividades que se encargan de la explotación y aprovechamiento de los recursos forestales.

B) Sector Industrial: Son todas aquellas actividades que explotan los recursos minerales, realizan la refinación de productos derivados del petróleo y se integra por dos subsectores:

- **Industria extractiva:** Son todas aquellas actividades que se encargan de extraer los minerales del subsuelo (Minería) y de la extracción del Petróleo.
- **Industria de la transformación:** Son todas aquellas actividades que producen materiales, ya sea extraídos de la naturaleza o transformados como las materias primas. Por ejemplo: envasado de

⁷ COWELL, Donald W.: *Mercadeo de Servicios*. Colombia; Legis Editores: 1991. p. 24

⁸ MÉNDEZ, Morales José Silvestre. *Problemas Económicos de México*. México. Mc Graw Hill. (4ª ed). 1998. p.163

frutas, fabricación de automóviles, refrescos embotellados, ensamble de aparatos electrodomésticos, entre otros.

C) Sector Servicios: Son todas aquellas actividades que generan el intercambio de variados productos y servicios que a su vez consisten en la operación de compra y venta de los mismos. Dan respuesta a las necesidades de transporte, educación, servicios de salud, entre muchos otros. El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI)⁹, clasifica las actividades del Sector Servicios en cuatro grandes divisiones, cada una de las cuáles se integra por ramas económicas. Esta división se presenta a continuación:

D) División Comercio, Restaurantes y Hoteles. Ramas: comercio, restaurantes y hoteles.

E) División: Transportes, Almacenamiento y Comunicación. Ramas: transportes, almacenamiento y comunicación.

F) División: Servicios financieros, seguros y bienes inmuebles. Ramas: Servicios financieros, seguros y alquiler de bienes inmuebles.

G) División de Servicios Comunales, Sociales y Personales. Ramas: Servicios profesionales, servicios de educación, servicios médicos, servicios de esparcimiento y otros servicios como son: alquiler de sonido, procesamiento de datos, instalación y mantenimiento de maquinaria y equipo, administración pública y defensa nacional.

Una vez conocida la participación de los servicios en la economía del país, es importante saber que los servicios son actividades intangibles y para su mayor entendimiento a continuación se describen todas las características que poseen:

8. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS¹⁰

Las empresas que ofrecen servicios, poseen características particulares que las distinguen de todas aquellas que ofrecen productos; todas esas características a continuación se describen:

♣ La intangibilidad

Es fundamental dejar claro que los servicios no se pueden degustar, oler, tocar y ver como en el caso de los productos, tan solo se pueden sentir y evaluar en el momento mismo en que se adquieren.

♣ La inseparabilidad

Significa que los servicios se producen y se consumen al mismo tiempo, con la participación del cliente en el proceso, en la mayoría de los casos, no hay intermediarios y el único canal de distribución es el de la venta directa.

⁹ MENDEZ, Morales José Silvestre. *Problemas Económicos de México*. México, Mc Graw Hill. (4ª ed). 1998. p. 163.

¹⁰ COWELL, Donald W., *Mercadeo de Servicios*. Colombia, Legis Editores, 1991 p. 24

♣ La Heterogeneidad

Es prácticamente imposible que una empresa estandarice los servicios que ofrece y a su vez que un cliente pueda pronosticar por anticipado la calidad que recibirá.

Se refiere a que los servicios por lo general no se pueden almacenar porque son en extremo perecederos.

♣ La propiedad

El último elemento se refiere a la imposibilidad por parte del cliente a conservar el servicio o los bienes que se le ofrecen.

Una vez descritas las características de los servicios, es necesario mencionar que existe diferencia entre ellos de acuerdo a la razón de ser que los origina, por lo que a continuación se identifican las dos clases de servicios que existen, separados en dos grupos:

PRIMER GRUPO: Este primer grupo está formado por todos aquellos servicios que son el propósito principal de una operación. Por ejemplo, si desea alquilar un automóvil, la empresa que renta los automóviles requiere de ellos, es decir, los bienes tangibles para proporcionar el servicio de alquiler por lo que el consumidor compra el uso del alquiler del automóvil y no el automóvil en sí.

SEGUNDO GRUPO: Este grupo está formado por todos aquellos servicios complementarios que respaldan o facilitan la venta de un bien tangible o de otro servicio, por ejemplo si se compra un reproductor de discos compactos, en lo que quizás se requiera del servicio de información técnico de un vendedor y/o la oportunidad de pagar con un servicio de tarjeta de crédito.

De acuerdo a lo mencionado, el hecho de producir un servicio puede o no requerir del uso de bienes tangibles; sin embargo cuando se requiere de ese uso no hay ninguna transferencia de título a estos bienes tangibles. En el siguiente punto se verá con precisión este concepto

9. DEL BIEN PURO AL SERVICIO PURO

En el apartado anterior se mencionó que la presencia o ausencia de bienes tangibles representa una diferencia que distinguen a los servicios unos de otros, por lo tanto a continuación se describen las categorías de oferta que van desde un bien puro a un servicio puro. Phillip Kotler señala la siguiente clasificación¹¹:

- **Los bienes tangibles puros:** Son aquellos productos que no se acompañan de un servicio. (La pasta de dientes, el jabón, la sal, los cigarrillos, entre otros).

¹¹ Citado por: PAYNE, Adrian. *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México. Prentice Hall. 1996. p. 25.

- **Los bienes tangibles con servicios anexos:** Son aquéllos productos que para mejorar su atractivo a los clientes proporcionan adicionalmente un servicio. (Las computadoras ofrecen servicios de reparación, asesoría sobre su uso y en algunos casos garantía del producto o servicio).
- **Los servicios mayores con bienes menores:** Son aquéllos que su principal propósito consiste en realizar una operación, pero requieren de bienes de apoyo para respaldar estas operaciones. (Una aerolínea requiere de un avión para dar el servicio de transporte).
- **Los servicios puros:** Son aquéllos en los que no intervienen bienes directamente. (Un despacho ofrece asesoría, una iglesia da guía espiritual y servicios eclesiásticos como bodas, bautizos, etc.).

10. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

Toda empresa de servicios generalmente presta tres clases de servicios, los cuáles se presentan a continuación:

En el diccionario temático del profesor Carlos Colunga Dávila¹², se contemplan las siguientes clases de servicios que proporcionan la mayoría de las empresas:

- **SERVICIO PRINCIPAL:** Es el servicio más importante que presta la empresa, la razón de ser de su existencia, la razón fundamental por la que la empresa está en el mercado, el servicio que proporciona mayores ingresos, el que está implícito en la misión de la empresa. Lo más probable es que el servicio principal en un hotel sea el hospedaje, para un hospital sanar a los enfermos, en un restaurante la comida, en una línea aérea la transportación y en una universidad la educación.
- **SERVICIOS PERIFÉRICOS:** Son los demás servicios que presta la empresa y que complementan o se relacionan con el servicio principal. Su función es precisamente la de complementar al servicio principal. Lo más probable es que en un hotel, los servicios periféricos sean los servicios de restaurante, bar, discoteque, salones para banquetes y de belleza, lavandería, agencia de viajes, gimnasio, etc., en una universidad podrían ser los servicios de salas de cómputo, bolsa de trabajo, centros de enseñanza de lenguas extranjeras, museos, cines, teatros, etc.
- **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:** Son aquéllos servicios libres de costo para el cliente y acompañan al servicio principal y/o a los periféricos. Su función es la de incrementar el valor de los mismos. Cuando estos servicios se prestan a los usuarios de los servicios principales y/o periféricos, su costo va incluido en el pago por estos últimos; cuándo se prestan a no usuarios de los servicios principales y/o periféricos, éstos son gratuitos y actúan por lo general como ganchos para atraer a posibles clientes. En un hotel, los servicios de valor agregado pueden ser los siguientes: los maleteros, la alberca, el servicio de despertador, el periódico, el aseo del calzado, teléfono en la habitación, shampoo y lociones, etc., en una universidad podrían ser las asesorías en materias, el obsequio de publicaciones propias o ajenas, los descuentos a estudiantes dentro y fuera de la institución, seguridad y protección, transporte interno gratuito, etc.

¹² COLUNGA, Dávila Carlos. *La Administración del 3er milenio, Diccionario Temático*. México. Panorama, 1996. p. 320.

Si alguno de los servicios de valor agregado se cobra automáticamente, es catalogado como servicio periférico y complementa al servicio principal, pero ya no agrega valor al servicio principal o a los servicios periféricos.

Al hablar de necesidades también se habla de la satisfacción ó insatisfacción de las mismas, por lo tanto a continuación se describirán los elementos que intervienen para dar o no, por satisfecha una necesidad.

II. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN

Evaluar la satisfacción de usuarios, clientes ó consumidores, involucra en su conjunto una serie de elementos como son el contemplar la diversidad de los servicios y/o productos que se ofrecen, la facilidad con la que se tiene acceso a ellos, la cantidad de información que se ofrece o se incluye en los mismos, el esfuerzo por parte de la persona para obtenerlos, así como el tiempo de espera para lo mismo. En el caso de una biblioteca, se presume que la satisfacción del usuario se da cuando el acervo es basto y actualizado, la cordialidad de los empleados y su conocimiento del lugar en el que trabajan les permite dar información útil y veraz a quien se los solicite, la facilidad con la que se accede al material buscado, así como la diversidad de los materiales que conforman el acervo.

De acuerdo a lo anterior es necesario entonces, definir el término Satisfacer¹³: Es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, a aquietar y convencerse con una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado. En este contexto, se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. La sensación de estar satisfecho, la reducimos a lo que nos es grato, próspero y así sentirnos complacidos o simplemente contentos.

Lancaster¹⁴ dice al respecto que el grado hasta el cual las necesidades están satisfechas con prontitud, depende directamente del tamaño y calidad de las colecciones de la biblioteca, la suficiencia de la organización de la colección, la utilidad de los medios (especialmente catálogos e índices) que proporcionan acceso a las colecciones, y a la aptitud y buena voluntad del personal para explotar estos recursos. Si el usuario está o no satisfecho con el servicio de la biblioteca, depende en gran parte del tiempo y el esfuerzo que le toma obtener un material conocido, uno o más materiales que traten de un tema determinado o la respuesta correcta a una pregunta específica.

Existe una teoría que diferencia el uso de los términos satisfactor e insatisfactor, al demostrar que no son precisamente uno el opuesto del otro. Esto se explica con detalle a continuación:

13 REAL, Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid, La academia. (19ª ed.). 1970. p. 1191.

14 LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México, UNAM Dirección General de Bibliotecas. 1983. p. 8.

12. TEORIA DUAL DE HERZBERG

El enfoque de necesidades de Maslow, fue considerablemente modificado por Frederick Herzberg, Psicólogo Conductista¹⁵, nacido en Estados Unidos en el año de 1926, quién colaboró en la Western Reserve University en Cleveland y desarrollo teoría útil basada en una amplia labor de investigación, la cual consiste en una teoría de dos factores de la motivación¹⁶.

En un grupo de necesidades laborales, se encuentran elementos como las políticas, administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salarios, status, seguridad en el trabajo y vida personal. Herzberg y sus colegas determinaron que cuando los elementos anteriores existen en un medio laboral en gran cantidad y calidad, producen satisfacción sin embargo si no existen habrá insatisfacción.

En un segundo grupo Herzberg, enlistó algunos satisfactores y por lo tanto motivadores relacionados con el contenido del puesto. Se trataba de logro, reconocimiento, un trabajo desafiante, además de avance y crecimiento en el empleo. Su existencia producirá sentimiento de satisfacción o no satisfacción pero no insatisfacción.

Estos datos obtenidos en una empresa de Pittsburgh, le sirvieron de base para formular su teoría. Así cuando los factores señalados están presentes, impulsan a las personas a desarrollar un mejor trabajo y si los factores no están presentes, su ausencia no provoca insatisfacción, solamente evita la satisfacción que produciría su existencia.

Los factores que causan descontento son: la suciedad en el medio ambiente de trabajo, inconformidad con el salario, la supervisión exagerada, inseguridad en el empleo y las deficientes relaciones interpersonales. Cuando estos factores se encuentran presentes producen insatisfacción en las personas, pero la eliminación de estos factores no causa satisfacción, es decir, no motiva a desarrollar un mejor trabajo o esfuerzo y simplemente evita la insatisfacción que su ausencia produciría.

Puede notarse que los factores motivantes están íntimamente relacionados con las actividades del puesto que se desempeña, mientras que los factores de descontento son periféricos al trabajo, por ello Herzberg considera que es erróneo pensar que la insatisfacción es el polo opuesto de la satisfacción.

Definitivamente con este estudio se puede buscar la identificación de aquéllos elementos que forman parte de una empresa, o bien de un servicio en particular o un producto determinado y que provoquen la insatisfacción al no estar presentes, sin ser necesario que provoquen satisfacción y aquéllos que provoquen satisfacción al estar presentes sin ser necesario que provoquen insatisfacción al estar ausentes. Es precisamente por lo que es recomendable aplicar encuestas de satisfacción a los clientes.

A continuación se describen brevemente todas las situaciones que influyen en la generación y percepción de la satisfacción.

¹⁵ MARTÍNEZ, Silva Mario, *Ensayo de un diccionario de política y administración pública*. México, Colegio de licenciados en ciencias políticas y administración pública, 1978, p. 187.

¹⁶ BARAJAS, Medina Jorge. *Curso introductorio a la administración*. México. Trillas. 1992. p. 45

13) LA MOTIVACIÓN¹⁷

Un motivo es una necesidad suficientemente estimulada que hace que la persona se mueva para buscar la satisfacción de la misma. La seguridad y el prestigio son ejemplos de necesidades que se pueden convertir en motivos. El individuo tiene muchas necesidades latentes que no activan el comportamiento debido a que no son suficientemente intensas. De esta forma el hambre es lo suficientemente intensa para motivar la búsqueda de alimento, lo mismo que algunos temores que provocan la búsqueda de seguridad; ambos son ejemplos de necesidades incitadas que se convierten en motivos para el comportamiento.

14) LA PERCEPCIÓN

Al ser el motivo una necesidad provocada y que a su vez activa el comportamiento con el que se intenta satisfacer ésta. Una forma que toma el comportamiento con el que se intenta satisfacer la necesidad, se conoce como percepción, es decir, la forma que toma el comportamiento es la recopilación y el procesamiento de información del ambiente. La persona constantemente recibe, organiza y asigna significados a estímulos que detectan sus sentidos. De esta forma interpreta o da significado al mundo que le rodea.

La percepción desempeña un papel muy importante. Lo que se percibe, el significado que se le da a algo que se siente, depende del objeto y de las experiencias. La mente es capaz, en un instante, de recibir información, compararla con un enorme almacén de imágenes en la memoria y proporcionar una interpretación. El estímulo puede ser suficientemente diferente de lo que la persona espera, de lo que está acostumbrada. La interpretación de un estímulo genera lo que se conoce como actitud.

15) LA ACTITUD

La actitud es una predisposición aprendida a responder a un objeto, o una clase de objetos en una forma consistentemente favorable o desfavorable. Las actitudes desempeñan un papel importante en la evaluación de alternativas. Todas las actitudes tienen las siguientes características comunes:

- ◆ **Son aprendidas.** La información que adquieren las personas mediante sus experiencias directas con un producto, servicio, persona, objeto o idea. Las experiencias indirectas como son leer, escuchar o interactuar con un grupo social contribuyen todas a la formación de actitudes.
- ◆ **Tienen un objeto.** El objeto puede ser general, como los deportes profesionales ó específico, como un equipo en particular (Los Cachorros de Chicago). Puede ser abstracto como “La vida universitaria” o concreto como “La biblioteca de la universidad”. Al intentar determinar las actitudes de los clientes, consumidores o usuarios, es muy importante definir con cuidado el objeto de la actitud puesto que una persona pudiera tener una actitud favorable hacia el concepto en general (alimentos naturales), pero una actitud negativa hacia una dimensión específica (los nopales).
- ◆ **Tienen dirección e intensidad.** Son favorables o desfavorables hacia el objeto, por ejemplo quizá al lector le guste ligeramente el presente trabajo de investigación ó mucho.

¹⁷ STANTON, J. William, et al. Fundamentos de Marketing, México, Mc Graw Hill, (9ª Ed.), 1992. p. 144-147.

La intensidad puede variar de intensamente favorable a intensamente desfavorable y suele ser difícil cambiarlas

- ♦ **Son estables y generalizables.** Por lo general una vez que se forman las actitudes, éstas perduran y mientras más se mantienen se vuelven más resistentes al cambio. Las personas también tienden a generalizar las actitudes. Por ejemplo si a una persona la trata de un modo amable la empleada de una tienda departamental en particular; existe la tendencia a formarse una actitud favorable hacia toda la tienda. Al igual pasaría lo contrario en caso de recibir un trato desagradable.

16) LA INFLUENCIA SITUACIONAL

Con frecuencia las situaciones desempeñan un papel importante en el comportamiento. Por ejemplo, los estudiantes actúan de un modo diferente en el aula que cuando se encuentran en un estadio contemplando un partido de fútbol. Las influencias situacionales son fuerzas temporales relacionadas con el ambiente inmediato que afecta la actitud. Por otra parte el ambiente físico se compone con las características de una situación que influye en los sentidos, como la iluminación, los olores, el clima y los sonidos. Es necesario considerar la importancia que tiene el hecho de que una biblioteca no sea silenciosa, tenga una iluminación deficiente, la higiene sea mínima o no se mantenga un orden en el acervo.

Por otra parte el ambiente social se integra por el número, la mezcla y las acciones de otras personas en el lugar en el que la persona se encuentra, como una tienda, una escuela, una iglesia, un parque, etc., en el caso de desear ir a comer a un restaurante, seguramente la persona no entraría al verlo vacío o por el contrario si ésta decidiera acudir a una tienda y viera que se encuentra abarrotada lo más probable es que desistiera de entrar.

Existe también otra situación que modifica la actitud de las personas, y es el estado de ánimo, es decir el estado mental temporal que influye en la actitud. Cuando se tiene prisa ó se está enfermo no se desea esperar en una fila para ser atendido, El estado de ánimo ó los sentimientos como la ira, la excitación, el temor, la indiferencia, influyen fuertemente en la percepción de la persona y se reflejarán en su actitud.

La actitud es precisamente la que se refleja en las encuestas de satisfacción que se aplican a los clientes de una empresa para conocer y medir a las mismas, éstas encuestas miden el nivel de satisfacción del cliente con los productos y servicios de una compañía. Hay numerosas compañías especializadas en hacer encuestas como terceras partes que apoyan a las empresas que no cuentan con un departamento dedicado a esto o bien no cuentan con la experiencia suficiente para realizarlas. Muchas grandes corporaciones como Hewlett Packard y Xerox, realizan estas encuestas en Estados Unidos para mantener un alto nivel de imagen positiva entre sus clientes.

Una encuesta así mide la satisfacción del cliente con los atributos de sus productos y/o servicios. Por ejemplo, si la organización se dedica al de diseño, la manufactura y las ventas, la satisfacción se medirá en áreas tales como:

- Programas de mercadotecnia.
- Interacción de la fuerza de venta.
- Servicios administrativos (crédito, facturación, etc.).
- Entrega e instalación del producto.
- Educación y capacitación sobre el producto.
- Documentación e información sobre el producto y/o servicio de los apoyos posteriores a la venta, la efectividad y valor de la solución proporcionada, el costo total de la propiedad y la facilidad para hacer negocios con la compañía.

Cada uno de los atributos ó factores se evaluarán en cada servicio como por ejemplo:

- La disponibilidad de los representantes de ventas.
- El conocimiento técnico del representante de ventas.
- La comprensión de las necesidades reales del cliente, entre otras más.

Para concluir el capítulo II, solamente se recalca que la presencia de una necesidad da múltiples oportunidades para satisfacerla con productos y/o servicios que no sólo se deben preocupar por darle solución, además deben tener en mente los cambios sociales y culturales que se van presentando y originando el surgimiento de otras más. En el siguiente capítulo titulado “Servicios que ofrece la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda”, se mencionan los principales antecedentes que dieron origen a la creación del sistema bibliotecario de la Facultad de Contaduría y Administración. También se describen cada uno de los servicios con los que actualmente cuenta la biblioteca “Wilfrido Castillo Miranda” y por último se muestra la estructura organizacional que es la encargada de prever, ofrecer y evaluar los servicios que se ofrecen.

CAPÍTULO III. SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA".

El presente capítulo describe cuáles fueron los antecedentes históricos que conformaron el desarrollo del sistema bibliotecario de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. También se incluye una descripción de los servicios que se ofrecen actualmente en la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" que se encuentra ubicada dentro de las instalaciones de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad mencionada. Por último se presenta el organigrama, las funciones y objetivos de la biblioteca y son los elementos que conforman la estructura organizacional de la biblioteca, ya que le corresponde a las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración, prestar los servicios bibliotecarios y de información que requieren estudiantes, profesores e investigadores de acuerdo con las exigencias de la realidad que los circunda.

Debido a que los avances tecnológicos y científicos (producto del desarrollo de la inteligencia humana), han aportado un vasto campo de nuevas posibilidades, sin lugar a dudas dan una concepción más amplia de las posibilidades de desarrollo de una biblioteca como son: la internet, el fax, las videoconferencias, etc. por lo tanto se requiere dar atención a su utilización y es cuando la evaluación se vuelve imprescindible, ya que a través de ella conocemos el grado de desarrollo de las bibliotecas públicas y de las que se ubican en las instituciones de enseñanza superior de nuestro país.

A continuación se presentan los antecedentes históricos que precedieron al actual sistema bibliotecario de la Facultad de Contaduría y Administración.

1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN.

Entre 1949 y 1954 se erigió la Ciudad Universitaria, y entre las construcciones que sobresalen, está la biblioteca central.

La biblioteca central es el edificio con más personalidad de la Universidad Nacional Autónoma de México, por los bellos y enormes murales que Juan O'Gorman creó. El edificio estaba destinado a albergar a la biblioteca y hemeroteca nacionales, las cuáles se asentaban en los extemplos de San Agustín, San Pedro y San Pablo, respectivamente. Por diferentes motivos, el cambio de la biblioteca central a las nuevas instalaciones se realizó hasta 1979.

Al edificio se trasladó el departamento técnico de bibliotecas que, entre otras funciones, contemplaba el acrecentamiento, inventario y revisión periódica de las obras que corresponden a las bibliotecas, escuelas e institutos universitarios; encargándose de su distribución en calidad de canje o donación a las bibliotecas nacionales y extranjeras de los ejemplares que a ese fin se destinaban; así como también se encargaba de la formación de la estadística anual del movimiento de libros y lectores en las bibliotecas universitarias, vigilando la distribución y el cuidado del material especial para el trabajo de las bibliotecas y de la administración de la biblioteca central de la UNAM.

A partir de ese momento, en el edificio de la biblioteca se alojó el órgano coordinador del sistema bibliotecario y en él permanecen hasta nuestros días aunque en 1966 se transformó en la Dirección General de Bibliotecas.

Pasarían varios meses para que la biblioteca abriera sus puertas. El personal tenía poco trabajo y disponía de tiempo para tomar el sol en la azotea, según relata Oscar Zambrano, quien ha trabajado en la biblioteca central desde su cambio a la Ciudad Universitaria.

El edificio de la biblioteca central pronto se convirtió en un símbolo de la UNAM, en una representación de la arquitectura mexicana. La imagen de este edificio se encuentra en todos los manuales de arquitectura de bibliotecas y en todos los artículos sobre bibliotecas que se han publicado en el mundo y que presenta una cobertura general sobre este tema. El mural fue elaborado con piedras de distinto lugares e incluso con vidrio y chapopote. Por su tamaño, su colorido y su temática se hizo mundialmente famoso. El mural está dividido en cuatro partes, cada una de ellas orientada a cada uno de los puntos cardinales. Este mural es el más grande del mundo, ya que cubre aproximadamente cuatro mil metros cuadrados de superficie.

El lado norte está dedicado a las culturas prehispánicas y tiene como centro al sol y al águila sobre un nopal, los cuales se encuentran rodeados por agua y se incluye la representación de diversas deidades indígenas, como Tezcatlipoca, Calchiuhtlicue, Quetzalcoatl y Tláloc.

En el lado sur se encuentra la conquista de México, con sus dos visiones, el lado piadoso y espiritual de los misioneros y el de la conquista violenta por las armas. En los grandes círculos centrales aparecen las concepciones astronómicas de Ptolomeo, que coloca a la tierra en el centro del universo como un cuerpo fijo y la que fundamenta la teoría de Copérnico que postulaba el doble movimiento de los planetas sobre sí mismos y alrededor del sol.

En el muro oriente se representa el átomo, principio generador de la energía vital de todas las cosas. Este espacio tiene una serie de referencias a las luchas sociales en México y está dominado por tres símbolos de la historia del mundo moderno: La estrella roja, el libro abierto de la cultura y el espíritu del nacionalismo, representado por Cuauhtémoc.

Por último el muro poniente, con el escudo de la UNAM, arriba a la izquierda, un medallón con las iniciales de la biblioteca nacional sobre un libro abierto y al lado derecho en otro medallón con un pergamino se encuentran las iniciales de la hemeroteca nacional, para la que se destinaba originalmente el edificio.

A partir de 1973 se tomaron medidas para aumentar los recursos que la UNAM dedicaba a la compra de libros y revistas. Esto produce un incremento en las colecciones que a su vez requieren mayores espacios para conservar ese acervo en constante crecimiento. Fue por ello necesario que se estableciera un plan general que permitiera acomodar las colecciones documentales, prestar más y mejores servicios, facilitar el acceso de los usuarios a las colecciones documentales, destinar espacios para que el personal realizara sus actividades y que también se modernizaran las instalaciones y equipos con los que se contaba en las bibliotecas. Cuando fue inaugurada la Ciudad Universitaria aún no existían equipos como las fotocopiadoras, computadoras, faxes, telecomunicaciones de voz y datos.

Actualmente la biblioteca central es uno de los acervos mejor organizados y que ofrece servicios electrónicos a cualquier parte del mundo.¹

¹ Dirección de internet: Dirección General de Bibliotecas. <http://www.dgbiblio.unam.mx>

Por otra parte la Facultad de Contaduría y Administración en sus inicios fue la Escuela Nacional de Comercio y Administración². En el año de 1936 siendo Director de la Escuela el Sr. Alfredo Chavero, se consideró la necesidad de implementar una biblioteca especializada. Para el logro de ese objetivo, se solicitó la ayuda de el Oficial Mayor de la Universidad, acto que consta en una carta de el año de 1933, cuando se compraron los primeros libros para estudios de la carrera de Contador Público.

Posteriormente la Escuela Nacional de Comercio y Administración se trasladó a un local en San Ildefonso en los años de 1936 a 1945, durante los cuáles se hicieron diversas campañas en pro de la biblioteca de la escuela solicitándose la ayuda económica de maestros y exalumnos de instituciones bancarias comerciales e industriales y también de algunos particulares.

Para el año de 1945 se traslada la Escuela Nacional de Comercio y Administración a la calle de Liverpool no. 66, donde su acervo se incrementó gracias a las campañas emprendidas en julio de 1945, cuando se da la inauguración de la biblioteca de manera formal, siendo rector de la Universidad el Lic. Genaro Fernández McGregor, y como Director de la Escuela el C.P. Alfonso Ochoa Ravis, durante le periodo de Septiembre de 1944 a Junio de 1949.

Años más tarde en 1954 ya inaugurada la Ciudad Universitaria y convertida la Escuela Nacional en la Facultad de Comercio y Administración, se instala en lo que hoy es la Facultad de Economía.

Para el año de 1965 se cuenta con un acervo de 5,601 libros y un total de lectores de 27,014.

El acervo de la biblioteca se incrementó nuevamente, gracias a la creación del "Fondo Roberto Casas Alatriste", que proporcionó más recursos económicos.

Por otra parte con el depósito de las tesis presentadas por los alumnos titulados y el intercambio de estas con las escuelas de comercio, contabilidad y administración de la República Mexicana, se aumentó considerablemente el acervo de la biblioteca.

A fines de 1968 la Facultad tomó posesión de las nuevas instalaciones en Ciudad Universitaria, localizándose en el circuito exterior. En estas instalaciones la biblioteca se ubicó en el primer piso del edificio de oficinas administrativas.

Durante la implantación del sistema de estudios del plan modular en 1972, hubo la necesidad de abrir una sala anexa a la biblioteca para ubicar la bibliografía básica y complementaria y fue necesario para apoyar dicho plan, ocupar las instalaciones del sótano del auditorio (hoy sala de máquinas).

La gran cantidad de material bibliográfico adquirido y el aumento de asistencia de usuarios, creó la necesidad de la construcción de un local apropiado. En 1973 se inició la construcción del edificio para la nueva biblioteca, inaugurándose el 30 de junio de 1974, el cual funcionó durante 11 años después fue insuficiente para cubrir sus necesidades.

Tanto la Facultad como su biblioteca tuvieron un crecimiento muy acelerado en la población escolar como de las colecciones, lo que presentó problemas de espacio y deficiencias en su funcionamiento, y en 1985 se aprueba e inicia la construcción de la actual biblioteca que dio solución a los problemas de

² Información obtenida de él Lic. en B. Ranulfo Hernández Roldán Responsable del desarrollo de los servicios automatizados del Área de Servicios Especiales.

espacio y proyección de nuevos servicios.

El 15 de mayo de 1986 es inaugurada la nueva biblioteca con capacidad de crecimiento para más de 10 años, siendo la más moderna en su arquitectura y mejor en su tipo.

Con la apertura de nuevas carreras tanto de licenciatura como de posgrado, surgieron nuevas necesidades para estos usuarios, por lo que se inicia la construcción de la biblioteca de posgrado, que vendría a dar solución a problemas específicos de información a esta población escolar.

A partir de 1986 la Facultad de Contaduría y Administración cuenta con una de las más modernas bibliotecas en el ramo de la Contaduría y la Administración en Latinoamérica, construida en 6,000 metros cuadrados, con capacidad para atender a 940 usuarios simultáneamente, cuenta con 108, 000 volúmenes aproximadamente, con una asistencia diaria promedio de 3,500 usuarios.

El 29 de septiembre de 1988 fue inaugurado el nuevo edificio que alberga la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración. El proyecto se llevó a cabo por iniciativa del Director Alfredo Adam Adam, el edificio ya es toda una realidad y cuenta con los requerimientos y necesidades propias de una División de Estudios de Posgrado³.

En reconocimiento a la trayectoria académica y profesional el H. Consejo Técnico de esta Facultad, se acordó nombrar a la biblioteca de posgrado con el nombre del C.P. Wilfrido Castillo Miranda, profesor emérito de la UNAM y Director de la facultad del 7 de Junio de 1949 al 22 de Julio 1957, en cuya gestión se estableció el bachillerato como requisito para ingresar a esta facultad. Siendo inaugurada la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" el día 20 de marzo de 1998.

Es importante destacar que La Universidad Nacional Autónoma de México⁴, es una corporación pública –organismo descentralizado del Estado -, dotada de plena capacidad jurídica y que tiene por fines compartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales, y extender con la mayor amplitud posible, los beneficios de la cultura.

Actualmente, la UNAM ofrece 73 carreras que se cursan en el sistema escolarizado ó por el sistema de universidad abierta en los planteles ubicados dentro y fuera de la Ciudad Universitaria.

La UNAM tiene en sus bibliotecas uno de los recursos más valiosos. Cuenta por ello con unidades de información que pueden reconocerse con el nombre de bibliotecas, centros de documentación, centros de información o hemerotecas distribuidos de la siguiente manera:

- Una biblioteca central
- Una biblioteca nacional
- Una hemeroteca nacional
- Bibliotecas en el nivel medio superior

³ UNAM, *Memorias de la facultad de Contaduría y Administración 1981-1989*, México. Fondo Editorial FCA. 1989, P. 30.

⁴ *LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA*, México, UNAM, 1991, p. 1.

- Bibliotecas en el nivel licenciatura y posgrado
- Bibliotecas de investigación
- Bibliotecas de apoyo administrativo

El acervo aproximado es de 2000000 de libros y de 20000 títulos de revistas (sin incluir el acervo de la biblioteca y hemeroteca nacionales), establecidos para apoyar los programas académicos y de investigación que dan respuesta a las necesidades de los usuarios y lo ayudan en la preparación de clases y exámenes en un ambiente propicio para estudiar; además proporcionan los siguientes apoyos básicos, independientemente de los que ofrezcan cada una de ellas:

- * Consulta o referencia
- * Fotocopiado
- * Préstamo en sala
- * Préstamo interbibliotecario
- * Préstamo a domicilio

La biblioteca y hemeroteca nacionales, se encuentran ubicadas actualmente en el centro cultural universitario con un acervo mayor de 1500000 libros, 60000 manuscritos, 14000 mapas y cartas; 8000 partituras, 25000 unidades iconográficas, 20000 horas de televisión, discos, cintas y materiales didácticos, 420000 volúmenes de publicaciones periódicas con 3400 títulos en activo.

La mayor parte se ha adquirido a través del depósito legal, establecido por decreto presidencial que dispone del envío obligatorio a estas dependencias de dos ejemplares de todo libro o publicación periódica que se edite en México; por tal motivo no se ofrece el servicio de préstamo a domicilio ya que son responsables de la memoria bibliográfica del país. Otro recurso bibliográfico son las tesis y tesinas.

A continuación se definirán cuáles son las funciones y objetivos que toda biblioteca universitaria debe perseguir independientemente de sus funciones y objetivos particulares.

Uno de los objetivos principales de las bibliotecas universitarias, es el de reconocer y ayudar a los individuos como tales; a localizar la información que necesiten. Los demás objetivos deben derivarse de muchas fuentes:

- De los conocimientos del bibliotecario sobre las tendencias actuales y los problemas de la sociedad.
- De la conciencia que tiene respecto a lo que está sucediendo nacionalmente en los campos educativos, culturales e intelectuales.
- De los resultados nacionales locales a los que han llegado los expertos en bibliotecas que están basados en la discusión, debate, observación y experiencia.
- De los empleados que tienen contacto directo con el público, quienes deben de tener el derecho de participar en la delineación de un informe de propósitos y programas.

Las metas unificadas conducen a las políticas y las políticas gobiernan los programas y procedimientos. Las metas se relacionan con lo que la biblioteca espera realizar. Las políticas son direcciones generales en cuanto a qué actividades deben realizarse, en qué escala y con qué énfasis. Los programas son el marco de las actividades, que indican a qué grado en general deben planearse, organizarse y administrarse estas últimas.

Una actividad es una operación o evento específico emprendido o respaldado por la biblioteca y los procedimientos se relacionan con los detalles operativos de las actividades. Las normas son medidas oficialmente adoptadas o generalmente aceptadas, mediante las cuales se evalúan los resultados que se derivan de datos ya comprobados o bien, pueden ser normas empíricas basadas en pruebas y en la experiencia.

Cualquier biblioteca mejora cuando todos sus empleados comprenden y participan en los propósitos, la planeación y los métodos que constituyen la base de todas sus operaciones y servicios.

Es entonces cuando cada asistente encontrará mayor agrado, mejores resultados en su trabajo y compartirá el sentido de responsabilidad y satisfacción con la biblioteca, sucursal o departamento para el que trabaje.

Los jefes de departamento, son los primeros asistentes que participan de los deberes ejecutivos y tienen una responsabilidad definida de alguna unidad del trabajo o supervisan el desempeño de cuando menos algunos subalternos, es por eso que tienen la obligación de comprender y ejercitar la función administrativa, en sus campos respectivos.

La Administración involucra comprender los propósitos, necesidades y oportunidades; planear, definir problemas, tomar decisiones, encontrar formas y medios, seguir de cerca todo; organizar o reconocer, y luego unir en una relación firme y sencilla los elementos o divisiones componentes de la operación, como un todo y después en partes más pequeñas como son los departamentos y trabajos individuales.

La selección del personal comprende el hecho de apreciar a las personas y a su desempeño, por eso se encarga de la correcta designación del trabajo de acuerdo con las capacidades y juicios del personal que contrata; delimitando las responsabilidades, las instrucciones, la supervisión y orientación de aquéllos por cuyo trabajo se es responsable, teniendo cuidado de que cada uno lo realice bajo lo previamente acordado.

Actualmente hay cuatro importantes aspectos administrativos que merecen especial atención:

- La organización.
- La supervisión.
- La medición de actividades, métodos y servicios en cuanto a su eficiencia y
- La satisfacción de los clientes ó usuarios, y
- La economía de operación

Es necesario que encargada de llevarlos a cabo que cultive la capacidad de dirigir; lo que involucra tener una visión intelectual amplia, conocimientos sociales, la capacidad de percibir lo que las cosas significan cuando se las ve, honestidad y el valor de aceptar las responsabilidades que ello conlleva. Pero además deberá regir su comportamiento de acuerdo a los objetivos y funciones de la biblioteca de la que lleve la responsabilidad de poner en práctica cualquiera de los aspectos administrativos mencionados anteriormente. A continuación se presentan los principales objetivos y funciones que generalmente persiguen las bibliotecas universitarias.

2) OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

El objetivo general de las bibliotecas es el de incrementar los conocimientos de la sociedad, sin embargo los objetivos de una biblioteca universitaria son más y a continuación se describen:

1. La necesidad de un cambio general de atención de la organización, para alcanzar y servir a la mayor parte de la población.
1. Una participación más activa de la biblioteca con su comunidad.
1. Una mayor comprensión hacia el lector individual.
1. Una contratación selectiva y una preparación especializada para asegurar más bibliotecarios y empleados bien capacitados.
1. Establecer normas y mediciones que permitan evaluar el grado de desempeño en cada área de la biblioteca y así servir eficazmente a la multitud creciente de alumnos y población en general que visita a ésta.

Las principales funciones que desempeña son:

1. Reunir los materiales impresos y audiovisuales necesarios para dirigir las actividades individuales y de grupo de su comunidad y los organiza.
1. Interpretar y guiar el empleo de los materiales para permitir que tantas personas como sea posible lo apliquen.
1. Proveer los materiales en cantidad suficiente.
1. Seleccionar los folletos, documentos y otras formas de material impreso, así como películas, cintas magnetofónicas, discos y algunas otras grabaciones de conocimiento.
1. Facilitar la autoeducación.
1. Respalda las actividades educativas, cívicas y culturales de grupos y organizaciones.

De acuerdo a lo anterior a continuación se describen uno a uno los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda", mismos que persiguen los objetivos y funciones que ya se explicaron.

3. Servicios que ofrece la Biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda"⁸

Antes de dar inicio al desglose de los servicios que se ofrecen dentro de la biblioteca es necesario definir qué es un usuario y cuál es la clasificación que se les ha dado en la biblioteca.

Los usuarios de los servicios bibliotecarios: son aquellas personas físicas o instituciones que solicitan algún servicio de la biblioteca y se dividen en las siguientes categorías:

- **Internos:** Son los estudiantes, profesores, investigadores y personal administrativo de la División de Estudios de Posgrado de la FCA-UNAM; a quienes están destinados en forma prioritaria los servicios.

DIRECCION. General de Bibliotecas. *Ven y utiliza los servicios y recursos de tu biblioteca.* México, UNAM, 1999, 11.

- **Universitarios Externos:** Son las personas que pertenecen a la UNAM, pero no a la División de Estudios de Posgrado.
- **Externos:** Son todas aquellas personas que no pertenecen a la UNAM.
- **Institucionales:** Son todas las bibliotecas ó instituciones que tienen convenio de préstamo interbibliotecario, con la biblioteca.

Por otra parte también es importante mencionar cuáles son las colecciones bibliográficas que ofrece la biblioteca, las mismas que se encuentran organizadas de la siguiente manera:

- a) **Colección general.** Se integra por las bibliografías que apoyan los planes de estudio y programas académicos. En la mayoría son libros de carácter general sin excluir las obras literarias.
- a) **Colección de consulta.** Se forma por los materiales que tienen la peculiaridad de proporcionar información rápida y concisa sobre todas las áreas del conocimiento humano o sobre un área en particular, como son: diccionarios, enciclopedias, índices, almanaques, bibliografías, entre otros.
- a) **Colección de publicaciones periódicas.** Se integra por periódicos, boletines, revistas, anuarios, informes, etc., es decir, materiales que aparecen a intervalos más o menos definidos y que contienen información de mayor actualidad que la de los libros de la colección general.
- a) **Colección de materiales diversos.** Se integra por materiales no bibliográficos como son: diapositivas, discos, audiocassettes, videocassettes, películas, mapas, carteles, globos terráqueos, modelos, juegos didácticos, entre otros ubicados en la biblioteca.

Para hacer uso del material bibliográfico descrito anteriormente, la biblioteca proporciona los siguientes servicios:

DESCRIPCIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"

Los servicios que a continuación se describen son los que actualmente se brindan sin excepción alguna.

- a) **Préstamo interno.** Este sistema también llamado préstamo en sala, es el que permite disponer de los materiales bibliográficos de manera inmediata dentro de las instalaciones:
 - *De libros en sala de lectura,* se ubica en la zona de estantería y solo es permitido utilizar simultáneamente dos libros por persona, su clasificación se consulta en la base de datos del catálogo "librunam" en línea.
 - *De tesis en sala de lectura,* se ubica en el área de tesis, e igualmente solo se permite consultar dos ejemplares simultáneamente y su clasificación se consulta en la base de datos del catálogo "Tesiunam" en línea.
 - *De material de referencia,* se ubica en el área de material de referencia y no se presta a domicilio y es necesario mostrar una identificación.
 - *De publicaciones periódicas,* se ubica en el área de publicaciones periódicas, se requiere llenar un formato, solo se permite consultar dos ejemplares simultáneamente y no se permite préstamo a domicilio.
 - *Ejemplares de reciente adquisición,* se ubica en el área del recibidor central en donde se muestran los ejemplares de reciente adquisición.

b) **Préstamo externo o a domicilio y devolución de material.** Proporciona los materiales solicitados por un tiempo predeterminado para ser consultado fuera de la biblioteca y solo se le proporciona a los alumnos, profesores y empleados con credencial de la biblioteca vigente; es necesario acudir a la ventanilla de préstamo; sólo se permite el préstamo de dos ejemplares y el trámite es personal. Para entregar el material que se pidió en préstamo se cuenta con la ventanilla correspondiente y existen varias opciones para la devolución del material:

- *Devolución con credencial*, se acude a la ventanilla de circulación para presentar la credencial de la biblioteca junto con el material prestado sin mutilaciones, ni alteraciones. Por demora en la devolución la sanción es de dos días por obra y por día de atraso
- *Sin credencial*, es necesario llenar un formato de "devolución sin credencial", y presentar el material en la ventanilla; a más tardar en tres días, deberá acudir al área de circulación con su credencial y la papeleta de devolución a descargar el adeudo. Se suspenderá 20 días el préstamo a domicilio al usuario que utilice esta alternativa de devolución.
- *Devolución de material sin sistema de cómputo*, se deben llenar dos papeletas de devolución sin sistema por cada obra y se presenta el material en la ventanilla.

b) **Préstamo interbibliotecario.** Es un servicio que permite obtener a través de la biblioteca, el préstamo de los libros y demás materiales bibliográficos que no estén en la biblioteca y por lo tanto pertenezcan a otra, tanto del sistema bibliotecario de la UNAM como de otras instituciones de educación superior con la cuál previamente se ha establecido un convenio. Se acude a la sección de control de usuarios, se presenta una credencial vigente sin sanciones ó préstamo y se proporcionan los datos del material solicitado: Título, autor y clasificación. Respetando el reglamento de préstamo de la biblioteca prestataria, la biblioteca de la Facultad consigue el préstamo.

b) **Fotocopiado.** Proporciona la opción de adquirir parte del material que no puede salir de la biblioteca o en caso de solo necesitar poca información del material disponible fotocopiándolo. El servicio se puede obtener de dos maneras:

- *El servicio personalizado* se otorga en los cubículos de fotocopiado y un empleado se encarga de fotocopiar el material.
- *El autoservicio* se consigue en cualquiera de las fotocopiadoras distribuidas dentro de la biblioteca y solo es necesario comprar en los cubículos de fotocopiado la tarjeta para tal propósito.

e) **Catálogos.** Los catálogos no son considerados un servicio por ser éstos sólo el medio de acceso a la información, sin embargo se consideran dentro de la descripción de servicios por que las base de datos contiene toda la información del acervo bibliográfico con el que cuenta la biblioteca.

- *Base de datos "Librumam"*, se encuentra localizada en las computadoras de la zona de catálogos y estantería. Para utilizarlo es necesario leer las instrucciones y en caso de no haberlas, es necesario pedir ayuda al orientador de cada área o bien, acudir a la Coordinación de la biblioteca.
- *Base de datos "tesinum"*, se encuentra localizada en la computadora del área de material de referencia. También se requieren instrucciones de uso.
- *Base de datos "Pacioli"*, se localiza en el área de publicaciones periódicas y es el encargado quién auxilia para su uso.

f) Expedición de credenciales. La credencial de la biblioteca autoriza a todo aquél que haya tramitado su credencial para hacer uso del préstamo a domicilio y otros servicios ya descritos.

- *Expedición para alumnos*, se requiere que llenen el formato correspondiente en el área de circulación; adjuntar una foto infantil, el comprobante de inscripción al semestre en curso y el comprobante de pago.
- *Expedición para académicos y trabajadores*, se requiere que llenen el formato correspondiente en el área de circulación, adjuntar una foto infantil y copia del talón de pago. En estos casos el trámite es gratuito.
- *Reposición*, acudir al área de circulación, llenar el formato correspondiente, adjuntar foto infantil, comprobante de inscripción y comprobante de pago.
- *Resello*, acudir al área de circulación con la credencial y el comprobante de inscripción o en su caso el talón de cheque. Sólo se resella en caso de no haber adeudos pendientes o sanciones.

g) Cubículos de estudio. Para evitar que aquéllos usuarios que necesiten reunirse en equipo dentro de la biblioteca no interrumpan a las personas que se encuentran en la sala de consulta se ofrecen cubículos de estudio.

- *Préstamo de cubículos*, acudir al área de material de referencia, presentar credencial vigente y llenar el registro correspondiente. El préstamo se otorga por dos horas a grupos de máximo 10 personas y no se permite su uso para dar clases.

h) Servicios Especializados. Consiste en la asesoría y/o búsqueda especializada de información en internet, catálogos especializados y/o Cd room por personal del área.

- *Diseminación de información*, es necesario acudir a la Coordinación de Servicios Especializados ubicada en el segundo piso, presentar credencial vigente, llenar el registro correspondiente y señalar si se desea que la información se entregue vía correo electrónico, disco flexible o en papel (solo si es poca información).

Descritos los servicios que ofrece la biblioteca a continuación se mencionan cuales son los objetivos, políticas y funciones de la misma.

4. OBJETIVOS, POLÍTICAS Y FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA".

Una vez inaugurada la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda", adquirió el compromiso de poner en funcionamiento las políticas, objetivos y funciones descritos por las autoridades administrativas correspondientes que a continuación se detallan:

Actualmente la biblioteca describe que su objetivo general es el siguiente:

A) Objetivo General: Es el de coadyuvar en las funciones sustanciales de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México; en la docencia, investigación y difusión de la cultura.

Del objetivo general, se desprenden los objetivos particulares y son los siguientes:

B) Objetivos particulares:

- Contar con una mejor organización funcional de la biblioteca.
- Alcanzar un desempeño en forma eficiente del personal.
- Evitar la duplicidad de funciones.
- Lograr que las relaciones de los trabajadores y representantes, se lleven a cabo sobre las bases de cordialidad, equidad y justicia, así como contribuir a obtener una positiva identificación del personal con su trabajo, la biblioteca y con los usuarios.

En cuanto a las políticas generales se cuenta con las siguientes:

C) Políticas generales:

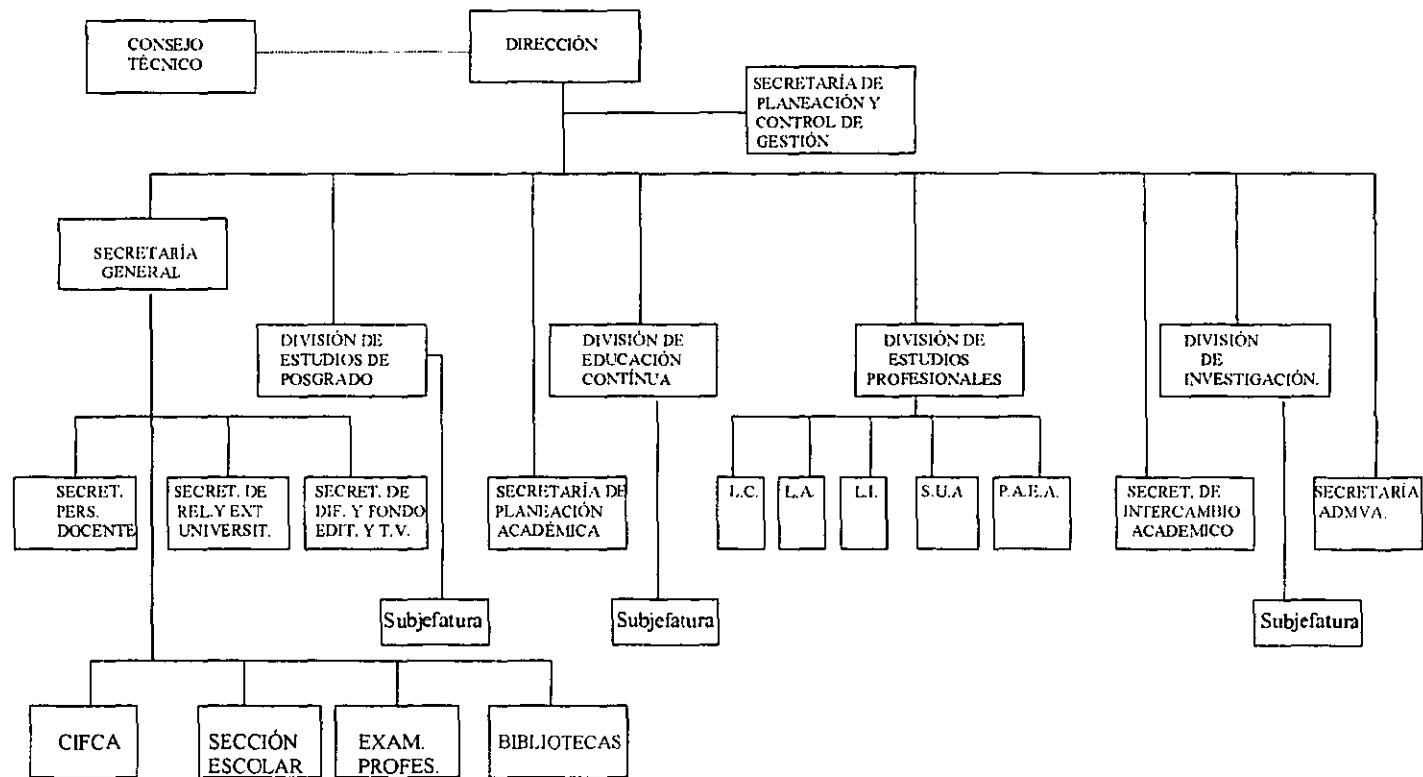
- Mantener la observancia obligatoria del manual para todo el personal de la biblioteca.
- Actualizar el manual cada vez que haya cambios en la estructura orgánica.
- Dotar a todo jefe de nuevo ingreso de un ejemplar del manual para su conocimiento y acato.
- Pugnar porque las relaciones entre el personal de la biblioteca se desenvuelvan bajo un ambiente de confianza y justicia.
- Estimular la adopción de actitudes positivas por parte de los trabajadores hacia la biblioteca, los usuarios y sus mismos compañeros.
- Pugnar por mantener al personal dotado de una actualización continua.

Al igual que las políticas, a continuación se describen las actividades o funciones que debe desempeñar la biblioteca.

D) Funciones:

- Desarrollar en forma equilibrada y actualizada la colección de la biblioteca, con material bibliográfico en sus múltiples presentaciones, de acuerdo a los planes de estudio, programas y proyectos de investigación.
- Organizar e implantar los sistemas de servicios que faciliten a los usuarios el acceso a la colección.
- Promover los servicios de la biblioteca.
- Organizar la utilización de la biblioteca.

Para la ejecución de todo lo anterior se cuenta con el personal interno que es quién dependiendo de sus responsabilidades y puesto, realiza las diferentes funciones y vigila el cumplimiento de los objetivos que tiene asignados. A continuación se presenta el Organigrama de la Facultad de Contaduría y Administración con el objeto de que se ubique el lugar de la biblioteca dentro de la estructura organizacional.



Fuente: *ALGO MÁS*. Gaceta de la Facultad de Contaduría y Administración. México. Fondo editorial de la FCA-UNAM, Noviembre de 1998. No. 18. p. 15.

5. PERSONAL DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN⁵

El siguiente listado corresponde a las personas que ocupan los puestos que se describen en el organigrama presentado en la página anterior.

C.P. y Mtro. Arturo Díaz Alonso
Director

L.A. y Mtro. Eric M. Rivera Rivera
Secretario General

Dr. Francisco Ballina Ríos
Jefe de la División de Posgrado

L.A. y Mtro. Raúl Mejía Estañol
Jefe de la División de Estudios Profesionales

C.P. Eduardo Herrerías Arísti
Jefe de la División de Contaduría

L.A. Adrián Méndez Salvatorío
Jefe de la División de Administración

Ing. Y Mtra. Graciela Bribiesca Correa
Jefe de la División de Informática

L.A. y Mtro. Jorge Ríos Szalay
Jefe de la División de Investigación

L. Ps. Francisco Javier Valdés Alejandro
Jefe de la División de Educación Continua

L.A. Alfredo Díaz Mata
Jefe de la División de Universidad Abierta

L.C. José Lino Rodríguez Sánchez
Secretario de Intercambio Académico

L.A. Carmen Nolasco Sánchez
Secretaria de Planeación Académica

L.A. Rosa Martha Barona Peña
Secretaria de Personal Docente

⁵ *ALGO Más*, Gaceta de la Facultad de Contaduría y Administración, México, Marzo del 2000, No. 41, p. 4.

L.A. Gustavo Almaguer Pérez
Secretario de Relaciones y Extensión Universitaria

L.C. Adriana Padilla Morales
Secretaria Administrativa

L.A. Ma. Elena García Hernández
Secretaria de Planeación y Control de Gestión

Lic. en Ec. José Silvestre Méndez Morales
Subjefe de la División de Estudios de Posgrado

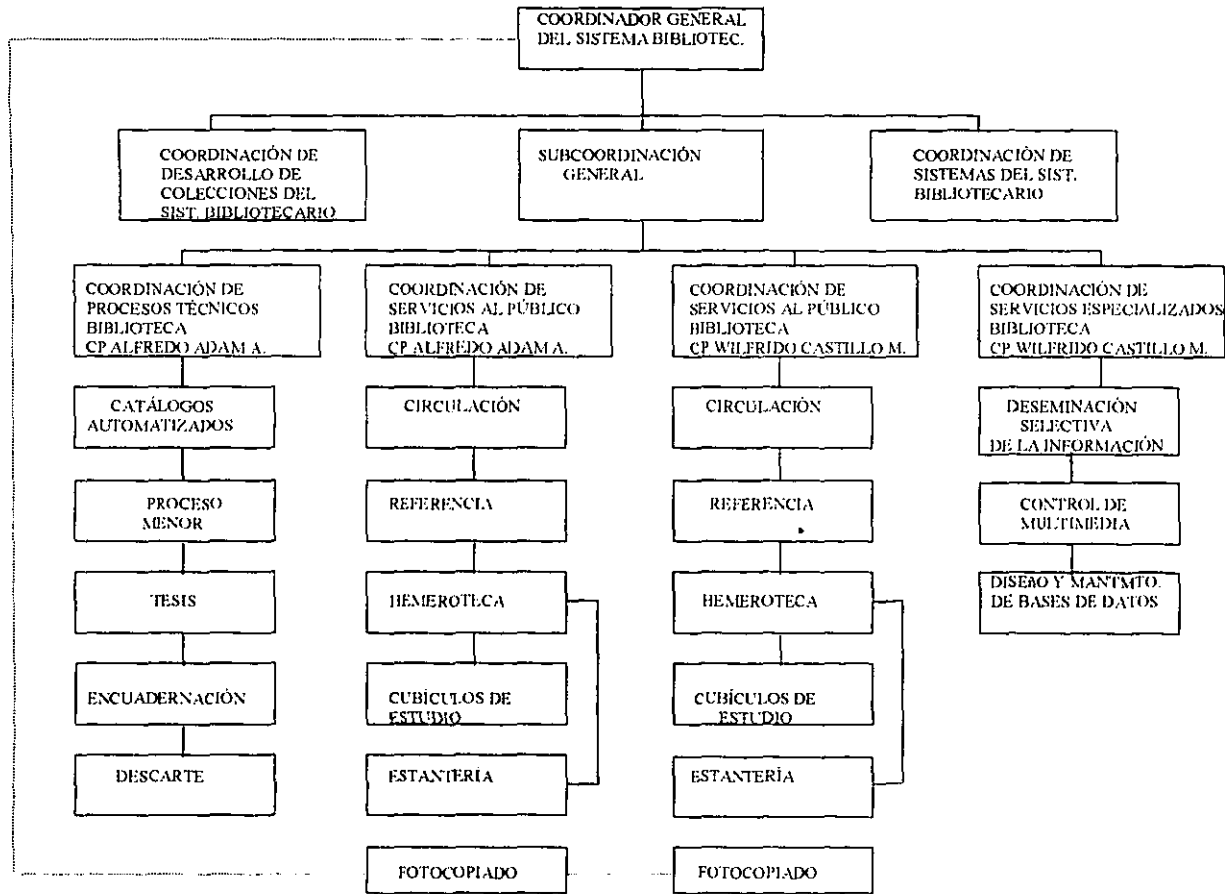
L.A., L.C. y Mtro. Rafael Rodríguez Castellón
Subjefe de la División de Investigación

L.A. y Mtra. Ma. Elena Flores Becerril
Subjefa de la División de Educación Continua

C.P. Rafael Silva Ramírez
Asesor de la Dirección

En la siguiente hoja se presenta el organigrama interno de la biblioteca; que se desprende de la estructura organizacional de la Facultad de Contaduría y Administración.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA F.C.A. DE LA U.N.A.M.



FUENTE: Elaboración propia con la información obtenida de la Coordinación de la biblioteca "W. C. M." y de el Lic. Ranulfo Hernández Roldán.
 NOTA: El servicio de fotocopiado es un servicio concesionado, por lo tanto es independiente de la biblioteca.

6. PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"

L. B. José María Herrera Aguilar

Coordinador General del Sistema Bibliotecario de la F.C.A.

L.A.E. Godofredo López Sánchez

Subcoordinador General del Sistema Bibliotecario de la F.C.A. (Nombramiento oficial)

L. I. Virgilio Sámano Nuñez

Coordinador de Sistemas

L.B. Itandehuí Silva Del Valle García

Coordinadora de Desarrollo de Colecciones

L.B. Alfredo Corona Cabrera

Coordinador de Servicios al Público de la Biblioteca "Alfredo Adam Adam"

L. A. Godofredo López Sánchez

Coordinador de Servicios al Público de la Biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda"

L.B. Enrique Cid Flores

Coordinador de Procesos Técnicos

L.B. Gabriela Domínguez González

Coordinadora de Servicios Especializados

L. B. Martha Angélica Pinzón Ramírez

L.B. Sonia Rivera Martínez

L. B. Ranulfo Hernández Roldán

L. B. Apolinar Molina Garibay

Área de Servicios Especiales

L. B. Ma. Eugenia Muñoz Bastida

L. B. Carolina Palmeros Estrada

Área de Circulación y del Área de Referencia

L. B. Leticia Pérez Maciel

L. B. Baudelio Ramírez Cruz

Área de Referencia y de los cubículos de estudio

L. B. Ma. De Jesús Camacho González

L. B. Alicia Vilchis Rodríguez

L. B. Jesús Carlos Aguilar Mendoza

L.B. Juan Manuel Ayala Ayala

Área de Hemeroteca

* NOTA: Información obtenida en los diferentes departamentos que conforman la Coordinación de la Biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda"

A continuación se presenta la descripción de puestos que contiene la información básica de cada puesto, es decir, sus principales funciones, nombre del cargo, a quién supervisa y a que nivel jerárquico reporta el trabajo realizado.

7. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"⁸

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: COORDINADOR GENERAL

Tipo de nombramiento: CONFIANZA

Reporta a: SECRETARÍA GENERAL

Supervisa a:

En forma directa: JEFES DE DEPARTAMENTO
En forma indirecta: PERSONAL EN GENERAL

Funciones:

1. - Fijar y hacer cumplir los objetivos generales de la biblioteca.
2. - Representar a la biblioteca interna y externamente.
3. - Presentar los programas generales de la biblioteca.
4. - Coordinar la elaboración de manuales, instructivos reglamentos, etc., de la biblioteca.
5. - Vigilar y autorizar el ejercicio del presupuesto.
6. - Vigilar y colaborar en el desarrollo de las colecciones.
7. - Vigilar y colaborar en el desarrollo y cumplimiento de los servicios al usuario.
- 8.- Promover novedades bibliográficas ante funcionarios, investigadores, maestros y comunidad estudiantil en general para su adquisición.
- 9.- Elaborar informes periódicos generales de servicios y actividades desarrolladas en la biblioteca.
10. - Solicitar y resumir los requerimientos de cada área anualmente.
11. - Solicitar y supervisar el mantenimiento del inmueble y equipo de la biblioteca.
12. - Integrar y formar parte del comité de biblioteca.

⁸ Información proporcionada por el Lic. Ranulfo Hernández Roldán del Área de Servicios Especiales

13. - Elaborar el programa anual para asistencia a cursos de capacitación del personal.
14. - Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la dirección de la Facultad y del Sistema Bibliotecario.
15. - Coordinar las actividades con todas aquellas oficinas con las que deban colaborar para el buen funcionamiento de la biblioteca.
16. - Establecer comunicación estrecha con la Secretaría Administrativa para el control adecuado del personal.
17. - Representar a la biblioteca como primera instancia ante representantes sindicales.
18. - Establecer comunicación estrecha con todo el personal para conocer problemas y sugerencias en las diferentes secciones de la biblioteca.
19. - Establecer los medios de comunicación para los usuarios interesados en mejorar o corregir deficiencias en los servicios de la biblioteca.
20. Promueve el desarrollo del personal profesional de la biblioteca.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: SUBCOORDINADOR GENERAL

Tipo de nombramiento: CONFIANZA

Reporta a: COORDINACION GENERAL

Supervisa a: PERSONAL DE BASE

Funciones:

1. - Apoyar a la Coordinación General de la biblioteca en trámites y actividades administrativas.
2. - Representar a la Jefatura General en su ausencia.
3. - Contratar y controlar al personal de servicio social.
4. - Controlar al personal administrativo de base.
5. - Ejecutar acciones para dar mantenimiento al inmueble y equipo en general.
6. - Controlar la existencia del almacén y su distribución.

7. - Organizar y controlar la asistencia del personal a cursos y eventos en general.
8. - Organizar y supervisar la seguridad del personal e instalaciones.
9. - Ejecutar trámites administrativos ante las instancias correspondientes.
10. - Organizar y supervisar el trámite de no adeudos de material para egresados de la Facultad.
11. - Controlar y distribuir el tiempo extra.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: COORDINADOR DE PROCESOS TÉCNICOS

Tipo de nombramiento: ACADEMICO O PROFESIONAL
TITULADO EN BIBLIOTECOLOGÍA

Reporta a: SUBCOORDINACIÓN GENERAL

Supervisa a: PERSONAL DE BASE Y SERVICIO
SOCIAL

Funciones:

1. - Coordinar y distribuir actividades al personal a su cargo.
2. - Colaborar y supervisar las sugerencias para adquisiciones bibliográficas.
3. - Elaborar y supervisar solicitudes para adquisiciones bibliográficas
4. - Supervisar y controlar la entrega de material bibliográfico adquirido.
5. - Supervisar y controlar el proceso y registro en la Dirección General de Bibliotecas del material bibliográfico adquirido.
6. - Participar en la conciliación del ejercicio del presupuesto.
7. - Supervisar y controlar las suscripciones y trámites en general de las publicaciones periódicas.
8. - Supervisar y controlar la actualización de los medios de acceso a la información.
9. - Supervisar y controlar el proceso de catalogación y clasificación del material.
10. - Establecer comunicación con la Dirección General de Bibliotecas para resolver problemas o dudas con el proceso del material bibliográfico.
11. - Supervisar y controlar el proceso de habilitación física y encuadernación del material bibliográfico.
12. - Supervisar y controlar las donaciones a la biblioteca.

13. - Establecer comunicación con la Jefatura de Servicios al Público para el envío de material bibliográfico a estantería, descarte y encuadernación.
14. - Capacitar y asignar actividades al personal de base y servicio social que ingresa al Departamento de Procesos Técnicos.
15. - Reportar necesidades de material, equipo, personal y mantenimiento.
16. - Elaborar informes estadísticos en forma periódica de las actividades desarrolladas.
17. - Supervisar la ejecución de auditorías practicadas por la DGB.
18. - Establecer comunicación con proveedores para la solicitud y recepción de material bibliográfico
19. Vigilar y hace cumplir las disposiciones de la jefatura de la biblioteca y de la Dirección General de Bibliotecas en cuanto a los procesos y manejo de personal.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Tipo de nombramiento: ACADEMICO O PROFESIONAL
TITULADO EN BIBLIOTECOLOGÍA

Reporta a: SUBCOORDINACIÓN GENERAL

Supervisa a: PERSONAL DE BASE Y SERVICIO
SOCIAL

Funciones:

1. - Controlar y distribuir actividades al personal a su cargo en las diferentes secciones.
2. - Organizar y supervisar la atención adecuada de los servicios.
3. - Atender y resolver problemas relacionados con el servicio y los usuarios.
4. - Participar en la elaboración y actualización de manuales, instructivos, procedimientos, políticas, etc.
5. - Reportar necesidades de material, equipo, personal y mantenimiento de su área.
6. - Elaborar informes periódicos de los servicios y actividades desarrolladas en su área.
7. - Supervisar y reportar necesidades o problemas en los medios de acceso a la información.
8. - Supervisar y resolver problemas en relación con la organización de las colecciones.
9. - Establecer y controlar el establecimiento y actualización de convenios interbibliotecarios.

10. - Captar y enviar sugerencias bibliográficas de los usuarios para su adquisición.
11. - Capacitar al personal de base y servicio social de nuevo ingreso en sus actividades específicas.
12. - Implementar y sugerir alternativas para mejorar los servicios.
13. - Actualizar y mantener los formatos necesarios para mantener los servicios funcionando eficientemente.
14. - Organizar y desarrollar evaluaciones periódicas de las colecciones para mantenerlas actualizadas.
15. - Vigilar y hacer cumplir las disposiciones de la jefatura de la biblioteca y de la Dirección General de Bibliotecas en cuanto a los servicios y manejo de personal.
16. - Supervisar y elaborar la señalización para las diferentes secciones de los servicios.
17. - Supervisar y reportar las fallas del sistema automatizado para los diferentes servicios.
18. - Vigilar y aplicar las disposiciones del reglamento de la biblioteca y del sistema bibliotecario.
19. - Vigilar la correcta ejecución de las auditorías de la Dirección General de Bibliotecas, en la área de servicios

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto:	RESPONSABLE DE CIRCULACIÓN
Tipo de nombramiento:	JEFE DE BIBLIOTECA
Reporta a:	
1a. instancia a:	COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO
2a. instancia a:	SUBCOORDINACIÓN GENERAL
3a. instancia a:	COORDINACIÓN GENERAL
Supervisa a:	BIBLIOTECARIOS
Horarios: MATUTINO	DE 7:30 A 14:00 DE L. A J. Y DE 7:30 A 13:30 LOS V.
MEDIA PLAZA	DE 14:00 A 17:00 DE L. A V.
VESPERTINO	DE 15:30 A 21:30 DE L. A V.

Funciones:

1. - Establecer comunicación estrecha con el jefe del turno opuesto, para mantener un servicio eficiente.
2. - Coordinar y supervisar el servicio de préstamo, validación y devolución de libros y tesis.
3. - Recibir y canalizar el material con problemas de código, mutilación, maltrato, sin registro, falta de etiqueta, etc.
4. - Atender y orientar a usuarios que tengan problemas con préstamos, credencial, sanciones, etc.
5. - Mantener una supervisión estrecha con el personal de ventanillas para resolverle los problemas o inconvenientes con el servicio.
- 6.- Recopilar y elaborar estadísticas del servicio diario.
7. - Detectar y proponer soluciones a problemas específicos de la sección.
8. - Detectar y reportar necesidades de mantenimiento de la sección.
9. - Solicitar y distribuir materiales de trabajo, papelería, equipo, etc.
10. - Desarrollar e implementar programas de trabajo de la sección.
11. - Controlar y distribuir los tiempos de descanso, cobro quincenal, asambleas, etc., del personal a su cargo.
12. - Capacitar y distribuir actividades al personal de nuevo ingreso a su sección.
13. - Aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la biblioteca, la Facultad y la DGB.
14. - Todas aquéllas inherentes a su puesto y a la sección que coordine.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto:	RESPONSABLE DE REFERENCIA (CONSULTA)
Tipo de nombramiento:	JEFE DE BIBLIOTECA
Reporta a:	
1a. instancia:	COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO
2a. instancia:	SUBCOORDINACIÓN GENERAL

- 3a. instancia: COORDINADOR GENERAL
- Supervisa a: BIBLIOTECARIOS AMBOS TURNOS
- Horario: DE 10:00 A 16:30 DE L. A J.
Y DE 10:00 A 16:00 LOS V.
- Funciones:
1. - Coordinar las actividades del personal de ambos turnos para el servicio.
 2. - Supervisar el servicio de orientación, información e instrucción, para que sea eficiente.
 3. - Organizar y supervisar el mantenimiento y organización de las colecciones de la sección.
 4. - Recopilar y elaborar estadísticas del servicio diario.
 5. - Supervisar y reportar necesidades de mantenimiento de la sección.
 6. - Organizar y distribuir actividades entre el personal de la sección.
 7. - Desarrollar e implementar programas de trabajo de la sección.
 8. - Desarrollar evaluaciones periódicas de sus colecciones.
 9. - Supervisar y controlar el uso adecuado del equipo de trabajo.
 10. - Controlar y distribuir los tiempos de descanso, pago quincenal, asambleas, etc.
 11. - Capacitar y asignar actividades al personal de nuevo ingreso de su sección.
 12. - Asumir y hacer cumplir las disposiciones de la biblioteca, la Facultad y la DGB.
 13. - Todas aquéllas inherentes al puesto y específicas de la sección.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- Nombre del puesto: RESPONSABLE DE HEMEROTECA
- Tipo de nombramiento: JEFE DE BIBLIOTECA
- Reporta a:
- 1a. instancia: COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO

2a. instancia a: SUBCOORDINACIÓN GENERAL

3a. instancia a: COORDINACIÓN GENERAL

Supervisa a: BIBLIOTECARIOS AMBOS TURNOS

Horario: DE 10:00 A 16:30 DE L. A J.
Y DE 10:00 A 16:00 L. A J.

Funciones:

1. - Coordinar y supervisar las actividades del personal de ambos turnos.
2. - Supervisar la adecuada atención del servicio.
3. - Desarrollar la indización de artículos de las revistas de la colección.
4. - Supervisar y controlar la correcta organización de la colección.
5. - Desarrollar e implementar programas de trabajo de la sección.
6. - Establecer comunicación con el responsable de las adquisiciones de las publicaciones periódicas para mantener al día la entrega de las mismas.
7. - Recopilar y elaborar estadísticas del servicio diario.
8. - Detectar y reportar necesidades de mantenimientos de la sección.
9. - Coordinar y supervisar la integración y conservación de las copias de las tablas de contenido de las revistas en los folders.
10. - Controlar y distribuir tiempos de descanso, cobro quincenal, asambleas, etc.
11. - Capacitar y asignar actividades al personal de nuevo ingreso a la sección.
12. - Solicita y distribuye material de trabajo, papeletas, etc., de la sección.
13. - Asumir y hacer cumplir las disposiciones de la biblioteca, Facultad y la DGB.
14. - Todas aquéllas inherentes al puesto y específicas de la sección

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: RESPONSABLE DE ESTANTERÍA

Tipo de nombramiento: JEFE DE SECCIÓN DE BIBLIOTECA

Reporta a:

1a. instancia:	RESPONSABLE DE CIRCULACIÓN
2a. instancia:	COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO
3A. instancia:	SUBCOORDINACIÓN GENERAL

Supervisa a: SERVICIO SOCIAL Y PERSONAL DE APOYO

Horario:

MATUTINO:	DE 8:00 A 14:30 DE L. A J. Y DE 8:00 A 14:00 LOS V.
MEDIA PLAZA:	DE 14:30 A 17:30 DE L.A V.
VESPERTINO:	DE 15:30 A 21:30 DE L.A V.

Funciones:

1. - Distribuir al personal en las áreas correspondientes.
2. - Repartir equitativamente el trabajo.
3. - Resolver dudas respecto a la intercalación.
4. - Detectar y corregir deficiencia de la estantería.
5. - Detectar y retirar material en malas condiciones.
6. - Detectar y elaborar letreros de las áreas.
7. - Decidir los recorrimientos de los libros en estantería.
8. - Retirar y distribuir material para su intercalación.
9. - Verificar la correcta ordenación de los libros en estantería.
10. - Capacitar al personal de servicio social de nuevo ingreso.
11. - Atender y resolver problemas en las salas de lectura y estantería con los usuarios.
12. - Recopilar y elaborar reportes estadísticos de la sección.
13. - Ejecutar programas para de la sección.
14. - Programar y desarrollar actividades de evaluación y descarte de material.
15. - Mantener el orden del mobiliario de las salas de lectura.

16. - Todas aquéllas inherentes al puesto y a la sección.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto:	BIBLIOTECARIO
Tipo de nombramiento:	BIBLIOTECARIO
Reporta a:	
1a. instancia:	JEFE INMEDIATO
2a. instancia:	JEFE DE DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE
3a. instancia:	SUBCOORDINACIÓN GENERAL No supervisa personal
Horarios:	
MATUTINO:	DE 7:30 A 14:00 DE L. A J. Y DE 7:30 A 13:00 LOS V. DE 8:30 A 15:00 DE L. A J. Y DE 8:30 A 14:30 LOS V.
VESPERTINO:	DE 15.00 A 21.00 DE L. A V. DE 15:30 A 21.30 DE L. A V.

Funciones de las siguientes áreas:

ADQUISICIONES:

1. - Apoyar en la recepción de material documental adquirido.
2. - Sellar y colocar el sistema de seguridad al material.
3. - Fotocopiar y relacionar material adquirido de cada factura.
4. - Asignar datos de factura a cada libro.
5. - Organizar material en estantería para proceso.
6. - Apoyar en el control de registros manuales y automatizados.
7. - Apoyo a otras secciones cuando por falta de trabajo o actividades urgentes lo requieran.

CONTROL DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

1. - Tramitar suscripciones y bajas.
2. - Recoger y reclamar faltantes.
3. - Registrar, asignar datos y sellar las publicaciones periódicas.
4. - Fotocopiar tablas de contenido de las publicaciones periódicas.
5. - Recoger y solicitar compra de diarios oficiales en la Secretaría Administrativa.

CATALOGACIÓN.

1. - Recoger relaciones y juegos de tarjetas para la catalogación del material en la Dirección General de Bibliotecas.
2. - Localizar material de relaciones que envía la Dirección General de Bibliotecas.
3. - Asignar a los libros el número de adquisición y clasificación que les corresponda.
4. - Registrar en el catálogo topográfico el material nuevo.
5. - Registrar en la base de datos el material nuevo.
6. - Relacionar y entregar el material listo para su habilitación física.

HABILITACIÓN FÍSICA

1. - Revisar las condiciones físicas del material.
2. - Elaborar y colocar código de barras.
3. - Colocar papelería.
4. - Recibir y verificar material para encuadernación.
5. - Preparar y enviar material a encuadernación.
6. - Recibir y verificar material de encuadernación.
7. - Colocar papelería y sellos al material.
8. - Listar y entregar el material para su intercalación y servicio.

CIRCULACIÓN:

1. - Registrar el material que solicitan los usuarios en la base de datos.
2. - Verificar e indicar al usuario cuando haya algún problema para su préstamo.
3. - Recibir y descargar del sistema el material devuelto.
5. - Validar préstamos no vencidos.
6. - Verificar e indicar al usuario de adeudos y sanciones.
7. - Verificar y canalizar al usuario con problemas de registro y/o actualización.
8. - Orientar al usuario de nuevo ingreso sobre el procedimiento del servicio.
9. - Proporcionar préstamo y devolución de material de estantería cerrada.
10. - Mantener ordenado el material de estantería cerrada.
11. - Detectar y retener el material en malas condiciones físicas y de registro.

REFERENCIA (CONSULTA)

1. - Orientar al usuario sobre los servicios que presta la biblioteca y los requisitos para hacer uso de ellos, (ubicación, horarios, etc.).
2. - Instruir a los usuarios en el uso, organización y ubicación de los medios de acceso a la información, así como del material bibliográfico de consulta como enciclopedias, diccionarios, manuales y colecciones de consulta.
3. - Informar al usuario sobre materiales para obtener información sobre determinado tema o canalizarlo al sitio indicado para localizar la información, en caso de que la biblioteca no lo tenga.
4. - Mantener ordenadas las colecciones de la sección.
5. - Llevar registro de usuarios y tipo de material utilizado.
6. - Reportar al jefe inmediato sobre problemas o necesidades del servicio.
7. - Ayudar a los usuarios a localizar el material que necesitan para obtener información.
8. - Canalizar sugerencias bibliográficas o del servicio al jefe inmediato.
9. - Capturar registros consultas e impresión de bibliografías con apoyo de computadora o terminal.

HEMEROTECA:

1. - Registrar e intercalar las publicaciones periódicas de nuevo ingreso.
2. - Prestar y reacomodar las publicaciones periódicas.
3. - Recibir e integrar fotocopia de la tabla de contenido de las publicaciones de nuevo ingreso.
4. - Recorrer material en estantería.
5. - Apoyo en el desarrollo de indización de artículos.
6. - Proporcionar servicio de cubículos.
7. - Llevar registro del servicio de revistas y cubículos.
8. - Apoyo en el desarrollo de descarte de material defectuoso ó en mal estado.
9. - Capturar registros, consultas e impresión de artículos de revistas en la base de datos de la computadora.

INTERCALACIÓN:

1. - Recoger, trasladar e intercalar el material utilizado.
2. - Retirar, separar e intercalar el material devuelto, de nuevo ingreso o de encuadernación.
3. - Verificar y corregir el orden de la estantería para intercalar.
4. - Retirar de estantería material en malas condiciones físicas o por falta de información.
5. - Recorrer los libros en estantería para integrar otros.
6. - Registrar datos de la cantidad de material intercalado.
7. - Participar en evaluaciones y descarte de material en estantería.
8. - Apoyar a los usuarios en la localización e intercalación del material.
9. - Apoyar en la elaboración y pegado de letreros.
10. - Todas aquellas inherentes al puesto y a la sección a la que apoye en el momento de ejecutar sus actividades

Cabe aclarar que la información presentada está basada en las funciones que se deben llevar a cabo, sin ser necesario que así se haga en la práctica diaria al ponerse en funcionamiento las actividades de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".

Con la descripción de cada uno de los servicios que se ofrecen en la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" y de los objetivos que persiguen, se cuenta con las bases para evaluar si las funciones que desempeñan corresponden con las que se tienen previstas y fueron incluidas en el capítulo que concluye. En el siguiente capítulo se explica la importancia de las evaluaciones y en el caso particular de la presente investigación, también se explican cuáles fueron los factores que se evaluaron en el cuestionario que se aplicó a los usuarios la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda". Más adelante se desglosan las preguntas que contiene el cuestionario, explicando la finalidad de cada una de ellas describiendo las opciones de respuesta además de la manera en que se deben llenar cada una de ellas; por último se explica la manera en la que cada pregunta fue tabulada. Finalizando con la presentación y análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV. ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA".

En el presente capítulo se define el término evaluación y se explican cuáles son los factores a evaluar en cada uno de los servicios que se ofrecen en la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda", además se incluye una breve explicación de la finalidad, las opciones de respuesta y la tabulación de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario que fue aplicado en la muestra previamente seleccionada para ser evaluada.

1. La importancia de la evaluación

¿En qué forma puede una biblioteca enterarse de la efectividad de los servicios que ofrece?

Esta pregunta puede contestarse si se llega a aplicar una evaluación, pero para realizarla es necesario conocer qué es y cómo se lleva a cabo.

En el contexto de todo proceso de planeación la evaluación desempeña un papel central, el grado de avance o de retroceso con respecto a objetivos deseados así como las metas a lograr y el efecto de las estrategias contempladas.

Así mismo es importante determinar en qué parte del proceso administrativo se lleva a cabo la evaluación y de esta manera ver su relación con la toma de decisiones.

Por lo expuesto anteriormente el objetivo principal, es el de presentar y resaltar la importancia del proceso evaluativo en la toma de decisiones con relación a los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".

La evaluación como revisión de los resultados de las acciones previamente planificadas es una práctica ampliamente utilizada en todos los ámbitos de la vida.

En su acepción más simple la Real Academia de la Lengua, define a la evaluación como: "La acción y efecto de evaluar"¹ y en el documento "Evaluación de la educación superior,"² se define a la evaluación como "un proceso continuo integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla a través de información relevante y que como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones".

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede considerar que desde una perspectiva amplia se entiende por evaluación a la realización de un conjunto de acciones encaminadas a recoger una serie de datos en torno a una persona, hecho, situación o fenómeno; con el fin de

¹ REAL, Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española*, Madrid, La Academia, 1970, (19ª ed). p. 119.

² ANUIES, *La evaluación de la Educación Superior en México*, México, Anuiés, 1984, p. 15.

emitir un juicio valorativo sobre el mismo. Se suele considerar que este juicio se expresa en función de criterios previos aunque no siempre sean necesarios y tiene como finalidad recoger información para establecer una posterior toma de decisiones.

De esta forma se puede decir, que si un estudio no informa que tan bueno o malo es un servicio, no se trata de una evaluación.

El criterio principal para evaluar los servicios bibliotecarios esta enfocado a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que se ofrecen y el segundo criterio es el de identificar las necesidades de los usuarios que utilizan los servicios.

Anteriormente se ha mencionado que los servicios que ofrece una biblioteca cubren necesidades, a continuación se describen cuáles son:

2. Necesidades de información

En el momento en que las personas cubren sus necesidades básicas, tal como lo expuso el Psicólogo Abraham Maslow; surgen las necesidades de autorealización siendo entonces en donde se pueden ubicar las necesidades de conocimiento.

Cuando la necesidad de conocimiento se hace patente, aparecen las necesidades de información. De esta manera en el contexto de las bibliotecas, la satisfacción ó insatisfacción de los usuarios puede definir cuál es la capacidad que tiene la institución para cubrir todas las necesidades de información que requieran los usuarios, misma que repercutirá en la conducta del usuario hacia la biblioteca y su comportamiento en la búsqueda de información en el futuro.

En el siguiente punto se describen los factores a evaluar en cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".

3. Los factores a evaluar de los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".

Son los siguientes:

- **La diversidad:** Consiste en evaluar la variedad de servicios con los que cuenta la biblioteca y saber si éstos son suficientes.
- **La facilidad:** Consiste en evaluar la accesibilidad con que se obtiene la información que busca el usuario.
- **La vigencia:** Consiste en evaluar el grado de actualización en que se encuentra el material que conforma el acervo de la biblioteca.
- **La cordialidad:** Consiste en evaluar la opinión que tienen los usuarios de la actitud con la que los empleados responden a las inquietudes, preguntas y comentarios de los usuarios de la biblioteca.

De lo anterior se desprendió el formato del cuestionario que se aplicó, la cuál en el siguiente punto se precisa.

4. Formato del cuestionario

Nuevamente se presenta el cuestionario que fue aplicado en la encuesta definitiva que se realizó para evaluar los servicios bibliotecarios y explicar su contenido.

Cuestionario de opinión para los usuarios de los servicios de la Biblioteca de Posgrado
 "Wilfrido Castillo Miranda" de la FCA-UNAM.
 ¡Gracias, su participación es importante!

La presente investigación se realiza con el objeto de realizar mi tesis y mejorar los servicios de la Biblioteca.

¿Usted es: Estudiante Profesor Otro: Especifique _____

¿En qué orden consecutivo todas las bibliotecas que ha utilizado en el último año:
 ITAM IBERO ANÁHUAC TEC. DE MONTERREY LA SALLE
 BIB. DE LA FCA BIB. DE POSG. FCA NINGUNA DE LAS ANTERIORES

Si asiste a la biblioteca de Posgrado con qué frecuencia lo hace?
 Diariamente Una vez a la semana Una vez al mes Otra frecuencia. Especifique: _____

¿Cómo los servicios de la siguiente lista de acuerdo a su criterio:

Descripción	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	In satisfactorio	Muy insatisfactorio	No lo conozco	No lo he utilizado
Préstamo interno de libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de tesis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de material de referencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de publicaciones periódicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo interno de ejemplares de reciente adquisición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo de material a domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo de material interbibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio personalizado de fotocopiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoservicio de fotocopiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devolución de material con credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devolución de material sin credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devolución de material sin sistema de cómputo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo de cubículos de estudio intergrupales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E expedición de credenciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reposición de credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resello de credencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No.	Descripción	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	No lo conozco	No lo he utilizado
1.	Uso del catálogo electrónico para búsqueda de tesis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Uso del catálogo electrónico para búsqueda de publicaciones periódicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Servicios especializados (diseminación de información vía Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Consulta del catálogo electrónico de libros a través de la página de Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Sanitarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Instalaciones en general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Exhibición de nuevas publicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FACILIDAD PARA LOCALIZAR EL MATERIAL

8.	En el catálogo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	En la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	En la estantería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Los materiales que le proporciona la biblioteca están actualizados?

Sí Algunos No Sólo el área de publicaciones periódicas No lo sé

Clasifique en orden de importancia todas las opciones que describan cuáles fueron las principales razones por las que usted se sintió insatisfecho con los servicios obtenidos. Siendo el número uno el más importante.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Lentitud en los catálogos | <input type="checkbox"/> | Se cayó el sistema | <input type="checkbox"/> | Trato déspota del personal | <input type="checkbox"/> |
| Falta de capacitación del personal | <input type="checkbox"/> | Desconozco los servicios | <input type="checkbox"/> | No hay croquis de localización | <input type="checkbox"/> |
| Me tardo en localizar el pasillo | <input type="checkbox"/> | Material agotado | <input type="checkbox"/> | Material inexistente | <input type="checkbox"/> |
| Material fuera de lugar | <input type="checkbox"/> | Material obsoleto | <input type="checkbox"/> | Las instrucciones son complejas | <input type="checkbox"/> |
| No había instrucciones | <input type="checkbox"/> | Instrucciones incompletas | <input type="checkbox"/> | | |
| No se usan los catálogos electrónicos | <input type="checkbox"/> | No había personal que me auxiliara | <input type="checkbox"/> | | |
| La información que me dieron fue incompleta | <input type="checkbox"/> | | | | |
- Otro. Especifique:

En caso de tener alguna sugerencia, comentario o queja favor de redactarla a continuación:

La estructura del cuestionario esta conformada por dos partes, la primera contiene la siguiente información:

Encabezado: Nombre de la biblioteca e institución, además del agradecimiento por la participación al usuario y una breve explicación del motivo del estudio:

Cuestionario de opinión a los usuarios de la biblioteca de posgrado
"Wilfrido Castillo Miranda", de la FCA-UNAM.
¡Gracias su participación es importante!

Cuerpo del cuestionario: Es la segunda parte y está conformada con la siguiente información:

- Identificación del estrato encuestado
- Detección de la frecuencia de visita del usuario a la biblioteca.
- 33 preguntas exploratorias para determinar el nivel de satisfacción de los encuestados.
- Detección de las posibles causas de insatisfacción en caso de haberla.
- Preguntas abiertas para conocer las opiniones, quejas y sugerencias que pudieran tener los encuestados.

A continuación se hace el desglose de las preguntas, explicando la finalidad que cada una de ellas persigue.

Pregunta 1. Usted es: estudiante, profesor u otro, especifique.

FINALIDAD: Identificar el tipo de usuario que esta respondiendo el cuestionario y así saber si pertenece al tipo de usuario que se determinó previamente en la muestra, para ser estudiado. En caso de serlo, determinar si el encuestado es profesor, alumno o ambos de la División de Estudios de Posgrado de la FCA-UNAM, en caso de no ser así se elimina a el entrevistado previa confirmación verbal antes de que participe en el estudio.

USUARIO: La encuesta va dirigida únicamente a los profesores y alumnos, que pertenezcan a la División de Estudios de Posgrado de la FCA-UNAM. En las siguientes preguntas se omitirá esta apartado, por el hecho de que aquí ha quedado definido el tipo de usuario y así no hacer repetitiva y cansada su lectura.

OPCIONES: Consta de dos opciones preestablecidas más una bajo el rubro de otros, lo que permite al usuario encuestado considerar otras alternativas.

LLENADO: El encuestado marcará las opciones señaladas, siendo permitido marcar las dos primeras a la vez, dado que hay usuarios son profesores y estudiantes.

TABULACIÓN: Para tabular se suma cada una de las opciones contestadas, y en este caso particular también se suman las opciones que hayan sido marcadas dos a la vez (alumno y profesor), la cantidad que resulta se divide entre el total de la muestra encuestada y se

multiplícase por cien (que significa el 100% de la muestra), así es como se obtiene el porcentaje para cada opción.

Pregunta 2. Marque en orden consecutivo todas las bibliotecas que ha utilizado en el último año.

FINALIDAD: Esta pregunta es indagatoria para conocer si el usuario ha visitado diferentes bibliotecas o solamente ha visitado la biblioteca de posgrado.

OPCIONES: Se presentan siete opciones preestablecidas que describen algunas de las universidades más conocidas y una opción más bajo el rubro de otras para que el usuario considere más alternativas de respuesta.

LLENADO: Deberá hacerse marcando las bibliotecas de las universidades a las cuáles hayan acudido en el último año.

TABULACIÓN: Para tabular se suma cada una de las opciones contestadas y al final también se suma el total de cada opción para contabilizar cual biblioteca es la más visitada y cual no lo es. Al final se enlistan las bibliotecas de acuerdo con el puntaje que obtuvieron.

Pregunta 3 Si asiste a la biblioteca de posgrado, ¿Con qué frecuencia lo hace?.

FINALIDAD: Determinar si el entrevistado es un usuario frecuente o esporádico.

OPCIONES: Consta de tres opciones que enmarcan las posibilidades más comunes y otra opción bajo el rubro de otra frecuencia, para aquellos usuarios que no coincidan con las frecuencias preestablecidas (diario, una vez a la semana y una vez al mes).

LLENADO : El usuario deberá marcar una sola de las opciones preestablecidas o bien escribir su respuesta en el espacio especificado para ello.

TABULACIÓN: Se suma cada opción contestada, el resultado se divide entre el total de la muestra encuestada y la cantidad que se obtiene es el porcentaje de respuesta para cada opción.

Preguntas de la 4 a la 30. Se pide calificar los servicios de acuerdo al criterio del encuestado, es decir, si le resultan muy satisfactorios, satisfactorios, insatisfactorios o muy insatisfactorios. Como opciones complementarias para este estudio se incluyeron las opciones de no lo conozco y no lo he utilizado.

FINALIDAD: Indagar básicamente dos aspectos, el primero es el de saber qué servicios utilizan los usuarios y el segundo es saber cuáles de los servicios utilizados les satisfacen y cuáles no.

OPCIONES: Se contempla las categorías descritas al principio de la pregunta: muy satisfactorio, satisfactorio, insatisfactorio y muy insatisfactorio, además de las opciones complementarias de no lo conozco y la opción de no lo he utilizado.

LLENADO: El usuario marcará solamente una opción por cada servicio

TABULACIÓN: Para obtener el porcentaje de cada opción se deberá dividir la suma de cada servicio marcado con muy satisfactorio entre el total de la muestra encuestada y multiplicar el resultado por cien para que represente el 100% de la muestra, y así sucesivamente con cada opción de cada servicio marcado.

Pregunta 31. ¿Los materiales que le proporciona la biblioteca están actualizados?

FINALIDAD: Conocer la percepción que tienen los usuarios del material que han consultado y encontrado dentro de la biblioteca

OPCIONES: Cuenta con cinco opciones preestablecidas: sí, no, algunos, sólo el área de publicaciones periódicas y por último la opción no lo se.

LLENADO: El usuario encuestado deberá marcar solamente una de las opciones señaladas.

TABULACIÓN: Se deberá sumar cada opción contestada y el resultado se divide entre el total de la muestra encuestada y se multiplica por cien, obteniéndose el porcentaje de respuesta para cada opción.

Pregunta 32. Clasifique en orden de importancia todas las opciones que describan cuáles fueron las principales razones por las que usted se sintió insatisfecho con los servicios obtenidos.

FINALIDAD: Determinar las causas por las cuáles pudieron deberse el desagrado y la incomodidad de los usuarios de los servicios bibliotecarios.

OPCIONES: Consta de 18 opciones preestablecidas y la opción otros para dar oportunidad a que el usuario escriba alguna otra razón que no esté incluida dentro de las opciones marcadas

LLENADO: El usuario marcará todas las opciones que considere describen las razones por las cuáles se sintió insatisfecho con el servicio recibido.

TABULACIÓN: Para tabular se suman cada una de las opciones contestadas y al final se suma el total de cada opción para reconocer cual es la opción más marcada y cual es la menos marcada y así determinar que lugar ocupan en el listado.

Pregunta 33. En caso de tener alguna sugerencia, comentario o queja, favor de redactarla a continuación.

FINALIDAD: Sondear las inquietudes, comentarios, sugerencias y quejas que los usuarios puedan tener y lograr mayor precisión para conocer la opinión de los éstos.

OPCIONES: Cuenta con un espacio para que el usuario encuestado anote de una manera abierta sus consideraciones respecto a los servicios y lo comentado en el punto anterior, es decir, la finalidad de la pregunta.

LLENADO: A juicio del encuestado

TABULACIÓN: Esta respuesta no se tabula, se interpreta de manera individual y de acuerdo a lo contestado se hace un análisis y se resumen las respuestas obtenidas.

5. La aplicación de las encuestas.

La aplicación de las 263 encuestas correspondientes a la muestra; se efectuó en un periodo de 10 días con un horario no corrido de las 10: 00 a las 20:00 hrs; en donde los horarios de mayor afluencia fueron los vespertinos.

Las encuestas fueron aplicadas a las personas de manera aleatoria; que se encontraban dentro de las instalaciones de biblioteca o en los salones de las instalaciones de la División de Estudios de Posgrado de la FCA-UNAM, previa confirmación de que efectivamente eran estudiantes y/o profesores de tal Institución

La aplicación de cada encuesta tomó aproximadamente un minuto, mismo que se ocupó en preguntar a la persona si era estudiante o profesor de posgrado; una vez confirmada su pertenencia al segmento seleccionado, se le explicaba el objetivo del estudio de la siguiente manera:

¡Hola, buenos días! (Tardes), ¿Sería tan amable de decirme si usted es profesor o estudiante de posgrado?. En caso de ser negativa la respuesta se le daban las gracias, pero en caso de ser afirmativa la respuesta se continuaba con lo siguiente:

“Soy estudiante de la Facultad de Contaduría y Administración, estoy haciendo mi tesis, que consiste en evaluar los servicios que ofrece la biblioteca de posgrado y para ello necesito aplicar una encuesta de opinión. ¿Sería tan amable de participar contestando este cuestionario?.

La mayoría de las personas respondieron afirmativamente y con interés en la petición, por lo que rápidamente se aplicaron las 263 encuestas determinadas por la fórmula estadística. Sin embargo al ser revisados los cuestionarios para su tabulación fue necesario eliminar 53 de ellos por no cubrir los requisitos de llenado; quedando un total de 210 cuestionarios útiles para ser analizados.

6. Análisis y resultados de la información.

El análisis de la información desempeña un papel muy importante, por lo que para analizar los datos, se utilizó la técnica estadística de distribución de frecuencias, debido a que ésta

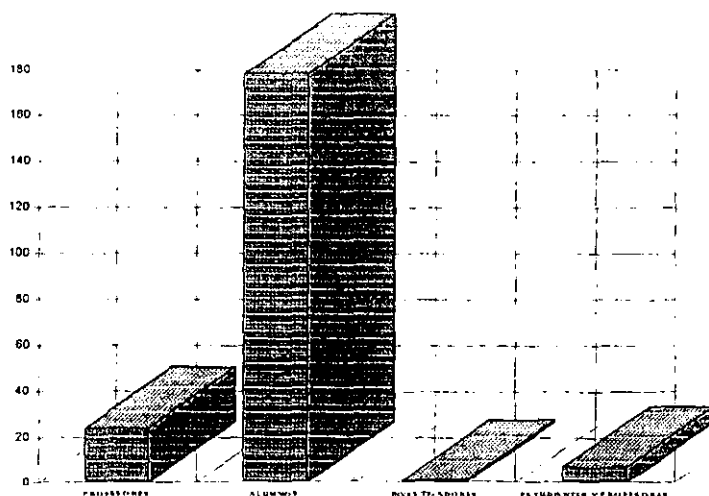
técnica reporta el número de respuestas que cada pregunta recibió obteniendo datos que serán expresados en porcentajes, lo que hace más fácil su interpretación. Tal como se muestra en los siguientes cuadros.

El cuadro No. 1 muestra las categorías y el número de respuesta que tuvieron cada una de las opciones de respuesta de la pregunta uno.

CUADRO 1. TABULACIÓN DEL SEGMENTO DE PROFESORES, ALUMNOS Y OTROS.

SEGMENTO	NO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
PROFESORES	24	11.42%
ALUMNOS	178	84.76%
OTROS:		
INVESTIGADORES	1	0.48%
ESTUDIANTES Y PROFESORES	7	3.34%
TOTAL	210	100%

GRÁFICA 1. SEGMENTOS QUE COMPONEN LOS ESTRATOS DE LA MUESTRA



La gráfica anterior muestra los resultados obtenidos del total de la muestra, es decir, de las 263 encuestas aplicadas de las que fue necesario desechar 53 por no haber sido contestadas en su totalidad, por lo tanto de las 210 encuestas que conforman el nuevo total de la muestra estudiada, se sabe que el 84.76% son alumnos; 11.48% son profesores; el 3.34% son

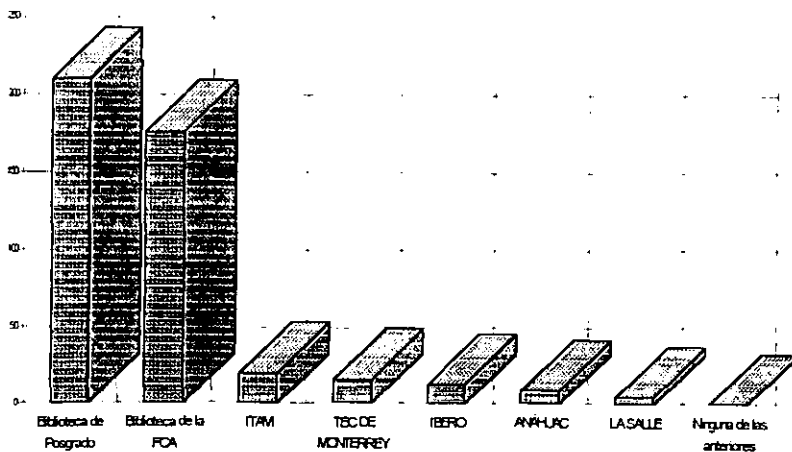
profesores y alumnos simultáneamente; y por último el .48% de la muestra corresponde a un investigador, definiéndose así él mismo.

En el cuadro No. 2 se describe la frecuencia con la que las personas encuestadas visitan la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" que se indaga en la segunda pregunta del cuestionario.

CUADRO 2. BIBLIOTECAS MÁS VISITADAS POR LOS ENCUESTADOS EN EL AÑO

Institución	Número de respuestas obtenidas	Porcentaje de visitantes	Lugar que ocupan
Biblioteca de Posgrado	210	100%	1°
Biblioteca de la FCA	176	83.80%	2°
ITAM	20	9.52%	3°
TEC DE MONTERREY	16	7.61%	4°
IBERO	13	6.19%	5°
ANAHUAC	9	4.28%	6°
LA SALLE	5	2.38%	7°
Ninguna de las anteriores	0	0%	8°

GRÁFICA 2. BIBLIOTECAS MÁS VISITADAS POR LOS ENCUESTADOS EN EL ÚLTIMO AÑO



La gráfica anterior muestra cuáles son las bibliotecas más visitadas en el último año por las personas encuestadas, quedando en primer lugar la biblioteca de posgrado, en segundo lugar la de la Facultad de Contaduría y Administración, en tercer lugar la biblioteca del Itam, en cuarto lugar la biblioteca del Instituto Tecnológico de Monterrey, el quinto lugar fue para la

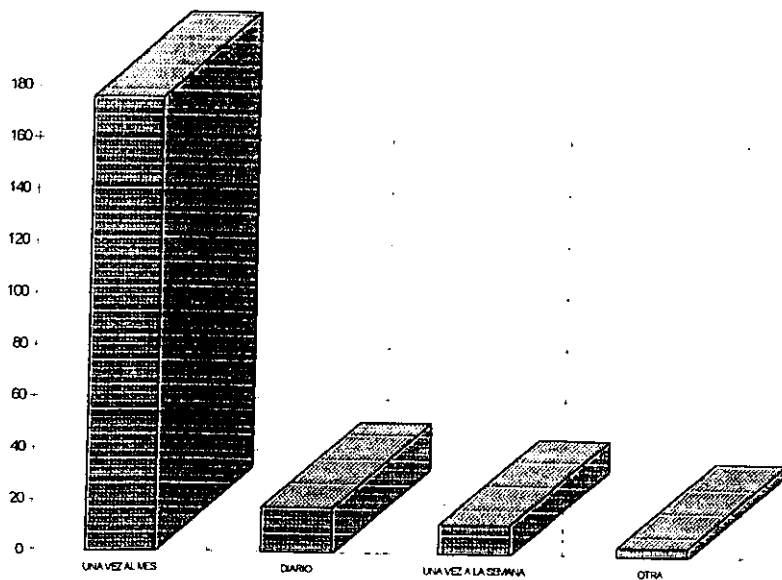
biblioteca de la Ibero, el sexto lugar para la biblioteca de la Anáhuac, en séptimo lugar quedó la biblioteca de la Salle por último como no se utilizó la opción ninguna de las anteriores quedó, en octavo lugar.

A continuación se muestra el cuadro No. 3 que resume la frecuencia de visita de los usuarios de los servicios bibliotecarios de dicha institución, que se investiga en la pregunta

**CUADRO.3 FRECUENCIA DE VISITAS A LA BIBLIOTECA
"WILFRIDO CASTILLO MIRANDA".**

OPCIONES	No. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
UNA VEZ AL MES	176	83.80%
DIARIO	18	8.57%
UNA VEZ A LA SEMANA	12	5.71%
OTRA	4	1.92%
TOTAL	210	100%

GRÁFICA 3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA BIBLIOTECA "WCM"



En la gráfica anterior se muestran las frecuencias de visita a la biblioteca por parte de los encuestados quedando el porcentaje como sigue: el 83.80% visita la biblioteca una vez al

mes; el 8.57% acude diario, el 5.71% acude una vez a la semana y el 1.92% no tiene un patrón definido.

A continuación se muestra el cuadro que contiene la distribución de frecuencias de las respuestas que los encuestados dieron para evaluar cada uno de los servicios que presta la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda".

CUADRO 4. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

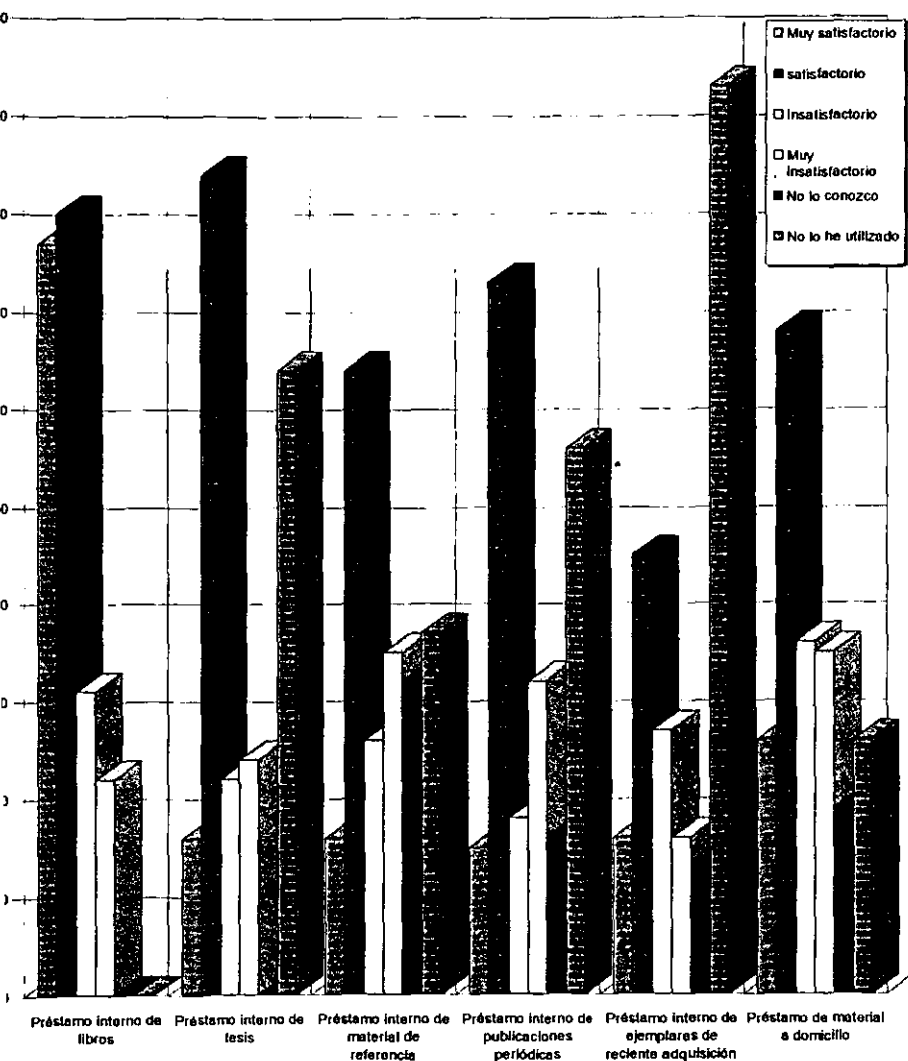
SERVICIO	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	MUY INSATISFACTORIO	NO LO CONOZCO	NO LO HE UTILIZADO
Autoservicio de fotocopiado.	19	61	26	9	39	56
Devolución de material con credencial.	33	85	23	6	21	42
Devolución de material sin credencial.	14	45	49	29	13	60
Devolución de material sin sistema de cómputo.	15	23	58	45	14	55
Préstamo de cubículos de estudio intergrupales.	18	80	15	8	17	72
Expedición de credenciales	24	110	17	6	2	49
Reposición de credencial.	15	36	54	7	13	85
Resello de credencial	21	86	16	8	14	64
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de libros.	25	85	53	47	0	0
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de tesis.	13	35	33	11	39	79
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de publicaciones periódicas.	8	20	38	16	45	83
Servicios especializados.	12	27	31	17	50	73
Consulta del catálogo electrónico de libros a través de la página de internet	7	37	16	17	50	83
Sanitarios.	8	62	51	65	10	14
Instalaciones en general	29	134	27	11	6	3
Exhibición de nuevas publicaciones	18	85	46	18	17	25
Facilidad para localizar el material en el catálogo electrónico.	24	114	51	8	3	10
Facilidad para localizar el material en la biblioteca.	22	115	53	14	0	6
Facilidad para localizar el material en la estantería.	21	112	61	5	4	7

El cuadro no. 5 muestra los datos expresados en porcentaje presentados en el cuadro anterior

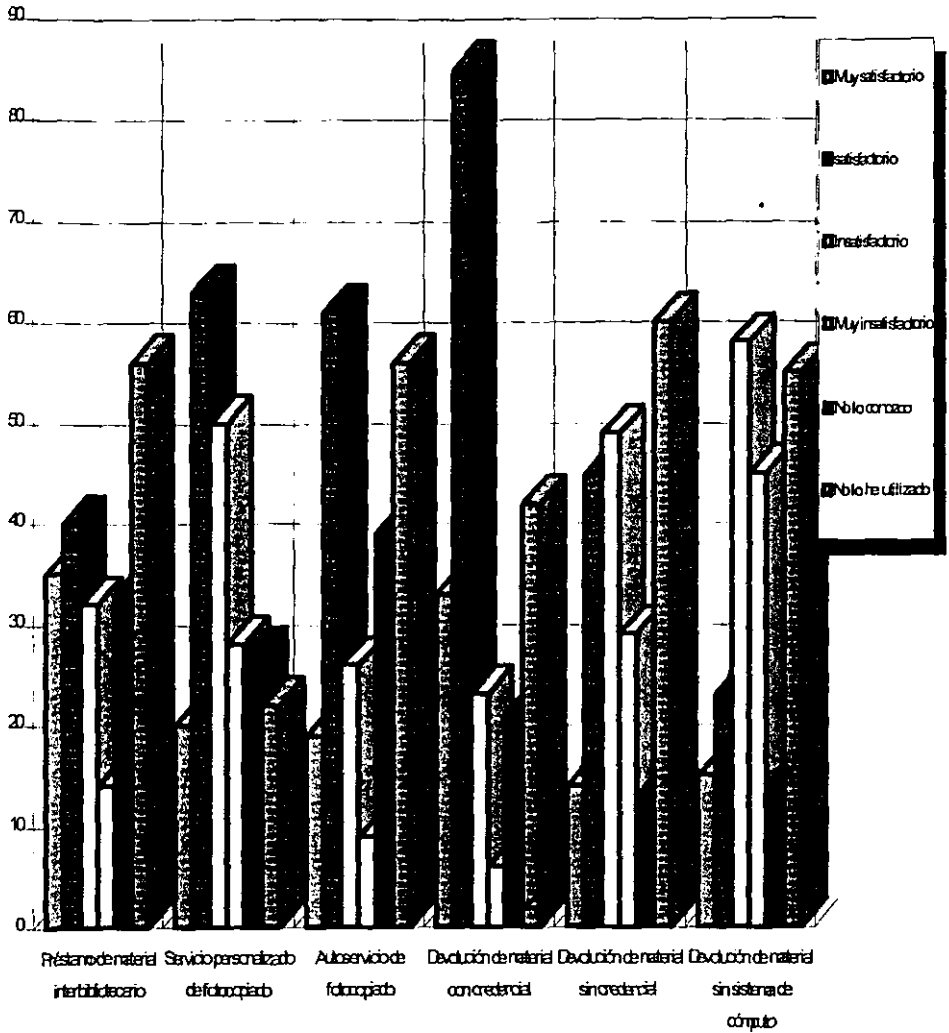
CUADRO 5. PORCENTAJES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CADA SERVICIO.

Servicio	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Insatis-Factorio	Muy insatis-factorio	No lo conozco	No lo he utilizado
Préstamo interno de libros	36.67%	38.10%	14.76%	10.48%	0.00%	0.00%
Préstamo interno de tesis.	7.62%	40.00%	10.48%	11.43%	0.00%	30.48%
Préstamo interno de material de referencia	7.62%	30.48%	12.38%	16.67%	15.24%	17.62%
Préstamo interno de publicaciones periódicas.	7.14%	34.76%	8.57%	15.24%	7.62%	26.67%
Préstamo interno de ejemplares de reciente adquisición.	7.62%	21.43%	12.86%	7.62%	6.19%	44.29%
Préstamo de material a domicilio.	12.38%	32.38%	17.14%	16.67%	9.05%	12.38%
Préstamo de material interbibliotecario.	16.67%	19.05%	15.24%	6.67%	15.71%	26.67%
Servicio personalizado de fotocopiado.	9.52%	30.00%	23.81%	13.33%	12.86%	10.48%
Autoservicio de fotocopiado.	9.05%	29.05%	12.38%	4.29%	18.57%	26.67%
Devolución de material con credencial	15.71%	40.48%	10.95%	2.86%	10.00%	20.00%
Devolución de material sin credencial	6.67%	21.43%	23.33%	13.81%	6.19%	28.57%
Devolución de material sin sistema de cómputo.	7.14%	10.95%	27.62%	21.43%	6.67%	26.19%
Préstamo de cubículos de estudio intergrupales	8.57%	38.10%	7.14%	3.81%	8.10%	34.29%
Expedición de credenciales.	11.43%	52.38%	8.10%	2.86%	1.90%	23.33%
Reposición de credencial.	7.14%	17.14%	25.71%	3.33%	6.19%	40.48%
Resello de credencial.	10.00%	40.95%	7.62%	3.81%	6.67%	30.95%
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de libros.	11.90%	40.48%	25.24%	22.38%	0.00%	0.00%
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de tesis	6.19%	16.67%	15.71%	5.24%	18.57%	37.62%
Uso del catálogo electrónico para búsqueda de publicaciones periódicas.	3.81%	9.52%	18.10%	7.62%	21.43%	39.52%
Servicios especializados	5.71%	12.86%	14.76%	8.10%	23.81%	34.76%
Consulta del catálogo electrónico de libros por internet.	3.33%	17.62%	7.62%	8.10%	23.81%	39.52%
Sanitarios.	3.81%	29.52%	24.29%	30.95%	4.76%	6.67%
Instalaciones en general.	13.81%	83.81%	12.86%	5.24%	2.86%	1.43%
Exhibición de nuevas publicaciones.	8.57%	40.48%	21.90%	9.52%	7.62%	11.90%
Facilidad para localizar el material en el catálogo electrónico	11.43%	54.29%	24.29%	3.81%	1.43%	4.76%
Facilidad para localizar el material en la biblioteca.	10.48%	54.76%	25.24%	6.67%	0.00%	2.86%
Facilidad para localizar el material en la estantería.	10.00%	53.33%	29.04%	2.38%	1.90%	3.33%

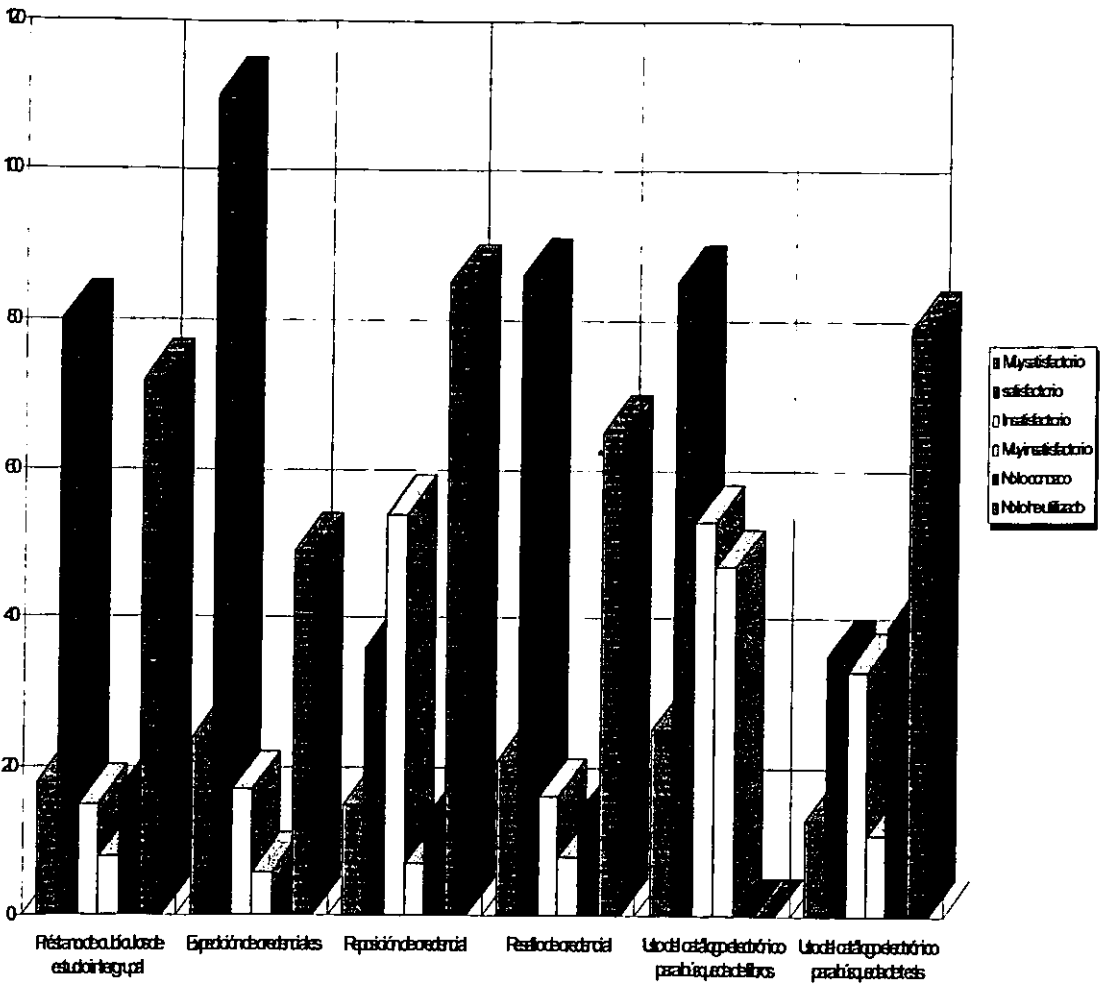
GRÁFICA 5. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CADA SERVICIO



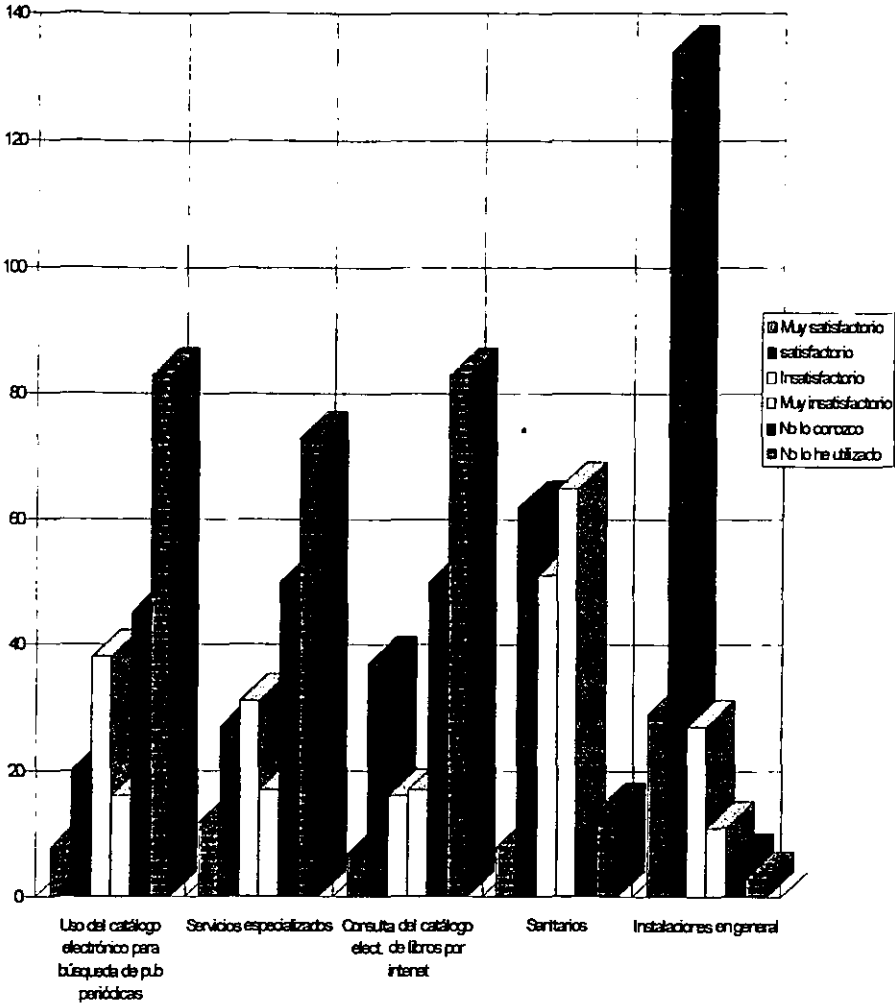
GRÁFICA 7. CONTINUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CADA SERVICIO



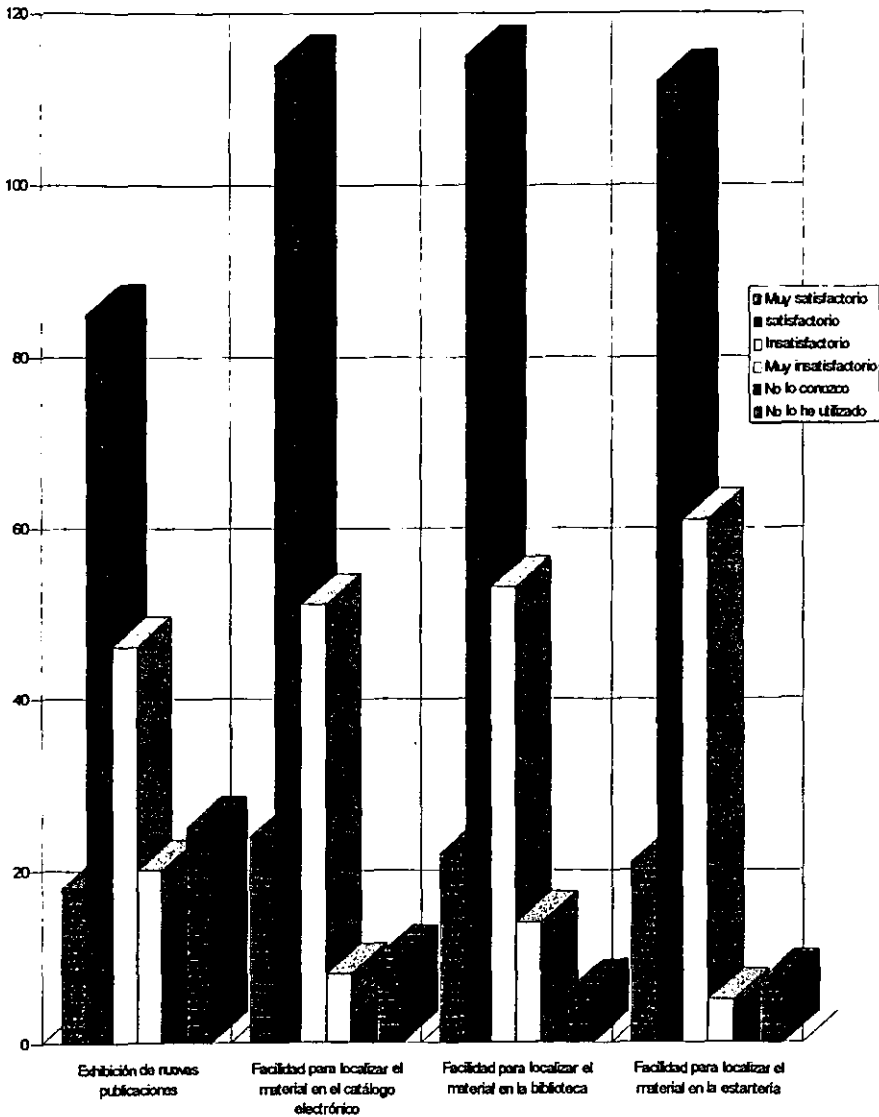
GRÁFICA 7. CONTINUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CADA SERVICIO



GRÁFICA 8. CONTINUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CADA SERVICIO



GRÁFICA 9. CONTINUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE CADA SERVICIO



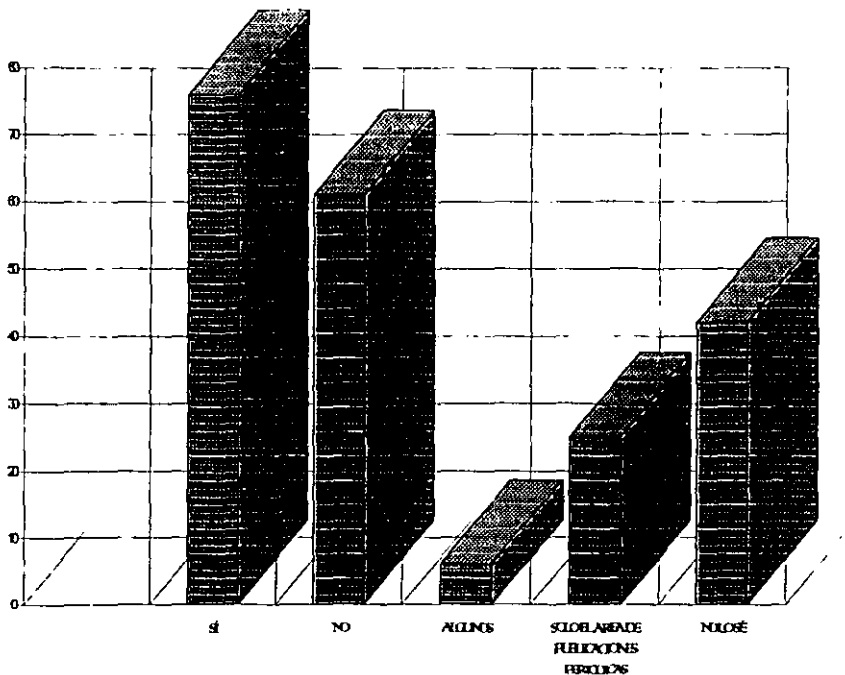
Las gráficas anteriores muestran que los usuarios consideran que el préstamo interno de libros es satisfactorio, obteniendo el 38.10% de opiniones. El préstamo interno de tesis obtuvo un 40% de respuestas como un servicio satisfactorio. El préstamo interno de publicaciones periódicas igualmente obtuvo un grado satisfactorio consiguiendo el 34.76%. El préstamo interno de ejemplares de reciente adquisición es un servicio no utilizado por los usuarios obteniendo el 44.29% de respuesta en la categoría mencionada. El préstamo de material a domicilio resultó satisfactorio obteniendo el 32.38% de respuestas. El préstamo de material interbibliotecario no es utilizado por el 26.67% de los encuestados. El servicio personalizado de fotocopiado es considerado satisfactorio por el 30% de los encuestados. El autoservicio de fotocopiado es satisfactorio obteniendo el 30% de respuestas. La devolución de material con credencial resultó ser satisfactoria para el 40.48% de los entrevistados. En cuanto a la devolución de material sin credencial al 28.57% de los encuestados no lo ha utilizado. La devolución de material sin sistema de cómputo resultó insatisfactoria para el 27.62% de los encuestados. El préstamo de cubículos para estudio intergrupar es satisfactorio consiguiendo el 38.10%. El servicio de expedición de credenciales obtuvo un alto porcentaje de satisfacción con el 52.38%. La reposición de credencial no ha sido utilizada por el 40.48% de los entrevistados. El uso del catálogo electrónico para búsqueda de libros es satisfactorio para el 40.48% de la población entrevistada. El uso del catálogo electrónico para búsqueda de tesis no ha sido utilizado por el 37.62% de los encuestados. El uso del catálogo electrónico para búsqueda de publicaciones periódicas tampoco es utilizado por el 37.62% de los encuestados. Los servicios especializados no son utilizados por el 34.76% de los encuestados. La consulta del catálogo electrónico de libros por internet no es utilizada por el 39.52% de los encuestados. Los servicios sanitarios son considerados muy insatisfactorios por el 30.95% de los encuestados. La opinión del 63.81 % de los entrevistados considera que las instalaciones en general son satisfactorias. La exhibición de nuevas publicaciones es satisfactoria para el 40.48% de los usuarios. La facilidad para localizar el material en el catálogo electrónico es satisfactoria para el 54.29% de los encuestados. La facilidad para localizar el material en la biblioteca es satisfactoria para el 54.76% de los encuestados. La facilidad para localizar el material en la estantería es satisfactoria para el 53.33% de los encuestados.

En el siguiente cuadro, el número seis muestra el porcentaje de respuestas para identificar el grado de actualidad del material con el que cuenta la biblioteca y que los usuarios utilizan.

CUADRO 6. GRADO DE ACTUALIDAD DEL MATERIAL QUE SE ENCUENTRA EN LA BIBLIOTECA "WCM".

OPCIONES	NO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	76	36.19%
NO	61	29.05%
ALGUNOS	6	2.86%
SÓLO EL ÁREA DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	25	11.90%
NO LO SE	42	20%
TOTAL	210	100%

GRÁFICA 10. DE IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE ACTUALIDAD DEL MATERIAL QUE SE ENCUENTRA EN LA BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"



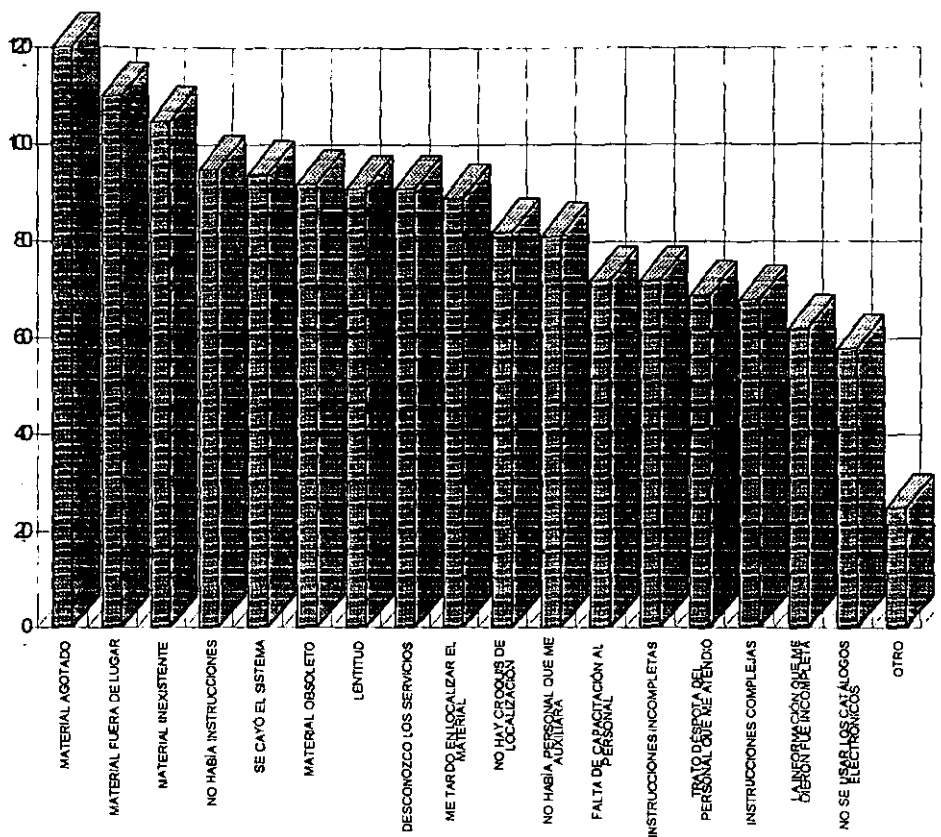
La gráfica anterior muestra que el número de personas que opinan que el material de la biblioteca está actualizado es el 36.19%; el que opina que no lo está es el 29.04%; los que opinan que no lo saben son el 20%; los que opinan que solo algunos de ellos lo están son el 2.86% y por último los que opinan que sólo el área de publicaciones periódicas lo está son el 11.91%.

En el siguiente cuadro, el número siete se muestra el orden de las principales causas por las que los encuestados se sintieron incómodos con los servicios que utilizaron.

CUADRO 7. TABLA DE PORCENTAJES PARA CADA RAZÓN DE INCOMODIDAD QUE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA DIVISION DE POSGRADO MANIFESTARON EN LOS CUESTIONARIOS.

RAZONES	NO. RESPUESTAS	PORCENTAJE	LUGAR
Material agotado	120	8.13%	1º
Material fuera de lugar	110	7.45%	2º
Material inexistente	105	7.11%	3º
No había instrucciones	95	6.43%	4º
Se cayó el sistema	94	6.36%	5º
Material obsoleto	92	6.23%	6º
Lentitud	91	6.16%	7º
Desconozco los servicios	91	6.16%	8º
Me tardo en localizar el material	89	6.02%	9º
No hay croquis de localización	82	5.55%	10º
No había personal que me auxiliara	81	5.48%	11º
Falta de capacitación al personal	72	4.87%	12º
Instrucciones incompletas	72	4.87%	13º
Trato déspota del personal que me atendió	69	4.67%	14º
Instrucciones complejas	68	4.60%	15º
La información que me dieron fue incompleta	62	4.20%	16º
No se usar los catálogos electrónicos	58	3.92%	17º
Otro	25	1.69%	18º

GRÁFICA 11. PRINCIPALES CAUSAS DE INCOMODIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



La gráfica anterior muestra que las principales causas que provocan insatisfacción a los usuarios de los servicios de la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" fue encontrar el material agotado, que los libros no estén clasificados correctamente ó que no se encuentren disponibles en el acervo. Las demás razones pertenecen a su mayoría a problemas para localizar el material, tanto en los catálogos electrónicos, como en los pasillos y estantes de la biblioteca.

Con lo anterior se concluye con el análisis y los resultados de la información, en la siguiente parte se desarrollan las conclusiones a las que se llegó con la información que se obtuvo. También se presentan las recomendaciones que se sugiere se apliquen para la resolución de las principales quejas, sugerencias y comentarios que los usuarios redactaron en su cuestionario.



CONCLUSIONES.

Conforme a los resultados obtenidos, se tiene la certeza de que la hipótesis de trabajo quedo comprobada, es decir, los usuarios están satisfechos con los servicios bibliotecarios, a pesar de que ofrecen algunas sugerencias para hacerlos aún más eficientes. En cuanto a la comprobación de las hipótesis alternativas, se concluye lo siguiente:

- Se considera que aún los servicios de la biblioteca no son obsoletos, pero es conveniente prever la incorporación de servicios de internet y cd. rooms con la información de catálogos y temas administrativos de actualidad.
- Se encontró que la difusión de los servicios de autofotocopiado y el de diseminación de información (que consiste en apoyar a los usuarios en sus búsquedas en internet de información específica y difícil de conseguir); es pobre y por esa razón tienen un índice bajo de rotación.
- Los servicios que ofrece la biblioteca "Wilfrido Castillo Miranda" aún cubren las necesidades prioritarias de sus usuarios, sin embargo algunos de ellos empiezan a mostrar inquietudes por las nuevas vías de acceso a la información como el internet y los cd rooms.
- Por último se considera que la UNAM pasa un momento de desajuste económico por lo que no se puede saber si se encuentra en condiciones de modernizar sus equipos.

A modo de resumen, las principales inquietudes que los usuarios manifestaron en los cuestionarios respecto a los factores que se evaluaron de los servicios en cada pregunta se considera que la diversidad de materiales es un tanto deficiente, debido a que en el cuadro 6, se puede observar que los encuestados comentaron que se sienten molestos debido a que el material que hay en la biblioteca no esta suficientemente actualizado, o bien, cuando lo buscan se encuentra agotado o no existe, por lo tanto no se tiene una amplia diversidad de material, así como tampoco suficientes ejemplares de cada libro ni suficientes temas tampoco.

Respecto al segundo factor a evaluar, es decir, la facilidad para obtener la información que busca el usuario; se tiene que las principales quejas reflejadas en el cuadro7, son que el material se encuentra fuera de lugar o mal clasificado, que no había instrucciones de uso para el equipo de cómputo, además que es difícil localizar el pasillo de acuerdo a la clasificación ya que no hay un croquis de localización visible y tampoco hay señalamientos con las clasificaciones de cada anaquel.

En cuanto al tercer factor a evaluar, es decir, la vigencia del material que conforma el acervo de la biblioteca, existe también algunas quejas al respecto, debido a que sobre todo en el área de la hemeroteca se recibieron comentarios de que algunas revistas se discontinuaron o bien algunas otras no se adquieren con suficiente rapidez como son los Diarios de la Federación.

Por último el cuarto factor que es el de la cordialidad que ofrecen los empleados a los usuarios se obtuvieron muy pocas quejas, sin embargo es necesario comentar que la mayoría de las personas encuestadas hicieron el comentario verbal de que porqué razón no

se hacia una evaluación similar en la biblioteca "Alfredo Adam Adam", ya que ellos en su mayoría son exalumnos y consideran que hace falta. En respuesta a lo anterior se consideró que era más importante evaluar la biblioteca de la División de Posgrado por estar dirigida a usuarios con necesidades de información mayores y de servicios más complejos.

Sin embargo se obtuvieron resultados satisfactorios en general, ya que la mayoría de los usuarios son alumnos (84.76%), y su frecuencia de visita es en su mayoría es de una vez al mes (83.80%).

También es necesario considerar con interés, la falta de conocimiento o utilización por parte de los usuarios de algunos de los servicios con que cuenta la biblioteca, lo que resulta un tanto preocupante, ya que están siendo desperdiciados y que nuevamente se mencionan; como son como el servicio especializado de búsqueda de información, la consulta de los catálogos vía Internet, los nuevos catálogos para búsqueda de tesis y publicaciones periódicas, préstamo de cubículos para estudio intergrupar, y el autoservicio de fotocopiado.

Por otra parte tomando en consideración que la biblioteca como un sistema dinámico que recibe insumos, procesa y genera servicios, afecta el medio ambiente que la rodea, y cabe recalcar que es necesario hacer evaluaciones periódicamente, lo que permitirá a sus coordinadores obtener "fotografías" de su desempeño y encontrar formas de proporcionar servicios bibliotecarios más dinámicos a sus usuarios.

La evaluación es un elemento esencial en el manejo exitoso de cualquier empresa y las bibliotecas no son la excepción. El crecimiento saludable implica adaptación a las condiciones cambiantes y la adaptación implica evaluación para determinar que cambio es necesario realizar y como puede llevarse a cabo de la mejor manera, tomando en cuenta que la evaluación de un servicio de información, es estéril a menos de que se realice con el objetivo de identificar medios para su mejor desempeño, por lo tanto a continuación se presentan las recomendaciones que se sugiere se pongan en práctica para dar solución a los principales comentarios, opiniones y quejas que los encuestados expresaron en los cuestionarios.

RECOMENDACIONES.

Para facilitar la lectura, se separarán las recomendaciones que se sugieren se lleven a cabo para darle solución a las peticiones que los usuarios manifestaron en el cuestionario que se les aplicó.

- Proporcionar un folleto para orientar sobre todos los servicios que ofrece la biblioteca "WCM".
- Colocar un buzón de quejas y sugerencias en un lugar visible de la biblioteca y cuidar de que se revise su contenido con regularidad.
- Advertir con un anuncio en la entrada de la biblioteca que los usuarios que traigan consigo libros de la biblioteca de la FCA, deben de pedir una contraseña al salir.

- En cuanto al punto anterior sería conveniente que más adelante se piense que en lugar de dar una contraseña, se cancele el último sello del libro que se pidió para préstamo y se le ponga un nuevo sello.
- Conseguir los diarios oficiales de la federación todos los días.
- Actualizar parte del material que hay en la biblioteca y ampliar el material de la sala de referencia.
- Que no permitan sacar libros maltratados, mejor revisar el material cuando es entregado y si viene dañado no quedará duda que la persona que lo posee lo dañó y así evitar mal entendidos.
- Aumentar la capacidad del equipo de cómputo porque es lento y la demanda es alta.
- Colocar ejemplares de los libros de reciente adquisición en la estantería.
- Advertir a los usuarios a través de carteles en la entrada o salida que no se puede volver a entrar a la biblioteca con el libro que se pidió para préstamo, porque se cancelará el préstamo.
- Colocar el material devuelto rápidamente de en la estantería.
- Adquirir más equipo de cómputo para colocarlo en otras áreas de la biblioteca y agilizar la localización del material en los catálogos electrónicos.
- Elaborar un croquis de localización suficientemente visible y legible en la entrada de la biblioteca.
- Adquirir sillas y mesas pequeñas para personas que trabajen individualmente.
- Marcar un área de silencio total y otra para trabajos en equipo.
- Reducir la sanción para la devolución de material sin credencial, ya que la sanción consiste en 20 días de suspensión.
- Buscar la manera de que el horario de comida de la persona que saca las copias sea cubierta por alguien más, podría pedirse personal de la persona que tiene el servicio conccionado.
- Arreglar lo más pronto posible las instalaciones de los servicios sanitarios porque si no se va a impregnar el olor a orina en los pasillos del edificio en donde se ubica la biblioteca, como ya ocurrió en los pasillos de la Facultad de Contaduría y Administración.
- Mejorar la capacitación para los empleados de servicios especiales y publicaciones periódicas, ya que no es muy clara la explicación que ofrecen de lo que ellos pueden hacer por el usuario, lo anterior se extrajo de la queja de algunos usuarios que comentan que las veces que han necesitado información fueron inútiles las vueltas que dieron porque no sabían nada sobre el tema. (NOTA: ninguno de los encuestados especificó que tipo de información necesitaba).
- Elaborar una base de datos sobre el contenido de las revistas existentes en el área de material hemerográfico.
- Adquirir publicaciones de la editorial EDACSA.
- Adquirir uno ó más ejemplares de cada uno de los libros que solo se tiene un ejemplar, ya que al prestarlo o utilizarlo otro usuario da la impresión de que no se cuenta con el material en la biblioteca.
- Buscar la forma de ponerse de acuerdo con todos los profesores de cada grupo de estudiantes de la División de Posgrado, para que al finalizar el curso se propongan libros de interés para el área de conocimiento que se impartió y después sortearlos para que cada grupo adquiera dos ejemplares del libro seleccionado y se done a la biblioteca.

BIBLIOGRAFÍA, HEMEROGRAFÍA Y SITIOS DE INTERNET.

- STANTON, Etzel y Walter, *Fundamentos de Marketing*, México, Mc Graw Hill, 1992.
- FISCHER, Laura y Navarro Alma, *Introducción a la investigación de mercados*, Mc Graw Hill, México, (2ª ed), 1990.
- COWELL, Donald W., *Mercadeo de Servicios*, Colombia, Legis Editores, 1991.
- PAYNE, Adrián, *La esencia de la mercadotecnia de servicios*, México, Prentice Hall, 1996.
- COLUNGA, Dávila Carlos, *La Administración del 3er milenio, Diccionario Temático*, México, Panorama, 1996.
- STANTON, Etzel y Walker, *Fundamentos de Marketing*, México, Mc Graw Hill, 1992.
- BARAJAS, Medina Jorge, *Curso introductorio a la Administración*, México, Trillas, 1990.
- MÉNDEZ, Morales José Silvestre, *La Empresa y la Economía*, México, Mc Graw Hill, (4ª ed), 1989.
- REAL, Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española*, Madrid, La academia, (19ª ed), 1970.
- ANUIES, *La evaluación de la educación superior en México*, México, Anuiés, 1984.
- LANCASTER, Frederick Wilfrid, *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*, México, Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, 1983.
- MÉNDEZ, Morales José Silvestre, *Fundamentos de Economía*, México, Mc Graw Hill, (4ª ed), 1990.
- MASLOW, Abraham, *Motivación y personalidad*, México, Díaz de Santos, 1987.
- STANTON, J. William, et al, *Fundamentos de Marketing*, México, Mc Graw Hill (9ª ed), 1992.
- UNAM, *Algo Más*, Gaceta de la Facultad de Contaduría y Administración, México, Fondo editorial de la FCA-UNAM, Noviembre de 1998, No. 18.
- WEIERS, Ronald, *Investigación de Mercados*, México, Prentice Hall, 1986.
- AAKER, A. David, Day George, *Investigación de Mercados*, México, Mc Graw Hill, (2ª ed), 1989.

UNAM, *Memorias de la facultad de Contaduría y Administración 1981-1989*, Fondo editorial de la FCA-UNAM, México, 1989.

UNAM, *Algo Más*, Gaceta de la Facultad de Contaduría y Administración, México, Fondo editorial de la FCA-UNAM, Marzo del 2000, No. 41.

DIRECCIÓN, General de Bibliotecas, *Ven y utiliza los servicios y recursos de tu biblioteca*, México, UNAM, 1999.

LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA, México, UNAM, 1991.

Dirección en Internet: Servicios. <http://www.unam.edu>

Dirección en Internet: Dirección General de Bibliotecas. <http://www.dgbiblio.unam.mx>

Dirección en Internet: Organización. <http://www.fca.unam.mx>