



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA**

**EVALUACION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE  
PRESTAMO DE LA BIBLIOTECA DEL  
CCH AZCAPOTZALCO**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA**

**P R E S E N T A**

**ALEJANDRO CARBAJAL VELAZQUEZ**



**ASESOR: LIC. MIGUEL ANGEL AMAYA RAMIREZ**  
COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



**CIUDAD UNIVERSITARIA**

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
U.N.A.M.**

**2005**

**0346519**



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.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Alexandro Carbajal Velazquez

FECHA: 05/08/05

FIRMA: [Firma manuscrita]

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios todo poderoso, por darme entendimiento y paciencia que fueron la clave para poder terminar este trabajo de investigación.*

*A mi madre que me ayuda diariamente y aprueba mi superación personal y profesional.*

*A mi padre por la ayuda que me ha brindado durante mi desarrollo como estudiante y ahora como profesionalista.*

*A mis hermanos y hermanas por estar a mi lado, que junto con mis padres representan una fuente de motivación para alcanzar mis metas.*

*A mis sobrinas, por convertirme en el tío más feliz de ciudad universitaria.*

*A mi asesor de tesis, por la orientación brindada durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.*

*A mis sinodales que enriquecieron este trabajo de investigación con sus aportaciones.*

*A los bibliotecarios y coordinador de la Biblioteca del CCH Azcapotzalco que me apoyaron en todo momento.*

*En general a toda la gente que me brindo su apoyo y estuvo involucrada con el tema desarrollado en la presente tesis.*

**MUCHAS GRACIAS**

## DEDICATORIAS

*Quiero dedicar con mucho cariño y amor la presente tesis  
a mi padre, espero que le guste.*

*Dedico también con mucho cariño y amor la presente tesis  
a mi madre, espero sea de su agrado.*

*Así mismo dedico y comparto con mis hermanos, hermanas y  
sobrinas este logro, esperando les sea de utilidad.*

*Por otra parte dedico este documento a mi cuñado y  
mi cuñada que siempre están al pendiente de mí,  
¡ojalá! disfruten su lectura.*

*Dedico muy en especial este humilde impreso a la  
Universidad Nacional Autónoma de México,  
que es sin duda mi segunda casa.*

*Por último, dedico esta tesis a todos mis compañeros y  
compañeras de trabajo que me quieren y confían  
en mí.*

*Espero contribuir al desarrollo y grandeza de nuestra  
Honorable Institución y de las personas  
antes mencionadas.*

## TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	i
DEDICATORIAS.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	v

### CAPITULO I

#### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

1.1 Definición.....	1
1.2 Objetivos.....	4
1.3 Usuarios.....	7
1.4 Personal.....	10
1.5 Servicios.....	12
1.6 Colecciones.....	19

### CAPITULO II

#### EVALUACIÓN

2.1 Definición.....	21
2.2 Objetivos.....	24
2.3 Tipos de evaluación.....	25
2.4 Programas, métodos y técnicas de evaluación.....	28
2.5 Indicadores y criterios de evaluación.....	32
2.6 Evaluación de la calidad en el servicio de préstamo.....	34

## **CAPITULO III**

### **BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO**

3.1 Antecedentes del CCH.....	41
3.2 Descripción de la biblioteca del CCH Azcapotzalco.....	46
3.3 Objetivos de la biblioteca del plantel.....	49
3.4 Personal.....	52
3.5 Usuarios.....	57
3.6 Colecciones.....	61
3.7 Servicios.....	67

## **CAPITULO IV**

### **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LA BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO**

Objetivos.....	71
Hipótesis.....	71
Métodos y técnicas de evaluación.....	72
Criterios e indicadores de evaluación.....	73
Situación actual en torno al servicio de préstamo.....	74
Recopilación, análisis e interpretación de datos.....	78
Discusión de los resultados.....	96
Conclusiones.....	101
Propuestas.....	102

OBRAS CONSULTADAS.....	104
------------------------	-----

## **ANEXOS**

## INTRODUCCIÓN

En una biblioteca pública, privada, especializada o universitaria la parte dinámica y atractiva la conforman los servicios bibliotecarios, específicamente aquellos que están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los servicios bibliotecarios que se brindan son fundamentales, ya que vinculan al usuario con el personal y la colección de la biblioteca.

Satisfacer las demandas de material documental y las necesidades de información de la comunidad a la que sirven, son objetivos principales que la biblioteca deberá cumplir con los servicios bibliotecarios.

Son tres los servicios básicos que se brindan para satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios: servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario.

En una biblioteca universitaria los servicios antes mencionados son elementales para apoyar y complementar la formación académica de los alumnos, así como las tareas de investigación y docencia de los maestros, dichos servicios se deben vigilar para que satisfagan los requerimientos de la universidad y de sus programas o planes de estudio.

En la Universidad Nacional "La biblioteca tiene como objetivo apoyar los programas docentes, así como difundir la cultura, a través de un conjunto de acciones académicas, técnicas y administrativas mediante las cuales se selecciona, adquiere, procesa, sistematiza, almacena, difunde, circula, controla y preserva el material biblio-hemerográfico, audiovisual y en general todo material, objeto, vehículo o forma que proporcione información para coadyuvar con los fines sustantivos de la UNAM."<sup>1</sup>

Es decir que: "En el contexto universitario la biblioteca tiene como objetivo apoyar de manera real, sistemática y efectiva, los planes y programas académicos de su comunidad mediante sus colecciones y servicios."<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ven a tu biblioteca. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1991. p. 6

<sup>2</sup> Ven y utiliza los servicios y recursos de tu biblioteca. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1998. p. 9

En el caso de la UNAM, las bibliotecas juegan un papel muy importante en la vida de la Universidad, ya que son valiosos recursos que apoyan a un sistema educativo complejo en sus diferentes niveles académicos como lo es el nivel técnico, bachillerato, licenciatura y postgrado. Además contribuyen con la Universidad para que ésta lleve a cabo sus funciones de investigación, docencia y difusión de la cultura.

No obstante, en muchas ocasiones la calidad con que se brinda un servicio no se toma en cuenta debido a que no hay quejas o sugerencias de los usuarios, dando por hecho que todo está marchando correctamente.

Para que esto no suceda y la biblioteca pueda asegurar el logro de sus objetivos es recomendable una constante evaluación ya sea de toda la biblioteca o de alguna parte de ella, como puede ser el servicio de préstamo en sus tres modalidades interno, externo e interbibliotecario.

En este contexto la evaluación tiene dos objetivos esenciales: Detectar errores y propiciar estrategias para mejorar la prestación del servicio de préstamo; la práctica evaluativa formula juicios de valor sobre la base de un criterio preestablecido.

La evaluación es un sistema que nos permite valorar y analizar una situación dada; en el caso de los servicios la evaluación esta relacionada con las expectativas y percepciones de los usuarios y con las acciones que se deben tomar para satisfacerlas.

Para Van House<sup>3</sup>, la evaluación "consiste en comparar <qué es> con [lo] <qué debe ser>, además de que es un ejercicio de juicio."

La evaluación es un elemento importante para la toma de decisiones, pues a través de ésta se obtienen datos importantes para determinar que estrategias son las más apropiadas para obtener los resultados deseados.

Existen diversos métodos y técnicas para llevar a cabo una evaluación, la selección de uno de estos métodos o técnicas va a depender del objetivo que se intente alcanzar.

---

<sup>3</sup> VAN HOUSE, Nancy A. Measuring academic library performance : a practical approach, Chicago : ALA, 1990. p. 3

En una biblioteca se encuentran diferentes aspectos susceptibles a evaluar, como son los servicios de préstamo o la calidad del mismo servicio.

Algunos autores como Orr, señalan que los dos aspectos importantes del servicio bibliotecario que necesitan evaluarse son su **calidad** y su **valor**. La **calidad** debe medirse en términos de la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios a los que intenta servir; y el **valor** se mide en términos de los beneficios derivados de su uso, considerados por los que proporcionan el servicio.

La Real Academia de la Lengua Española define calidad como: "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor."<sup>4</sup>

La calidad del servicio puede medirse en términos de satisfacción del usuario; ésta puede ser interpretada como una reacción emocional positiva por haber obtenido lo que se esperaba o en el mejor de los casos como la aprobación de un servicio que cubrió nuestras necesidades de información.

Uno de los recursos más utilizados para recabar la opinión de usuarios es la aplicación de un cuestionario; los estudios de opinión de los usuarios respecto a la calidad del servicio de préstamo que reciben es importante ya que permite conocer lo que piensan los usuarios acerca de éstos.

Para conocer el nivel de calidad en el servicio de préstamo de la biblioteca del CCH Azcapotzalco se aplicaron cuestionarios a una muestra representativa de los usuarios reales, resultando una técnica sencilla y económica.

La evaluación de la calidad en el servicio de préstamo de la biblioteca del CCH Azcapotzalco se complementa con una sólida investigación documental en tres capítulos, el primer capítulo esboza un panorama muy general de la biblioteca universitaria, mientras que el segundo capítulo aborda de manera muy general el proceso de evaluación; el tercer capítulo expone datos históricos y características generales de la biblioteca del CCH Azcapotzalco; en el cuarto capítulo se presenta el programa de evaluación y el informe final; la parte destinada a los anexos muestra los planos de localización de la biblioteca, organigramas del plantel, el cuestionario aplicado a los usuarios y las graficas que nos ayudarán a comprobar el supuesto fundamental.

De la evaluación realizada se derivan propuestas para el mejoramiento del servicio de préstamo y de la biblioteca.

---

<sup>4</sup> DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. España : Real Academia Española, 2001. p. 273

## CAPÍTULO I

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### 1.1 DEFINICIÓN

"Desde el punto de vista técnico, podríamos definir la biblioteca diciendo que es una colección de libros más o menos numerosa y selecta, catalogada de acuerdo con un sistema dado y puesta a disposición de los estudiosos para su consulta. Tiene un doble fin esencial: conservar los libros y facilitar su uso a los lectores. A pesar de la remota antigüedad de la escritura y de la existencia de colecciones de tabletas de barro, hojas de papiro y rollos de pergamino, la biblioteca, tal como hoy la concebimos, data de la época del renacimiento, en que tiene lugar la invención de la imprenta y la utilización del papel para fabricar el libro moderno."<sup>1</sup>

"La biblioteca tiene por objeto conservar, difundir y transmitir el conocimiento. Para ello selecciona, adquiere, organiza, almacena, promueve, interpreta, presta, reproduce, controla, e incluso descarta, materiales bibliográficos, micro formas y audiovisuales."<sup>2</sup>

De lo anterior se puede entender que la biblioteca es un recinto bibliográfico diseñado para garantizar y facilitar el acceso a la información y al conocimiento, mediante la selección y adquisición de una gran colección de libros, preservándolos ordenadamente para ponerlos a disposición de los interesados en consultarlos.

"Hasta el siglo XVIII se usó más la palabra librería como sinónimo de biblioteca, expresión que hoy subsiste únicamente en los pueblos de habla inglesa, que la denominan library."<sup>3</sup>

Otro concepto básico es el que se indica en el Diccionario de Bibliotecología de Domingo Buonocore que dice: "Biblioteca. (Del Lat. *Biblio*, libro y *theke*, caja) En el genuino sentido etimológico del vocablo, biblioteca significa guarda o custodia de los libros [...]"<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> BUONOCORE, Domingo. Diccionario de Bibliotecología. 2ª ed. Aumentada. Buenos Aires : Marymar, 1978. p. 73-74

<sup>2</sup> GARZA MERCADO, Ario. Función y forma de la biblioteca universitaria. México : El Colegio de México, 1977. p. 5

<sup>3</sup> *Ibidem*.

<sup>4</sup> BUONOCORE, Domingo. *Ibidem*. p. 73

El significado que proviene del Latín Biblio = Libro, Theke = Caja, fue utilizado correctamente tiempo atrás, pero hoy en día puede dar una idea muy vaga de lo que es realmente la biblioteca.

“Desde un punto de vista práctico, la biblioteca es un centro que proporciona la información y el conocimiento necesarios para que el lector adquiera lo que le sea útil y productivo.”<sup>5</sup>

La biblioteca ha sido concebida de diversas maneras, precisando de alguna u otra forma que adquiere, conserva, difunde y transmite el conocimiento a todo tipo de persona que sepa leer; es un gran apoyo en el ámbito personal, público, privado, escolar, universitario, etc.

Si bien es cierto que la biblioteca es el lugar donde se organiza, conserva y difunde el conocimiento y la información impresa en libros, hoy día es común tener una biblioteca que facilite el acceso a publicaciones periódicas a través de la hemeroteca, que es sin duda una parte pequeña dentro de la biblioteca diseñada para tal fin; así mismo se puede apreciar que las bibliotecas se tipifican según los usuarios a que sirven y a su rol dentro de la sociedad.

“Cada tipo de biblioteca cumple, en una forma distinta, con el propósito de conservar, difundir y transmitir el conocimiento. La biblioteca universitaria está avocada a hacerlo mediante el apoyo que debe prestar a las funciones de docencia, investigación y difusión de la institución a la que pertenece.”<sup>6</sup>

“... se han fundado bibliotecas con objetivos específicos, como son las de las escuelas primarias, secundarias y universitarias, las cuales sirven para dar servicio a estudiantes, profesores, padres de familia e investigadores.”<sup>7</sup>

Lo que si se debe tener en cuenta es que la biblioteca universitaria sirve de apoyo o complemento a las tareas académicas, docentes y de investigación, además de formar parte integral en toda institución educativa de nivel superior ya sea pública o privada.

---

<sup>5</sup> ARGUINZÓNIZ, María de la Luz. Guía de la Biblioteca : funciones y actividades. México : Trillas, 1983. p. 29

<sup>6</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op. cit, p. 8-9

<sup>7</sup> ARGUINZÓNIZ, María de la Luz.. Op. Cit. p. 19

Lasso de la Vega<sup>8</sup> señala que la biblioteca universitaria es, por tanto, la depositaria de los materiales que hacen posible la labor universitaria. Deduciendo que las enseñanzas de la propia Universidad serán más completas si ésta cuenta con una biblioteca rica en libros y revistas.

Para reforzar aún más el concepto de biblioteca universitaria se analiza la siguiente definición; "Biblioteca universitaria *University library* Institución para uso del profesorado y alumnado de una universidad. (Véase también: biblioteca escolar)"<sup>9</sup>

Y en efecto biblioteca escolar es un término genérico que podemos utilizar para definir a cualquier tipo de biblioteca que pertenezca a una institución educativa establecida oficialmente y que forme parte del Sistema Educativo Nacional. No obstante existe la necesidad de distinguir y separar todas y cada una de las bibliotecas que formen parte integral de un proyecto denominado Universidad (sea público o privado) y llamarlas bibliotecas universitarias que apoyan los planes y programas de estudio aprobados por la misma universidad.

Massa de Gil señala que: "biblioteca escolar *school library* [... es] la destinada para el uso del profesorado y alumnado de escuelas, colegios, universidades y demás centros educativos."<sup>10</sup> Tomando como base este concepto aceptaremos que las bibliotecas de escuelas primarias y las bibliotecas de universidades tienen los mismos objetivos en función al sistema educativo nacional y en función al proceso de enseñanza aprendizaje.

La biblioteca es una institución imprescindible para que la Universidad cumpla sus fines. Puede definírsela, "según la ALA, <como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento> Esta definición contiene sintéticamente algunos aspectos clave de la biblioteca universitaria. Incluye la estrecha unión que debe haber entre biblioteca y la docencia y la investigación, los dos canales principales a través de los cuales se transmite y produce el conocimiento en la Universidad."<sup>11</sup>

Dentro del gran proyecto denominado Universidad Nacional Autónoma de México se incluyó la creación y funcionamiento de Facultades, Institutos, Preparatorias y Colegios de Ciencias y Humanidades entre otras notables dependencias, las cuales forman parte integral de la propia Universidad al igual que sus bibliotecas.

<sup>8</sup> Cfr. LASSO DE LA VEGA, Javier. Manual de Biblioteconomía : organización técnica y científica de las bibliotecas. Madrid : Mayfe, 1952. p. 528

<sup>9</sup> MASSA DE GIL, Beatriz. Diccionario técnico de biblioteconomía : español-ingles. 4ª ed., corregida. México : Trillas, 1973. p. 28

<sup>10</sup> MASSA DE GIL, Beatriz. *Ibidem* p. 26

<sup>11</sup> Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1998. p. 363

Cabe mencionar que dentro de la UNAM, las diferentes dependencias que la conforman como institución de educación media y superior, le van dando toques característicos a cada una de sus bibliotecas, lo cual deriva en diferentes tipos de biblioteca universitaria, como es el caso de la Biblioteca de la Facultad de Derecho, que es una biblioteca universitaria de facultad o la Biblioteca del Colegio de Ciencias y Humanidades que es una biblioteca universitaria a nivel bachillerato al igual que todas las bibliotecas de las preparatorias de la UNAM.

## 1.2 OBJETIVOS

La educación impartida en la Universidad es parte esencial de la propia sociedad y están íntimamente ligadas; la mayoría de las veces el sistema educativo logra cambios en una sociedad exigente, competitiva y cambiante que interactúa con la misma Universidad donde se imparten todas las ramas del saber humano para lograr una superación constante en busca de un beneficio común.

La sociedad y la Universidad cuentan con un recurso valioso para desarrollarse con éxito en el ámbito profesional, dicho recurso es la biblioteca universitaria sea pública o privada.

La biblioteca universitaria por ser parte esencial del sistema educativo nacional, puede coincidir con los objetivos de las bibliotecas escolares en función del mismo sistema educativo y en función del proceso de enseñanza aprendizaje, es por eso que a continuación se presentan los siguientes objetivos de la biblioteca escolar:

“En función del sistema educativo

- ✓ Contribuir al logro de los objetivos del sistema educativo, expresado en sus políticas nacionales.
- ✓ Contribuir a lograr metas cualitativas en la educación, ofreciendo materiales requeridos por maestros y alumnos.

En función del proceso de enseñanza-aprendizaje

- ✓ Coadyuvar con los métodos educativos
- ✓ Ayudar a crear y mantener un ambiente educativo rico, variado, dinámico que estimule las innovaciones del proceso educativo.
- ✓ Contribuir de forma continua a la evaluación y al análisis de los programas y de los materiales educativos.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Modelo flexible para un sistema nacional de bibliotecas escolares. Colombia : OEA, [198?], p. 45

“La planeación de la Universidad debe preceder lógicamente, si no cronológicamente, a la planeación de la biblioteca. La planeación de ésta debe preceder a la del edificio.”<sup>13</sup>

La biblioteca universitaria tendrá que reforzar en gran medida el objetivo de la Universidad y para lograrlo “la biblioteca debe, correlativamente, llenar los objetivos siguientes:

- a) Una función primaria y utilitaria: Proveer de textos y fuentes de consulta a los estudiantes para atender los requerimientos de los planes de estudio. En este sentido la biblioteca actúa como auxiliar valioso de la enseñanza [...] b) Proveer de libros para las necesidades de la investigación de profesores y graduados [...]
- c) Proveer de libros que contribuyan a la cultura del profesional [...]<sup>14</sup>

El logro de estos objetivos dependerá de cada biblioteca, de su presupuesto, de la formación de usuarios, de la calidad de la enseñanza, etc.; en la práctica, los objetivos generales de una biblioteca universitaria serán planteados en función de sus propias metas.

*María Azucena Morales Morales* señala en su estudio de normas para bibliotecas universitarias que “...el objetivo principal de la biblioteca universitaria es ofrecer a la comunidad un buen servicio bibliotecario, para ello se requiere realizar algunas, o mejor dicho muchas actividades y éstas son el resultado de lo que se hace “detrás de los estantes y los escritorios” y todo ello se refleja en los servicios; por mencionar algunos, está: la orientación a los usuarios, préstamo a domicilio, servicio de consulta; existen otros más que brindan de acuerdo a los recursos con que cuenta la biblioteca.”<sup>15</sup>

En este orden de ideas nos damos cuenta que el objetivo general de toda biblioteca universitaria o de toda aquella que se jacte de serlo, es proveer a la comunidad del plantel el material documental necesario para el desarrollo de las actividades académicas y de investigación propias de la Universidad.

<sup>13</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op cit. p. 25

<sup>14</sup> BUONOCORE, Domingo. Op cit. p. 87

<sup>15</sup> Estudio de normas en sus más variadas aplicaciones para bibliotecas universitarias. Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb>. (05/10/05)

En la Universidad Nacional "La biblioteca tiene como objetivo apoyar los programas docentes, así como difundir la cultura, a través de un conjunto de acciones académicas, técnicas y administrativas mediante las cuales se selecciona, adquiere procesa, sistematiza, almacena, difunde, circula, controla y preserva el material biblio-hemerográfico, audiovisual y en general todo material, objeto, vehículo o forma que proporcione información para coadyuvar con los fines sustantivos de la UNAM."<sup>16</sup>

Es decir que: "En el contexto universitario la biblioteca tiene como objetivo apoyar de manera real, sistemática y efectiva, los planes y programas académicos de su comunidad mediante sus colecciones y servicios."<sup>17</sup>

Por tal motivo es preciso señalar que la biblioteca universitaria a de seguir los siguientes objetivos:

- ◇ Apoyar de manera eficiente y eficaz los planes y programas de estudio del nivel al que pertenece, para contribuir al desarrollo de personas útiles a la sociedad.
- ◇ Brindar servicios bibliotecarios de calidad a profesores, estudiantes, e investigadores y empleados de la misma universidad, para que recuperen información valiosa y útil.
- ◇ Seleccionar y adquirir material bibliográfico acorde a los planes y programas de estudio de la universidad, para fortalecer su desarrollo integral.
- ◇ Satisfacer las necesidades de información de sus usuarios
- ◇ Proveer de material documental a sus usuarios, para la realización de sus tareas ya sean recreativas, de investigación o docencia.
- ◇ Normalizar la actividad bibliotecaria, mediante la creación o adopción de reglamentos, políticas y procedimientos, para evaluar los servicios que brinda.
- ◇ Seguir políticas, normas y procedimientos de la propia universidad para ayudarla a alcanzar sus objetivos.

---

<sup>16</sup> Ven a tu biblioteca. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1991. p. 6

<sup>17</sup> Ven y utiliza los servicios y recursos de tu biblioteca. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1998. p. 9

Es importante tener en cuenta que la biblioteca universitaria depende de factores externos e internos para el logro de sus objetivos, tales como: financiamiento, enfoque educativo, problemas sociales, etc., sólo por mencionar algunos. No obstante, a los obstáculos que pueda enfrentar, la biblioteca puede tener éxito si cuenta con personal que posea espíritu de servicio, pero sobre todo si cuenta con procedimientos, políticas o normas adecuadas para brindar su servicio, que es sin duda el que le da vida y dinamismo a dicha institución.

### 1.3 USUARIOS

El término correcto y apropiado para referirse a un persona que utiliza los bienes y servicios de una biblioteca es usuario. Domingo Buonocore define al usuario de una biblioteca como: “[...] la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el de fotocopias, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos, etc.”<sup>18</sup> Es claro que esta definición es aplicable a un usuario de cualquier biblioteca, la categoría que tenga el usuario generalmente estará determinada por el tipo de biblioteca a la que pertenece.

En algunas bibliotecas utilizan el término cliente como sinónimo de usuario, sin embargo hay que considerar que el usuario de la biblioteca no paga por el servicio que recibe a menos de que pague por búsquedas solicitadas en bases de datos o algún otro servicio. También es común referirse a los usuarios con el término de público lo cual es incorrecto.

“En síntesis en el campo de la información, podríamos afirmar con propiedad que todo lector es, por ese solo hecho, un usuario, pero la inversa no siempre es exacta, pues a veces el usuario, prescinde del servicio específico de lectura para servirse de otros.”<sup>19</sup>

El usuario es la razón de ser de toda biblioteca, sea pública, escolar o universitaria, sin usuarios la creación de la biblioteca no se justifica. La biblioteca será la que se encargue de apoyar la preparación de futuros políticos, médicos, arquitectos, bibliotecólogos, etc.

Una de las partes que le dan vida a la biblioteca y que hace que la biblioteca exista, es el usuario ya que por él se planean los servicios bibliotecarios.

Uno de los términos más apropiado para referirse a la persona que utiliza los servicios bibliotecarios es usuario o lector.

---

<sup>18</sup> BUONOCORE, Domingo. Op. cit p. 420

<sup>19</sup> *Ibidem*.

En una biblioteca universitaria se encuentran tres tipos de usuarios los cuales se describen a continuación:

"Usuarios potenciales: son aquellos universitarios que pertenecen a la comunidad de una dependencia determinada, susceptibles de hacer uso de la biblioteca de su dependencia, escuela, facultad, etc. Se incluyen tanto alumnos como profesores, investigadores y empleados administrativos.

Usuarios reales: son aquellas personas que de los usuarios potenciales universitarios y externos, hacen efectivamente uso de la biblioteca; mismos que se contabilizan por la asistencia promedio diaria."<sup>20</sup>

Usuarios externos: Son aquellas personas pertenecientes a una dependencia foránea

Otra definición de usuario la brinda Sanz Casado<sup>21</sup> que dice: "usuario potencial es aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades, pero no es conciente de ello, por lo tanto, no expresa sus necesidades.

El usuario real es aquel que ha formulado en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad de información."

Para Sanz Casado los usuarios reales son aquellas personas que no sólo son concientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.

Para dar una idea más clara se puede mencionar que el usuario real es aquella persona que acude a la biblioteca frecuentemente para satisfacer sus necesidades de información.

---

<sup>20</sup> SEGOVIA, Francisco. Estadísticas para analizar el estado actual del sistema bibliotecario de la UNAM. En Biblioteca universitaria : boletín informativo de la DGB., vol. III, no. 4, 1983 p. 2

<sup>21</sup> SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid : Fundación German Sánchez Ruipérez : Pirámide. 1994. p. 19

“La persona que asiste a la biblioteca lo hace porque tiene una necesidad, la cual puede caer en alguna de las categorías siguientes:

- La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos.
- La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado.
- La necesidad de obtener respuesta a un problema real o específico.
- La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento.”<sup>22</sup>

Definiendo el tipo de usuarios en el contexto universitario se encuentra lo siguiente:

“Por la inevitable escasez de recursos, cada biblioteca debe justificarse administrativamente en función de las demandas de un conjunto de usuarios que debe recibir atención preferente o exclusiva. Para la biblioteca universitaria, este conjunto lo forman naturalmente los profesores, investigadores y estudiantes de la misma institución a la que pertenece la primera.”<sup>23</sup> Pero también, se puede extender el beneficio que ofrece la biblioteca universitaria a profesores, alumnos e investigadores de otras bibliotecas universitarias a través del préstamo interbibliotecario, previo convenio con la biblioteca participante.

En una biblioteca universitaria de nivel medio superior y superior los usuarios son adolescentes y adultos, la mayoría de las veces son estudiantes activos que forman parte de la comunidad universitaria, tienen una asistencia frecuente a la biblioteca; para ilustrar aún más la idea véase el siguiente cuadro.

BIBLIOTECAS	USUARIOS (OCUPACIÓN)	NIVEL ACADEMICO	ASISTENCIA	EDAD
UNIVERSITARIAS	PROFESIONISTAS ESTUDIANTES INVESTIGADORES DOCENTES	MEDIOSUPERIOR  Y  SUPERIOR	ASIDUA	ADOLESCENTES  Y  ADULTOS

<sup>22</sup> LANCASTER, F. W. Elda Mónica Guerrero, tr. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, 1983. p. 19

<sup>23</sup> GARZA MERCADO, Ario. Op cit. p. 10

En una biblioteca sea universitaria o no “Si consideramos usuario a todo aquél que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como “potenciales” clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca.”<sup>24</sup>

En teoría, la Universidad debe realizar sus funciones apoyándose en la colección de la biblioteca y sus servicios bibliotecarios, que fueron diseñados para las personas que los necesitan y tienen derecho a utilizarlos; pero en la práctica nos damos cuenta que dicha colección y servicios son aprovechados sólo por una parte.

#### 1.4 PERSONAL

Se entiende que la razón de ser de las bibliotecas universitarias o académicas como también suelen llamarles, son sus usuarios, sin ellos no se justifica la existencia de una biblioteca; sin embargo, también hay que considerar que la parte dinámica de una biblioteca la genera su personal, quien impulsa los servicios que ofrece la biblioteca. Para ampliar más ésta idea se presentan los siguientes conceptos:

“El personal [de la biblioteca] realiza una serie de actividades en cuyos extremos figuran las labores profesionales y las puramente rutinarias.”<sup>25</sup>

“El personal de las bibliotecas no está formado generalmente por grupos tan numerosos de empleados como en los negocios, industrias o el gobierno, ni aún como en las grandes bibliotecas públicas.”<sup>26</sup> Generalmente, la plantilla de personal en una biblioteca universitaria, la forman un grupo de personas con diferentes funciones y preparación.

En la mayoría de las bibliotecas universitarias se presenta una pirámide que tiene en la cúspide al Director de la Biblioteca, seguida de: subdirector o subdirectores, jefe o jefes de departamento o sección, supervisores, personal académico, administrativo o bibliotecario, ayudantes técnicos, secretarías, porteros vigilantes y hasta personal de intendencia.

---

<sup>24</sup> *Ibidem.* p. 232

<sup>25</sup> GARZA MERCADO, Ario. *Op. cit.* p.13

<sup>26</sup> WILSON, Louis R. *La Biblioteca universitaria : su organización, administración y funciones.* Washington, D. C., 1963. p. 175

"El personal clave de una biblioteca universitaria es el personal facultativo <profesional> en las categorías, para las que se necesitan títulos académicos, de director, subdirector, jefe de departamento o sección y bibliotecario especialista [o profesional]." <sup>27</sup>

"Para hacer frente a las exigencias que imponen las crecientes colecciones de libros, el número cada vez mayor de estudiantes y profesores y los servicios adicionales, se necesita el empleo de un personal numeroso y variado, muchos de cuyos miembros son especialistas en determinados aspectos de la bibliotecología y del saber." <sup>28</sup>

Las personas especialistas en determinados aspectos de la bibliotecología o bibliotecólogos son recursos humanos de primera necesidad en una biblioteca ya sea universitaria o no, debido a su vocación y preparación a nivel superior.

"La biblioteca universitaria tendrá un número y variedad suficiente de personal para desarrollar, organizar y mantener las colecciones y proporcionar los servicios de consulta e información que satisfagan las necesidades de la universidad." <sup>29</sup>

El personal en una biblioteca universitaria pública o privada, como en cualquier otra organización lo podemos tipificar de la siguiente manera:

Personal Sustantivo  
 Personal Adjetivo  
 Personal Staff

El personal sustantivo en la biblioteca universitaria desarrolla actividades sustantivas, básicas e imprescindibles para alcanzar los objetivos de la organización; en este tipo de personal encontramos a los directores, subdirectores, jefes de departamento, supervisores, bibliotecarios profesionales y ayudantes técnicos.

El personal adjetivo en una biblioteca universitaria desarrolla actividades que no son propias de la institución, pero que se tienen que hacer, por ejemplo las secretarías, personal de intendencia, porteros, vigilantes, chóferes y mensajeros.

El personal staff en una biblioteca universitaria solamente tiene funciones de recomendación o sugerencias, no tienen poder de decisión, pueden ser interno o externo, por ejemplo un comité de bibliotecas, comisiones, etc.

<sup>27</sup> THOMSON, James. La biblioteca universitaria : introducción. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1990. p. 71

<sup>28</sup> WILSON, Louis R. Ibidem. p. 176

<sup>29</sup> Normas para bibliotecas universitarias. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1980. p 15

## 1.5 SERVICIOS

El Diccionario de la Lengua Española señala que: "Servicio es una prestación humana que satisface alguna necesidad del hombre que no consiste en la producción de bienes materiales."<sup>30</sup>

Otro concepto de servicio es el que se encuentra como "trabajo que realiza alguien voluntariamente a favor de otra persona, o como contribución a una tarea colectiva."<sup>31</sup>

Siendo así, dicho servicio es un trabajo que se puede realizar en cualquier organización y dentro de una biblioteca daría lugar al Servicio Bibliotecario.

"Por razones convencionales se dice que los servicios son intangibles, invisibles, y perecederos y que deben producirse y consumirse simultáneamente."<sup>32</sup>

En la biblioteca universitaria, los servicios que se ofrecen generalmente pueden tipificarse de la siguiente manera:

- Servicios Bibliotecarios Internos
- Servicios Bibliotecarios Externos
- Servicios Bibliotecarios de Extensión
- Servicios Adicionales o complementarios

En los servicios adicionales o complementarios podemos encontrar:

- ✓ "[Servicio de] fotocopiado. También se conoce como foto reproducción o foto duplicación, este servicio reduce la mutilación y la pérdida de publicaciones, ya que permite la duplicación de los materiales que por sus características, no deben prestarse fuera de las instalaciones de la biblioteca, como son obras de reserva.
- ✓ [Servicio de] carta o constancia de no adeudo. Servicio que se ofrece a los usuarios internos [de la misma universidad], independientemente de que tengan o no registro en la biblioteca; para que puedan efectuar algunos trámites en el departamento de servicios escolares de su escuela o facultad.

<sup>30</sup> Diccionario de la Lengua Española, 22ª ed. Madrid : Real Academia, 2001. p. 1395

<sup>31</sup> Diccionario del español usual en México. México : El Colegio de México, 1996, p. 818

<sup>32</sup> Nota bibliográfica sobre el comercio de servicios [...]. Disponible en: <http://www.fiaa-alca.org> (02/11/2003)

- ✓ [Servicio de préstamo de] computadoras. El préstamo de máquinas computadoras (PC) requiere de una sala especial separada de la de lectura, para evitar molestar o distraer a los demás usuarios.
- ✓ [Servicio de préstamo de] cubículos. Este servicio es muy importante para los usuarios, pues gozan de mayor privacidad para elaborar trabajos en equipo o personales."<sup>33</sup>

A los servicios antes mencionados se pueden incluir los servicios de paquetería y de informes.

Los servicios bibliotecarios internos son los siguientes:

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- ✓ Ingreso y registro de documentos en cualquier formato
- ✓ Ingreso y registro de usuarios
- ✓ Proceso físico de documentos en cualquier formato

### SERVICIOS TÉCNICOS

- ✓ Proceso técnico de documentos en cualquier formato (Elaboración de catálogos)
- ✓ Encuademación de documentos impresos
- ✓ Restauración de documentos impresos
- ✓ Digitalización y microfilmación de documentos impresos
- ✓ Fumigación de documentos impresos
- ✓ Limpieza y lavado de documentos impresos

---

<sup>33</sup> Los Servicios en las bibliotecas. Ciudad Universitaria, D. F. : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 2003 p. 34

Los servicios bibliotecarios externos son los siguientes:

### SERVICIOS DE PRÉSTAMO

- ✓ Préstamo interno o en sala
- ✓ Préstamo externo o a domicilio
- ✓ Préstamo interbibliotecario

El servicio de préstamo de libros en sala es el medio por el cual se provee de material documental impreso al usuario para que lo pueda consultar en la sala de lectura de la propia biblioteca; también es conocido como préstamo de libros interno. Se considera un servicio externo porque se brinda al usuario.

El servicio de préstamo de libros a domicilio es el medio por el cual se provee de material documental impreso al usuario para que lo pueda consultar en la comodidad de su casa (fuera de la biblioteca); también es conocido como préstamo de libros externo.

En algunas bibliotecas ambos servicios se brindan utilizando estantería abierta, que ofrece libre acceso a la colección, otras aún ofrecen sus servicios bibliotecarios con estantería cerrada.

El servicio de préstamo de libros interbibliotecario es un medio de cooperación entre bibliotecas (previo convenio) que provee de material documental impreso al usuario para que lo pueda consultar en la comodidad de su casa.

Los servicios bibliotecarios de extensión son los siguientes:

### SERVICIOS DE EXTENSIÓN

- ✓ Muestras bibliográficas
- ✓ Extensión cultural (exposiciones, concursos, etc.)

Todos los servicios que ofrece una biblioteca universitaria deben estar sujetos a normas y procedimientos adecuados, para que tanto el bibliotecario como el usuario no se vean afectados por decisiones arbitrarias y la biblioteca pueda llegar al logro de sus objetivos, en caso contrario si la biblioteca carece de normas y procedimientos o estos no son los adecuados, la biblioteca universitaria no alcanzará su objetivo.

Cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca, serán brindados por personal capacitado y con vocación de servicio.

De cada tipo de servicio se desprenderá un servicio más específico de acuerdo a las exigencias de los usuarios. Dando lugar a una gran variedad de servicios bibliotecarios para satisfacer las necesidades de la propia institución, otros tantos para satisfacer las demandas de información de la comunidad estudiantil de la universidad, algunos más para satisfacer las demandas de información de estudiantes externos y por último encontraremos también diferentes servicios que complementan la labor bibliotecaria.

María de la Luz Arguinzóniz dice que: "los servicios que proporcionan son: préstamo a domicilio, consulta, reprografía, y la facilidad de los libros en reserva para uso determinado de un grupo de alumnos y profesores, en las diversas áreas. El préstamo interbibliotecario ayuda a resolver los problemas que surgen en la biblioteca universitaria por falta de libros."<sup>34</sup>

Las Normas para bibliotecas universitarias aprobadas por los miembros de la ARL y publicadas por Standars for University Libraries, indican que "La biblioteca universitaria proporcionará los siguientes servicios: servicio de consulta e información [...], ayuda especializada a los usuarios para el uso de los recursos de la biblioteca; programas de instrucción bibliográfica; servicios que faciliten el acceso a los medios no impresos y a los bancos de datos legibles por la máquina; los que posibiliten el acceso a la información de las colecciones de otras bibliotecas."<sup>35</sup>

A pesar de que se han planteado propuestas para la implementación de servicios bibliotecarios en una biblioteca universitaria, no todas brindan los servicios antes mencionados por carecer de personal o de presupuesto, un problema muy común en las bibliotecas universitarias de carácter público.

---

<sup>34</sup> ARGUINZÓNIZ, María. de la Luz. Op cit. p. 35

<sup>35</sup> Normas para bibliotecas universitarias. Ibidem. p. 10

Los servicios de consulta e información a los que se refieren las Normas para bibliotecas universitarias aprobadas por los miembros de la ARL son los siguientes:

### SERVICIOS DE CONSULTA E INFORMACIÓN

- ✓ Orientación e instrucción a usuarios
- ✓ Investigación retrospectiva
- ✓ Investigación y recuperación bibliográfica en bancos de datos
- ✓ Búsqueda y recuperación de artículos de revistas
- ✓ Obtención de patentes
- ✓ Servicio de búsqueda y recuperación de información específica
- ✓ Servicio de alerta
- ✓ Servicio de reserva

Dichos servicios están sujetos a cambios constantes gracias a los avances en materia científica y tecnológica, motivo por el cual es necesario adoptar y ofrecer servicios bibliotecarios innovadores que respondan a las exigencias de los usuarios.

Por ejemplo:

En las bibliotecas universitarias el uso de Internet da lugar al servicio de consulta automatizado.

"La biblioteca universitaria proporcionará todos los servicios necesarios para dar apoyo directo a los programas académicos de la universidad, tanto a estudiantes de posgrado como a los no graduados."<sup>36</sup>

Como ya se mencionó en el punto anterior, el servicio bibliotecario es una prestación humana tendiente a satisfacer las demandas de información de los usuarios. Por su naturaleza intangible no los podemos ver pero si los podemos brindar o recibir.

---

<sup>36</sup> Normas para bibliotecas universitarias. *Ibidem.* p. 12

Los servicios bibliotecarios son un “conjunto de prestaciones y apoyos de carácter técnico, académico o administrativo destinadas a facilitar el acceso a los registros del conocimiento disponible localmente.”<sup>37</sup>

“El servicio por excelencia dentro de una biblioteca es la búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados.”<sup>38</sup>

“Los servicios bibliotecarios son un pilar fundamental para el avance del país, dado que la información contribuye al desarrollo de una sociedad, por cuanto ella modela para el individuo el mundo que lo rodea, se inserta en el medio ambiente e influye en él.”<sup>39</sup>

Para dar una idea más clara se puede afirmar que los servicios bibliotecarios son actitudes emprendedoras y comprometidas a satisfacer las demandas de información del usuario.

“El servicio tiene la particularidad de ser intangible, de tal manera que en servicios la productividad se mide en términos de la satisfacción del usuario.”<sup>40</sup>

“Al desarrollar e implementar sus programas de servicios, la biblioteca universitaria dará preferencia a las necesidades de los estudiantes, cuerpo docente y demás personal académico de la universidad que, puede decirse, constituye la <principal fuente de usuarios> de la biblioteca.”<sup>41</sup> Los objetivos que se pretenden alcanzar con los servicios bibliotecarios que se brinden, deberán presentarse por escrito en el mismo programa de servicios que se desarrolle.

“Estos servicios estarán orientados a satisfacer eficazmente las diversas necesidades bibliográficas y de información que se generan en las áreas académicas y en otras partes de la universidad.”<sup>42</sup>

Satisfacer las demandas de información de la comunidad universitaria, es el objetivo principal que se deberá cumplir con los servicios bibliotecarios. Al cumplirse con dicho objetivo, también se cumplirá con algún objetivo de la biblioteca y a su vez con alguno de la propia universidad.

---

<sup>37</sup> ROSALES GONZÁLEZ, Manuel. Norma general para bibliotecas. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (33 : 2002 : Monterrey, N. L.). XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía : memorias. México : CUIB : AMBAC, 2003. p. 314

<sup>38</sup> Definición de servicios. Disponible en: <http://www.bibliodesca.unam.mx/tesis> (22/01/2004)

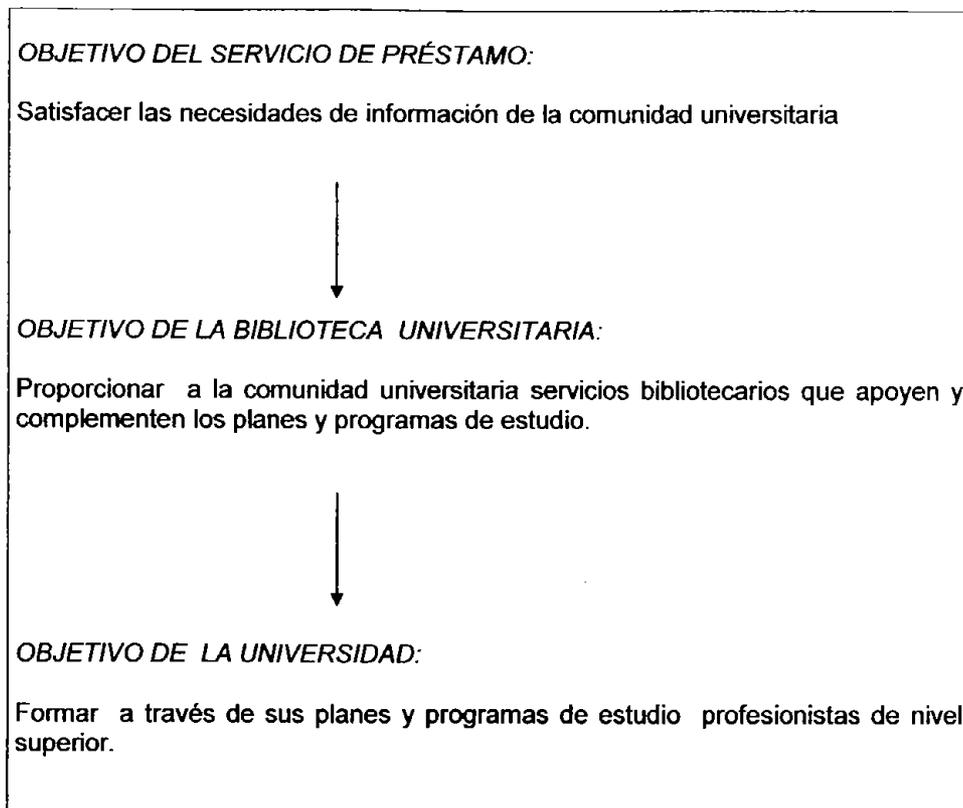
<sup>39</sup> Servicios bibliotecarios. Disponible en: <http://www.comfama.com>. (22/01/2004)

<sup>40</sup> Los Servicios en las bibliotecas. *Ibidem* p. 39

<sup>41</sup> Normas para bibliotecas universitarias. *Ibidem*. p. 9

<sup>42</sup> *Ibidem*, p. 10

Ejemplo:



Otro de los objetivos que se debe lograr con los servicios bibliotecarios es:

- Satisfacer las demandas de material documental a estudiantes, investigadores y docentes de la universidad.

Los objetivos que se alcancen con los servicios bibliotecarios deben ser congruentes con los objetivos de la biblioteca y estos a su vez con los de la universidad.

El bibliotecólogo, así como los bibliotecarios deben contribuir en gran medida para alcanzar dichos objetivos mediante su desempeño y dedicación.

## 1.6 COLECCIONES

“Las bibliotecas universitarias, como parte del sistema educativo nacional, juegan un papel sumamente importante como medio de educación, de investigación, de recreación, de difusión de la cultura y de los conocimientos disponibles, a través de sus colecciones documentales y de los servicios adecuados que permiten el acceso a la información.”<sup>43</sup>

“La biblioteca universitaria debe contar con un acervo documental cuya calidad, cantidad y balance responda objetivamente a las necesidades de información de sus usuarios, para así poder garantizar la efectividad en los servicios que ofrece.”<sup>44</sup>

El origen, desarrollo y crecimiento del acervo bibliográfico en una biblioteca universitaria se logra mediante el estudio de la comunidad a la que sirve y a través de la selección y adquisición de materiales documentales que están aprobados en los planes y programas de estudio de cada facultad, preparatoria o colegio.

Al planear el desarrollo e incremento de colecciones para una biblioteca universitaria se debe plantear el objetivo que se persigue.

“En la biblioteca universitaria el desarrollo de colecciones debe tener como objetivo el construir una colección de materiales que se ajuste al objetivo de la universidad y a las necesidades de sus usuarios, manteniendo un adecuado balance cuantitativo y cualitativo entre las diferentes áreas de interés para la institución y entre los diferentes tipos de materiales.”<sup>45</sup>

El origen, desarrollo y crecimiento de las colecciones en una biblioteca universitaria depende entre otros factores de:

- 1.- Presupuesto asignado para tal fin
- 2.- Espacio destinado para tal fin
- 3.- Cambios en la currícula universitaria
- 4.- Proveedores de material documental

---

<sup>43</sup> NEGRETE, María del Carmen. La Selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones. México: UNAM, 1988. p. 7

<sup>44</sup> *Ibidem*, p. 7.

<sup>45</sup> *Ibidem*, p. 10.

La administración de una biblioteca universitaria requiere de una evaluación periódica de la colección, de los servicios de préstamo, del personal, etc. , para detectar fallas y poder así subsanarlas a tiempo.

Es por eso que en el segundo capítulo se presenta de manera general un panorama sobre el proceso de evaluación.

## CAPÍTULO II

### EVALUACIÓN

#### 2.1 DEFINICIÓN

"Una definición típica de diccionario para Evaluación podría ser la de <medición del valor > de una actividad u objeto [...] Algunos proclaman que la Evaluación es una rama de la investigación -la aplicación del <método científico> para determinar, por ejemplo, lo bien que se está llevando a cabo una actividad. Otros subrayan su importancia en el proceso de toma de decisiones: la evaluación recoge los datos necesarios para determinar cuál de entre varias estrategias diferentes es la más apropiada para alcanzar el resultado deseado." <sup>1</sup> Lancaster señala que "Una Evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual, sino con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones." <sup>2</sup>

El Diccionario de la Lengua Española<sup>3</sup> nos muestra que evaluación deriva de evaluar y significa señalar el valor de algo o cualquier cosa.

Buscando un concepto muy general del término evaluación se encuentra en la evaluación social de proyectos que: "El proceso de evaluación consiste en emitir un juicio sobre la bondad o conveniencia de una proposición; para ello es necesario definir previamente el o los objetivos perseguidos." <sup>4</sup>

Juan José Fuentes<sup>5</sup> señala que la evaluación es una palabra que puede ser aplicada a cualquier sector de la actividad humana, lo cual indica que podemos encontrar el término evaluación en cualquier ámbito, por ejemplo dentro del ámbito bibliotecario encontraremos una evaluación exclusiva para los servicios bibliotecarios, otra para el desarrollo de colecciones, una evaluación más para los recursos humanos y materiales de la biblioteca, etcétera. Lo cierto es que el término evaluación sigue el mismo fin en cualquier actividad humana.

<sup>1</sup> LANCASTER, F. W. Evaluación de la Biblioteca. Madrid : Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, 1996. p. 17

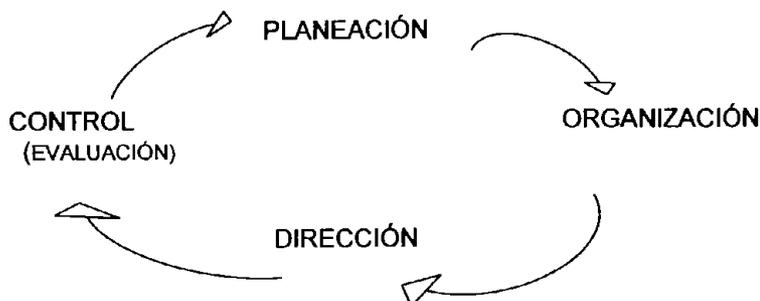
<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Diccionario de la Lengua Española, 22ª ed. Madrid : Real Academia, 2001. p. 685

<sup>4</sup> FONTAINE, Ernesto R. Evaluación Social de proyectos. 12ª ed. México, D. F. : Alfaomega : Universidad Católica de Chile, 1999. p. 23

<sup>5</sup> Cfr. FUENTES, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón, Asturias, España : Trea, 1999. p. 19

Hasta el momento se han presentado diferentes conceptos pero todos hacia el mismo fin, tomando en consideración que la evaluación es un instrumento de apoyo para la fase de control que es sin duda la última dentro del proceso administrativo presente en cualquier actividad humana.



“Podríamos decir que, cada vez más, usamos las palabras evaluar y evaluación en el mismo sentido en que antes usábamos las palabras análisis, balance; sería algo así como <estudio valorativo de algo>.”<sup>6</sup>

Para Van House<sup>7</sup>, la evaluación “consiste en comparar <qué es> con [lo] <qué debe ser>, además de que es un ejercicio de juicio”.

Por otro lado María del Carmen Negrete define la evaluación como “el proceso mediante el cual pueden cuantificarse los logros de una organización frente a las metas y objetivos que se han planteado.”<sup>8</sup>

Al intentar dar un panorama general de lo que es evaluación, encontramos diferentes autores con su propio concepto y “se han dado muchas respuestas a la pregunta ¿qué es la evaluación? Mientras algunas de ellas varían sólo en aspectos menores, otras mantienen diferencias sustanciales. Por ejemplo, algunas definiciones identifican esencialmente la evaluación con otros conceptos como la investigación o las encuestas, mientras otros distinguen claramente la evaluación de otras materias. Una definición importante, y que se viene dando desde hace mucho tiempo, afirma que la evaluación supone comparar objetivos y resultados, mientras que otras exigen una conceptualización más amplia, apelando a un estudio combinado del trabajo en sí y de los valores.”<sup>9</sup>

<sup>6</sup> Ibidem. p. 21

<sup>7</sup> VAN HOUSE, Nancy A. et al. Measuring academic library performance : a practical approach, Chicago : ALA, 1990. p. 3

<sup>8</sup> NEGRETE, María del Carmen. La selección de los materiales documentales en el desarrollo de colecciones. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988. p. 29

<sup>9</sup> STUFFLEBEAM, Daniel L. Evaluación sistemática : guía teórica y práctica. Barcelona : Paidós : MEC, 1987. p. 19

Sin embargo, a pesar de las múltiples definiciones, el proceso de evaluación sigue siendo un recurso poco aprovechado en la mayoría de las organizaciones, sobre todo en bibliotecas mexicanas, donde sólo muy pocas emplean este recurso intelectual para mantener un adecuado control en su funcionamiento, con miras a planificar servicios bibliotecarios de excelencia.

Para dar una idea más clara de lo que es evaluación se puede decir que es un proceso que solo se llevaría a cabo mediante una o más de las siguientes acciones:

- 1.- Valorar
- 2.- Medir
- 3.- Analizar
- 4.- Opinar (Balance)
- 5.- Diagnosticar
- 6.- Recabar información
- 7.- Comparar
- 8.- Reflexionar

De lo anterior se desprende que la aplicación de una de esas acciones a un objeto o suceso voluntario o involuntario, ayudará a conocer el nivel de calidad y productividad, así como los avances o el deterioro que ha sufrido. Es decir la evaluación nos brinda información suficiente (diagnóstico) que nos ayuda conocer el estado actual de determinado fenómeno, a través de ese diagnóstico podemos conocer las alteraciones carencias, desviaciones o errores que se cometieron con respecto a nuestros objetivos asimismo el proceso de evaluación nos orienta en la toma de decisiones y muestra algunas alternativas para corregir dichos errores y podamos alcanzar nuestros objetivos permitiendo que lo evaluado tenga un destino más prometedor y su futuro no sea incierto.

## 2.2 OBJETIVOS

“Suchman asumía los propósitos evaluativos expuestos por Bigman en 1961.”<sup>10</sup>

- 1.- Describir si los objetivos han sido alcanzados y de qué manera
- 2.- Determinar las razones de cada uno de los éxitos y fracasos
- 3.- Redefinir los medios que hay que utilizar para alcanzar los objetivos, a la luz de los descubrimientos de la investigación.

Con esto se entiende que la práctica evaluativa tiene como objetivos:

- Contribuir de manera satisfactoria con las personas e instituciones, para que éstas logren alcanzar su propios objetivos.
- Recabar información útil que ayude a determinar el avance o deterioro de los bienes y/o servicios que brinda una persona u organismo.
- Establecer probabilidades

“La evaluación debe presuponer en todos los casos en que se realice, que de ella se derivarán propuestas para el mejoramiento futuro de la institución evaluada; implica también la obtención de un diagnóstico de lo evaluado para identificar claramente el estado en que se encuentra; asimismo se podrán determinar objetivamente las causas que generan las desviaciones con respecto a lo que se esperaba del objeto evaluado.”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> STUFFLEBEAM, Daniel L. Evaluación sistemática : guía teórica y práctica. Barcelona : Paidós, 1987. p 114

<sup>11</sup> La Bibliotecología en el México actual y sus tendencias. México : UNAM, 1992. p. 258

## 2.3 TIPOS DE EVALUACIÓN

### Evaluación formativa, sumativa y preformativa

Stufflebeam<sup>12</sup> insiste en señalar que la meta de la evaluación es siempre la misma: juzgar el valor y manifiesta que la evaluación tiene dos funciones que son: la formativa, que ayuda a desarrollar programas y otros objetos; y la sumativa, que calcula el valor del objeto.

La función formativa de la evaluación, describe una evaluación formativa que se realiza para ayudar al personal a perfeccionar cualquier cosa que se esté operando o desarrollando.

Mientras que la función sumativa de la evaluación describe una evaluación sumativa, la cual ayuda a detectar avances significativos del objeto. "La evaluación sumativa, por otra parte, es la evaluación de un producto terminado. No trata de mejorar una actividad sino demostrar que puede hacer (mostrar su valor)."<sup>13</sup>

"La evaluación preformativa identificada por Studebaker et al.(1979) se refiere a la valoración de las necesidades, planificación de programas, y cualquiera otra actividad de evaluación que tienen lugar antes o al inicio de un programa"<sup>14</sup>

### Evaluación subjetiva y evaluación objetiva

"La evaluación subjetiva está basada en opiniones: de los participantes, de los formadores o de observadores independientes. La evaluación objetiva, por otra parte, intenta ir más allá de la opinión pura y simple, y llegar a una valoración que sea más normalizada y tal vez, más cuantificable."<sup>15</sup>

### Evaluación intrínseca y evaluación final

"La evaluación intrínseca valora las cualidades de una mediación, sin tener en cuenta los efectos sobre los clientes. La evaluación final no se preocupa de la naturaleza del programa, de los libros de texto, de la teoría o de cualquier otro objeto, sino más bien de sus efectos sobre los clientes."<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> STUFFLEBEAM, Daniel L. *Ibidem* p. 345

<sup>13</sup> LANCASTER, F. W. , Abad Hiraldo, Ramón, tr. Evaluación de la biblioteca. Madrid : Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, 1996. p. 243

<sup>14</sup> *Ibidem*.

<sup>15</sup> *Ibidem* p. 242

<sup>16</sup> STUFFLEBEAM, Daniel L. *Op cit.* p. 346

### Evaluación diagnóstica

"Si se pretende que la evaluación sea algo más que un ejercicio académico, debe ser diagnóstica, recogiendo datos que indiquen cómo funciona un servicio y por qué funciona así, incluidas las razones de sus fallos. La evaluación diagnóstica, por tanto, debe servir para uso práctico por parte del bibliotecario y servir de guía a la hora de decidir qué acciones ejecutar para mejorar la eficacia de los servicios que se proporcionan."<sup>17</sup>

### Evaluación comparativa

Necesitamos saber si la evaluación necesita ser comparativa "Algo que se debe tener muy en consideración es la naturaleza de la audiencia y qué es lo que necesita saber del objeto de la evaluación. Si la audiencia está compuesta por consumidores que desean escoger un producto o servicio, la evaluación debe ser comparativa y ayudar a los consumidores a saber qué alternativas son convenientes y cómo compararlas críticamente."<sup>18</sup>

### Evaluación sistemática y evaluación informal

"Un aspecto que diferencia la evaluación sistemática de la evaluación informal es, sin duda, el área metodológica. Cuando pasamos de las evaluaciones realizadas con juicios rápidos e intuitivos [como se hace en la evaluación informal] a las que suponen una rigurosa recopilación de resultados que deben ser considerados de un modo efectivo, debemos enfrentarnos a las complejas áreas de la epistemología, las reglas empíricas, las ciencias informativas, los proyectos de investigación, las valoraciones, las estadísticas, la comunicación, etc. Muchos principios, instrumentos y estrategias de estas áreas son importantes para la evaluación sistemática."<sup>19</sup>

### Macro evaluación y micro evaluación

"La macro evaluación mide el grado de perfección con que opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos [no indica que se debe de hacer para mejorar el funcionamiento]; la micro evaluación, investiga cómo opera un sistema y por qué opera a un determinado nivel."<sup>20</sup>

<sup>17</sup> LANCASTER, F. W. Op cit. p. 36

<sup>18</sup> STUFFLEBEAM, Daniel L. Op cit. p. 22

<sup>19</sup> *ibídem.* p. 25

<sup>20</sup> LANCASTER, F. W. Elda Mónica Guerrero, tr. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM, 1983. p. 2

El tipo de evaluación puede estar determinado por el enfoque o método que ésta utilice, por ejemplo puede ser:

Evaluación Continua	Evaluación Crítica
Evaluación Numérica	Evaluación Definitiva
Evaluación Social	Evaluación Sistemática
Evaluación Técnica	Evaluación Diagnóstica
Evaluación Formal	Evaluación Aplicada
Evaluación Informal	Evaluación Científica
Evaluación Interior	Evaluación Clínica
Evaluación Financiera	Evaluación Comparativa
Evaluación Formativa	Evaluación Conceptual
Evaluación Infantil	Evaluación Compartida
Evaluación Institucional	Evaluación Estructurada
Evaluación Lineal	Evaluación Exterior
Evaluación Nacional	Evaluación Económica
Evaluación Local	Evaluación Educacional
Evaluación Operativa	Evaluación Actual
Evaluación Organizacional	Evaluación Estratégica
Evaluación Práctica	Evaluación Cuantitativa
Evaluación Pedagógica	Evaluación Curricular
Evaluación Privada	Evaluación Cualitativa
Evaluación Pública	Evaluación Integral
Evaluación Participativa	Auto-evaluación
Evaluación Provisional	

## 2.4 PROGRAMAS, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

### PROGRAMAS

Rosenberg, J. M.<sup>21</sup> Señala en su diccionario de administración que programa es una serie de acciones propuestas para conseguir cierto propósito.

Con esto se puede entender que el programa ha de exponer de manera clara y ordenada las actividades que se han de llevar a cabo para consumir cierto propósito.

El programa de evaluación presentado de manera escrita formaliza el proceso de evaluación que se ha de realizar a cualquier fenómeno, exponiendo de manera clara y ordenada cada una de las etapas o fases que involucra dicha evaluación.

Los programas de evaluación deben ser diseñados por evaluadores especialistas y generalmente constan de tres fases, así lo indica Juan José Fuentes<sup>22</sup> :

La evaluación anterior o previa se referiría a las primeras fases del programa, actuaría sobre el principio, en la determinación de los objetivos, y tendría un carácter posiblemente más teórico [...]

La evaluación simultánea atañe ya a la práctica, a lo que se está haciendo cada día para desarrollar el proyecto, mirando hacia el principio, y, para conseguir los resultados deseados, mirando hacia el final. Es una evaluación concomitante, que analiza día a día las acciones que se van realizando, de modo que, si ello es preciso, reorganiza y reorienta los pasos que se van dando.

La evaluación posterior, finalmente, analiza los resultados del programa y compara los resultados obtenidos con los que se habían planteado en la fase inicial del proyecto.

El programa de evaluación debe mostrar de manera ordenada las actividades a seguir para llevar a cabo el proceso de evaluación.

---

<sup>21</sup> ROSENBERG, J. M. Diccionario de administración y finanzas. Barcelona : Centrum, 1989. p. 332

<sup>22</sup> FUENTES, Juan José. Op cit. p. 22

Cuando se pretende llevar un proceso de auto evaluación o evaluación interna no es necesario presentar un programa por escrito, ni formalizar dicho proceso ya que la evaluación o los resultados serán de utilidad sólo para la persona o institución que se auto evalúa. Sin embargo, cuando se pretende llevar a cabo un proceso de evaluación externa o para una persona o institución ajena es necesario presentar por escrito las acciones que se han de realizar y los insumos humanos y/o materiales a utilizar; formalizando el proceso de evaluación de esta manera.

## MÉTODOS

En el diccionario de la Real Academia de la Lengua<sup>23</sup> se encuentra que método es:

1. Modo de decir o hacer con orden una cosa
2. Modo de obrar o proceder; hábito o costumbre que cada uno tiene y observa.

“Al hablar de métodos de evaluación realmente estamos hablando de cómo, en la práctica, se desarrolla dicho proceso de evaluación. La evaluación de información (sea del tipo que sea) puede ser subjetiva u objetiva.”<sup>24</sup>

El proceso de evaluación debe estar separado en dos partes para seguir los métodos adecuados que nos ayuden a la realización del mismo.

La primera parte del proceso de evaluación debe mostrar un plan de trabajo (diseño) en el cual se tomarán en cuenta los insumos y la infraestructura con que se cuente. Aquí se determinarán los métodos, programas, técnicas y criterios a utilizar, para mostrar de una manera estructurada las actividades a seguir.

La segunda parte del proceso es la ejecución (operación) de dicho diseño. Aquí se llevará a cabo todo lo que se planteó en la primera parte.

“La etapa de diseño proporciona a la de operación un plan de trabajo en donde se deben especificar las tareas que la evaluación involucrará, sus relaciones de precedencia, su calendarización y los insumos por ella requeridos (tanto humanos como materiales) ; en otras palabras, en esta primera etapa se caracteriza el tipo de evaluación a efectuarse con base en las tareas específicas que contendrá.”<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Diccionario de la lengua española. España : Real Academia Española, 2001 p. 1016

<sup>24</sup> *Ibidem* p. 26

<sup>25</sup> CORONA V., Rodolfo. Manual de técnicas de evaluación y ajuste de información estadística. México : Fondo de Cultura Económica, 1982. p. 15

En el proceso de evaluación se han de analizar factores que inciden en la calidad de lo evaluado.

Una vez identificado **qué** se va evaluar y **por qué** se va a evaluar se debe definir **cómo** se va evaluar y para lograrlo se pueden utilizar los siguientes métodos:

El método cualitativo conduce a evaluaciones subjetivas, las técnicas que utiliza son opiniones, entrevistas, etc.

El método cuantitativo utiliza técnicas experimentales, como análisis estadísticos, estudios de muestra, etc. Conduce a evaluaciones objetivas.

El método comparativo

El método impresionista, que utiliza datos subjetivos

El método de listas de verificación, que confronta una lista estándar de productos con la existencia real de los mismos productos.

Dos métodos más son la macro evaluación y la micro evaluación

El diccionario de administración y finanzas de J. M. Rosenberg<sup>26</sup> presenta los siguientes métodos que bien podemos utilizar en nuestro proceso de evaluación.

**Método deductivo** *deductive method*. Aproximación a cuestiones científicas en la que una premisa que se acepta como verdadera se convierte en la base de razonamientos lógicos adicionales.

**Método inductivo** *inductive method*. Método de razonamiento que aborda un problema yendo de lo particular a lo general, subrayando la importancia de los datos reunidos a través de la observación del universo empírico.

**Método subjetivo** *subjective method*. Método de previsión basado en las opiniones subjetivas de individuos que conocen bien el asunto.

---

<sup>26</sup> *Ibidem* p. 265-266

## TÉCNICAS

Técnica: "Habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo." <sup>27</sup>

"Entre las áreas técnicas que [...] deben conocer a fondo los evaluadores profesionales se encuentran las siguientes: las entrevistas, los informes preliminares, el análisis de contenidos, la observación, el análisis político, el análisis económico, el examen investigativo, los informes técnicos, el estudio del caso, la evaluación sin metas, la escucha de opiniones contrapuestas, las asociaciones de defensa, las listas de control, la elaboración de pruebas, el análisis estadístico, el diseño de la investigación, el análisis sistemático, la teorización y la administración del proyecto." <sup>28</sup>

Las habilidades varían de persona a persona dependiendo del interés o grado de evaluación que vayan a llevar a cabo; pero las técnicas más comunes que podemos utilizar para ayudarnos a evaluar son:

- Encuestas de opinión
- Cuestionarios
- Representaciones graficas de resultados como diagramas, cuadros o tablas
- Elaboración de hipótesis
- Técnicas experimentales
- Identificación de muestras representativas
- Auditorías o estudios preliminares

---

<sup>27</sup> Ibidem, p. 1416

<sup>28</sup> STUFFLEBEAM, Daniel L. Op cit. p. 25

## 2.5 INDICADORES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### INDICADORES

Los indicadores de referencia pueden ayudar a medir sucesos voluntarios o involuntarios, los indicadores no son exclusivos para una acción específica, un mismo indicador puede servir para medir dos o más acciones.

En una evaluación encontramos diferentes tipos de indicadores como:

#### Indicadores de Impacto

Miden resultados finales, propósitos y fin del proyecto o programa

#### Indicadores de Efecto

Miden resultados intermedios que surgen del uso de los productos y servicios del proyecto o programa.

#### Indicadores de Proceso

Reflejan las actividades, sus metas y los recursos de un proyecto

#### Indicadores de Producto

Mide los productos físicos (bienes y servicios) obtenidos con las actividades

"Los indicadores son expresiones cuantitativas que reflejan aspectos parciales de fenómenos complejos, y por lo general son índices que muestran relaciones entre dos variables.

La identificación, diseño, procesamiento, monitoreo y análisis de indicadores constituye una actividad esencial en el proceso de evaluación. Su papel consiste en medir los resultados de la gestión institucional."<sup>29</sup>

Los indicadores son aspectos, apariencias, elementos o características, que permiten medir, en el caso de elementos cuantitativos o verificar en el caso de elementos cualitativos si se producen los cambios previstos.

---

<sup>29</sup> Indicadores de desempeño 2000-2003 El Sistema Bibliotecario de la UNAM en Cifras. En: Biblioteca Universitaria. 2004, vol., 7, no.1. p. 68

## CRITERIOS

Aurelia Orozco<sup>30</sup> señala que el proceso de evaluación debe ser sistemático y que debe contar con objetivos contra los cuales se pueda medir y tomarlos como criterios. Entre los propósitos u objetivos de la evaluación están:

1. Determinar en qué medida o nivel se están alcanzando las metas y objetivos establecidos y el por qué de ese nivel.

2.- Especificar el grado de aprovechamiento de los recursos con que cuenta la institución y procurar que éstos se utilicen al máximo.

Los criterios son lineamientos propuestos que se deben seguir para llevar a cabo una evaluación, los lineamientos son rasgos característicos de un suceso o fenómeno que orientaran al evaluador para asignar un valor o significado a lo que se evalúa; de estos lineamientos se pueden desprender ciertos indicadores que nos faciliten la tarea de evaluar; en otras palabras los criterios pueden ser algo así como los requisitos que debe cubrir el fenómeno a evaluar para justificarse como tal.

A partir de los criterios de evaluación se pueden definir indicadores cuantitativos o cualitativos que pueden ayudar a evaluar las acciones.

Los criterios o lineamientos dependerán en gran medida de lo que se quiera evaluar.

Los criterios o lineamientos involucran características específicas del fenómeno o suceso a evaluar.

---

<sup>30</sup> OROZCO AGUIRRE, Aurelia. El Proceso de evaluación y sus implicaciones En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (25 : 1994 : Puerto Vallarta, Jal.) XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía : memorias. México : AMBAC, 1996. p. 134-136

## 2.6 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE PRÉSTAMO

“Los niveles en los cuales se puede evaluar la biblioteca se pueden considerar como internos y externos, es decir, de la misma biblioteca o de un conjunto de bibliotecas; la evaluación interna se refiere a evaluar: Procesos Técnicos, Servicios al público, o ir más profundamente a una actividad específica.”<sup>31</sup>

De acuerdo a lo anterior la evaluación del servicio de préstamo en una biblioteca se considera una evaluación interna ya que solo se está evaluando una actividad que se da dentro de la misma biblioteca; pero si se quiere evaluar en determinado momento a la biblioteca como una parte del sistema bibliotecario entonces se haría una evaluación externa de la misma.

La evaluación ideal debe ser continua y permanente en todas las bibliotecas, evaluando a la biblioteca en su totalidad; “La realización de una evaluación parcial de uno o varios de los servicios bibliotecarios, da únicamente un panorama fragmentado del estado en que se encuentran, puesto que una biblioteca es todo un sistema y unos servicios dependen de otros, o unas actividades dependen de otras ya que están estrechamente relacionadas”<sup>32</sup>.

La evaluación de los servicios en una biblioteca nos ayuda a establecer un diagnóstico, nos muestra la problemática actual y propicia estrategias eficaces y adecuadas para mejorar y actualizar dichos servicios.

Al evaluar primero los servicios de préstamo en una biblioteca se esta marcando una prioridad en dicha institución, mejorando y actualizando esa prioridad estaremos en condiciones de optimizar recursos materiales y humanos.

“Es necesario evaluar el trabajo de las bibliotecas **primero**, porque una biblioteca casi siempre obtiene su financiamiento de fuentes externas; **segundo**, por que en las bibliotecas pueden tener lugar muchas actividades y es necesario asignar recursos para reflejar prioridades; **tercero** porque puede haber diversas formas de hacer el trabajo en una biblioteca.”<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Ibidem, p. 258-259

<sup>32</sup> Ibidem, p. 261

<sup>33</sup> Evaluación del trabajo : principios y prácticas. Disponible en:  
<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb.> ( 05/10/05)

En una biblioteca se encuentran diferentes aspectos susceptibles a evaluar como son los servicios de préstamo o la calidad del mismo servicio.

“Orr ha sugerido que los dos aspectos del servicio bibliotecario que necesitan evaluarse son su **calidad** y su **valor**. La **calidad** debe medirse en términos de la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios a los que intenta servir; y el **valor** se mide en términos de los beneficios derivados de su uso, considerados por los que proporcionan el servicio.”<sup>34</sup>

La calidad en el servicio se puede evaluar en base a Normas ISO, LIBQUAL y la misma opinión de usuarios o cualquier otro programa de evaluación.

Las normas ISO no se diseñaron para bibliotecas, pero se pueden adaptar para evaluar la calidad del servicio bibliotecario con miras a la certificación internacional.

El objetivo de la certificación es justificar recursos, el certificado oficial es avalado a nivel internacional, acredita un sistema de calidad en cualquier cosa; las Normas ISO son un instrumento para evaluar.

La Norma 19011 son directrices para la gestión del sistema de calidad.

La ISO 19011 = solo es una guía en el proceso de información

ISO por sus siglas en inglés significa:

*International Standard Organization*

ISO es un organismo que expide normas internacionales para todos aquellos países que están dentro de la convención de Viena, uniforma estándares con el fin de que aquellos países interesados en establecer convenios culturales, etc. tengan los mismos estándares.

ISO Identifica la documentación, los procesos, establece canales de comunicación, identifica recursos financieros, materiales y humanos, identifica que el personal en todos los niveles sepa de lo que es calidad, implica un control estrecho con los proveedores, comprueba la satisfacción del cliente, implica varias auditorías, etc.

---

<sup>34</sup> *Ibidem.*

En una certificación no se vale hacer sus propias normas y evaluarse asimismo, no se puede ser juez y parte, porque pueden amañarse.

Por eso se toman las ISO que son internacionales con otra cultura y contexto pero se hacen adaptaciones para México.

“La palabra calidad tiene varios significados: un grado de excelencia, la conformidad con los requerimientos, la totalidad de las funciones del producto o servicio que satisfacen las necesidades especificadas, la aptitud para el uso, la ausencia de defectos, imperfecciones o contaminación y (una frase que esta ganando popularidad) el deleite de los clientes [...] sin embargo en el contexto ISO 9000 es relativo a la totalidad de funciones del producto. La definición aptitud para el uso es la más breve, se recuerda más fácilmente y puede usarse cuando se toman decisiones sobre calidad [...] Un producto que posee funciones que satisfacen las necesidades del cliente es, por tanto un producto de calidad [...]”<sup>35</sup>

La Real Academia de la Lengua Española define calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”<sup>36</sup>

Otro plan para evaluar la calidad del servicio en una biblioteca la representa LIBQUAL.

“El objetivo principal de LIBQUAL es conocer como piensan los usuarios acerca de los servicios de la biblioteca.”<sup>37</sup>

“Por otro lado, en el Manual de Procedimientos de LIBQUAL (Askew, Hoseth, Kyrilidou, 2003) se menciona que es un conjunto de herramientas que se ofrecen a las bibliotecas para conocer y evaluar la opinión de los usuarios sobre la calidad en los servicios. Estas herramientas son ofrecidas a la comunidad bibliotecaria por la Association of Research Libraries (ARL). La pieza central de este conjunto de herramientas es una encuesta rigurosa, aplicada vía web, la cual ayuda a evaluar los servicios bibliotecarios para mejorarlos.”<sup>38</sup>

Este protocolo de evaluación se desarrollo, probó y afinó por la Association of Research Libraries (ARL), la cual agrupa a las bibliotecas más grandes de Norteamérica, conjuntamente con las bibliotecas de la Universidad A&M en Texas.

<sup>35</sup> HOYLE, David. ISP 900 : manual de sistemas de calidad. 3ª ed. Madrid : Paraninfo, 1996. p. 21

<sup>36</sup> DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. España : Real Academia Española, 2001. p. 273

<sup>37</sup> RUIZ VACA, Jorge Octavio. LIBQUAL : una propuesta para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas académicas mexicanas. México : El autor, 2004. Tesina Licenciatura (Licenciado en Biblioteconomía) Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. p. 37

<sup>38</sup> *Ibidem*, p. 38

Las bibliotecas y consorcios deben registrarse en línea para poder participar en la encuesta de LIBQUAL, su dirección es:

<http://www.libqual.org/Management/index.cfm>

LIBQUAL es un conjunto de herramientas que se ofrecen a las bibliotecas para conocer y evaluar la opinión de los usuarios sobre la calidad en los servicios. La pieza central de este conjunto de herramientas es una encuesta rigurosa, aplicada vía web, la cual ayuda a evaluar los servicios bibliotecarios para mejorarlos.

Para la obtención de datos, LIBQUAL hace uso de una encuesta aplicada a través de la web en donde los encuestados responden a un cuestionario electrónico el que tiene como finalidad conocer sus opiniones sobre la calidad de los servicios. Los datos obtenidos a través de este instrumento son analizados estadísticamente por una institución encargada de administrar esta encuesta. Algunas de las ventajas de LIBQUAL son:

- ✓ Fomentar una cultura de calidad en los servicios bibliotecarios
- ✓ Ayudar a la biblioteca en el conocimiento de la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.
- ✓ Recopilar e interpretar la retroalimentación sistemática sobre los servicios durante un periodo de tiempo.
- ✓ Proporcionar a las bibliotecas información sobre evaluaciones de otras instituciones
- ✓ Identificar las mejores opciones en lo referente a los servicios bibliotecarios
- ✓ Enriquecer las habilidades del personal de la biblioteca para analizar, manejar e interpretar datos.

En las mayoría de las bibliotecas uno de los métodos más utilizados para evaluar la calidad del servicio en una biblioteca es sin duda el método subjetivo que se apoya de diversas técnicas para recopilar la información deseada, una de las técnicas más utilizadas es la aplicación de cuestionarios a una muestra representativa de la población, ésta es una técnica fácil para recopilar información acerca de la calidad del servicio que reciben, los cuestionarios pueden ser aplicados de forma directa, por correo electrónico o de cualquier otra manera; pero se requiere de mucho tiempo disponible para aplicarlos.

En una biblioteca, el control de calidad puede caer en una comisión o comité

Existen tres tipos de control

- ✓ A) Control a priori
- ✓ B) Control concurrente
- ✓ C) Control a posteriori

A posteriori es cuando ya paso

Concurrente cuando concurre la acción, el control se da en ese momento de la acción

Las políticas y los manuales administrativos son un buen ejemplo de control a priori donde se previene.

“El logro de la calidad en servicios depende de varios factores : los materiales, los métodos, el equipo, la mano de obra, por mencionar algunos; sin embargo, de todos ellos el factor más importante son las **personas**”.<sup>39</sup>

Así pues, la calidad del servicio se puede medir en términos de satisfacción de usuarios.

En su acepción más simple, el Diccionario de la Lengua Española<sup>40</sup> “se refiere al término “satisfacer” al hecho de dar soluciones 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. “

Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto a lo que nos es grato, próspero; o bien a sentimos complacidos y contentos.

En otras palabras la satisfacción puede ser una reacción emocional positiva por haber obtenido lo que esperábamos, reflejando la aprobación de un servicio que cubrió nuestras necesidades.

<sup>39</sup> Op Cit. p. 38

<sup>40</sup> Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 19ª ed. Madrid ; La Academia, 1970, v.6. p. 1191

Lancaster<sup>41</sup> nos dice que existen varias razones por las que los responsables de la gestión de una biblioteca podrían desear llevar a cabo una evaluación de los servicios que proporcionan.

Una es simplemente establecer una especie de <cota> para mostrar el grado de rendimiento del servicio.

Una segunda razón, es comparar el rendimiento de varias bibliotecas o servicios.

Una tercera razón es simplemente justificar su existencia.

Una cuarta razón es identificar las posibles fuentes de error o ineficacia que existen en un servicio con vistas a incrementar el nivel de rendimiento en el futuro.

Las cuatro razones mencionadas anteriormente dan lugar a una evaluación diagnóstica, donde se debe presentar la problemática que afecta los servicios bibliotecarios.

También indica el autor que en una evaluación de los servicios bibliotecarios se debe plantear el objetivo específico, además de identificar los medios para mejorar su rendimiento.

Es factible evaluar cualquier tipo de servicio en tres posibles niveles, para Lancaster<sup>42</sup> :

La efectividad debe medirse en términos de en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. La evaluación puede ser subjetiva [...] (si es obtenida mediante la compilación de opiniones, por medio de cuestionarios o entrevistas), y puede ser objetiva. (si se mide por ejemplo la dimensión del éxito en términos cuantitativos) o puede utilizarse una combinación de ambas.

La evaluación costo-efectividad de un sistema esta relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno.

La evaluación costo-beneficio. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo, [...] intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se derivan de él.

Para realizar una evaluación de cualquier servicio bibliotecario, se debe presentar un programa de evaluación donde se especifiquen bien los objetivos, métodos, técnicas, criterios e indicadores utilizados en la misma.

---

<sup>41</sup> LANCASTER, F. W. Op cit p. 24-25

<sup>42</sup> LANCASTER, F. W. Op cit. p. 1

Se identificaron seis posibles criterios de funcionamiento para la evaluación de los servicios bibliotecarios, Lancaster<sup>43</sup> señala:

1. Accesibilidad
2. Costo
3. Satisfacción del usuario
4. Tiempo de respuesta
5. Relación costo-beneficio
6. Uso

Los indicadores de evaluación se desprenden de los criterios o lineamientos establecidos, estos podrían ser :

- a) El Acceso a los libros
- b) La no disponibilidad
- c) Pertinencia
- d) Utilidad
- c) Validez
- d) Existencia de documentos
- e) Puntualidad
- f) Calidad
- g) Valor

El proceso de evaluación aplicado a bibliotecas debe ser constante para poder brindar de la mejor manera posible el servicio bibliotecario; la practica evaluativa en bibliotecas universitarias mexicanas va ganando terreno poco a poco y se convierte en una práctica importante para el proceso administrativo, es por eso , en el cuarto capítulo se presenta un programa de evaluación para medir el nivel de calidad en el servicio de préstamo de una biblioteca universitaria perteneciente al subsistema de bachillerato de la UNAM, esto es con el fin de dar seguimiento a este tipo de evaluaciones y fomentar la literatura al respecto.

---

<sup>43</sup> LANCASTER, F. W. Op cit. p. 9

## CAPÍTULO III

### BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO

#### 3.1 ANTECEDENTES DEL CCH

“El Colegio de Ciencias y Humanidades es una institución académica, que ofrece estudios de enseñanza media superior; su proyecto fue aprobado por el Consejo Universitario de la UNAM el 26 de enero de 1971, durante el rectorado de Pablo González Casanova, quien consideró tal acción como: ‘la creación de un motor permanente de innovación de la enseñanza universitaria y nacional, y deberá ser complementado con esfuerzos sistemáticos que mejoren a lo largo de todo el proceso educativo, nuestros sistemas de evaluación de lo que enseñamos y de lo que aprenden los estudiantes.’”<sup>1</sup>

“El Colegio de Ciencias y Humanidades fue creado para atender una creciente demanda de ingreso a nivel medio superior en la zona metropolitana y al mismo tiempo para resolver la desvinculación existente entre las diversas escuelas y facultades y los institutos y centros de investigación de la UNAM, así como para impulsar la transformación académica de la propia Universidad con una nueva perspectiva curricular y nuevos métodos de enseñanza, para lo cual era necesario constituir una planta docente “con una juventud no exenta de madurez y una madurez no exenta de Juventud” González Casanova.”<sup>2</sup>

El terreno donde se encuentra el CCH plantel #1 (Azcapotzalco) tiene una superficie aproximada de 40 mil metros cuadrados y fue uno de los tres primeros planteles terminados y entregados por la Dirección General de Proyectos, Obras y Conservación de la UNAM para iniciar actividades laborales y académicas el 12 de abril de 1971. Dicho espacio donde se construyó el Colegio de Ciencias y Humanidades plantel #1 fue donado por el Gobierno Federal.

---

<sup>1</sup> Colegio de Ciencias y Humanidades. Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/antecedentes.php> (06/10/2004)

<sup>2</sup> *Ibidem*.

"Los primeros planteles en abrir sus puertas para recibir a la primera generación de estudiantes fueron Azcapotzalco, Naucalpan y Vallejo, el 12 de abril de 1971, al siguiente año hicieron lo mismo los planteles Oriente y Sur. A lo largo de su historia, el Colegio ha ido transformándose y avanzando para elevar la calidad de la enseñanza que imparte. El éxito de su madurez se ve reflejado en las etapas por las que ha pasado, entre las cuales destacan: la creación de su Consejo Técnico en 1992; la actualización de su Plan de Estudios en 1996; la obtención del rango de Escuela Nacional en 1997, así como la instalación de la Dirección General, en 1998."<sup>3</sup> (véase anexo 5)

"En la actualidad, el Colegio está conformado por una Dirección General, cinco planteles, y por un Laboratorio Central, con sus instalaciones ubicadas en la Ciudad Universitaria de la UNAM, y atiende a una población estudiantil de 60 mil alumnos, con una planta docente de aproximadamente 2 mil 800 profesores. Cada año ingresan 18 mil alumnos a sus aulas, y han pasado por sus aulas cerca de 700 mil alumnos. Su plan de estudios sirve de modelo educativo a más de mil sistemas de bachillerato de todo el país incorporados a la UNAM".<sup>4</sup>

Inicialmente los planteles iniciaban sus actividades con cuatro turnos, repartidos dos en la mañana y dos en la tarde, eran atendidos por una planta docente de profesores de carrera y de asignatura; actualmente el Colegio de Ciencias y Humanidades opera con dos turnos matutino y vespertino.

"Es un bachillerato de cultura básica y tiene la característica de ser propedéutico, general y único, es una institución de enseñanza media superior; ocupa una posición intermedia entre los estudios de licenciatura y la enseñanza básica, que en México incluye la escuela secundaria. Se rige bajo los términos de la Ley Orgánica y del Estatuto General de la Universidad, además cuenta con una legislación propia que norma su actividad particular que es el Reglamento de la Escuela Nacional CCH."<sup>5</sup>

Con la creación del Colegio de Ciencias y Humanidades la Universidad Nacional Autónoma de México consolida y refuerza la educación impartida a nivel bachillerato.

"El Bachillerato del colegio tiene como misión: formar bachilleres universitarios que al terminar sus estudios respondan al plan de estudios de esta institución ..."<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Colegio de Ciencias y Humanidades. Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/antecedentes.php> (06/10/2004).

<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>5</sup> Op.cit

<sup>6</sup> Op cit.

“El Colegio de Ciencias y Humanidades tiene como objetivos fundamentales.”<sup>7</sup>:

- a) Ser un órgano de cambio e innovación en la UNAM
- b) Preparar estudiantes para cursar estudios que vinculen las humanidades, las ciencias y las técnicas, a nivel bachillerato, de licenciatura, de maestría y de doctorado.
- c) Proporcionar así nuevas oportunidades de estudio acordes con el desarrollo de las ciencias y las humanidades en el siglo [XXI] ...
- d) Intensificar la cooperación entre las escuelas, facultades e institutos de la universidad
- e) Promover el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y técnicos de la Universidad.

De lo anterior se desprende que el objetivo principal del Colegio de Ciencias y Humanidades es:

- Impartir educación de nivel medio superior indispensable para que sus egresados puedan aprovechar las alternativas profesionales.

Sus funciones son:

- Fomentar y coordinar los proyectos de enseñanza e investigación, de una o varias disciplinas, en que participen dos o más escuelas, facultades o institutos de la Universidad.
- Implantar los más modernos métodos de enseñanza para integrar y relacionar las ciencias y las humanidades.

---

<sup>7</sup> ¿Que es el Colegio de Ciencias y Humanidades?. En: Gaceta UNAM, tercera época, vol. III, no. 36. : México : UNAM, 1971. p. 1

En el CCH se adquieren principios, valores, una educación científica y humanística, se aprende a aprender, a investigar, a expresarse, se crean individuos capaces, críticos, creativos, útiles a la sociedad.

En el Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Azcapotzalco se construye, transmite y difunde el conocimiento y se prepara al estudiante para que curse sus estudios de licenciatura.

El plan de estudios, el programa de estudio, la planta docente y sus alumnos forman parte de la infraestructura del plantel.

"Una de las características que distinguen al Colegio de Ciencias y Humanidades de otros bachilleratos lo hacen innovador y de los más adecuados pedagógicamente en México y América Latina, en su modelo educativo, el cual es de cultura básica, propedéutico (esto es, prepara al estudiante para ingresar a la licenciatura con los conocimientos necesarios para su vida profesional) y está orientado a la formación intelectual ética y social de sus alumnos considerados sujetos de la cultura y de su propia educación. Esto significa que la enseñanza dirigida a su hijo, en esta institución, le fomentará actitudes y habilidades necesarias para que, por sí mismo, se apropie de conocimientos racionalmente fundados y asuma valores y opciones personales."<sup>8</sup>

"De igual forma, considerando que el conocimiento científico y tecnológico se desarrolle vertiginosamente, el colegio realiza la actualización permanente de los contenidos de sus programas de estudio; por lo cual, este bachillerato ofrece a sus alumnos una enseñanza acorde a los requerimientos del siglo XXI."<sup>9</sup>

"La lectura del libro es imprescindible en este modelo educativo. En el CCH se lleva a cabo una extensa selección y organización de textos escritos en nuestra lengua, los cuales son de sumo provecho para el aprendizaje de los alumnos; el colegio tiene en sus bibliotecas un acervo más de un millón de textos además de los millones de libros que hay en las bibliotecas de otras escuelas de la UNAM, todos para fundamentar sus estudios."<sup>10</sup>

"En este aspecto es importante reforzar el valor de nuestra cultura, pues ello impedirá que, al verse inmerso en el mundo de ideas, olvide o distorsione nuestros valores, representaciones sociales, procesos históricos y lenguaje entre otras cosas, y por el contrario los reafirme mediante la confrontación de ideas provenientes de otras culturas."<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Modelo educativo. Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/modelo.php>. (06/10/2004)

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> Op. cit.

<sup>11</sup> Op. cit.

“El Colegio de Ciencias y humanidades está conformado de una Dirección General, cinco planteles (Azcapotzalco, Naucalpan, Vallejo, Oriente y Sur) y un Laboratorio Central. Su máximo órgano colegiado de gobierno es el Consejo Técnico (instalado el 26 de Febrero de 1992 por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México), y la conducción académica-administrativa de la institución está a cargo de la Dirección General.”<sup>12</sup>

“La *Secretaría de Servicios de Apoyo al Aprendizaje*, cuya titular es María Eugenia Tovar Martínez, se encarga de planear, elaborar, organizar y coordinar programas que brinden servicios de apoyo a la docencia en el Colegio; planea y realiza la selección biblio-hemerografica en apoyo al plan y a los programas de estudio que apoyen el aprendizaje de los alumnos; desarrolla programas de trabajo que redunden en el mejor aprovechamiento de los recursos audiovisuales, en apoyo a la enseñanza en los planteles del Colegio y, junto con el titular del Laboratorio Central, programa y controla la entrega oportuna de acuerdo a necesidades de sustancias y reactivos a los laboratorios de los planteles.

A ella pertenecen el Sistema de Laboratorios de Innovación (Siladín), la Coordinación de Bibliotecas, el Laboratorio Central, así como los departamentos de Actividades Editoriales, Servicios Audiovisuales, Difusión de las Ciencias, Difusión de las Humanidades y las Ciencias Sociales, y Uso de Recursos Informáticos para el Aprendizaje.”<sup>13</sup>

El Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Azcapotzalco se ubica en Av. Aquiles Serdán antes Av. Parque vía No. 2060, Hacienda del Rosario, Delegación Azcapotzalco, México 02420, D. F. (véase anexo 1)

---

<sup>12</sup> Estructura organizacional del Colegio de Ciencias y Humanidades. Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/organigrama.php>. (06/10/2004)

<sup>13</sup> Ibidem.

### 3.2 DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO

En sus inicios (1971-1980) el Colegio de Ciencias y Humanidades contaba con una biblioteca establecida provisionalmente en un espacio reducido dentro del edificio de Audiovisual, y paralelamente contaba con una biblioteca especializada en psicología que fue un proyecto alternativo que se consolidó como biblioteca, y fue fundada dentro del plantel por la Licenciada y profesora María del Carmen Fernández Morita, quién en 1975 tomó la iniciativa de conservar y ordenar en un cubículo sus ejemplares para después ponerlos a disposición de los estudiantes de la materia de psicología; fue así como fundó la biblioteca de psicología con sólo tres libros, posteriormente se incrementó a 650 textos especializados en temas de psicología.

Los libros que conformaban la colección de psicología eran textos básicos, que por su costo eran inaccesibles a los alumnos inscritos en la materia de Psicología.

En esos tiempos eran los mismos estudiantes quienes cooperaban para la adquisición de libros, organizaban las fichas bibliográficas, elaboraban las credenciales y registraban los préstamos a domicilio. En ese tiempo se registraron aproximadamente 700 alumnos como usuarios y se comenzó dando servicio a más de 60 usuarios por día incluyendo a profesores.

La biblioteca de psicología era apoyada por maestros y alumnos funcionaba de manera alternativa al departamento de biblioteca del CCH; ofrecía mayores posibilidades de éxito en trabajos académicos y de investigación apoyando simultáneamente los planes y programas de estudio del Plantel.

Por otro lado el departamento de biblioteca, ofrecía sus servicios improvisadamente con material donado por la UNAM, alumnos, profesores y otras instituciones como la SEP.

A comienzos de la década de los 80's se termina la construcción de un edificio de 2, 800 metros cuadrados aproximadamente destinado al acervo bibliográfico que apoya los planes y programas de estudio del CCH.

Por esas fechas la pequeña biblioteca del plantel se reubica en su nuevo edificio para crecer y consolidarse como una de las más importantes dentro del sistema bibliotecario de la UNAM. (véase anexo 2)

Su acervo fue incrementándose con donaciones hechas por la Secretaría de Educación Pública y con la serie Antologías que son Lecturas universitarias editadas especialmente para apoyar el plan de estudios que se imparte en el CCH.

“Esta dotación bibliográfica se llevo a cabo por indicaciones de Rector de la UNAM, doctor Pablo González Casanova, con la finalidad de que los estudiantes del CCH cuenten con libros de consulta para las diferentes asignaturas que se les imparten, así como los necesarios para complementar su formación.

La serie **Antologías** está formada con obras sobre Matemáticas, Física, Historia Universal, Química y otras que contienen fragmentos de las más importantes obras de los clásicos universales, en prosa y poesía.”<sup>14</sup>

Con esta donación la Biblioteca del Plantel Azcapotzalco incrementaba su colección bibliográfica y al mismo tiempo la formación de su catálogo.

A principios de los 80's El Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Azcapotzalco contaría con una biblioteca para apoyar a todos los estudiantes y profesores que lo requieran; iniciando sus actividades bajo la modalidad de estantería cerrada.

Jesús Aguirre Escobar menciona que “Una característica de las bibliotecas del CCH es que forman parte del método de enseñanza del Colegio de Ciencias y Humanidades, el cual busca que los alumnos aprendan a aprender, a expresarse, a comunicarse, a interrogar y a reflexionar cada vez más por ellos mismos.

Para cumplir con este objetivo, el estudiante tiene que trabajar mucho fuera del salón de clases: en investigaciones, estudios y recopilación de textos. Con el fin de satisfacer esta demanda, el CCH ha dotado a sus cinco planteles de la Unidad del Ciclo de Bachillerato de magníficas bibliotecas, proyectadas y construidas para los alumnos del CCH.”<sup>15</sup>

La biblioteca del CCH Azcapotzalco al igual que las bibliotecas de los otros planteles cuenta con suficiente espacio y un ambiente adecuado para que los alumnos y maestros puedan reunirse y realizar sus tareas académicas y de investigación.

Las bibliotecas de los cinco planteles por su acervo son consideradas entre las más grandes del país.

“La construcción fue planeada de acuerdo con las sugerencias del Departamento de Bibliotecas del CCH y las direcciones generales de Obras y de Bibliotecas de la UNAM, lo cual dio por resultado bibliotecas cien por ciento cecehacheras.”<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Nuevas Dotaciones de libros a las Bibliotecas del CCH y de la E. N. P. En Gaceta UNAM, Tercera Época, Vol. III, No. 21. Ciudad Universitaria, 18 de Octubre de 1971, p. 1

<sup>15</sup> Bibliotecas Cecehacheras. En gaceta UNAM, año ix, quinta época, no. 311. México : UNAM, 1983. p. 3

<sup>16</sup> *Ibidem*, p. 4

Jesús Aguirre<sup>17</sup> manifestó que el CCH se ha preocupado siempre por satisfacer la demanda de sus alumnos y, simultáneamente, adquirir la bibliografía para las materias que conforman el Plan de Estudios de su bachillerato.

En la organización del plantel Azcapotzalco se puede apreciar que siete secretarías y tres unidades están subordinadas a la Dirección del plantel; a su vez estas secretarías se ramifican en departamentos, coordinaciones y jefaturas. (véase anexos 6-8). En consecuencia se aprecia que el Departamento de Biblioteca está subordinado al Secretario General, lo cual indica que la biblioteca del CCH debe ser calificada como biblioteca departamental.

Si bien es cierto que la biblioteca del colegio es una biblioteca departamental de la Dirección General de CCH (antes Unidad del Ciclo de Bachillerato) también hay que considerarla como una biblioteca del subsistema de bachillerato que forma parte del gran Sistema bibliotecario de la UNAM.

La biblioteca del CCH plantel Azcapotzalco cuenta con un sistema de señales que se puede apreciar en un conjunto de signos, símbolos o letreros de ayuda para facilitar la estancia de los usuarios o su visita a la biblioteca, es decir con este sistema se pueden guiar por la colección, ubicar la fotocopidora, la hemeroteca, etc., por otro lado este sistema de señales limita ciertos aspectos de la conducta del usuario para preservar un ambiente propicio para el estudio. Por ejemplo se indica guardar silencio, no mutilar libros etc.

La utilidad de la biblioteca radica en la calidad del acervo, en el personal y en la automatización del servicio de préstamo a domicilio que ha permitido reducir tiempos de atención a usuarios y optimizar la salida de recursos de información.

Blas Francisco García Medina<sup>18</sup>, coordinador de bibliotecas del CCH, adscrito a la Secretaría de Servicios de Apoyo al Aprendizaje argumentó en Gaceta CCH que la biblioteca es de las áreas importantes del Colegio, ya que apoya el trabajo académico de los estudiantes y profesores, agregó que un aspecto clave para el buen funcionamiento de este espacio académico es el trabajo en equipo realizado no sólo por alrededor de 250 personas (bibliotecarios, técnicos académicos, vigilantes y secretarías) que atienden estos espacios en los planteles, sino también por dependencias universitarias, como la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la UNAM, que es la instancia encargada de marcar las directrices de trabajo, respecto a los servicios e innovaciones en estos recintos educativos.

---

<sup>17</sup> Op. Cit.

<sup>18</sup> Bibliotecas del CCH el más diverso conocimiento de la humanidad al alcance de los estudiantes. En Gaceta CCH, año XXVI, segunda época, no.952. México : UNAM, Colegio de Ciencias y Humanidades, 2002. p. 16

### 3.3 OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA DEL PLANTEL

La biblioteca del Colegio de Ciencias y Humanidades del plantel Azcapotzalco forma parte del método de enseñanza – aprendizaje que se imparte en el plantel, por tal motivo la biblioteca ha de cumplir con su misión que es:

- *Conservar, organizar, resguardar y poner a disposición de los usuarios el acervo documental que aprueben los planes y programas de estudio a nivel bachillerato.*

La biblioteca del CCH juega un papel muy importante dentro de la sociedad, ya que sirve de enlace o vínculo entre las fuentes del conocimiento y de información con la comunidad universitaria; cuenta con una sólida organización y objetivos bien planteados.

El departamento de información del CCH Azcapotzalco señala a todos los usuarios de manera formal que la biblioteca es el lugar en el que se organiza, conserva y difunde el conocimiento. Esto se lleva a cabo mediante un conjunto de acciones de tipo académico-administrativas encaminadas a seleccionar, adquirir y procesar el material bibliográfico que proporcione información.

Dentro del contexto universitario la biblioteca tiene como objetivo principal :

- Apoyar de manera real, sistemática y efectiva, los planes y programas de su comunidad mediante sus colecciones y servicios.

Con el cumplimiento de este objetivo la biblioteca contribuye a realizar el objetivo principal del CCH:

- Impartir educación de nivel medio superior indispensable, para que sus egresados puedan aprovechar las alternativas profesionales.

A su vez el cumplimiento de este objetivo coadyuva al logro de los siguientes objetivos propios de la universidad.

- Impartir educación media y superior para formar profesionales, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y los problemas nacionales y extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura

- Conservar, generar y transmitir el conocimiento científico, humanístico, artístico y tecnológico, mediante la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.

El departamento de información señala categóricamente que en la biblioteca se podrán realizar actividades como leer, estudiar, hacer tareas, realizar investigaciones, etc. todo encaminado a complementar los estudios dentro del colegio.

En consecuencia el Departamento de Información del plantel Azcapotzalco presenta a la biblioteca como una institución indispensable para el desarrollo académico y el futuro profesional, sin embargo, para que la biblioteca contribuya con los objetivos del plantel y de la propia universidad además de ser congruente con las funciones de ambas instituciones, es necesario considerar los objetivos en función de:

#### *El Sistema Bibliotecario de la UNAM*

- ◊ Constituir acervos equilibrados representativos de los diversos contenidos del saber humano y acordes con los planes y programas de estudio, de investigación de difusión de la cultura y de extensión universitaria;
- ◊ Proporcionar servicios bibliotecarios en toda la universidad y garantizar que los mismos se brinden a los usuarios de manera eficiente, oportuna, uniforme y suficiente.

Con el logro de estos objetivos la biblioteca aparte de contribuir con las funciones sustantivas de la universidad colabora con el Sistema Bibliotecario de la UNAM.

La biblioteca ha de constituir su acervo mediante la selección y adquisición de material biblio-hemerográfico acorde a los planes y programas de estudio del CCH los cuales están reconocidos por la propia universidad.

Al mismo tiempo a de proporcionar servicios bibliotecarios para satisfacer las necesidades de información y proveer de material documental a sus usuarios, para que ellos mismos puedan alcanzar sus metas y objetivos.

### *El Sistema Educativo*

- ◊ Contribuir al logro de los objetivos del sistema educativo, expresado en sus políticas nacionales.
- ◊ Contribuir a lograr metas cualitativas en la educación, ofreciendo materiales requeridos por maestros y alumnos.

Con el logro de estos objetivos la biblioteca del CCH coadyuva al fortalecimiento no solo de nuestra universidad sino de todo el sistema educativo nacional.

### *El Proceso de Enseñanza- Aprendizaje*

- ◊ Coadyuvar con los métodos educativos
- ◊ Ayudar a crear y mantener un ambiente educativo rico, variado, dinámico que estimule las innovaciones del proceso educativo.
- ◊ Contribuir de forma continua a la evaluación y al análisis de los programas y de los materiales educativos

Con el logro de estos objetivos el proceso de enseñanza aprendizaje se verá beneficiado no solo a nivel básico sino también a nivel medio y superior.

Los objetivos de la biblioteca propuestos en función del *sistema educativo* y del *proceso de enseñanza-aprendizaje* son los mismos que se proponen para bibliotecas escolares en el libro titulado **Modelo flexible para un sistema nacional de bibliotecas escolares** publicado en Colombia por la OEA.

Es aquí donde los objetivos de una biblioteca universitaria coinciden con los de una biblioteca escolar en función del sistema educativo.

### 3.4 PERSONAL

En teoría El Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM señala en su Capítulo IX :

#### Artículo 25

Las autoridades universitarias, conforme a las recomendaciones del Consejo, procurarán el establecimiento de una plantilla de personal profesional y suficiente en las bibliotecas para garantizar calidad y continuidad en la prestación del servicio, en cualquier unidad del sistema.

#### Artículo 26

Las autoridades universitarias vigilarán que el personal de las bibliotecas tenga una categoría de contratación acorde con sus funciones. Así mismo promoverán la participación de todos los trabajadores en los programas de formación, capacitación y desarrollo profesional.

#### Artículo 27

Las autoridades universitarias procurarán que los responsables de las bibliotecas sean profesionales de la Bibliotecología o tengan preparación equivalente.

#### Artículo 28

El personal de las bibliotecas cumplirá el presente reglamento y colaborará vigilando la observancia de las disposiciones que del mismo deriven.

#### Artículo 29

El personal guardará el debido respeto y consideración a los usuarios y procurará mejorar la calidad de sus servicios y de los proporcionados por las bibliotecas, de acuerdo a las normas establecidas por las comisiones de biblioteca.

Ya en la práctica apreciamos que la biblioteca del plantel Azcapotzalco que pertenece al subsistema de bachillerato cuenta con 26 personas con nombramientos de bibliotecario cuyas funciones se describen más adelante, con dos vigilantes y dos personas de intendencia y con un responsable propuesto por el director del plantel.

De los 26 bibliotecarios 8 cuentan con secundaria, once con bachillerato y siete con estudios de nivel licenciatura.

El personal que presta sus servicios en la biblioteca del plantel es una mezcla heterogénea de elementos con diferentes niveles académicos, formación que repercute en los servicios bibliotecarios.

La importancia del personal no es valorada. La biblioteca actual requiere de bibliotecarios profesionales y técnicos bien remunerados y preparados.

El grado de efectividad de los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca del plantel se ve afectado por la carencia de personal bibliotecario profesional o mejor conocido como bibliotecólogo.

El catálogo de puestos aprobado por el STUNAM y la UNAM señala las siguientes funciones para el personal bibliotecario de la UNAM:

Funciones:

- 1.- Proporcionar, en forma manual y/o automatizada, los servicios de: préstamo, devolución y resello de libros, tesis, revistas, periódicos, mapas y material documental en cualquier formato; notifica las multas correspondiente por infracciones de los usuarios y cancela éstas.
- 2.- Proporciona información descriptiva sobre los servicios que ofrece la biblioteca y orienta a los usuarios acerca de los requisitos que debe cubrir para hacer uso de la misma.
3. - Recibe, coteja, coloca y localiza oportunamente los libros, tesis , revistas, periódicos, mapas y material documental en cualquier formato. (CD's, videocasetes, DVD, disquetes , diapositivas, etc.): así mismo intercalar, reacomodar y reubicar correctamente las colecciones.
- 4.- Verifica en el momento de la entrega y/o recepción de los libros y material documental en cualquier formato, el estado en que se encuentra y en su caso, reporta a su jefe inmediato cualquier anomalía detectada.
- 5.- Reporta, relaciona y coteja libros, tesis, periódicos, mapas y material documental en otros formatos que se encuentren deteriorados o mutilados para su envío a restauración o encuadernación. En caso de que proceda, efectúa reparaciones menores del material dañado.
- 6.- Elabora tarjetas y credenciales para préstamo de material documental, utilizando medios mecánicos, magnéticos y/o electrónicos.
- 7.- Resguarda y custodia los libros y demás material documental, en cualquier formato.
- 8.- Participa y promueve la observancia del Reglamento de la Biblioteca, y reporta a su jefe inmediato las infracciones derivadas de su aplicación.

9.- Registra la información necesaria, a través de medios mecánicos, magnéticos y/o electrónicos, de fascículos de revistas y demás material hemerográfico en cualquier formato.

10.- Elaborar y colocar correctamente en libros y material documental en cualquier formato, etiquetas, marbetes, cintas magnéticas, papeletas de préstamo, sellos, etc.

11.- Colabora en la actualización de catálogos alfabéticos, geográficos, numéricos, onomásticos y otros de todo tipo de material documental en cualquier formato, así como de usuarios, utilizando medios mecánicos, magnéticos y/o electrónicos.

12.- Reproduce fichas bibliográficas, hemerográficas, y de otros tipos, por medios mecánicos, magnéticos y/o electrónicos.

13.- Auxilia en la realización periódica de los inventarios de la biblioteca de: libros, tesis, revistas, periódicos, mapas y material documental en cualquier formato.

14.- Solicita oportunamente y cuida los materiales y el equipo que se le proporcione para la ejecución de su trabajo.

15.- Elabora y entrega diariamente el reporte de actividades desarrolladas durante su jornada.

16.- Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto que apruebe la Comisión mixta de Tabuladores.

Dentro de la biblioteca del plantel existe un bibliotecario que pronto se promoverá para ocupar por escalafón el puesto de jefe de biblioteca; este puesto tiene con base en el catálogo de puestos aprobado por el STUNAM y la UNAM, las siguientes funciones:

#### **Funciones:**

1.- Organizar y establecer el procedimiento de trabajo, coordinar y supervisar las actividades del personal a su cargo

2.- Preparar clasificaciones, catalogaciones, índices, guías, fichas bibliográficas, microfilmaciones, siguiendo los lineamientos de biblioteca.

3.- Elaborar presupuesto de adquisiciones de libros, equipo y material

4.- Supervisar vales de préstamo de libros y autorizar préstamos interbibliotecarios

5.- Elaborar, revisar, actualizar e implementar formatos de control interno

6.-Autorizar credenciales

7.-Efectuar la compra de material bibliográfico

8.-Solicitar oportunamente los servicios de mantenimiento y limpieza

9.-Solicitar y controlar los materiales y útiles necesarios para la realización de su trabajo

10.-Elaborar y presentar informes periódicos sobre su área

11.-Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto que apruebe la Comisión Mixta de Tabuladores.

El responsable que está al frente de la biblioteca departamental ocupa un puesto de Confianza como Coordinador de la biblioteca.

Trabajador de confianza:

"Son todos aquellos que realicen funciones de Dirección, inspección, vigilancia y fiscalización de carácter general no tabulados, así como los relacionados con trabajos personales o confidenciales de las autoridades y funcionarios universitarios y de sus representantes."<sup>19</sup>

Aparte de las funciones que tiene en la biblioteca; el personal bibliotecario debe estar comprometido con los usuarios y la misma institución a cubrir ciertas aptitudes y actitudes como lo señala Reza Trosino, Juan Carlos<sup>20</sup>.

\*Aptitud:

"Potencialidad del individuo para aprender; condición o serie de algunas características que le permitan adquirir, mediante un entrenamiento específico, un conocimiento o una habilidad."

- ✓ Capacidad de concentración y comunicación para desarrollar el trabajo
- ✓ Apego a normas y procedimientos que componen cada rutina
- ✓ Memorización y organización de labores

<sup>19</sup> STUNAM. Contrato Colectivo de trabajo, 2002-2004. Mexico : STUNAM, 2002-2004. p. 13

<sup>20</sup> REZA TROSINO, J. Carlos. El ABC del administrador de la capacitación. México : Panorama, 1995. p. 99

Actitud:

"Predisposición o tendencia mental y/o física, con cierto nivel de estabilidad, para comportarse de determinada manera."

- ✓ Disposición de servicio
- ✓ Amabilidad
- ✓ Cooperación
- ✓ Comunicación adecuada
- ✓ Dinamismo
- ✓ Orden y limpieza"

La parte dinámica de la biblioteca la genera su personal, que es el motor que echa andar los servicios que ofrece dicha institución

El personal en la biblioteca realiza una serie de actividades puramente rutinarias; la plantilla de personal, la forman un grupo de personas con diferentes funciones y preparación.

En la biblioteca del CCH plantel Azcapotzalco el personal forma la siguiente pirámide:

En la cúspide se encuentra el Coordinador de la Biblioteca, seguida de supervisores, jefe o jefes de sección, poco más abajo se encuentran los bibliotecarios, secretarias, vigilantes y al final el personal de intendencia.

### **3.5 USUARIOS**

Específicamente en la Universidad Nacional Autónoma de México señala, en el Capítulo VIII del Reglamento General del Sistema Bibliotecario lo siguiente:

#### **Artículo 21**

Para los efectos del presente reglamento, se establece la categoría de usuario universitario para los integrantes de la Institución, los que conforme a sus necesidades, carácter y adscripción tendrán acceso a dichos servicios. Los no universitarios tendrán la categoría de usuarios externos.

#### **Artículo 22**

Los usuarios universitarios, mediante la presentación de su credencial actualizada de académico, estudiante o empleado, tendrán acceso a todas las bibliotecas del sistema y a los servicios que establece el artículo 17, en los términos y con las modalidades y condiciones que establezcan los reglamentos internos.

Los usuarios externos podrán tener acceso a las bibliotecas en los términos del reglamento interno de cada una de ellas.

#### **Artículo 23**

Además de su derecho a los servicios a los que hace mención el artículo 17, los usuarios tendrán el de presentar iniciativas, opiniones y quejas sobre los servicios bibliotecarios, ante las instancias que juzguen conveniente.

#### **Artículo 24**

Todos los usuarios tendrán como obligaciones:

1. Cumplir con las disposiciones del presente reglamento y con los reglamentos de las bibliotecas;
2. - Responsabilizarse del material de los acervos que les sea proporcionado para consulta bajo cualquier forma de préstamo y respetar las fechas que se establezcan para su devolución;
- 3.- Contribuir a preservar los inmuebles, mobiliario, equipo y acervos del sistema y sujetarse a los mecanismos de control, seguridad y vigilancia que se establezcan;
- 4.- Guardar respeto y consideración a los demás usuarios y al personal de las bibliotecas;

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

6.- Revalidar su credencial en los términos de los reglamentos internos de las bibliotecas.

Sobre las sanciones a los usuarios el reglamento marca lo siguiente:

En el Capítulo XI

#### Artículo 32

La infracción a las disposiciones de este reglamento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el Estatuto General de la UNAM y demás normas atinentes de la legislación universitaria. En cualquier caso, la destrucción, mutilación o desaparición del patrimonio bibliográfico de la institución será considerada como causa grave de responsabilidad aplicable a todos los miembros de la UNAM.

Estas normas emitidas por el Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM repercuten de manera significativa en cada una de las bibliotecas del sistema.

Los usuarios son la razón de ser de la biblioteca, por tal motivo se brindan servicios que satisfagan sus necesidades bajo directrices que garanticen su funcionalidad dentro del plantel.

Como disposición general la biblioteca del Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Azcapotzalco cuenta su propio reglamento, ya que así lo establece el capítulo I , artículo 4, del Reglamento General del Sistema Bibliotecario UNAM .

#### Capítulo I

#### Artículo 4

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

El reglamento de la biblioteca del plantel especifica los derechos y obligaciones de los usuarios, con el fin de brindar un mejor servicio día a día y de orientar al usuario en su toma de decisiones..

Los usuarios de las bibliotecas de la UNAM tienen el derecho a todos los servicios de la biblioteca.

Las necesidades de información de un usuario son las que realmente justifican la existencia de la biblioteca, la cual tendrá que satisfacer las demandas de información y sus requerimientos en general.

La biblioteca del CCH Azcapotzalco al igual que cualquier otra biblioteca universitaria tiene tres tipos de usuarios los cuales se describen a continuación:

#### Internos:

- a) "Usuarios potenciales: son aquellos universitarios que pertenecen a la comunidad de una dependencia determinada, susceptibles de hacer uso de la biblioteca de su dependencia, escuela, facultad, etc. Se incluyen tanto alumnos como profesores, investigadores y empleados administrativos.
- b) Usuarios reales: son aquellas personas que de los usuarios potenciales universitarios y externos, hacen efectivamente uso de la biblioteca; mismos que se contabilizan por la asistencia promedio diaria."<sup>21</sup>

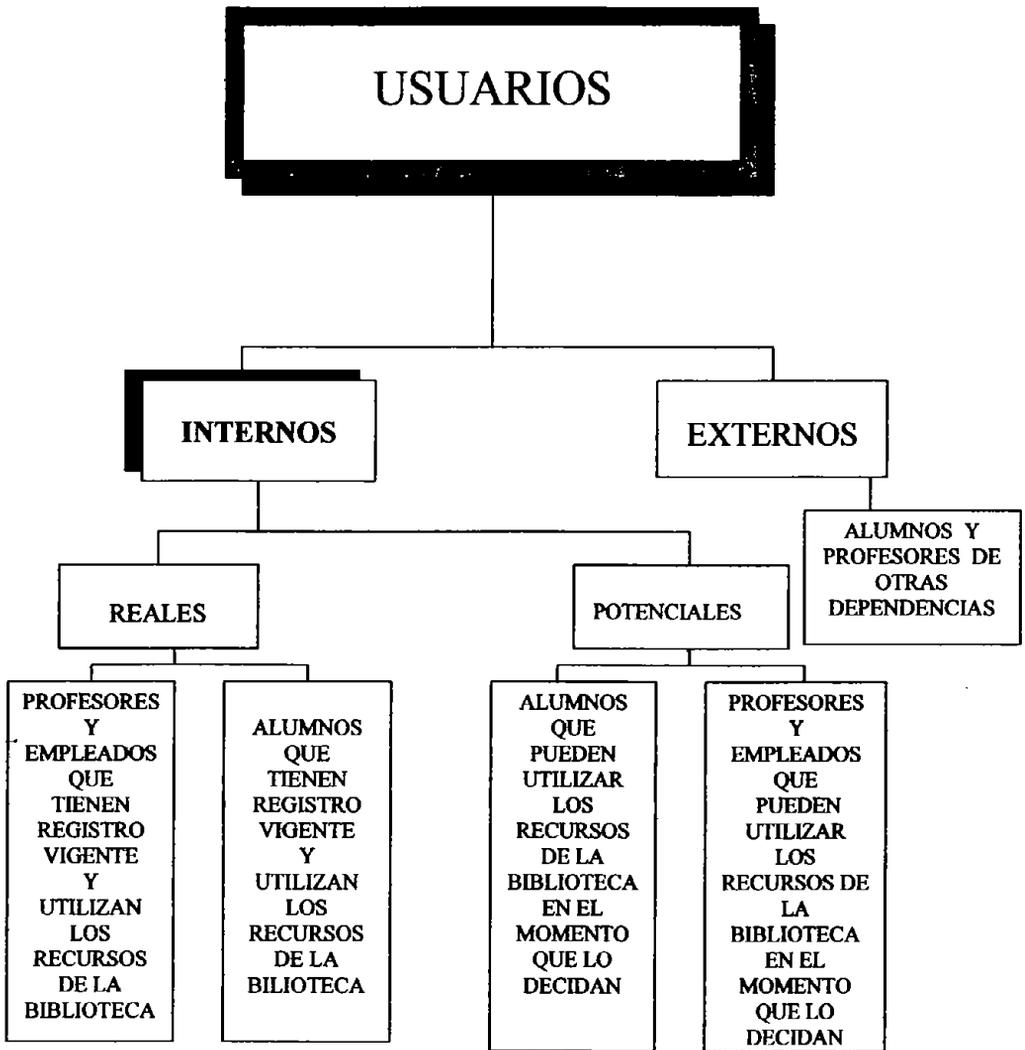
#### Externos

- a) Usuarios foráneos: Son aquellos usuarios no universitarios o pertenecientes a otra Institución. (véase página 60)

---

<sup>21</sup> SEGOVIA, Francisco. Estadísticas para analizar el estado actual del sistema bibliotecario de la UNAM. En Biblioteca universitaria : boletín informativo de la DGB., vol. III, no. 4, 1083 p. 2

TIPOS DE USUARIO DE LA BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO



### 3.6 COLECCIONES

La biblioteca del Colegio cuenta con estantería abierta para facilitar el acceso al acervo y esto es resultado de las normas estipuladas en el reglamento interno de la biblioteca.

La biblioteca del CCH está determinada por la cantidad y calidad de material bibliográfico y servicios que brinda.

Dada la alta demanda del préstamo interno que rebasa la capacidad de su colección, se requiere de la presencia física del material bibliográfico en forma permanente esto induce a plantear la creación del servicio de reserva que por ningún motivo se presta a domicilio, son libros que pueden ser marcados con un símbolo para distinguirlos del resto de la colección susceptible de salir de la biblioteca vía préstamo externo.

Actualmente la biblioteca del plantel cuenta con 207 mil ejemplares aproximadamente los cuales representan algo así como 20 mil títulos.

El problema principal que enfrenta la colección es la mutilación, robo y ralladuras que hacen los usuarios a los libros.

“Consideradas como uno de los pilares para respaldar el aprendizaje de los alumnos, las bibliotecas del Colegio, a través de su acervo y servicios, permiten que los estudiantes como profesores puedan desarrollar adecuadamente sus labores académicas”.<sup>22</sup>

Cualquier materia requiere de bibliografía que respalde los trabajos a desarrollar o para actualizarse acerca de algún tema determinado. En el caso del Colegio, poseen la mayoría de los textos solicitados en los programas de estudio.

El inventario del acervo bibliográfico del CCH es realizado por la Coordinación General de Bibliotecas de la Dirección General de CCH (antes Unidad Académica del Ciclo de Bachillerato).

---

<sup>22</sup> *Ibidem.*

Las colecciones de la biblioteca del CCH forman parte importante del patrimonio universitario.

Éstas colecciones de libros se encuentran distribuidas en la biblioteca departamental en tres diferentes salas (véase anexos 3)

<b>SALA 1</b>	
<b>DE OBRAS GENERALES A HISTORIA DE AMERICA</b>	
A	OBRAS GENERALES
B	FILOSOFÍA
BC	LÓGICA
BF	PSICOLOGÍA
BH	ESTÉTICA
BJ	ÉTICA
D	HISTORIA (GENERAL)
DP	HISTORIA DE ESPAÑA Y PORTUGAL
E	HISTORIA DE AMÉRICA (GENERAL) Y ESTADOS UNIDOS (GENERAL)
F	HISTORIA DE ESTADOS UNIDOS (LOCAL), CANADA Y AMERICA LATINA (GENERAL Y LOCAL)

**SALA 2****DE GEOGRAFÍA A LITERATURA ITALIANA**

G	GEOGRAFÍA (GENERAL)
GF	ECOLOGÍA HUMANA Y ANTROPOGEOGRAFIA
GT	HÁBITOS Y COSTUMBRES
H	CIENCIAS SOCIALES
HA	ESTADÍSTICAS
HB	TEORÍA ECONÓMICA
HC	HISTORIA Y CONDICIONES ECONÓMICAS (POR PAIS )
HD	HISTORIA Y CONDICIONES ECONÓMICAS (GENERAL)
HF	COMERCIO
HG	FINANZAS
HJ	FINANZAS PÚBLICAS
HM	SOCIOLOGÍA
HN	HISTORIA SOCIAL, PROBLEMAS SOCIALES Y REFORMA SOCIAL

HQ	FAMILIA, MATRIMONIO Y MUJER
HT	COMUNIDADES, CLASES SOCIALES Y RAZAS
HV	PATOLOGÍA SOCIAL Y CRIMINOLOGÍA
HX	SOCIALISMO, COMUNISMO Y ANARQUISMO
J	DOCUMENTOS OFICIALES
JA	CIENCIAS POLÍTICAS (GENERAL)
JC	HISTORIA POLÍTICA Y TEORÍA DEL ESTADO
JF	HISTORIA CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (GENERAL)
JL	HISTORIA CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (AMÉRICA BRITÁNICA Y AMÉRICA LATINA)
JN	HISTORIA CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EUROPA)
JV	COLONIAS Y COLONIZACIÓN, EMIGRACIÓN E INMIGRACIÓN
K	DERECHO (GENERAL)
KB	DERECHO DE AMÉRICA LATINA
L	EDUCACIÓN (GENERAL)
LA	HISTORIA DE LA EDUCACIÓN

LB	TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA EDUCACIÓN
LC	ASPECTOS ESPECIALES DE LA EDUCACIÓN
LE	UNIVERSIDADES, FACULTADES Y ESCUELAS AMÉRICA (EXCEPTO E. U.)
LF	UNIVERSIDADES, FACULTADES Y ESCUELAS EUROPA
M	MÚSICA
ML	LITERATURA MUSICAL
N	ARTES VISUALES (GENERAL)
NB	ESCULTURA
NC	DIBUJO, DISEÑO E ILUSTRACIÓN
P	FILOLOGÍA Y LINGÜÍSTICA GENERAL
PA	LENGUAS Y LITERATURAS CLÁSICAS
PC	LENGUAS ROMANCE
PG	LENGUAS Y LITERATURAS ESLÁVICAS BÁLTICAS, Y ALBANESAS
PN	LITERATURA
PQ	LITERATURA ROMANCE

<b>SALA 3</b>	
<b>DE LITERATURA HISPANOAMERICANA A BIBLIOTECOLOGÍA</b>	
PQ	LITERATURA ROMANCE
PR	LITERATURA INGLESA LITERATURA INGLESA
PT	LITERATURAS GERMÁNICAS
Q	CIENCIA GENERAL
QA	MATEMÁTICAS Y COMPUTACIÓN
QB	ASTRONOMÍA
QC	FÍSICA
QD	QUÍMICA
QH	HISTORIA NATURAL Y BIOLOGÍA
QK	BOTÁNICA
QL	ZOOLOGÍA
QM	ANATOMÍA HUMANA
QP	FISIOLOGÍA

QR	MICROBIOLOGÍA
R	MEDICINA GENERAL
RA	ASPECTOS PÚBLICOS DE LA MEDICINA
RC	MEDICINA INTERNA, PRÁCTICA DE LA MEDICINA
RM	TERAPÉUTICA FARMACOLÓGICA
S	AGRICULTURA GENERAL
SH	ACUACULTURA
T	TECNOLOGÍA GENERAL
TD	TECNOLOGÍA AMBIENTAL, INGENIERÍA SANITARIA
TX	ECONOMÍA DOMÉSTICA, NUTRICIÓN Y HOTELERÍA
Z	BIBLIOGRAFÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA

La biblioteca departamental del CCH centraliza el proceso de catalogación y clasificación de todo su acervo, dicho proceso se realiza en el Departamento de Procesos Técnicos de la DGB.

La clasificación de la Biblioteca del Congreso es la utilizada para clasificar el material monográfico que forma parte del acervo de la biblioteca del CCH.

Actualmente, la Coordinación General de Bibliotecas de la Dirección General del CCH, se encarga de adquirir y seleccionar las obras que han de apoyar los planes y programas de estudio del Colegio de Ciencias y Humanidades.

### 3.7 SERVICIOS

El reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM señala en su Capítulo VI, artículo 17

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

I. - Préstamo interno, consistente en facilitar el material documental a los usuarios, exclusivamente dentro de las salas de lectura de las bibliotecas;

II. - Préstamo interbibliotecario, consistente en facilitar el material documental de una biblioteca a otra;

III.- Préstamo a domicilio;

IV.- Orientación e información a los usuarios;

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

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

VII. Otros servicios de información y documentación.

Tomando en consideración los artículos 16 y 17 en el Capítulo del Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM, la Biblioteca del Plantel Azcapotzalco establece el siguiente horario de servicio:

De lunes a viernes

De las 8:30 a las 20:00 horas

Los sábados en casos extraordinarios

De 8:30 a 14:00 horas

El Departamento de Biblioteca del CCH brinda a la comunidad del plantel una extensa gama de servicios básicos para apoyar sus actividades:

#### **PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LIBROS**

- A domicilio (externo)

#### **PRESTAMO MANUAL DE LIBROS**

- Interbibliotecario (solo con bibliotecas de la UNAM que hayan establecido convenio previamente)

## GESTIÓN Y EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES PARA:

- Estudiantes inscritos al Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Azcapotzalco
- Profesores activos del Colegio de Ciencias y Humanidades
- Empleados activos del Colegio de Ciencias y Humanidades

Para obtener la credencial que los avale como usuarios de la biblioteca tienen que cubrir los siguientes requisitos:

- Mostrar comprobante de inscripción
- Mostrar comprobante de domicilio
- Mostrar identificación oficial vigente
- Mostrar último talón de pago (solamente empleados de la UNAM)
- Hacer el pago de derecho

## GESTIÓN Y RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO

- Vigencia que se establece para utilizar determinado tiempo el material prestado

## GESTIÓN Y RENOVACIÓN DE CREDENCIALES

- Vigencia que se establece a las credenciales para su uso

## ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A USUARIOS

- Visitas guiadas

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE INFORMACIÓN

- Catálogo automatizado

El servicio de fotocopiado es un servicio que complementa los servicios básicos que brinda la biblioteca del plantel, éste servicio se proporciona con la intención de multiplicar total o parcialmente el contenido de una obra que se encuentre limitada en su uso y extender así el beneficio de la colección.

Dicho servicio se encuentra restringido por los derechos de autor vigentes en nuestro país.

El servicio de fotocopiado puede ser de:

- Libros
- Revistas
- Obras de consulta

En la biblioteca departamental del CCH Azcapotzalco las revistas y obras de consulta se encuentran ubicadas en la planta alta (véase anexo 4)

La biblioteca del CCH Azcapotzalco pertenece al subsistema de bachillerato de la UNAM y tiene por objetivo apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de su colección y servicios de préstamo, por tal motivo es importante evaluar periódicamente la calidad de la colección y del servicio que proporciona con el fin de detectar fallas y corregirlas para brindar un mejor servicio.

En el cuarto capítulo se presenta el plan general de evaluación y la técnica utilizada para medir y valorar la calidad en el servicio de préstamo de la biblioteca del CCH Azcapotzalco.

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LA BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO**

#### **OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de calidad que posee cada una de las modalidades de préstamo de libros.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Medir y valorar el nivel de calidad en el servicio de préstamo interno

Medir y valorar el nivel de calidad en el servicio de préstamo externo

Medir y valorar el nivel de calidad en el servicio de préstamo interbibliotecario

#### **HIPÓTESIS**

Si el servicio de préstamo de la biblioteca del CCH Azcapotzalco se brinda con buena calidad, entonces, satisfará las demandas de información de los usuarios y la asistencia a la biblioteca será asidua.

## **MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN**

Entre los métodos a seguir para llevar a cabo el proceso de evaluación de la calidad del servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario se encuentran:

### **MÉTODO ANALÍTICO**

El método analítico ayuda a examinar con detalle cada una de las propiedades inherentes al servicio evaluado.

### **MÉTODO DESCRIPTIVO**

El método descriptivo sirve para enumerar las características del servicio de préstamo que se brinda en la biblioteca del plantel y así poder determinar que aspectos necesitan mayor atención.

### **MÉTODO DOCUMENTAL**

El método documental permite:

- Localización de fuentes (archivos, documentos, etc.)
- Elaboración de fichas
- Elaboración de bibliografía consultiva
- Registrar datos relevantes

### **TÉCNICAS**

Para recavar la información necesaria que permita medir y valorar la calidad en el servicio de préstamo se aplicarán las siguientes técnicas:

- Observación directa
- Cuestionarios

La observación directa ayuda a emitir una evaluación diagnóstica para presentar la situación actual del fenómeno a evaluar.

Para medir y valorar la calidad en el servicio se utilizó la aplicación de cuestionarios, claro que existen otros instrumentos o técnicas para evaluar, pero en esta ocasión se hará a partir de la opinión de los usuarios que son la fuente más confiable.

Por todo lo anterior y porque es una de las técnicas sencillas y rápidas de llevar a cabo, que permiten recabar información de primera mano, se decidió aplicar el cuestionario.

## **CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario por ser el servicio que pone a disposición del usuario el material documental se evaluará bajo los siguientes criterios:

- 1.- El servicio de préstamo de libros en sala será evaluado tomando en cuenta:
  - a) La disponibilidad del material impreso en estantería, es decir, que los libros se encuentren físicamente en los estantes, bien intercalados, etc.
  - b) La disponibilidad del personal bibliotecario para apoyar al usuario, es decir, la atención que pueda tener el bibliotecario hacia el usuario.
- 2.- El servicio de préstamo de libros a domicilio será evaluado tomando en cuenta:
  - a) La rapidez con la que se realiza el préstamo a domicilio, es decir, se toma en cuenta el tiempo de respuesta.
  - b) La actitud del personal al brindar el servicio de préstamo a domicilio.
  - c) La disponibilidad del material impreso en estantería, es decir, que los libros se encuentren físicamente en los estantes.
- 3.- El servicio de préstamo interbibliotecario solicitado será evaluado tomando en cuenta:
  - a) La rapidez con la que se gestiona el préstamo interbibliotecario solicitado a otras dependencias, es decir, se toma en cuenta el tiempo de respuesta para saber si los libros se prestaron en el menor tiempo y con las bibliotecas convenidas.
  - b) La actitud del personal al brindar el servicio.
  - c) Los procedimientos a seguir para solicitar el préstamo a otra institución, es decir, si existen convenios con otras instituciones, etc.

Los indicadores de evaluación que se derivan de los criterios antes mencionados y que servirán para verificar si se mantiene o cambia el nivel la calidad en el servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario son:

- 1.- El porcentaje de usuarios que asisten a la biblioteca
- 2.- La frecuencia con la que asisten a la biblioteca
- 3.- El porcentaje de usuario satisfechos
- 4.- El porcentaje de libros solicitados en préstamo.

## **SITUACIÓN ACTUAL EN TORNO AL SERVICIO DE PRÉSTAMO**

### **COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES PLANTEL AZCAPOTZALCO**

- a) Población escolar: 11,500 Alumnos aproximadamente repartidos en dos turnos (matutino y vespertino) cursando al momento de hacer la evaluación Segundo, Cuarto y Sexto semestre respectivamente.
- b) Personal académico: 512 Académicos aproximadamente entre personal de asignatura y de carrera.
- c) Personal administrativo: 357 Administrativos de base aproximadamente entre bibliotecarios, personal de intendencia, vigilantes, laboratoristas, etc.

Sumando la población escolar, el personal académico y el personal administrativo registrados en el CCH Azcapotzalco tenemos un total de:

Estudiantes:	11,500
Personal académico:	512
Personal administrativo	357

---

**TOTAL:** 12,369 universitarios registrados

- d) Horario: 7:00 a 20:00 hrs.

Lo anterior ayuda a contemplar la comunidad a la que sirve la biblioteca del CCH Azcapotzalco y al mismo tiempo marca prioridades en el servicio de préstamo; el Departamento de Biblioteca debe tener la capacidad y los recursos necesarios para apoyar de entrada a 11,500 alumnos dados de alta en el departamento de Servicios Escolares del Colegio.

## BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL DEL CCH AZCAPOTZALCO

a) Usuarios con registro vigente: 11, 608 aproximadamente

Estudiantes:	10,788
Personal administrativo:	380
Profesores:	400
<u>Personal de confianza:</u>	<u>40</u>

TOTAL: 11,608 usuarios con registro vigente

b) Horario: 8:00 a 14:30 y 15:30 a 20:00hrs. De 14:30 a 15:30 no hay personal que pueda apoyar a los usuarios debido a que el turno matutino sale a las 14:30 y el turno vespertino entra a las 16:30hrs.

c) Capacidad: La biblioteca del plantel tiene capacidad para 552 usuarios cómodamente sentados distribuidos de la siguiente manera:

1.- Sala 1: **116** usuarios sentados

2.- Sala 2: **76** usuarios sentados

3.- Sala 3: **200** usuarios sentados

4.- Sala de Consulta y Publicaciones Periódicas: **160** usuarios Sentados. (véase anexos 3 y 4)

d) Áreas de servicios al usuario (módulo de préstamo, mostrador, atención, catálogos, sala para usuarios) : 1,319,24mts<sup>2</sup>

e) Personal de la biblioteca: 47 trabajadores administrativos aprox.

Bibliotecarios:	33
Jefe de sección:	2
Oficial administrativo:	2
Vigilante:	4
Auxiliar de intendencia:	5
<u>Coordinador:</u>	<u>1</u>

Total: 47

## f) Servicios básicos: 3

Servicio de Préstamo Interno

## Características:

- 1.- Facilita dos libros por usuario
- 2.- Cuenta con estantería abierta
- 3.- Se brinda de 8:30 a 20:00 horas de lunes a viernes
- 5.- Provee de material documental al usuario
- 6.- Presenta de manera ordenada los libros en estantería
- 7.- No necesitas presentar credencial actualizada
- 8.- La devolución del material utilizado se hace en los carritos
- 9.- Los libros se prestan sólo dentro de la biblioteca
- 10.- Es un servicio normalizado (cuenta con un reglamento)

Servicio de Préstamo Externo

## Características:

- 1.- Presta sólo dos libros por usuario
- 2.- Se brinda el préstamo hasta por siete días
- 3.- Interviene el personal bibliotecario
- 4.- Necesitas presentar credencial actualizada
- 5.- Los libros se prestan para que salgan de la biblioteca
- 6.- Es un servicio lento (muchas veces por culpa del sistema)
- 7.- La devolución del material utilizado es en el mostrador
- 8.- Es un servicio indispensable
- 9.- Es un servicio normalizado (cuenta con un reglamento)

Servicio de Préstamo Interbibliotecario

## Características:

- 1.- Solicita y otorga material en préstamo a otras bibliotecas
- 2.- Se brinda el préstamo hasta por siete días
- 3.- Interviene el personal bibliotecario
- 4.- Necesitas presentar credencial actualizada y papeletas debidamente llenadas
- 5.- Los libros se prestan para que salgan de la biblioteca
- 6.- Es un servicio lento (muchas veces por culpa del sistema y de convenios sin vigencia)
- 7.- La devolución del material utilizado es con el personal Bibliotecario en el mostrador
- 8.- Es un servicio indispensable
- 9.- Es un servicio normalizado (cuenta con un reglamento)

- g) Total de préstamo interno por año: el personal de la biblioteca no tiene estadísticas de préstamo interno, pero se estima mediante observación directa que al año se realizan un total de **160,944 préstamos en sala**. (excepto en sala de consulta y hemeroteca).
- h) Total de préstamo externo por año: El personal de la biblioteca no tiene estadísticas de préstamo externo, pero se estima en base al registro automatizado de préstamos que al año se realizan alrededor de **60,000 préstamos a domicilio**. (excepto en sala de consulta y hemeroteca).
- i) Total de préstamo interbibliotecario solicitados por año: Las estadísticas del personal bibliotecario señalan que se solicitan a otras instituciones **19 préstamos interbibliotecarios** por año.

Estas cifras de préstamo son por unidad física (por libro), la biblioteca presta por reglamento sólo dos libros por usuario.

El préstamo externo lo realizan de forma automatizada mediante terminales que cuentan con el sistema ALEPH300, el cual agiliza el préstamo y devolución de material documental.

Para el préstamo interno se implementó en el año de 1989 el sistema de estantería abierta para poner a disposición del usuario el material documental.

Para el préstamo interbibliotecario se celebran convenios con diferentes bibliotecas de la UNAM.

Es requisito indispensable para obtener el servicio de préstamo tener credencial vigente.

Cuando falla el sistema computarizado se implementa de manera emergente el sistema de préstamo manual, muchas de las veces con malos resultados para el usuario.

Cuando son días de cobro, el usuario tarda más tiempo en obtener el préstamo externo debido a que el personal bibliotecario abandona su trabajo por ir al banco a cobrar y no hay quien los atienda.

Lo mismo sucede cuando hay asambleas o marchas convocadas por el STUNAM.

En la puerta principal se ubica la entrada y la salida y ahí mismo se localiza un torniquete con un contador (inservible).

Los libros cuentan con un sistema de seguridad antirrobo.

El personal bibliotecario no lleva hojas de estadística de préstamo, sólo archivan las papeletas de préstamo interbibliotecario solicitados y otorgados.

## **RECOPIACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

### **RECOPIACIÓN DE DATOS**

#### **a) Creación del cuestionario**

La presentación de una evaluación diagnóstica en la biblioteca donde se precisan las características básicas y su problemática actual, fue parte fundamental para la creación del cuestionario que consta de 15 preguntas (véase anexo 9). La mayoría de la preguntas son cerradas y están dirigidas para saber que opinan los usuarios sobre el servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario que se brindan en la biblioteca del plantel.

Una vez elaborado el cuestionario piloto, se aplicó en la cuarta semana de haber iniciado el semestre 2005-2 a una pequeña población del CCH, con el fin detectar preguntas mal planteadas y determinar lo entendible o confuso del asunto para corregir en la medida de lo posible las fallas registradas, y así poder depurar el cuestionario antes de aplicarlo definitivamente a la muestra.

#### **b) Población (muestra representativa)**

La aplicación de cuestionarios se hará de manera directa y aleatoria a una muestra representativa del 10% del total de la población; éste porcentaje es confiable y equiparable con el que propone Powell, Ronald. (véase anexo 19)

La población encuestada esta conformada por usuarios reales que son los que están registrados de manera vigente en la biblioteca del CCH Azcapotzalco.

La muestra se determinó tomando en cuenta el reporte del personal bibliotecario que atiende y proporciona servicio a los usuarios, el personal de la biblioteca departamental del CCH Azcapotzalco calcula mediante la observación y conteo rápido que dan servicio aproximadamente a 3,500 usuarios por semana (lunes a viernes) en ambos turnos, en tiempos normales y cuando es temporada de exámenes la cantidad de usuarios aumenta significativamente.

El cuestionario se aplicó durante una semana en el turno matutino y vespertino dando por resultado un total de 350 cuestionarios a la semana, 70 por día, 35 aplicados por la mañana y 35 aplicados por la tarde.

A los usuarios encuestados se les entregó un cuestionario con 17 preguntas, acompañado con cada uno de los criterios establecidos en el presente programa de evaluación para calificar el servicio de préstamo como un servicio de buena o mala calidad.

Cabe señalar que los resultados obtenidos en esta investigación de campo solamente son aplicables a la muestra seleccionada y no a toda la población que tiene la biblioteca.

Para recopilar datos significativos sobre la calidad del servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario se aplicaran 350 cuestionarios que representa una muestra representativa de los usuarios reales que tienen registro vigente en la biblioteca.

La opinión de usuarios empezó a recabarse de manera voluntaria a la quinta semana de haber iniciado el semestre escolar 2005-2.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS

A continuación se presentan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Para poder explicar de una manera más clara cada uno de los datos obtenidos en la investigación de campo, se analizará pregunta por pregunta y presentará el resultado obtenido explicando con detalle cual fue la intención de haber formulado la pregunta.

El número de pregunta del cuestionario aplicado a los usuarios (véase anexo 9), corresponde al número de cuadro que se presenta en la siguiente interpretación de resultados.

Para una mejor descripción de los resultados se pueden revisar los anexos, ahí se presentan los gráficos de pastel correspondientes a cada pregunta del cuestionario ordenados en la misma secuencia que el número de pregunta y de cuadro de resultados.

## NIVEL ACADÉMICO

La primera pregunta recaba datos de identificación del usuario debido a que acuden a la biblioteca desde estudiantes hasta personal administrativo y académico (profesor).

Cuadro # 1  
TIPO DE USUARIO AL QUE PERTENECES?

TIPO DE USUARIO	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
Alumno de 2do semestre	86	24.6 %
Alumno de 4to semestre	115	32.9 %
Alumno de 6to semestre	144	41.1 %
Profesor	5	1.4 %
Administrativo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

En este primer cuadro se muestra claramente que el tipo de usuario que predomina en la biblioteca del CCH es el estudiante, seguido del personal académico (profesores); dentro de nuestra muestra no figura el personal administrativo como usuario pero es sin duda una pequeña población que cuenta con registro vigente en la base de usuarios.

El porcentaje más alto fue para los alumnos del sexto semestre con un 41.1 % cerca de la mitad de usuarios es de este semestre, lo cual indica que son los usuarios que más utilizan el servicio de préstamo, tal vez porque están apunto de concluir sus estudios de nivel bachillerato.

Los alumnos de cuarto semestre obtuvieron un porcentaje del 32.9 % esto es, un porcentaje intermedio entre los alumnos de segundo semestre y sexto, lo cual indica que los alumnos muestran más interés en los servicios de la biblioteca después de los primeros semestres, esto puede deberse a que sus necesidades de información van en aumento.

Los alumnos de segundo semestre reportaron un porcentaje del 24.6 % lo cual nos indica que son estudiantes que utilizan muy poco los servicios de la biblioteca, posiblemente porque se están familiarizando con el uso del servicio o a que los maestros no dejan tareas. (véase anexo10, gráfica no. 1)

## SEXO

La segunda pregunta complementa a la primera recabando datos de identificación del usuario debido a que acuden a la biblioteca hombres y mujeres.

Cuadro # 2  
SEXO

TIPO DE USUARIO	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
Femenino	189	54%
Masculino	161	46%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

Más de la mitad de la muestra encuestada son mujeres, lo anterior se puede justificar debido a que cada año ingresan al plantel más mujeres que hombres.. (véase anexo 10, gráfica no. 2)

## AFLUENCIA DE USUARIOS

La tercera pregunta se planteó con la intención de conocer si son usuarios asiduos los que utilizan el servicio de préstamo de libros.

Cuadro # 3  
A LA SEMANA CON QUE FRECUENCIA ASISTES A LA BIBLIOTECA?

<b>VECES A LA SEMANA</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1 A 2	121	34.5%
3 A 4	142	40.5%
5 O MÁS	87	25.0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La opción que tuvo una respuesta mas contundente es el 40.5% que refleja la asistencia de usuarios de 3 a 4 veces por semana, esto quiere decir que cerca de la mitad de los usuarios encuestados son usuarios asiduos de la biblioteca y hacen uso frecuente de los servicios de préstamo.

La opción de 1 a 2 veces tuvo un porcentaje de 34.5 % probablemente porque son usuarios que asisten únicamente cuando tienen exámenes, o tareas pendientes.

Sólo un 25.0% que corresponde a usuarios de sexto semestre asisten de 5 veces o más por semana, lo cual indica que, utilizan constantemente el servicio de préstamo los estudiantes que están a punto de salir de bachillerato. (véase anexo 11, gráfica no. 3)

## TIPO DE MATERIAL

La cuarta pregunta se realizó con el fin de detectar que formato es el más utilizado en la comunidad estudiantil para satisfacer sus necesidades de información, o simplemente para cubrir su demanda de material documental.

**Cuadro # 4**  
**QUE TIPO DE MATERIAL UTILIZAS CON MAYOR FRECUENCIA?**

<b>MATERIAL MÁS UTILIZADO</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
LIBROS	350	100%
DICCIONARIOS Y ENCICLOPEDIAS	0	0%
PERIÓDICOS Y REVISTAS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La opción que registró el mayor porcentaje fue Libros con un 100% esto significa que de los 350 usuarios encuestados todos utilizan como primer recurso los libros, resultando este tipo de material documental el más utilizado, sin embargo, esto no indica que la totalidad de usuarios encuestados se nieguen a utilizar los periódicos, revistas o diccionarios para sus tareas académicas, tal vez si los utilizan, pero después de haber consultado algún libro.

En este cuadro se marca la prioridad que tienen los usuarios para cubrir sus demandas de material documental. (véase anexo 11, gráfica no. 4 )

## PRÉSTAMO EN SALA

La quinta pregunta se formuló con el fin de conocer si la muestra encuestada ha utilizado el servicio de préstamo de libros en sala (interno).

Cuadro # 5  
*HAS SOLICITADO EL PRÉSTAMO EN SALA?*

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	350	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La quinta pregunta nos muestra claramente que toda la población encuestada ha utilizado el préstamo de libros en sala y por ende puede opinar sobre la calidad del mismo; de esta manera sabremos con seguridad que la opinión de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de préstamo en sala proviene de usuarios que han utilizado el servicio. (véase anexo 12, gráfica no. 5)

## PRÉSTAMO A DOMICILIO

La sexta pregunta se expuso con el fin de conocer si la muestra encuestada ha utilizado el servicio de préstamo de libros a domicilio (externo).

Cuadro # 6  
*HAS SOLICITADO EL PRÉSTAMO A DOMICILIO?*

<b>OPCIONES</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	350	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La sexta pregunta nos muestra claramente que toda la población encuestada ha utilizado el préstamo de libros a domicilio, por lo tanto puede opinar sobre la calidad del mismo; de esta manera sabremos con seguridad que la opinión de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de préstamo a domicilio proviene de usuarios que han utilizado el servicio. (véase anexo 12, gráfica no. 6)

## PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

La séptima pregunta se concibió con el fin de conocer si la muestra encuestada ha utilizado el servicio de préstamo interbibliotecario.

Cuadro # 7  
*HAS SOLICITADO EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO?*

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	19	5.4%
NO	331	94.6%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La séptima pregunta nos muestra claramente que el 94.6% de la población encuestada no ha utilizado el préstamo interbibliotecario de libros y por ende no puede opinar sobre la calidad del mismo; de esta manera sabremos con seguridad que la opinión de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de préstamo interbibliotecario proviene sólo del 5.4% de usuarios que sí han utilizado el servicio. (véase anexo 13, gráfica no. 7)

## SERVICIO MÁS UTILIZADO

La octava pregunta se planteó con la intención de conocer que tipo de servicio se requiere con mayor frecuencia entre los usuarios.

Cuadro # 8  
*QUE TIPO DE SERVICIO REQUIERES CON MAYOR FRECUENCIA?*

PRÉSTAMO SOLICITADO	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
EN SALA	136	38.8%
A DOMICILIO	214	61.2%
INTERBIBLIOTECARIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

El servicio de préstamo que más utilizan los usuarios es el préstamo a domicilio, más de la mitad de los usuarios un 61.2% lo utiliza frecuentemente, seguido del préstamo en sala con un 38.8 %; el servicio de préstamo interbibliotecario no registro ningún porcentaje, esto no quiere decir que nadie lo utilice, los cuestionarios aplicados revelan que al menos 19 usuarios lo han utilizado pero no es tan indispensable para ellos como el préstamo externo o el interno. (véase anexo 13, gráfica no. 8)

#### OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO EN SALA

Con esta pregunta se trata de averiguar si el usuario considera positivo y adecuado el servicio de préstamo de libros en sala, si considera que fue atendido con buen trato, etc. En otras palabras se trata de obtener la opinión que tiene el usuario con respecto a la calidad del servicio de préstamo en sala.

Cuadro # 9  
*COMO CALIFICAS EL SERVICIO DE PRÉSTAMO EN SALA?*

<b>PRESTAMO EN SALA</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>144</b>	<b>41.1%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>163</b>	<b>46.7%</b>
<b>MALO</b>	<b>43</b>	<b>12.2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La opción que tuvo el mayor porcentaje fue regular con un 46.7%, esto quiere decir que 163 de los 350 usuarios encuestados señalan que el servicio de préstamo en sala es tan bueno como malo, o mejor dicho no saben si es bueno o malo y por eso opinan que es regular, posiblemente porque el usuario en algunas ocasiones se va satisfecho con el servicio y en otras no, esto puede deberse a muchos factores como los siguientes:

- a) Ocasionalmente los libros están mal intercalados en la estantería
- b) Eventualmente no hay ejemplares suficientes
- c) Esporádicamente el bibliotecario(a) está dispuesto atender al usuario

El 41.1% de los usuarios encuestados considera el préstamo en sala como un servicio de buena calidad; entre los factores que influyeron están:

- a) Siempre hay ejemplares suficientes
- b) En todo momento el bibliotecario(a) es muy atento(a) y amable
- c) Constantemente los libros están intercalados correctamente en la estantería.

Sólo el 12.2% considera el préstamo en sala como un servicio de mala calidad y esto puede deberse a los siguientes factores:

- a) Siempre son insuficientes los ejemplares
- b) En todo momento el bibliotecario(a) es muy grosero(a) y déspota
- c) Constantemente los libros están intercalados incorrectamente en la estantería.

Los 350 usuarios encuestados si han utilizado el servicio de préstamo en sala y por consiguiente si pudieron opinar al respecto.

En el cuadro # 9, podemos apreciar que el 46.7 % de los usuarios que dijeron que el servicio es regular están en un punto neutral y por lo tanto no nos aporta un juicio de valor definido.

La escala que obtiene mayor porcentaje después de *REGULAR* es *BUENO* con un 41.1% de usuarios, lo cual indica que la tendencia es calificar el servicio de préstamo en sala como un servicio de buena calidad. (véase anexo 14, gráfica no. 9)

Dicha tendencia representa la evolución o inclinación que nos muestra hacia dónde va el nivel de calidad que posee el servicio de préstamo en sala, de seguir imperando los puntos positivos en el préstamo interno, la tendencia será brindar un servicio de buena calidad que satisfará las demandas de información y de material documental de los usuarios; lo mismo sucederá con el servicio de préstamo a domicilio e interbibliotecario en caso de que la tendencia sea calificar dichos servicios de buena calidad.

## OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Al igual que la pregunta anterior, la décima pregunta se formuló con la intención de conocer la opinión que tiene el usuario con respecto a la calidad del servicio de préstamo de libros a domicilio.

Cuadro # 10  
**COMO CALIFICAS EL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO?**

<b>PRESTAMO A DOMICILIO</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
BUENO	129	36.9%
REGULAR	174	49.7%
MALO	47	13.4%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

La opción que tuvo el mayor porcentaje fue regular con un 49.7% esto quiere decir que 174 de los 350 usuarios encuestados señalan que el servicio de préstamo a domicilio es tan bueno como malo, o mejor dicho no saben si es bueno o malo y por eso opinan que es regular, tal vez porque el usuario en algunas ocasiones se va satisfecho con el servicio y en otras no, esto puede deberse a muchos factores como los siguientes:

- a) Ocasionalmente es un servicio lento
- b) Eventualmente los ejemplares son insuficientes
- c) Esporádicamente se cuenta con el apoyo del bibliotecario

El 36.9% de los usuarios encuestados considera el préstamo a domicilio como un servicio de buena calidad; entre los factores que influyeron están:

- a) Siempre es un servicio rápido
- b) En todo momento hay ejemplares suficientes
- c) El tiempo de préstamo es suficiente
- d) Constantemente el bibliotecario(a) es atento(a) y amable para brindar el servicio

Sólo el 13.4% considera el préstamo a domicilio como un servicio de mala calidad y esto puede deberse a los siguientes factores:

- a) Siempre es un servicio lentísimo
- b) En todo momento los ejemplares son insuficientes
- c) El tiempo de préstamo es muy poco (sólo 7 días)
- d) Constantemente el bibliotecario(a) es muy grosero(a) y déspota

Los 350 usuarios encuestados si han utilizado el servicio de préstamo a domicilio y por consiguiente si pudieron opinar al respecto.

En el cuadro # 10 podemos apreciar que el 49.7 % de los usuarios que dijeron que el servicio es regular están en un punto neutral y por lo tanto no nos aporta un juicio de valor definido.

La escala que obtiene mayor porcentaje después de *REGULAR* es *BUENO* con un 36.9% de usuarios, lo cual indica que la tendencia es calificar el servicio de préstamo a domicilio como un servicio de buena calidad. (véase anexo 14, gráfica no. 10)

#### OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

La pregunta número 11 se expuso con la intención de conocer la opinión que tiene el usuario con respecto a la calidad del servicio de préstamo interbibliotecario.

Cuadro # 11  
*COMO CALIFICAS EL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO?*

<b>PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>6</b>	<b>31.6%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>9</b>	<b>47.4%</b>
<b>MALO</b>	<b>4</b>	<b>21.0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

La opción que tuvo el mayor porcentaje fue regular con un 47.4%, esto quiere decir que sólo 9 de de cada 19 usuarios encuestados señalan que el servicio de préstamo Interbibliotecario es tan bueno como malo, o mejor dicho no saben si es bueno o malo y por eso opinan que es regular, probablemente porque el usuario en algunas ocasiones se va satisfecho con el servicio y en otras no, esto puede deberse a muchos factores como los siguientes:

- a) Ocasionalmente es un servicio lento
- b) Pocos convenios de préstamo con otras instituciones
- c) Esporádicamente se cuenta con el apoyo del bibliotecario
- d) Tiempo de préstamo insuficiente

El 31.6 % de los usuarios encuestados considera el préstamo interbibliotecario como un servicio de buena calidad; entre los factores que influyeron están:

- a) Siempre es un servicio rápido
- b) En todo momento hay convenios vigentes con otras instituciones de la UNAM
- c) El tiempo de préstamo es suficiente
- d) Constantemente el bibliotecario(a) es atento(a) y amable para brindar el servicio

Sólo el 21.0% considera el préstamo interbibliotecario como un servicio de mala calidad y esto puede deberse a :

- a) Siempre es un servicio lentísimo
- b) En todo momento hay convenios sin vigencia e insuficientes
- c) El tiempo de préstamo es muy poco, sólo 7 días
- d) Constantemente el bibliotecario(a) es muy grosero(a) y déspota

De los 350 usuarios encuestados únicamente 19 contestaron que si han utilizado el servicio de préstamo interbibliotecario, mismos que han vertido su opinión sobre la calidad del servicio.

En el cuadro # 11 podemos apreciar que el 47.4 % de los usuarios que dijeron que el servicio es regular están en un punto neutral y por lo tanto no nos aporta un juicio de valor definido.

La escala que obtiene mayor porcentaje después de *REGULAR* es *BUENO* con un 31.6% de usuarios, lo cual indica que la tendencia es calificar el servicio de préstamo interbibliotecario como un servicio de buena calidad. (véase anexo 15, gráfica no. 11)

## DEMANDA DE MATERIAL IMPRESO

La decimosegunda pregunta se concretó con la intención de conocer si el servicio de préstamo de libros en cualquiera de sus modalidades cubre la demanda de material impreso del usuario.

Cuadro # 12  
*EL SERVICIO DE PRÉSTAMO, CUBRE TU DEMANDA DE MATERIAL IMPRESO?*

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	310	88.5%
NO	40	11.5%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

Más de la mitad 88.5% considera que el servicio de préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario si cubre su demanda de material impreso para hacer sus tareas académicas.

Sólo el 11.5 % considera que sus demandas de material impreso no se cubren completamente con el servicio de préstamo de libros, lo cual indica que tienen que recurrir a publicaciones de otro tipo como periódicos revistas, etc. (véase anexo 15, gráfica no. 12)

## INTERÉS DEL USUARIO POR LA CALIDAD

La decimotercera pregunta se aplicó con la intención de conocer si el usuario esta interesado en conocer la calidad en el servicio de préstamo de libros en cualquiera de sus modalidades.

Cuadro # 13  
*TE PREOCUPA CONOCER LA CALIDAD QUE TIENE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO?*

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	245	70.0%
NO	105	30.0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

Más de la mitad 70.0% considera que si es necesario conocer la calidad que tiene el servicio de préstamo, debido a que repercute directamente en su aprovechamiento.

Un 30.0% consideran lo contrario, argumentando que no es necesario conocer la calidad en el servicio debido a que no les afecta en lo más mínimo. (véase anexo 16, gráfica no. 13)

#### NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La decimocuarta pregunta se estructuró con la intención de conocer si los usuarios cubren sus necesidades de información con los libros que se prestan en sus diferentes modalidades.

**Cuadro # 14**  
**LOS LIBROS CUBREN TUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN?**

<b>OPCIONES</b>	<b>NO. DE USUARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>306</b>	<b>87.4%</b>
<b>NO</b>	<b>44</b>	<b>12.6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

El 87.4 % señala que los libros que se facilitan vía préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario si cubren al 100% sus necesidades de información, apoyando de esta manera los planes y programas de estudio.

Sólo el 12.6 % indican que los libros que se facilitan vía préstamo en sala, a domicilio, e interbibliotecario no cubren sus necesidades de información al 100%, hecho que señala que los libros que se prestan no cumplen con el apoyo a los planes y programas de estudio. (véase anexo 16, gráfica no. 14)

## PRÉSTAMO EN SALA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La decimoquinta pregunta se presentó con la finalidad de conocer si los usuarios quedan satisfechos o insatisfechos con el servicio de préstamo de libros en sala.

Cuadro # 15  
**ESTAS SATISFECHO CON EL PRÉSTAMO EN SALA?**

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	307	87.8%
NO	43	12.2%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

El 87.8% representa a la mayoría de los usuarios encuestados que contestó que sí están satisfechos con el préstamo en sala; pero si confrontamos los resultados de de este cuadro con los obtenidos en el cuadro # 9 se puede observar que sólo el 41.1 % respondió que el servicio de préstamo en sala es de buena calidad, lo cual indica que en realidad es este porcentaje el que se va satisfecho plenamente con el préstamo en sala, el 47.7% restante seguramente corresponde a los usuarios que no supieron si el servicio brindado es de buena o mala calidad; por lo tanto, no pueden afirmar que sí están satisfechos si no han juzgado previamente el valor del servicio.

El 12.2% restante representa una minoría que está insatisfecha con el préstamo en sala, debido a que no se ajusta a sus exigencias, es decir lo consideran malo.. (véase anexo 17, gráfica no. 15)

## PRÉSTAMO A DOMICILIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La decimosexta pregunta se proyectó con la finalidad de conocer si los usuarios quedan satisfechos o insatisfechos con el servicio de préstamo de libros a domicilio.

Cuadro # 16  
**ESTAS SATISFECHO CON EL PRÉSTAMO A DOMICILIO?**

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	303	86.6%
NO	47	13.4%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

El 86.6% representa a la mayoría de los usuarios encuestados que contestó que sí están satisfechos con el préstamo a domicilio; pero si confrontamos los resultados de de este cuadro con los obtenidos en el cuadro # 10 se puede observar que sólo el 36.9% respondió que el servicio de préstamo a domicilio es de buena calidad, lo cual indica que en realidad es este porcentaje el que se va satisfecho plenamente con el préstamo a domicilio, el 49.7% restante seguramente corresponde a los usuarios que no supieron si el servicio brindado es de buena o mala calidad; por lo tanto, no pueden afirmar que sí están satisfechos si no han juzgado previamente el valor del servicio.

El 13.4% restante representa una minoría que está insatisfecha con el préstamo a domicilio debido a que no se ajusta a sus exigencias, es decir lo consideran malo y deficiente. (véase anexo 17, gráfica no. 16)

#### PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La decimoséptima pregunta se realizó con la finalidad de conocer si los usuarios quedan satisfechos o insatisfechos con el servicio de préstamo de libros solicitados vía préstamo interbibliotecario.

Cuadro # 17  
**ESTAS SATISFECHO CON EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO?**

OPCIONES	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	15	79.0%
NO	4	21.0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

El 79.0% representa a la mayoría de los usuarios encuestados que contestó que sí están satisfechos con el préstamo interbibliotecario; pero si confrontamos los resultados de de este cuadro con los obtenidos en el cuadro # 11 se puede observar que sólo el 31.6 % respondió que el servicio de préstamo interbibliotecario es de buena calidad, lo cual indica que en realidad es éste porcentaje el que se va satisfecho plenamente con el préstamo, el 47.4% restante seguramente corresponde a los usuarios que no supieron si el servicio brindado es de buena o mala calidad; por lo tanto, no pueden afirmar que están satisfechos si no han juzgado previamente el valor del servicio.

El 21.0% restante representa una minoría que están insatisfechos con el préstamo interbibliotecario debido a que no se ajusta a sus exigencias, es decir lo consideran malo y deficiente. (véase anexo 18, gráfica no. 17)

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El trabajo se sustenta con una sólida investigación documental y una investigación de campo, ésta última realizada en la biblioteca del CCH Azcapotzalco arroja datos significativos sobre la calidad en el servicio de préstamo principalmente y ha servido básicamente para valorar el servicio brindado.

La evaluación realizada es muy valiosa para poder mejorar el servicio de préstamo en sus tres modalidades y se lleva a cabo a partir de la opinión de los usuarios ya que son ellos la razón de ser de toda biblioteca.

Es preciso señalar que ésta evaluación cuenta con información reciente y abarca aspectos afines al servicio de préstamo.

Los resultados obtenidos indican que los usuarios registrados y que hacen uso efectivo del servicio de préstamo son los únicos que pueden proporcionar información confiable para mejorar el servicio en la biblioteca.

Los usuarios reales de la biblioteca son estudiantes, profesores y personal administrativo, por tal motivo se aplicó el cuestionario de manera aleatoria a una muestra representativa de la población; los resultados obtenidos en nuestra muestra representativa marcan una presencia muy grande de alumnos, seguida de profesores del plantel; en nuestra muestra no se logró aplicar el reactivo a personal administrativo.

De los 350 usuarios encuestados más de la mitad fueron del sexo femenino, lo cual indica que son mujeres las que más asisten a la biblioteca debido a que en el plantel Azcapotzalco hay más estudiantes del sexo femenino que masculino.

La mayoría de los usuarios registrados con credencial vigente y que hacen uso efectivo de los servicios bibliotecarios tienen una asistencia asidua a la biblioteca, esto es que al menos un 72% apoyan y complementan su formación académica a nivel bachillerato con los servicios bibliotecarios y recursos de información que brinda la biblioteca del plantel.

El 94.5% de los usuarios reales de la biblioteca han utilizado sólo el servicio de préstamo en sala y préstamo a domicilio, el 5.5% restante han solicitado aparte de estos dos servicios, el servicio de préstamo interbibliotecario, lo cual demuestra que son una minoría los que conoce y solicitan el préstamo interbibliotecario.

Con este dato podemos apreciar que sólo un 5.5% podrá opinar sobre la calidad del préstamo interbibliotecario solicitado.

Así mismo podemos apreciar que el 100% de los usuarios encuestados han utilizado el servicio de préstamo en sala y préstamo a domicilio, por tal motivo pueden opinar sobre la calidad del servicio brindado.

Dentro de los resultados, se logró valorar que el acervo de libros de la biblioteca del CCH, representa el tipo de material más utilizado por los usuarios para realizar sus tareas académicas. Este material impreso se pone a disposición del usuario mediante el préstamo en sala y a domicilio; pero cuando el libro que necesita se encuentra en otra institución se gestiona dentro de la biblioteca el préstamo interbibliotecario, solicitando prestado el documento a otra institución previo convenio.

Para medir el nivel de calidad del servicio de préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario se utilizó la siguiente escala descriptiva:

**BUENO**

**REGULAR**

**MALO**

La primera opción **BUENO** indica que el servicio es de buena calidad, aceptable, sólo con puntos positivos para el usuario, esta opción se presenta con la finalidad de recoger opiniones de usuarios que afirmen que el servicio es de buena calidad.

La segunda opción **REGULAR** sugiere que el servicio de préstamo es medianamente bueno o medianamente malo, con puntos positivos y puntos negativos; esta opción se presenta con la finalidad de ir descartando aquellas opiniones de usuarios que no saben si el servicio de préstamo es bueno o malo; en el mejor de los casos esta opción señala un punto neutral en la opinión del usuario.

La tercera opción **MALO** señala que el servicio evaluado es de mala calidad, sólo con puntos negativos para el usuario, esta opción se presenta con la finalidad de recoger opiniones de usuarios que afirmen que el servicio es de mala calidad o en su defecto recabar opiniones que nieguen que el servicio es de buena calidad.

Hay que recordar que "La calidad de un servicio o producto puede cuantificarse con base en el número de conceptos positivos que se mencionan sobre él. Mientras más ideas positivas se afirmen de un servicio (o menos cosas negativas se digan de él) será mejor el servicio".<sup>1</sup>

El servicio de préstamo en sala fue calificado como bueno por un 41.1% de usuarios, dicho porcentaje señala que el servicio tiene puntos positivos que respaldan la buena calidad.

---

<sup>1</sup> HAYES. Bob E. Como medir la satisfacción del cliente. México: Oxford University. 1999. p. 65

El préstamo en sala fue calificado como regular por un 46.7% de usuarios, este porcentaje señala que el servicio tiene puntos positivos y puntos negativos, lo cual da por resultado un servicio que no es ni de buena calidad, ni de mala calidad.

El servicio de préstamo en sala fue calificado como malo por un 12.2% de usuarios, dicho porcentaje señala que el servicio tiene puntos negativos que respaldan la mala calidad.

La opinión del 12.2% de los usuarios encuestados indica que los puntos negativos del préstamo en sala son permanentes y por tal motivo lo califican como un servicio de mala calidad. Estos usuarios forman parte de una minoría que queda insatisfecha con el servicio de préstamo en sala.

### SERVICIO DE PRÉSTAMO EN SALA

#### *Puntos positivos*

- 1.- El material documental impreso se encuentra disponible en los estantes
- 2.- Los libros están ordenados en estantería
- 3.- El servicio facilita dos libros por usuario
- 4.- El servicio cuenta con estantería abierta
- 5.- El personal bibliotecario tiene buena disposición para intercalar el material en los estantes y orientar al usuario.

#### *Puntos negativos*

- 1.- El material documental impreso **no** se encuentra disponible en los estantes
- 2.- Los libros **no** están ordenados en estantería
- 3.- El servicio **no** facilita más de dos libros por usuario
- 4.- El personal bibliotecario **no** tiene buena disposición para intercalar el material en los estantes y orientar al usuario.

El servicio de préstamo a domicilio fue calificado como bueno por un 36.9% de usuarios quienes señalaron que el servicio de préstamo a domicilio tiene puntos positivos que se aceptan para considerar que el servicio tiene buena calidad.

El préstamo a domicilio fue calificado como regular por un 49.7% de usuarios quienes señalan que: el servicio de préstamo a domicilio cuenta con puntos positivos y negativos, lo cual da por resultado un servicio de mediana calidad o un servicio que no es bueno ni malo.

El servicio de préstamo a domicilio fue calificado como malo por un 13.4% de usuarios quienes indican que el servicio de préstamo a domicilio tiene puntos negativos solamente, lo que indica que debe ser considerado con una calidad mala.

### SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

#### *Puntos positivos*

- 1.- El material documental impreso se encuentra disponible en los estantes
- 2.- Los libros están ordenados en estantería
- 3.- El servicio facilita dos libros por usuario
- 4.- El servicio cuenta con estantería abierta
- 5.- El personal bibliotecario tiene buena disposición para intercalar el material en los estantes y para atender al usuario.
- 6.- El servicio de préstamo a domicilio es rápido
- 7.- Es un servicio que se brinda dentro de su horario

#### *Puntos negativos*

- 1.- El material documental impreso no se encuentra disponible en los estantes
- 2.- Los libros no están ordenados en estantería
- 3.- El servicio no facilita más de dos libros por usuario
- 4.- El personal bibliotecario no tiene buena disposición para intercalar el material en los estantes y para atender al usuario.
- 5.- El servicio de préstamo a domicilio no es rápido

La opinión del 13.4% de los usuarios encuestados indica que los puntos negativos del préstamo a domicilio son permanentes y por tal motivo lo califican como un servicio de mala calidad, este porcentaje forma parte de una minoría que queda insatisfecha con el servicio de préstamo a domicilio.

El servicio de préstamo interbibliotecario fue calificado como bueno por un 31.6% de usuarios, dicho porcentaje señala que el servicio de préstamo interbibliotecario tiene puntos positivos que se aceptan para considerar que el servicio tiene buena calidad.

El préstamo interbibliotecario fue calificado como regular por un 47.4% de usuarios quienes señalan que: el servicio de préstamo interbibliotecario cuenta con puntos positivos y negativos, lo cual indica que los usuarios no pudieron juzgar si el servicio es de buena calidad o de mala calidad.

El servicio de préstamo interbibliotecario fue calificado como malo por un 21.0% de usuarios quienes indican que: el servicio de préstamo interbibliotecario tiene puntos negativos solamente, lo que indica que debe ser considerado con una calidad mala.

La opinión del 21.0% de los usuarios encuestados indica que los puntos negativos del préstamo interbibliotecario son permanentes y por tal motivo lo califican como un servicio de mala calidad, este porcentaje forma parte de una minoría que queda insatisfecha con el servicio de préstamo interbibliotecario solicitado a otras instituciones.

### SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO

#### *Puntos positivos*

- 1.- Facilita material documental impreso que no se encuentra disponible en los estantes, se pide prestado a otras bibliotecas (previo convenio)
- 2.- El procedimiento a seguir para solicitarlo es el adecuado
- 3.- El servicio facilita dos libros por usuario
- 4.- El personal bibliotecario tiene buena disposición para atender al usuario.
- 5.- La gestión para solicitarlo es sumamente rápido
- 6.- Es un servicio que se brinda dentro de su horario
- 7.- Tiene convenios vigentes con las principales bibliotecas de la UNAM

### *Puntos negativos*

- 1.- El procedimiento a seguir para solicitarlo **no** es el adecuado
- 3.- El servicio **no** facilita más de dos libros por usuario
- 5.- El personal bibliotecario **no** tiene buena disposición para atender al usuario.
- 6.- La gestión para solicitarlo **no** es rápida
- 7.- Es un servicio que **no** se brinda dentro de su horario
- 8.- **No** tiene convenios vigentes con las principales bibliotecas de la UNAM

### **CONCLUSIONES**

Tomando en cuenta el marco teórico, marco de referencia, la opinión de usuarios y el plan de evaluación realizado en la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El proceso de evaluación ha sido concebido de múltiples formas por diferentes autores, sin embargo, todas coinciden en señalar de alguna manera que es un instrumento valioso que nos ayuda a medir y valorar cualquier actividad, suceso o cosa.
- Existen métodos y técnicas muy sofisticadas y complejas para evaluar el nivel de calidad en el servicio de préstamo como son las normas ISO, LIBQUAL, etc., no obstante, una alternativa muy efectiva y económica para evaluar la calidad en el servicio de préstamo es la opinión de los usuarios recabada mediante la aplicación de cuestionarios de manera directa; esta alternativa es subjetiva pero de igual forma puede servir como un instrumento de control de calidad para el servicio de préstamo.
- Los resultados demuestran que la opinión de los usuarios marca una clara tendencia a calificar el servicio de préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario como un servicio de buena calidad. Estos resultados expresan la opinión del usuario, reflejando de algún modo como perciben ellos mismos el servicio.

### *Puntos negativos*

- 1.- El procedimiento a seguir para solicitarlo **no** es el adecuado
- 3.- El servicio **no** facilita más de dos libros por usuario
- 5.- El personal bibliotecario **no** tiene buena disposición para atender al usuario.
- 6.- La gestión para solicitarlo **no** es rápida
- 7.- Es un servicio que **no** se brinda dentro de su horario
- 8.- **No** tiene convenios vigentes con las principales bibliotecas de la UNAM

### **CONCLUSIONES**

Tomando en cuenta el marco teórico, marco de referencia, la opinión de usuarios y el plan de evaluación realizado en la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El proceso de evaluación ha sido concebido de múltiples formas por diferentes autores, sin embargo, todas coinciden en señalar de alguna manera que es un instrumento valioso que nos ayuda a medir y valorar cualquier actividad, suceso o cosa.
- Existen métodos y técnicas muy sofisticadas y complejas para evaluar el nivel de calidad en el servicio de préstamo como son las normas ISO, LIBQUAL, etc., no obstante, una alternativa muy efectiva y económica para evaluar la calidad en el servicio de préstamo es la opinión de los usuarios recabada mediante la aplicación de cuestionarios de manera directa; esta alternativa es subjetiva pero de igual forma puede servir como un instrumento de control de calidad para el servicio de préstamo.
- Los resultados demuestran que la opinión de los usuarios marca una clara tendencia a calificar el servicio de préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario como un servicio de buena calidad. Estos resultados expresan la opinión del usuario, reflejando de algún modo como perciben ellos mismos el servicio.

## OBRAS CONSULTADAS

- 1.- ARGUINZÓNIZ, María de la Luz. **Guía de la Biblioteca : funciones y actividades.** México : Trillas, 1983. 109 p.
- 2.- **Bibliotecas del CCH el más diverso conocimiento de la humanidad al alcance de los estudiantes.** En : Gaceta CCH, año XXVI, segunda época, no. 952. México : UNAM, Colegio de Ciencias y Humanidades, 2002, p.16.
- 3.- **Bibliotecas Cecehacheras.** En : gaceta UNAM, año ix, quinta época, no. 311. México : UNAM, 1983. p. 4.
- 4.- **La Bibliotecología en el México actual y sus tendencias.** México : UNAM, 1992. 338 p.
- 5.- BUONOCORE, Domingo. **Diccionario de Bibliotecología.** 2ª ed., aum. Buenos Aires : Marymar, 1978. 452 p.
- 6.- CORONA V., Rodolfo. **Manual de técnicas de Evaluación y ajuste de información estadística.** México : Fondo de Cultura Económica, 1982. 292 p.
- 7.- **Colegio de Ciencias y Humanidades.** Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/antecedentes.php>. Fecha de consulta: 06/10/2004.
- 8.- **Definición de servicios.** Disponible en: <http://www.bibliodgsc.unam.mx/tesis>. Fecha de consulta: 22/01/2004.
- 9.- **Diccionario de la Lengua Española,** 22ª ed. Madrid : Real Academia, 2001. 1614 p.
- 10.- **Diccionario del español usual en México.** México : El Colegio de México, 1996. 941 p.

- 11.- **Estructura organizacional del Colegio de Ciencias y Humanidades.** Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/organigrama.php>  
Fecha de consulta: 06/10/2004.
- 12.- **Estudio de normas en sus más variadas aplicaciones para bibliotecas universitarias.** Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb>. Fecha de consulta: 05/10/05
- 13.- **Evaluación del trabajo : principios y prácticas.** Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb>. Fecha de consulta: 05/10/05
- 14.- FONTAINE, Ernesto R. **Evaluación Social de proyectos.** 12ª ed. México, D. F. : Alfaomega : Universidad Católica de Chile, 1999. 475 p.
- 15.- FUENTES, Juan José. **Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información.** Gijón, Asturias, España : Trea, 1999. 237 p.
- 16.- GARZA MERCADO, Ario. **Función y forma de la biblioteca universitaria.** México : El Colegio de México, 1977. 76 p.
- 17.- **Guía de Bienvenida al personal académico de nuevo ingreso.** México : UNAM, 1999. 30 p.
- 18.- HAYES, Bob E. **Como medir la satisfacción del cliente.** México : Oxford, University. 1999. 271 p.
- 19.- HOYLE, David. **ISP 900 : Manual de sistemas de calidad.** 3ª ed. Madrid : Paraninfo, 1996. 443 p.
- 20.- **Indicadores de desempeño 2000-2003 El Sistema Bibliotecario de la UNAM en Cifras.** En : Biblioteca Universitaria. 2004, vol., 7, no.1. p. 68
- 21.- LANCASTER, F.W., Abad Hiraldo, Ramón, tr. **Evaluación de la biblioteca.** Madrid : Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, 1996. 374 p.

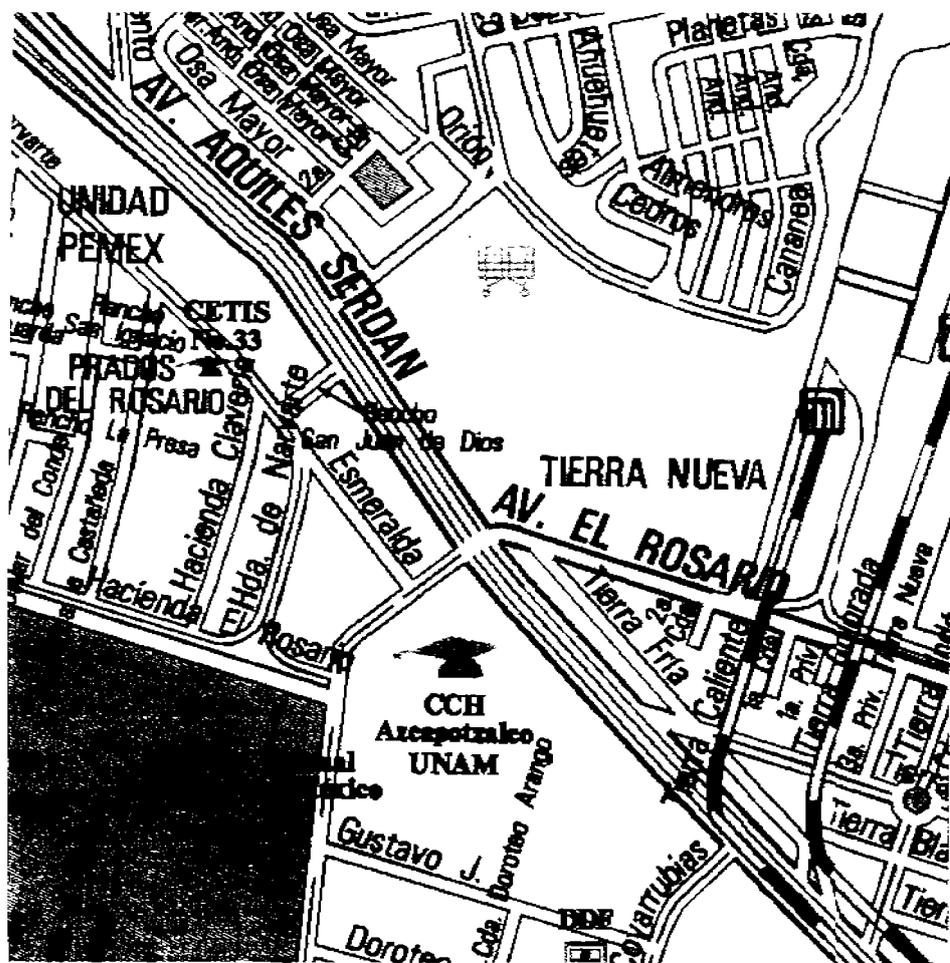
- 22.- LANCASTER, F. W., Guerrero, Eida Mónica, tr. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios**. México : UNAM, 1983. 447 p.
- 23.- LASSO DE LA VEGA, Javier. **Manual de Biblioteconomía : organización técnica y científica de las bibliotecas**. Madrid : Mayfe, 1952. 718 p.
- 24.- **Manual de Biblioteconomía**. Madrid : Síntesis, 1996. 509 p.
- 25.- **Manual de Organización**. [México] : UNAM, 1990. [392] p.
- 26.- MASSA DE GIL, Beatriz. **Diccionario técnico de biblioteconomía : español-ingles**. 4ª ed., corregida. México : Trillas, 1973. 387 p.
- 27.- **Modelo educativo**. Disponible en: <http://www.cch.unam.mx/modelo.php>. Fecha de consulta: 06/10/2004
- 28.- **Modelo flexible para un sistema nacional de bibliotecas escolares**. Colombia : OEA, [198?]. 318 p.
- 29.- NEGRETE, María del Carmen. **La Selección de materiales Documentales en el desarrollo de colecciones**. México : UNAM, 1968. 101 p.
- 30.- **Normas en sus variadas aplicaciones para bibliotecas Universitarias**. Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx>. Fecha de consulta: 12/10/2003
- 31.- **Normas para bibliotecas universitarias**. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1980. 35 p.
- 32.- **Nota bibliográfica sobre el comercio de servicios [...]** Disponible en: <http://www.ftaa-alca.org>. Fecha de consulta: 02/11/2003
- 33.- **Nuevas Dotaciones de libros a las Bibliotecas del CCH y de la E. N. P.** En : Gaceta UNAM, Tercera Epoca, Vol. III, no. 21. Ciudad Universitaria, de Octubre de 1971. p.1

- 34.- OROZCO AGUIRRE, Aurelia. "El Proceso de evaluación y sus implicaciones". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. (25 : 1994 : Puerto Vallarta, Jalisco) XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía : memorias. México : AMBAC, 1996. pp. 134-136
- 35.- POWELL, Ronald. *Basic research methods for librarians*. Norwood, New Jersey : Ablex, 1991. 213 p.
- 36.- **Que es el Colegio de Ciencias y Humanidades?**. En : *Gaceta UNAM*, tercera época, vol. III, no. 36. : México : UNAM, 1971. p.1
- 37.- **Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM**. Disponible en: <http://www.dgelu.unam.mx>. Fecha de consulta: 13/10/2003
- 38.- REZA TROSINO, J. Carlos. *El ABC del administrador de la capacitación*. México : Panorama, 1995. p. 99
- 39.- ROSALES GONZÁLEZ, Manuel. "Norma general para bibliotecas". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. (33 : 2002 : Monterrey, Nuevo Leon). XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía : memorias. México : CUIB : AMBAC, 2003. pp. 310-331
- 40.- ROSENBERG. M. *Diccionario de administración y finanzas*. Barcelona : Centrum, 1989. 641 p.
- 41.- RUIZ VACA, Jorge Octavio. *LIBQUAL : una propuesta para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas académicas mexicanas*. México : El autor, 2004. Tesina Licenciatura (Licenciado en Biblioteconomía) Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. 72 p.
- 42.- SEGOVIA HERNÁNDEZ. Francisco. "Estadísticas para analizar el estado actual, desarrollo inmediato y tendencias a corto y mediano plazo del sistema bibliotecario de la UNAM" En : *Biblioteca Universitaria*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas. 1989. pp. 1-9
- 43.- **Servicios bibliotecarios**. Disponible en: <http://www.cornfama.com>. Fecha de consulta: 22/01/2004

- 44.- **Los Servicios en las bibliotecas.** Ciudad Universitaria, D. F. : Dirección General de Bibliotecas, 2003. 59 p.
- 45.- STUFFLEBEAM, Daniel L. **Evaluación sistemática : guía teórica y práctica.** Barcelona : Paidós : MEC, 1987. 381 p.
- 46.- STUNAM. **Contrato colectivo de trabajo, 2002-2004.** México : STUNAM, 2002-2004. 105 p.
- 47.- THOMPSON, James. **La biblioteca universitaria : introducción.** Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1990. 341 p.
- 48.- VAN HOUSE, Nancy A. **Measuring academic library performance : a practical approach,** Chicago : ALA, 1990. 182 p.
- 49.- VELÁZQUEZ MERLO, Silvia Diana. **Satisfacción de los usuarios de la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México.** México : El autor, 2000. Tesina Licenciatura (Licenciado en Bibliotecología) UNAM. Colegio de Bibliotecología. 97 p.
- 50.- **Ven a tu biblioteca.** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1991. 16 p.
- 51.- **Ven y utiliza los servicios y recursos de tu biblioteca.** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1998. 38 p.
- 52.- VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. **Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza Superior de la República Mexicana.** México, D. F. : UNAM, 1989. 64 p.
- 53.- WILSON, Louis R. **La Biblioteca universitaria : su organización, administración y funciones.** Washington, D. C., 1963. 389 p.

# A N E X O S

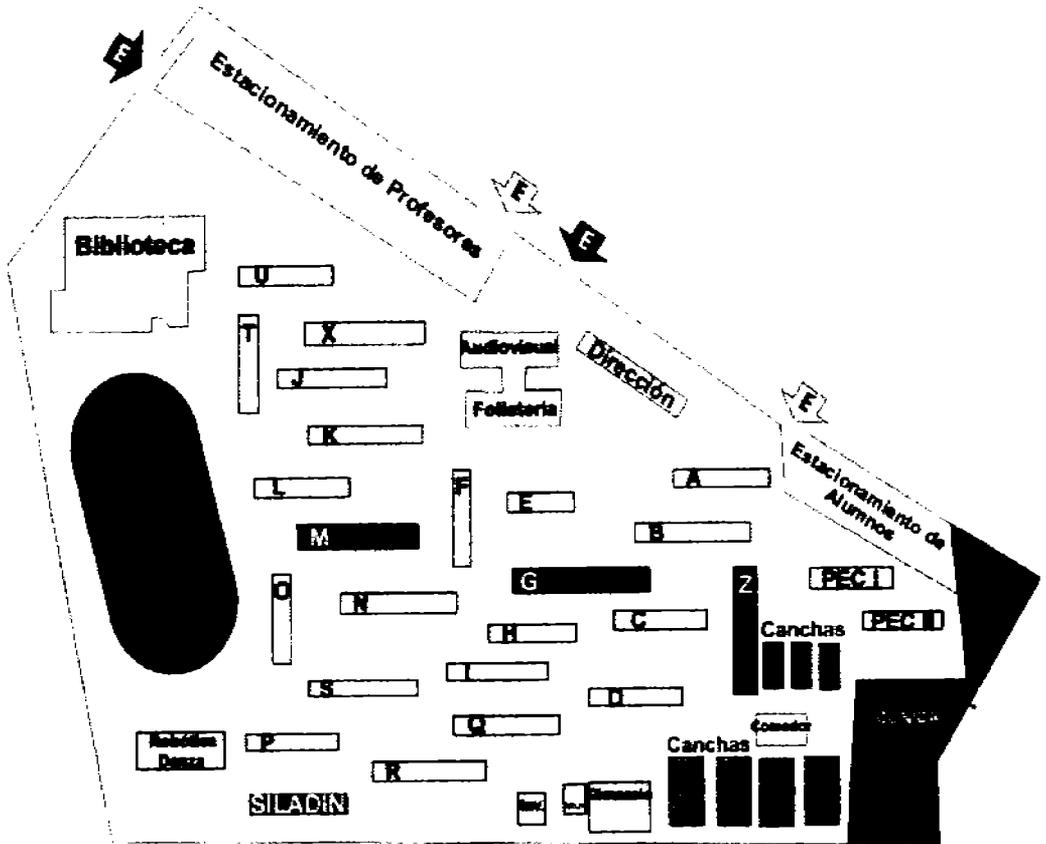
## PLANO DE LOCALIZACIÓN



Derechos Reservados ©2004 Guía Roji S. A. de C. V.

Ubicación del CCH Azcapotzalco en el Distrito Federal

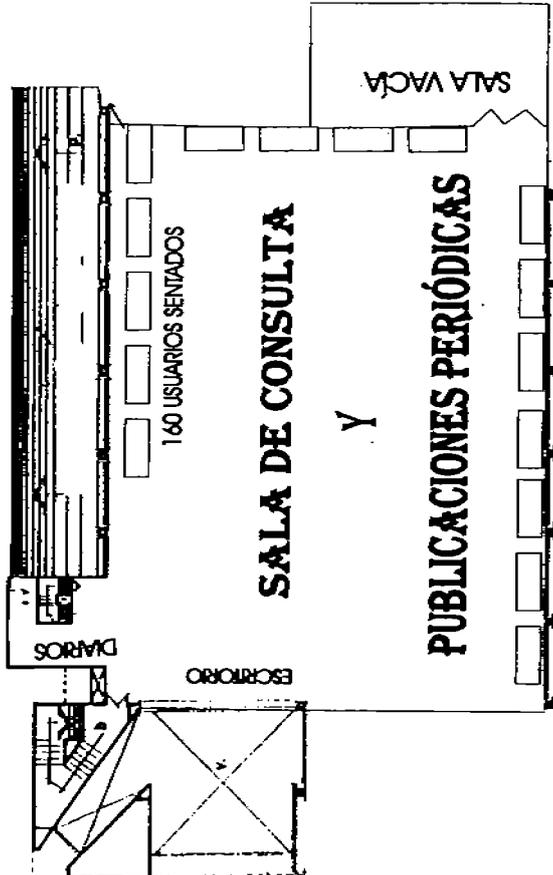
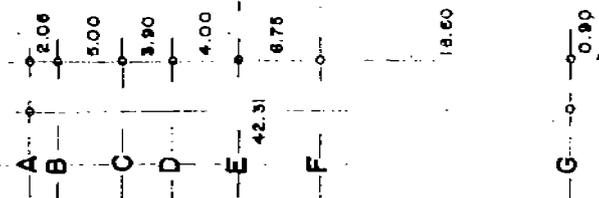
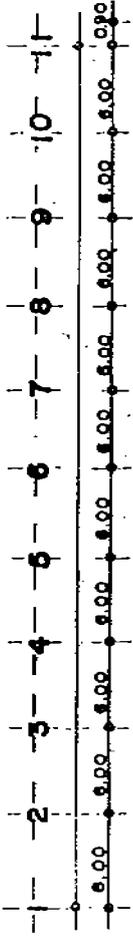
## PLANO DE LOCALIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA DEL CCH AZCAPOTZALCO



**Av. Aquiles Serdan No. 2000, Ex-Hacienda del Rosario,  
Azcapotzalco, C.P. 02020, México D.F.**



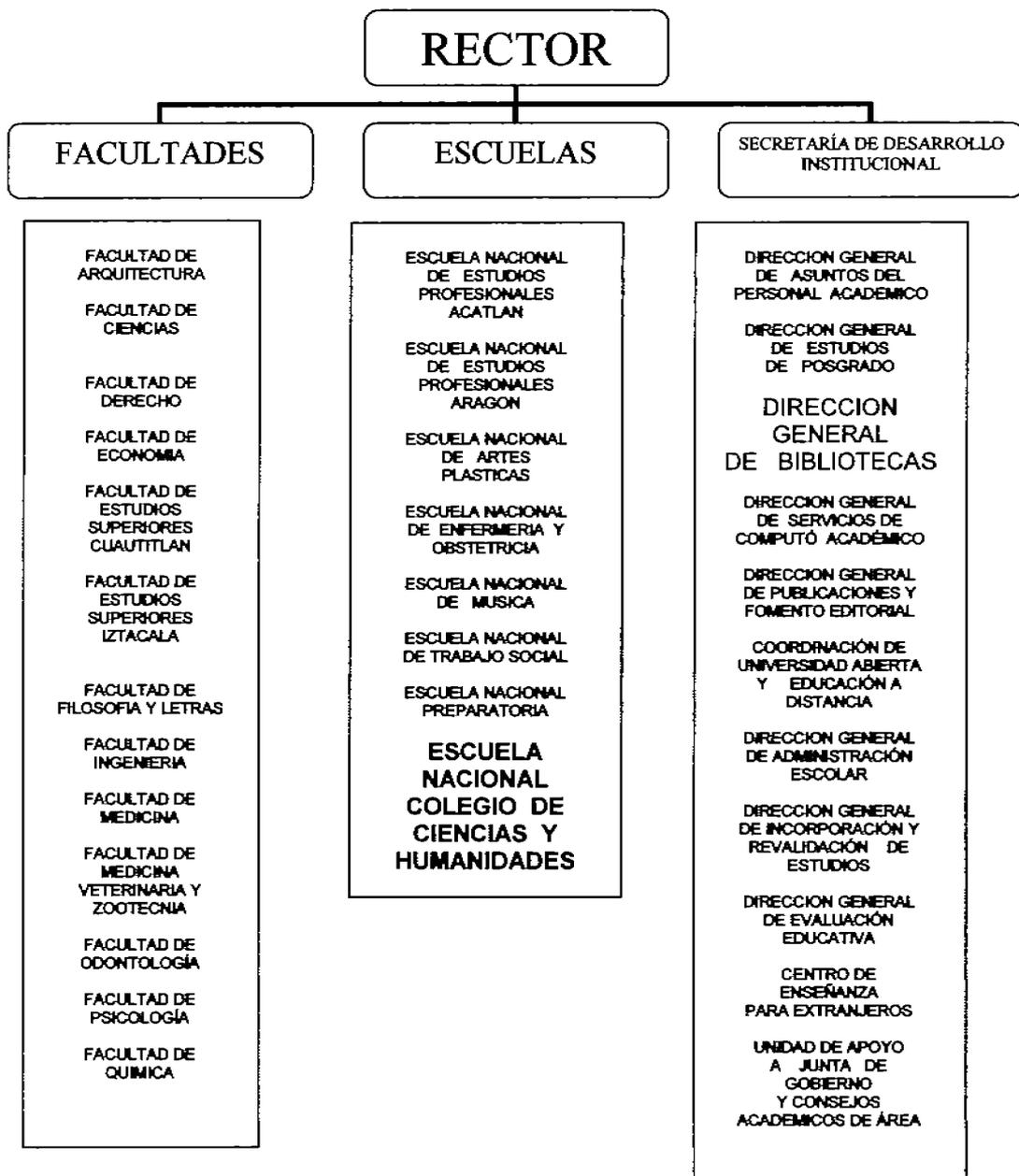
EDIFICIO BIBLIOTECA.



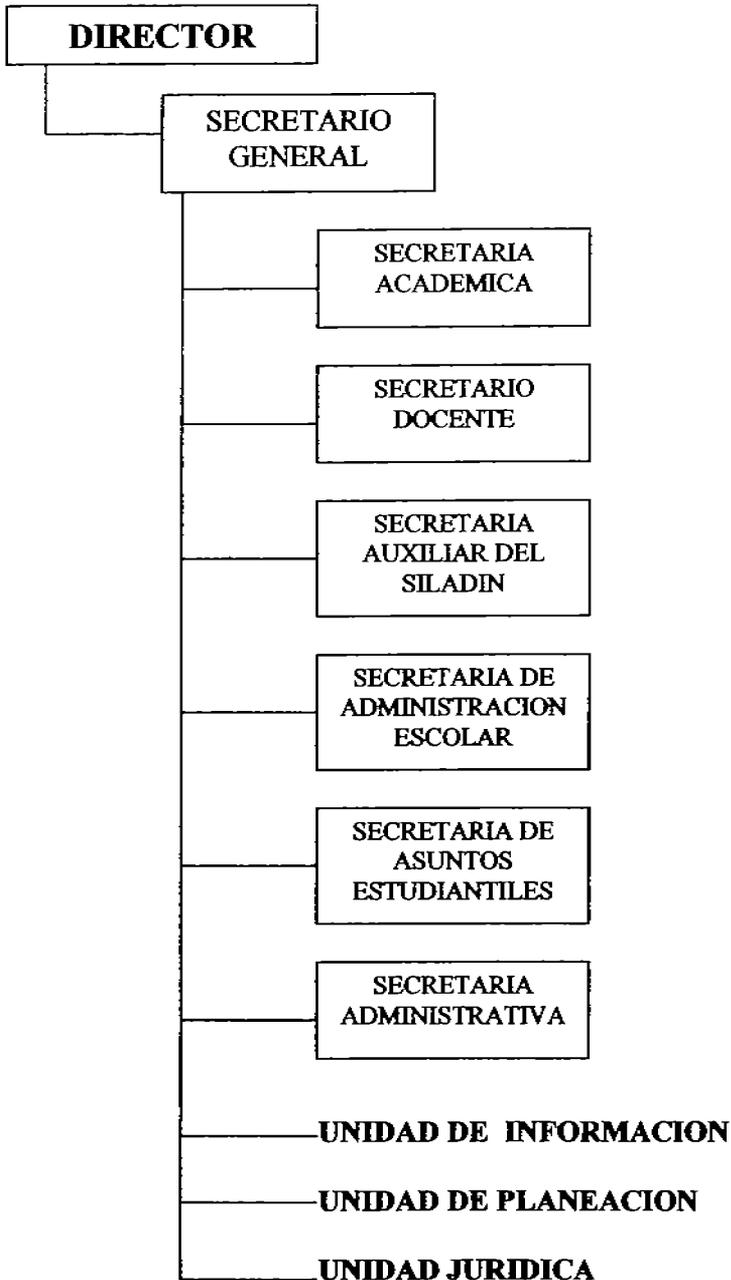
UBICACIÓN DEL ACERVO  
 HEMEROGRAFICO Y OBRAS DE CONSULTA

ELABORADO Y MODIFICADO POR: ALEJANDRO CABRAJAL VELÁZQUEZ 2005  
 PLANTA ALTA escala 1: 200 s/escala  
 DIBUJO ARG. ADRIAN CASTRO C. 1988.

## ORGANIGRAMA PARCIAL UNAM



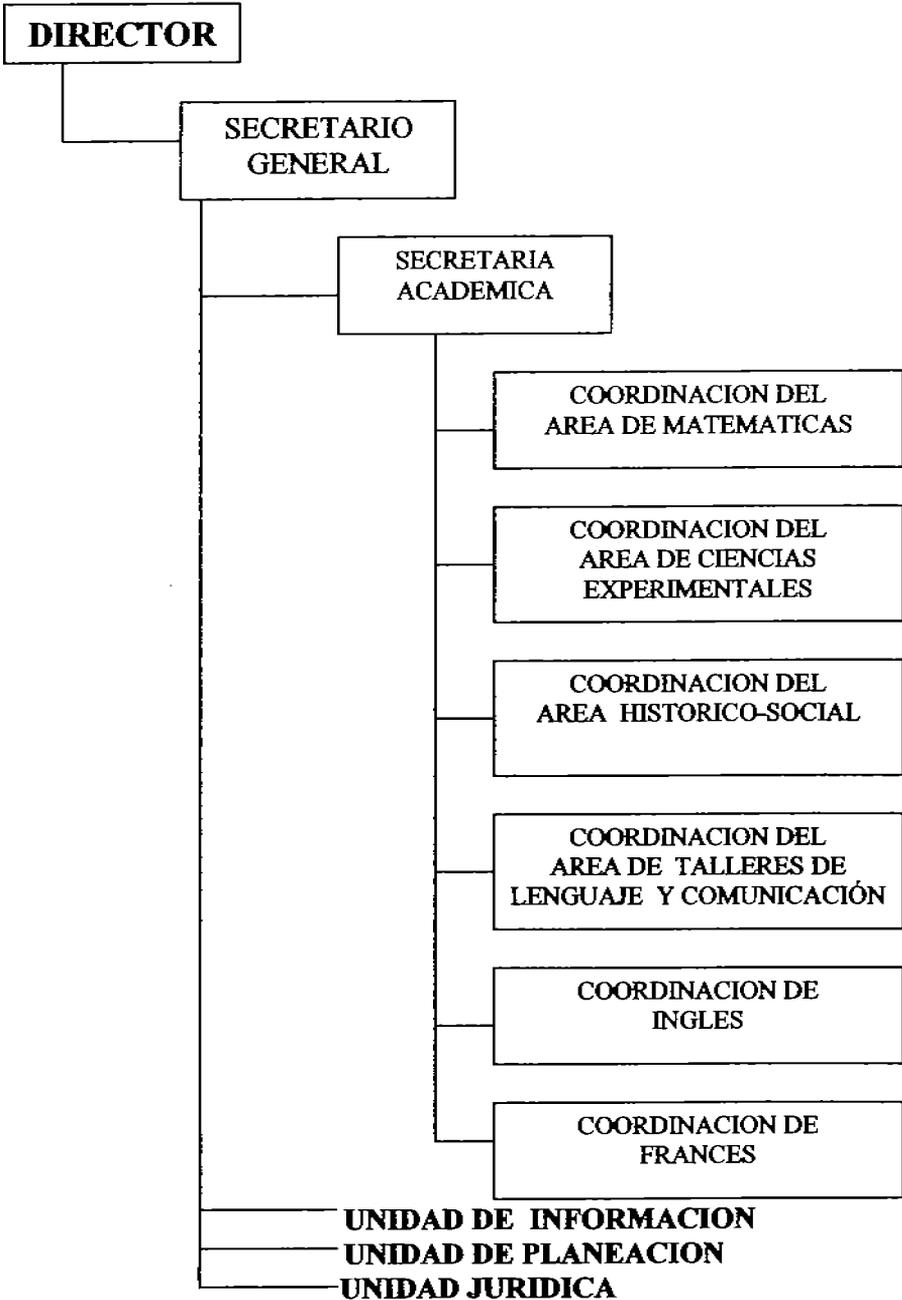
**ORGANIGRAMA PARCIAL DEL CCH AZCAPOTZALCO**



**ORGANIGRAMA PARCIAL DEL CCH AZCAPOTZALCO**



**ORGANIGRAMA PARCIAL DEL CCH AZCAPOTZALCO**



Anexo 9

**CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD EN EL  
SERVICIO DE PRESTAMO**

HOLA!

Amigo usuario

El presente cuestionario tiene como propósito conocer la opinión que tienes sobre el servicio de préstamo interno, externo e inter bibliotecario que brinda la biblioteca a la comunidad del plantel y asimismo valorar el grado de satisfacción que experimentas al cubrir tu demanda de material documental; esto es con la intención de poder mejorar el servicio para tu beneficio.

Lee con atención y marca con una X la opción que consideres como respuesta más adecuada.

1.- Tipo de usuario al que perteneces

Alumno de 2 semestre ( )    Alumno de 4 semestre( )    Alumno de 6 semestre ( )

Académico ( )                      Administrativo ( )

2.- Sexo

Masculino ( )                      Femenino ( )

3.- A la semana con que frecuencia asistes a la biblioteca?

1 a 2 veces ( )    3 a 4 veces ( )    5 o más veces ( )

4.- Que tipo de material utilizas frecuentemente para apoyar tus clases?

Libros ( )    Diccionarios y Enciclopedias ( )    Periódicos y revistas ( )

5.- Has solicitado el préstamo de libros en sala

SI ( )                      NO ( )

6.- Has solicitado el préstamo de libros a domicilio

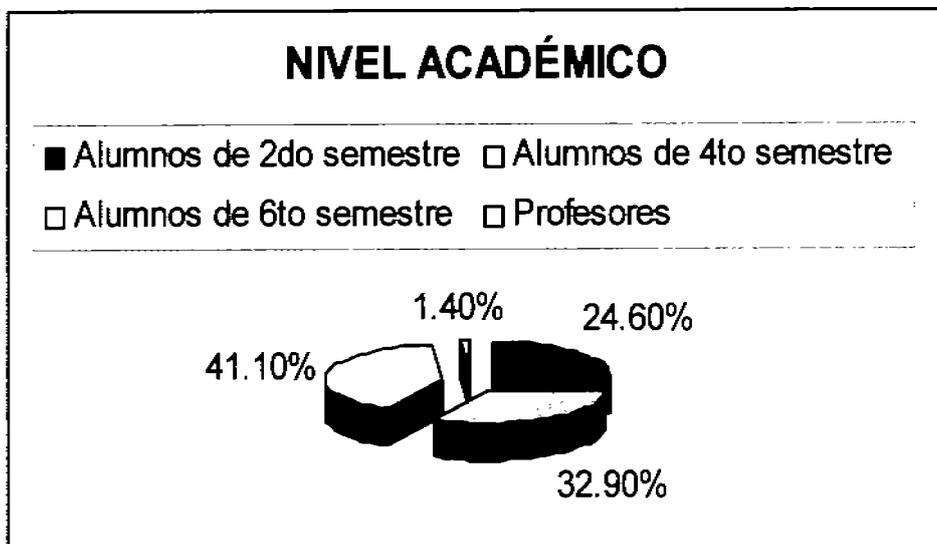
SI ( )                      NO ( )

7.- Has solicitado el préstamo inter bibliotecario

SI ( )                      NO ( )

### GRÁFICAS DE LOS PORCENTAJES OBTENIDOS EN LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

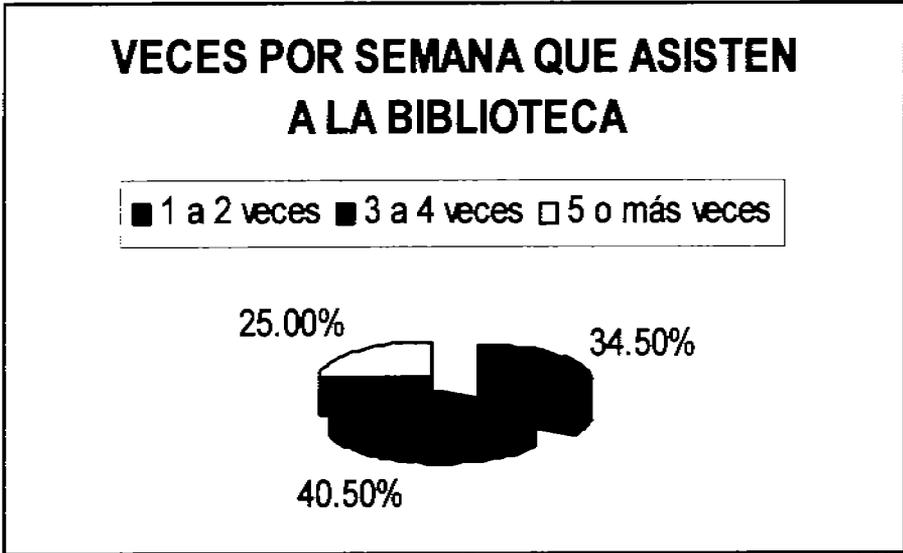
GRÁFICA NO. 1



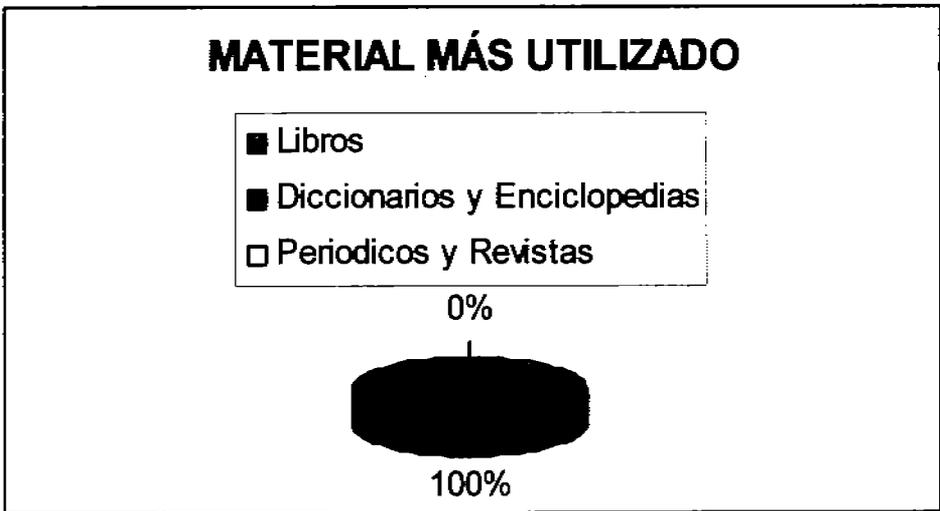
GRÁFICA NO. 2



GRÁFICA NO. 3



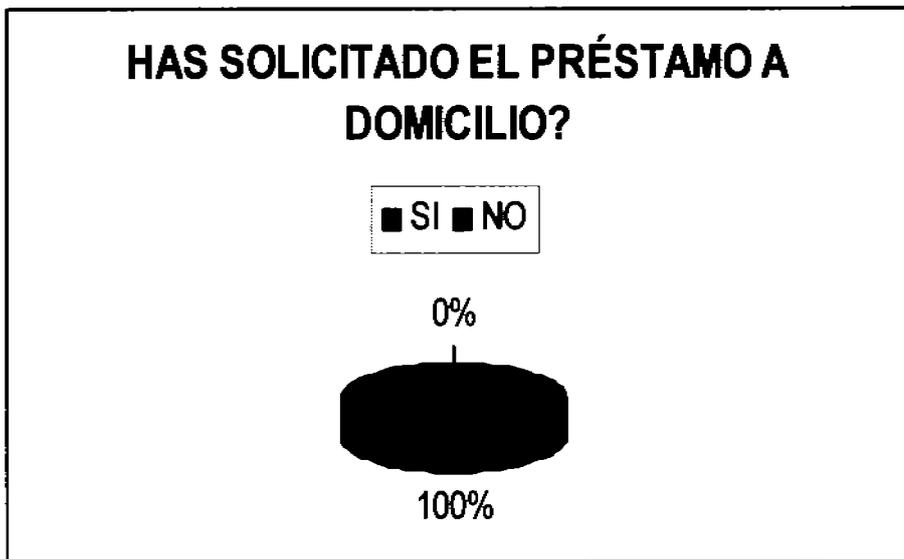
GRÁFICA NO. 4



GRÁFICA NO. 5



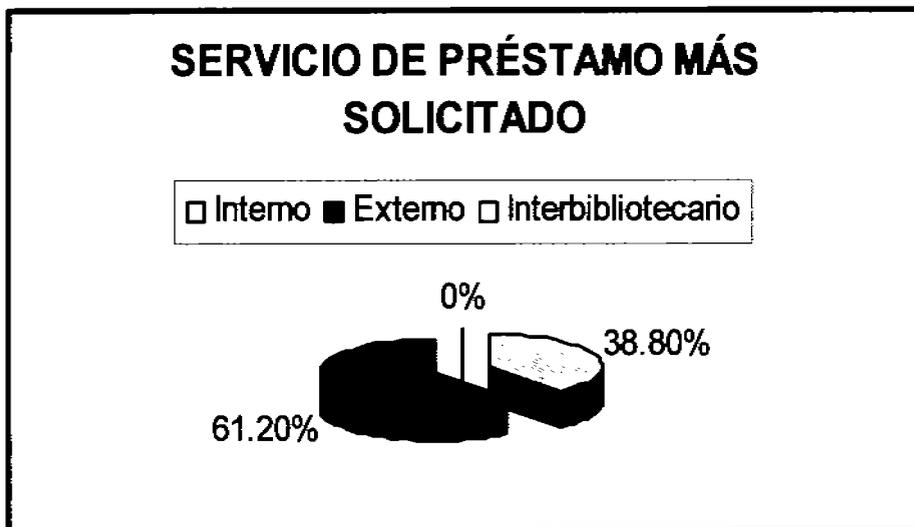
GRÁFICA NO. 6



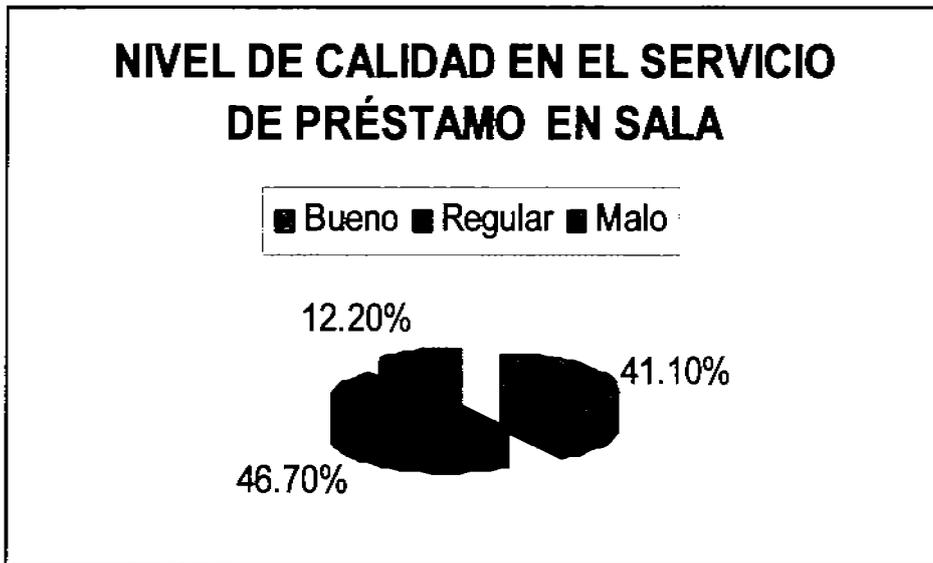
GRÁFICA NO. 7



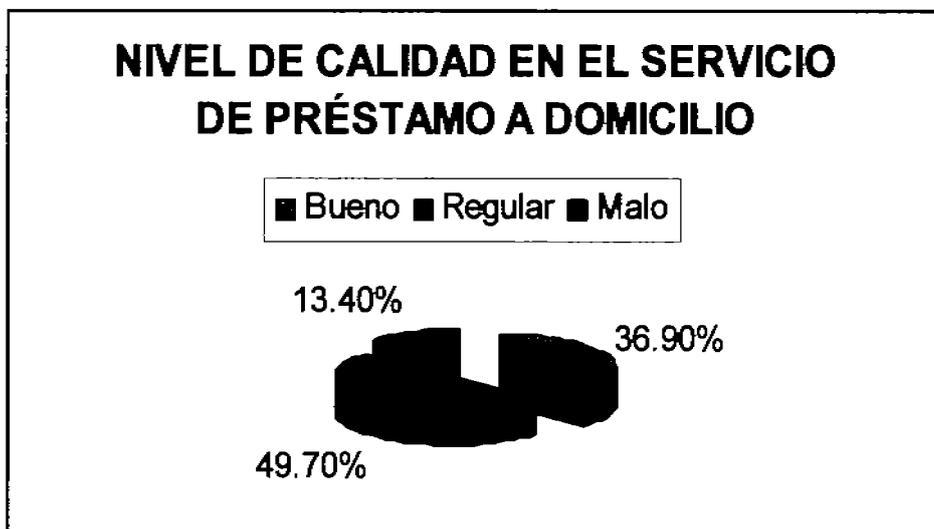
GRÁFICA NO. 8



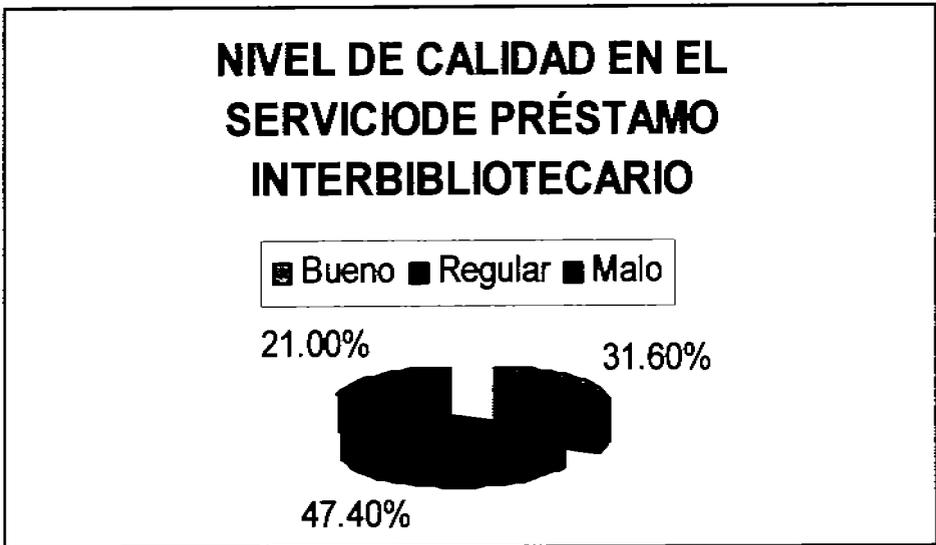
GRÁFICA NO. 9



GRÁFICA NO. 10



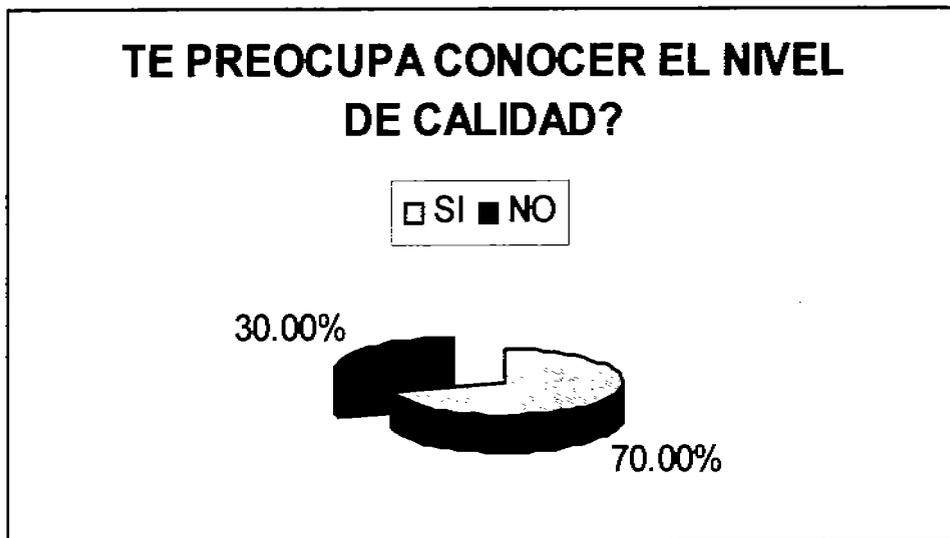
GRÁFICA NO. 11



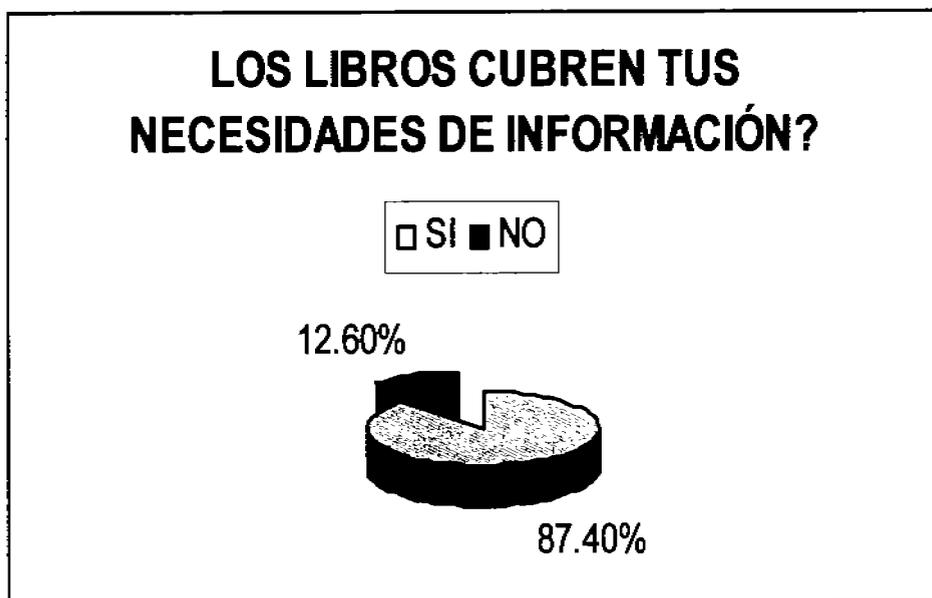
GRÁFICA NO. 12



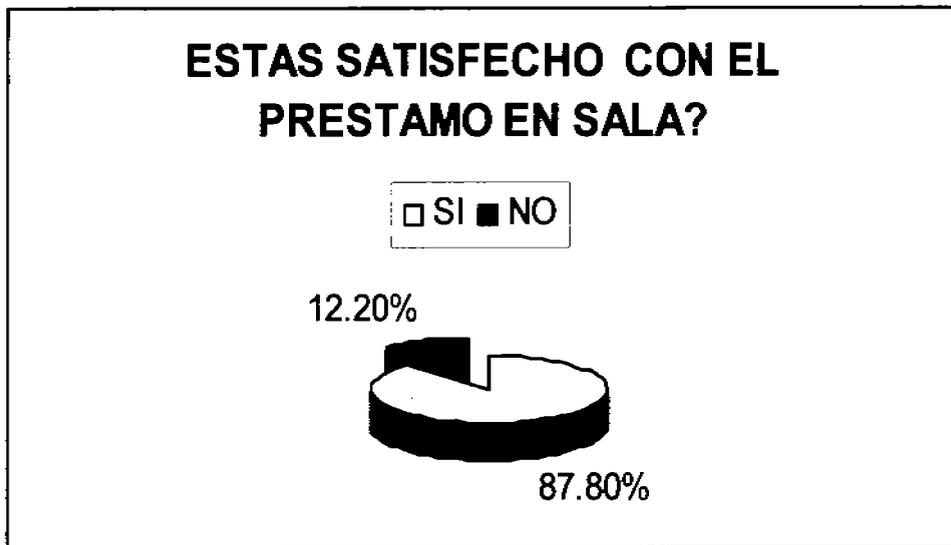
GRÁFICA NO. 13



GRÁFICA NO. 14



GRÁFICA NO. 15



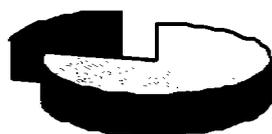
GRÁFICA NO. 16



## ESTAS SATISFECHO CON EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO?

□ SI ■ NO

21.00%



79.00%

## TABLA PROPUESTA POR POWELL PARA SELECCIONAR LA MUESTRA REPRESENTATIVA

Tabla para determinar el tamaño muestra para una población dada

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	46	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	228	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384