



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA
INFORMACIÓN**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS
Y DE LA INFORMACIÓN**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS
DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS,
EN LA CIUDAD DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS**

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

**MAESTRO (A) EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

PRESENTA:

CLAUDIA POLA SOLORZANO

TUTOR:

DR. JAIME RÍOS ORTEGA

**INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS
Y DE LA INFORMACIÓN**

México, D.F., JUNIO DE 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque me ama.

A mis padres, Guillermo y María Lina, por su ejemplo y apoyo moral.

A mi Asesor, el Dr. Jaime Ríos Ortega, por guiar el proceso; por regalarme su tiempo y sus consejos que hicieron posible la culminación de este trabajo académico.

A los que tan amablemente aceptaron formar parte del cuerpo de revisores: la Dra. Brenda Cabral Vargas, el Mtro. Hugo Figueroa Alcántara, el Dr. Federico Hernández Pacheco y el Dr. César Augusto Ramírez Velázquez. Gracias por las puntuales observaciones y comentarios que fortalecieron este trabajo académico.

A mis hermanos: Abimael, Sara y Guillermo. A mi sobrino Adrián. A mis colegas y amigos: Karina, Carlos, Jorge, Minerva, Pablo y Elvia, por impulsar esta investigación a través del apoyo desinteresado. A los bibliotecarios tuxtlecos, por su colaboración.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO 1. Normas de la biblioteca académica	9
1.1 Definición, funciones y servicios de las bibliotecas académicas	9
1.2 Normas y estándares bibliotecarios	17
1.2.1 Antecedentes	18
1.2.2 Estructura	25
1.2.3 Coincidencias y diferencias	28
1.2.4 Selección de parámetros – normas	30
CAPÍTULO 2. Descripción general de las Instituciones de Educación Superior en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	34
2.1 Antecedentes de las instituciones	34
2.2 Estructura y oferta educativa	39
2.3 Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior en Tuxtla Gutiérrez: Breve descripción.	57
CAPÍTULO 3. Estudio comparativo	64
3.1 Aspectos considerados para el análisis de las bibliotecas académicas seleccionadas.	64
3.2 Aplicación de instrumentos y recopilación de información: Cuestionarios	69
3.2.1 Descripción de los aspectos similares y diferentes entre las bibliotecas académicas de Tuxtla Gutiérrez.	71
3.3 Resultados y discusión	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	93
ANEXOS	98
Anexo 1: Cuadro descriptivo de las cinco normas consideradas para la investigación	98
Anexo 2: Indicadores por secciones de acuerdo a las cinco normas descritas	99
Anexo 3: Formato del cuestionario aplicado a las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior	103
Anexo 4: Concentración de respuestas de las nueve bibliotecas encuestadas	112
Anexo 5: Plano de la estructura de las bibliotecas (UNICACH, ITTG)	137

ÍNDICE DE MAPAS Y ORGANIGRAMAS

Mapa de ubicación 1. UNACH	40
Organigrama 1. UNACH	43
Mapa de ubicación 2. UNICACH	44
Organigrama 2. UNICACH	46
Mapa de ubicación 3. UPN 071 Tuxtla	47
Organigrama 3. UPN 071 Tuxtla	49
Mapa de ubicación 4. Tecnológico de Tuxtla (ITTG)	50
Organigrama 4. Tecnológico de Tuxtla (ITTG)	51

Mapa de ubicación 5. Escuela Normal Rural Mactumactzá	52
Mapa de ubicación 6. Escuela Normal Superior de Chiapas	53
53Mapa de ubicación 7. Escuela Normal de Lic. Educación Primaria	53
Mapa de ubicación 8. Escuela Normal de Educadoras	54
Mapa de ubicación 9. Escuela Normal de Educación Física	54
Organigrama 5. Organigrama general de las Escuelas Normales	56

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Nombres y puestos de bibliotecarios de las instituciones estudiadas	70
Cuadro 2. Descripción de servicios	73
Cuadro 3. Tipo, proceso de adquisición y técnico	76
Cuadro 4. Organización bibliotecaria	79
Cuadro 5. Recurso financiero o presupuesto	80
Cuadro 6. Número de personal	83
Cuadro 7. Capacitación	83
Cuadro 8. Sobre el espacio /local	85

INTRODUCCIÓN

*Lo importante no es lo que los demás han hecho de nosotros,
sino lo que nosotros somos capaces de hacer
con lo que han hecho de nosotros...
Proverbio chino*

Las bibliotecas académicas son organismos que están vinculadas al apoyo de la docencia, de la investigación y a los planes y programas de estudio que oferte la institución educativa. Además, promueven el desarrollo óptimo de sus funciones al estar a la par de las normas y estándares que buscan sostener la calidad dentro de sus procesos. De esta forma se amplía el trabajo bibliotecario y permite la existencia de una restructuración en la manera como se brindan los servicios y recursos documentales, para fortalecer el desarrollo académico de la comunidad de usuarios que se atienden.

En el constante desarrollo de las bibliotecas académicas, se contempla la participación activa del personal, que, por cierto, debe responder al de un agente innovador y facilitador de la información. Varios autores, han hecho de la biblioteca académica un tema de estudio deseado, sobre todo, por la vinculación natural que se da entre ésta y la institución que la respalda.

En México, particularmente en el estado de Chiapas, se ha contemplado que la biblioteca académica tiene su propio desarrollo, su problemática, su contexto particular que la vuelve tema central de la investigación planteada. La problemática estudiada tiene que ver con el desarrollo indigno que la mayoría de las bibliotecas académicas de Instituciones de Educación Superior en Tuxtla Gutiérrez han soportado a través de varios años.

Mediante el estudio de este contexto, se ha descubierto que la deficiencia en el desarrollo bibliotecario, induce al desconocimiento para optimizar habilidades de investigación en los usuarios, falta de fomento a la lectura, a la cultura; falta de vinculación docente – bibliotecario. Todo representa por tanto, la desvalorización

del desempeño bibliotecario, no sólo por quien lo contempla de lejos, sino por el bibliotecario mismo, que frustrado no puede ni sabe como cambiar su entorno.

A pesar de que esto sea una realidad en la mayoría de las bibliotecas académicas, específicamente del contexto tuxtleco, es necesario destacar que no se trata de todos los casos. Es cierto que todas presentan dificultades, situación que va más allá del contexto territorial o económico o cualquier otro contexto, pero también, existen bibliotecas académicas que tienen claro hacia donde se dirigen, conocen sus deficiencias, trabajan sus debilidades, explotan sus fortalezas y las aprovechan adecuadamente.

De esta manera, el objetivo general planteado para la investigación está dirigido a analizar cuál es el nivel de desarrollo de las nueve bibliotecas académicas de las instituciones de educación superior públicas de Tuxtla Gutiérrez, de acuerdo con las normas bibliotecarias de organismos nacionales o internacionales. Los objetivos específicos permiten estudiar la problemática que presenta el desarrollo de estas bibliotecas y la relación que existe con las autoridades institucionales con respecto al apoyo recibido para la realización de los procesos.

Debido al desarrollo desigual manifestado por las bibliotecas, se consideró sustancial usar el modelo exploratorio y documental. La revisión de la literatura, en específico de las normas generalmente aceptadas y aplicadas por el gremio bibliotecario, mostraron seis aspectos fundamentales que toda biblioteca debe considerar necesario: los servicios, las colecciones, la organización, el recurso humano, el recurso financiero y la infraestructura. Al estudiar particularmente cada una de las nueve bibliotecas que equivalen al 100% de la población de bibliotecas académicas tuxtlecas de las IES públicas, se obtuvieron resultados extremos: Por un lado, bibliotecas desarrolladas, con aplicación tecnológica en servicios, en colecciones, con instalaciones en remodelación o en proyectos de mejora, con personal profesional así como personal multidisciplinario. Por el otro, bibliotecas pequeñas, sin desarrollo de colecciones ni servicios, personal sin perfil

bibliotecario y sin capacitación, sin financiamiento ni planes de mejora a corto, mediano o largo plazo.

Este estudio comparativo, permite identificar y describir las necesidades prioritarias de las bibliotecas académicas en Tuxtla Gutiérrez, además de los aspectos concretos como el servicio, las colecciones, la organización, el personal, el recurso financiero e infraestructura, es decir, aspectos que este tipo de biblioteca ha desarrollado correcta o deficientemente. Con ello, el bibliotecario como la institución, identifican y reconocen la situación real que enfrentan, para así, buscar mejorarla. Este cambio no depende ni de este estudio, ni del trabajo aislado de la biblioteca, sino de un trabajo integral con las autoridades institucionales. Sin embargo, esta investigación es el inicio, es el diagnóstico necesario de la realidad bibliotecaria, no sólo de una biblioteca, sino de las bibliotecas académicas en Tuxtla Gutiérrez.

Es por tanto, relevante que las bibliotecas de las IES puedan transformar sus procesos, pero también que vinculen el alcance de esos procesos a las necesidades reales de la comunidad académica. Es por ello, que toda biblioteca de esta naturaleza debe estar dirigida a fortalecer los programas de estudio, a brindar recursos de información y a conducir a los usuarios (sean estos docentes, alumnos, investigadores y administrativos) al correcto uso de los servicios y de la colecciones para consolidar el aprendizaje significativo.

Sin embargo, la biblioteca académica y la institución deben caminar juntas. Esto permitirá que exista identidad, facilitando un equilibrio entre lo que la institución pretende y lo que la institución invierte, incluyendo los recursos humanos y financieros de la biblioteca, hasta lograr hacer de ella lo que algunos autores de manera metafórica indican: *el corazón de la universidad*.

CAPÍTULO 1. NORMAS DE LA BIBLIOTECA ACADÉMICA

Las bibliotecas son la expresión de la cultura de una sociedad, su rostro...

Luisa Orera Orera

Hablar de la normatividad en el ámbito bibliotecario, implica reflexionar sobre aspectos que deben ser delimitados a la hora de aplicar ciertos criterios. Esos aspectos van desde el tipo de biblioteca, que para este estudio se concreta en la biblioteca académica, hasta las funciones, procesos, servicios, personal, infraestructura y recursos.

Otra cuestión fundamental es definir cuales serán esas normas que se consideran para la investigación, de acuerdo a lo que generalmente es aceptado por el gremio bibliotecario. Por lo que en este primer capítulo se presenta un esbozo de las bibliotecas académicas, las funciones y servicios que deben manejar. Posteriormente, se presentan las normas bibliotecarias: sus antecedentes, su estructura, las coincidencias y las diferencias, concluyendo con la selección de parámetros que permiten continuar el proceso de investigación.

1.1 DEFINICIÓN, FUNCIONES Y SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

La biblioteca académica vista como unidad de información para una institución de educación superior, es considerada aspecto de estudio por diferentes especialistas de la bibliotecología, la documentación y ciencias afines, debido al grado de valor que ésta tiene dentro de su contexto y por ende, con la sociedad en general.

El estudio sobre este tipo de biblioteca, incluye lo que en esencia es, los servicios que imparte, las funciones que realiza o debe realizar, las colecciones que la conforman, el recurso humano y el recurso financiero que necesita; así también la infraestructura, al igual que otros aspectos. Una de las definiciones

citadas por tradición, es la que Wolfenden comparte para las bibliotecas académicas, retomada mas tarde por James Thompson:

La biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico. Como un recurso que es sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la trasmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente.¹

Esta definición le otorga relevancia a la biblioteca académica. Parafraseando al autor se puede inferir que éste la denomina recurso fundamental. Además justifica esa categoría mediante las funciones que por ende benefician directamente las acciones emprendidas de la universidad, como también los procesos en su conjunto.

Otra definición sobre biblioteca académica es la considerada por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB – IES). Este organismo se refiere a la biblioteca académica como aquella que representa

Un apoyo indiscutible a las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior: docencia, investigación y la extensión de la cultura [...] Como proveedoras de recursos y servicios de información, la biblioteca brinda soporte a los diferentes programas educativos y líneas de investigación de la institución. Promueve la generación de conocimiento entre sus usuarios y fomenta la cultura del uso óptimo de la información y la importancia de este insumo para un aprendizaje a lo largo de toda la vida².

En esta definición se reconocen tres aspectos significativos en los cuales este tipo de biblioteca se ve directamente involucrada: el apoyo a la docencia, la investigación y la extensión de la cultura. De igual manera, para que la biblioteca

¹ Thompson, James. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Salamanca: fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1990. p. 18.

² *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación/ Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior; Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas— 2ª Ed. La Paz, Baja California Sur: El Consejo, 2012. p. 13*

logre desarrollarse como una institución capaz de sustentar tales actividades debe contar con el reconocimiento académico apropiado dentro de la universidad. Además, debe ser apoyada en lo necesario por los directivos, pues el reflejo de un esfuerzo cooperativo entre la biblioteca y los propósitos de la universidad finaliza en la calidad de la formación profesional de la comunidad estudiantil.

Lo anterior también es compartido por Jesús Lau quien al hablar de las bibliotecas y la calidad en los servicios con respecto al apoyo que genera hacia las universidades, destaca que *la biblioteca será, a su vez, de calidad en la medida que responda a las necesidades académicas de su institución.*³ Mas adelante, el mismo autor señala que esto sólo se logra, si existe continuidad en el presupuesto asignado, en el personal, en la capacitación del mismo, y el desarrollo de servicios.

Años más tarde, Jesús Lau menciona que existen tres aspectos sustanciales sobre la definición de biblioteca en su rol académico, al momento de definirla:

1. Es un escenario que contribuye al desarrollo de cuadros profesionales de calidad acorde a las demandas de la sociedad. Los actores inmersos en este contexto educativo serán capaces de formar parte o crear los cambios científicos, tecnológicos y laborales.
2. Es una entidad proveedora de información indispensable para la educación.
3. Es un escenario propicio para la provisión de paquetes de conocimiento, llamados libros, revistas o fuentes electrónicas reales o virtuales en los procesos de educación.⁴

³ Lau, Jesús. Aprendizaje y calidad educativa: Papel de la biblioteca. En *Seminario de Bibliotecas y calidad de la educación*. Bogotá: Universidad de Antioquia, 2001. p. 9

⁴ Taranjo, Javier y Lau, Jesús. *Evaluación del desarrollo en bibliotecas universitarias: camino hacia la derivación de indicadores estratégicos*. México: ALCI, 2010. p. 5

Estas definiciones permiten destacar de la biblioteca el reconocimiento social. Sin embargo, este reconocimiento no se obtiene cumpliendo aisladamente los objetivos internos. El reconocimiento del entorno social crecerá en la medida que la biblioteca homologue sus funciones y objetivos con los objetivos y lineamientos que rigen la universidad. Es decir, impactando su entorno, a través de una actitud de servicio de extensión. Para que lo anterior se cumpla de manera real y práctica, es necesario que el desempeño de las funciones y de los servicios bibliotecarios se realice de forma correcta. Dicho de otra manera, la biblioteca que desee un reconocimiento social debe visualizarse cubriendo las necesidades de información de los usuarios. Este concepto lo adopta la American Library Association (ALA), en la definición siguiente:

Aquella biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios.⁵

Esta misma definición fue considerada en su momento por Luisa Orera al hablar del aspecto híbrido que estas unidades de información presentan para con los recursos de los que disponen, cuyo fin sigue reafirmandose como apoyo a los programas y planes de estudio de la universidad.

José A. Gómez define a la biblioteca universitaria *como una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines*⁶. Esta definición abarca el aspecto cotidiano de las bibliotecas en el ejercicio de sus funciones. Para ello es necesario que cada biblioteca conozca cuáles son los objetivos de las instituciones de las que forman parte, para que con base en ello fortalezcan las acciones a realizar y sobre todo logren alcanzar las metas deseadas.

De igual manera Helena Martín, de la Universidad de Salamanca, aborda a la biblioteca universitaria como

⁵ Orera Orera, Luisa. *La biblioteca Universitaria: Análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005. p. 29

⁶ Gómez Hernández, José A. La biblioteca universitaria. En: *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1998. p.363

El Centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad. Su misión consiste en facilitar el acceso a los recursos de información, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir al cumplimiento de la misión de la universidad.⁷

Se contempla nuevamente, mediante esta definición, la cercanía de los objetivos de la Universidad con las actividades bibliotecarias. La relación que se logre, permitirá el crecimiento o la depreciación – en cuestión del alcance – de la biblioteca académica para la institución. Por lo que, Helena Martín propone que exista una colaboración total, donde la biblioteca contribuya para que la universidad logre sus propósitos corporativos.

Es de esta forma como se plantea lo que la biblioteca académica es, para la universidad misma y para la sociedad en su conjunto. Además de ello, otros autores, al hablar de este tipo de biblioteca hacen énfasis en aspectos tales como las funciones y servicios bibliotecarios (cómo y para qué) que por ende, incluyen aquellos aspectos sustanciales que guían el trabajo.

Uno de ellos es Sánchez Lihón el cual menciona una de las funciones de las bibliotecas académicas: *proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación.*⁸

Una y otra vez, el objetivo prioritario de toda unidad de información (incluyendo la académica) está dirigido a la satisfacción de los usuarios. Por supuesto, para lograrlo debe trabajar sobre necesidades específicas y reales. Sánchez Lihón involucra para ello a las colecciones, designándole el adjetivo de “adecuada”. Esto implica el valor del análisis de la información que se oferta

⁷ Martín Roder, Helena. *EEES: hacia un nuevo concepto de biblioteca universitaria*. Salamanca: Facultad de Medicina de la Universidad, 2007. p. 6

⁸ Sánchez Lihon, Danilo. *Planeamiento, organización y administración de centros de documentación*. Lima: INIDE, 1983. p.50

dentro de las unidades académicas, sobre una base, es decir, sobre los recursos de información que se requieren, asignados desde el propio programa de estudios.

El Consejo para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB IES)⁹, también aborda aquellas funciones que toda biblioteca académica debe desarrollar con el fin de aspirar, crecer y ser competitiva en su ámbito. Dentro de las funciones existen las siguientes:

- a. Debe identificar y promover las estrategias para que a través de sus proyectos y programas, colabore en el cumplimiento de la visión institucional; de igual manera, debe procurar que su participación en el alcance de los objetivos institucionales quede registrada en los documentos estratégicos de la universidad.
- b. La función actual debe ser proveer servicios de información a través de tecnologías de información y comunicación en cualquier soporte y formato que éstas se presenten.
- c. Promover el acopio, organización, difusión y acceso al material de los académicos para preservar la memoria institucional y colaborar en la administración del conocimiento generado por la comunidad universitaria a la que sirve.
- d. La biblioteca debe promover el libre acceso a la información como parte de su función social y dentro del marco normativo, apoyando los programas de investigación y fomento al hábito de la lectura; incluyendo al sector de la población formado por futuros universitarios y a la comunidad de egresados de la institución.

De lo anterior se puede entender que las funciones de la biblioteca académica o universitaria abarcan la organización, la evaluación y la preservación de los recursos, además de su rol dentro del ámbito académico (docente y alumno) y social para servir con calidad a todo usuario. Así, dentro de las funciones se encuentra el uso de las nuevas tecnologías como herramienta para

⁹ *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación/ Op cit. p. 14-15*

un desarrollo más completo en la formación profesional del estudiante y de apoyo para los investigadores y docentes.

Gómez Hernández, citando a la norma ISO 9001¹⁰ fundamenta lo anterior, mediante su filosofía de dar satisfacción al cliente, (lo que la biblioteca también realiza y debe ser uno de los propósitos principales) a través de los procesos de la biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente - usuario.

Uno de esos aspectos que deben cuidarse en el ámbito de la calidad y la satisfacción son los servicios. Estos se convierten en fundamental para cada biblioteca, incluyendo la biblioteca académica. Arriola Navarrete¹¹ hace énfasis en seis servicios y cada uno de ellos está constituido por aspectos que permiten su evaluación. Dentro de ellos encontramos los siguientes que pueden ser considerados como básicos:

- Préstamo interno
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio de consulta
- Búsqueda bibliográfica
- Control de asistencia

Estos son servicios para las unidades de información en general, es por ello, que la biblioteca académica no debe quedar exenta de proporcionarlos a su comunidad, entendiendo que no deben ser los únicos servicios que se oferten.

García Rodríguez¹² también plantea una serie de servicios básicos que debe ofrecer toda biblioteca académica, entre los que se mencionan:

- Lectura en sala y el acceso a la colección
- Hemeroteca

¹⁰ Gómez Hernández, J. *Op cit.*, p. 27-29

¹¹ Arriola Navarrete, Oscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. p. 68-69.

¹² García Rodríguez, Araceli. *Servicios de lectura en sala y préstamo*. En: Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1998. p. 263

- Audiovisuales
- El servicio de referencia
- El préstamo interbibliotecario
- Servicios de fotocopia

Los servicios como elementos básicos para las bibliotecas académicas y universitarias, se basan en la identificación del usuario. Lo anterior permite comprender la naturaleza de información que se requiere y qué mecanismos serán los mas apropiados para colocar a disposición de la comunidad.

El CONPAB IES, propone los siguientes servicios, mismos que considera necesarios para toda biblioteca académica, los cuales deben ser adecuados de acuerdo a la diversidad de recursos con que la biblioteca y la institución cuenten:

- a. Horario continuo
- b. Catálogo automatizado
- c. Préstamo interno
- d. Préstamo externo
- e. Préstamo interbibliotecario
- f. Servicio de consulta o referencia
- g. Consulta a bases de datos en línea
- h. Recuperación de documentos
- i. Formación de usuarios
- j. Reprografía en cualquier soporte

Estos servicios deben de fortalecer la capacidad de investigación, recreación de estudiantes y docentes con el fin de hacerlos activos en la generación de conocimiento. De igual manera, el apoyo financiero del que se disponga, así como otros recursos académicos, harán que la biblioteca pueda ser una institución de calidad.

1.2 NORMAS Y ESTÁNDARES BIBLIOTECARIOS

Las bibliotecas académicas involucran para el funcionamiento diferentes factores como las colecciones, los servicios, el personal, la organización, el presupuesto, las instalaciones y otros, que son integrados, equilibradamente en un todo, dirigidos a la satisfacción de la comunidad universitaria. La normalización en las unidades de información, como es el caso de las bibliotecas académicas, permiten que los procesos y los resultados de los mismos puedan ser confiables, es decir, existe unificación en cada una de las acciones a desarrollar como los métodos y técnicas empleados.

Las normas y estándares guían los procesos y procedimientos bibliotecarios, proporcionando cierto valor o trascendencia a cada uno de los aspectos que conforman las bibliotecas universitarias, permitiendo con ello lograr la calidad en el hacer cotidiano de las mismas.

Las normas llegan a ser aceptadas para el ámbito internacional, como para el gremio en el ámbito nacional. Son los elementos sustanciales para lograr el correcto funcionamiento de las bibliotecas universitarias. Permiten que éstas se aproximen a los objetivos trazados, a la misión y visión que les compete desarrollar a la par de los proyectos de las instituciones de educación superior a la que pertenecen.

Una biblioteca o cualquier unidad de información que trabaje bajo cierto lineamiento o estándar de calidad, ambiciona fortalecer a la comunidad que sirve, otorgándole las herramientas necesarias y buscando el mejor aprovechamiento de las mismas para contribuir al desarrollo profesional. Al hablar específicamente de las bibliotecas académicas de instituciones de educación superior públicas, el aspecto mencionado anteriormente debe ser notorio, pues por la naturaleza de dichas instituciones toda la comunidad universitaria debe contar con la misma oportunidad de acceder libremente a los recursos y servicios de información y hacer correcto uso de ellos.

Dentro de las normas internacionales para bibliotecas se encuentran, entre las más conocidas, las normas de calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001), las normas de la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL) a través de la Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA), las normas para bibliotecas universitarias de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA). Entre las normas nacionales se encuentra la creada por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior en México (CONPAB IES). Existen también normas para bibliotecas que funcionan en otros países como es el caso de las normas de la Red de Bibliotecas Universitarias de España (REBIUN).

1.2.1 Antecedentes

Las normas son creadas a favor de la calidad. Tal es el caso de la norma ISO (Organización Internacional de Normalización), la cual Juan R. Walsh menciona

Si bien existen muchísimas normas internacionales relacionadas con productos, existen sólo dos normas internacionales realmente aplicables a los sistemas de gestión. Las dos normas internacionales vigentes ayudan a una organización a manejar y controlar con eficacia los aspectos de sus operaciones que atañen a la calidad de producto (ISO 9001) y los impactos ambientales (ISO14001).¹³

Para este estudio se considera la norma ISO 9001, la cual, según la definición anterior es una de las dos normas de ISO que pueden ser aplicados para normalizar la calidad en los servicios y productos.

Durante varios años, esta norma se ha consolidado como organismo no gubernamental, desarrollando *más de 18 500 normas internacionales de una variedad de temas y unas 1.100 nuevas normas ISO se publican cada año,*

¹³ Walsh, Juan Rodrigo. *Las normas ISO 14001 y el proceso de su revisión: documento de base para sectores interesados*. Buenos Aires, 2001. En línea. < <http://www.farn.org.ar/docs/p26.pdf> > Consultado: 20/12/2011.

*teniendo como resultado una lista de Normas que integra el Catálogo de ISO.*¹⁴ Es de entender por tanto que la norma ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 163 países, un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. Por tanto, ISO permite un consenso para llegar a soluciones que satisfagan tanto las necesidades de negocio como las necesidades más amplias de la sociedad. Actualmente se han derivado estándares de las normas ISO, entre las que encontramos a la 8601, 8859, 9000 y a la Norma ISO 9001, elegida para la presente investigación por ser la que se encarga de las *Funciones de gestión de la calidad*.

Otra de las normas de gran alcance, reconocida en el ámbito bibliotecario es la norma perteneciente a la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL), la cual es una división (la mayor) de la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA), es una asociación profesional de los bibliotecarios académicos y otras personas interesadas, que se dedica a mejorar la capacidad de las bibliotecas académicas y profesionales de la información para servir a las necesidades de información de la comunidad de educación superior y para mejorar el aprendizaje, la docencia y la investigación.

Al principio, la ALA funcionaba de manera exclusiva para bibliotecas públicas. Con el tiempo y de acuerdo a interés comunes entre las bibliotecas públicas y las bibliotecas académicas, además de la formación de la asociación de los bibliotecarios universitarios, se logra fusionar reuniones para personal de ambos tipos de biblioteca. Entre las reuniones comunes están las mesas de trabajo sobre catalogación, referencia, colecciones departamentales, foros, entre otras.

De 1890 a 1938, la sección biblioteca de la universidad y de referencia sirve principalmente como un foro de discusión. Pero, a partir de la década de 1920, la presión comenzó a construir en la profesión de las bibliotecas universitarias para la creación de una organización más fuerte de profesionales capaz de llevar a cabo una amplia gama de actividades, programas, investigaciones y publicaciones... La

¹⁴International Standards for Business, Government and Society, About ISO. <
<http://www.iso.org/iso/about.htm>> Consultado: 20/12/2011

Asociación de las bibliotecas académicas y de referencia comenzó su nueva vida con seis subsecciones casi formada propia: una Sección de Bibliotecas Universitarias de la Facultad la Sección de Bibliotecas... ACRL creció rápidamente después de sus inicios en 1938: la membresía aumentó de 737 en 1939 a 2.215 en 1941, se elevó a 4.623 en 1950¹⁵.

Es necesario considerar que para el año de 1957, el Comité sobre Normas de la ACRL, crea el denominado primer paquete real de Normas para las bibliotecas de la universidad, para contar con el apoyo de consenso de la profesión. De ese mismo año hasta la actualidad, los comités de ACRL desarrollan normas para la universidad, que incluyen las bibliotecas y programas de aprendizaje. De igual manera, la ACRL ha establecido directrices sobre el personal, la enseñanza, las bibliotecas departamentales, servicios de biblioteca para la educación a distancia, libros raros y colecciones especiales y bibliotecas de nivel medio superior. Para el año 2000, se aprueban las Normas ACRL Alfabetización Informativa Competencias para la Educación Superior. Actualmente esa cifra de miembros ha aumentado hasta llegar a 11.798.

La ACRL también ha desarrollado las Normas para el Estado de la Facultad de Bibliotecas Universitarias y junto con la Asociación Americana de Colegios (AAC) y la Asociación Americana de Profesores Universitarios (AAUP) se llegó a la propuesta de una declaración conjunta sobre la condición jurídica y social de la facultad del colegio de bibliotecarios de la universidad.

Para el año de 1992 se realiza la primera revisión de las normas, desde su aprobación por una votación unánime en 1971, posteriormente... en 1993, el Consejo de ALA, por consenso, aprobó la incorporación de las normas revisadas en el Manual de Organización de ALA. El Consejo reafirma el estado de la facultad como la

¹⁵ Hale, Charles E. The Origin and Development of the Association of College and Research Libraries, 1889-1960. Xerox University Microfilms: Ann Arbor, Michigan, 1976, p. 83, 179. *En Línea*. <<http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/history/history>> Consultado: 22/12/2011

condición deseada y apropiada de las bibliotecas universitarias a nivel nacional y se presta el documento con el apoyo de la empresa matriz de prestigio.¹⁶

Es de esta manera como las Normas de la ACRL han regido diferentes entornos bibliotecarios, promoviendo con ello a las bibliotecas universitarias y su normalización que para su funcionamiento compete. La participación del consejo colectivo de la ALA para alcanzar acuerdos fortalece el crecimiento de las unidades académicas, hasta hoy día con alcances significativos para la profesión bibliotecaria.

Otra norma más de trascendencia bibliotecaria es la denominada Norma para Bibliotecas (de investigación) de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, (IFLA). Este organismo es considerado como

El principal organismo internacional que representa los intereses de las bibliotecas y servicios de información y sus usuarios. Es la voz global de los bibliotecarios y documentalistas, fundada en Edimburgo Escocia, en 1927.¹⁷

De éste se crea la división de Bibliotecas de Investigaciones Generales, junto con otras secciones como son la sección de Bibliotecas Universitarias y la de Bibliotecas de Investigación.

La redacción de las normativas internacionales para bibliotecas universitarias constituyó uno de los proyectos de la Sección de Bibliotecas Universitarias de la IFLA para el Programa a medio plazo 1981-85. El primer borrador se realizó en 1983 y fue sucesivamente discutido en los congresos de Nairobi (1984) y Chicago (1985), donde quedó aprobada su versión definitiva. La normativa, de carácter totalmente cualitativo, se publicó en 1986, responsabilizándose Beverly P. Lynch de su redacción. Aunque estaba prevista una ampliación para el siguiente plan estratégico, en el período 1986-

¹⁶ Academic Status: Statements and Resources, 2nd Ed.; Kroll, S. ed., Association of College and Research Libraries: Chicago, 1994. p. III

¹⁷.Federación Internacional de Asociaciones e instituciones Bibliotecarias *Acerca de la IFLA*. En <<http://www.ifla.org/en/about>> Última actualización 9 de mayo de 2011. Consultado 29/12/2011.

91, ésta nunca llegó a realizarse, así que únicamente se cuenta con la primera versión.¹⁸

Esto permite entender, dos aspectos fundamentales. El primero consiste en la relevancia de que un organismo internacional, generalmente reconocido por el gremio bibliotecario, considerara necesario generar y promover normas específicas para bibliotecas universitarias, que involucró por ende, algunos periodos de años, donde la participación de investigadores fue relevante. El segundo aspecto consiste en reconocer la relación entre la cercanía que las bibliotecas universitarias tienen para con el rubro de la investigación, siendo esta última, uno de los objetivos que las bibliotecas deben apoyar.

La norma para bibliotecas universitarias promovido por la IFLA se divide en diez rubros donde señalan principios generales para las bibliotecas en los aspectos como:

1. Objetivo
2. Organización y Administración
3. Servicios
4. Colecciones
5. Personal
6. Local
7. Presupuesto y finanzas
8. Tecnología
9. Preservación y conservación
10. Cooperación

Esta norma también involucra por ende 17 aspectos, los cuales son denominados de rendimiento. La estructura de esta norma se compone de capítulos preliminares, el prefacio, la introducción general, el proceso de medición

¹⁸ Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección. *En Anales de Documentación*, N. ° 5, 2002. p. 257

costo – beneficio, la lista de indicadores de rendimiento, la estructura de los indicadores, el glosario y la bibliografía. Entre los indicadores se encuentran:

1. Penetración en el mercado
2. Horas de apertura en comparación con la demanda
3. Lista de comprobación elaborada por expertos
4. Uso de la colección
5. Uso de la colección por materia
6. Documentos no utilizados
7. Búsqueda de ejemplares conocidos
8. Búsqueda por materias
9. Velocidad del proceso de adquisición
10. Velocidad del proceso técnico de los documentos
11. Disponibilidad
12. Tiempo de suministro de los documentos
13. Velocidad del préstamo interbibliotecario
14. Tasa de respuestas correctas
15. Usos remotos per cápita
16. Satisfacción del usuario
17. Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto

Es de esta manera como la norma para bibliotecas de la IFLA, llega a impactar en el desarrollo de mejoras en los servicios.

De las normas nacionales el Consejo para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, formula las denominadas *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, las cuales tienen sus referentes basadas en las normas para el servicio bibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI), aprobadas por la ANUIES EN 1968.

Años más tarde, en la reunión de la ANUIES se presenta el documento titulado Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior, adoptada por el CONPAB IES y aprobadas en el 2003.

La Comisión de Normatividad del CONPAB IES convocó a un grupo de directores a iniciar las tareas para conformar un documento base, de acuerdo con la propuesta planteada originalmente por la Comisión. Después de una serie de reuniones y con la participación de una buena parte de los asociados, con la asesoría de expertos invitados fue posible llegar a la versión hoy conocida¹⁹.

Es decir, las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación, en su primera edición (2005), son resultado de un trabajo colaborativo y de investigación que por décadas fue realizado. Esto llevó a la mejora constante, hasta contar con la segunda edición de la norma en el 2012.

Al igual que este esfuerzo en México, existen otros países que llevan acabo normas para bibliotecas universitarias. Para el presente estudio también se consideraran a las normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas de la Red de Bibliotecas Universitarias de España (REBIUN). Estas normas han sido editadas por dos ocasiones, incluyendo para la segunda edición el apartado de patrimonio bibliográfico histórico universitario.

Las normas mencionan que *no constituyen un documento definitivo ni cerrado... está sometido a discusión y actualización como lo están las propias bibliotecas universitarias.*²⁰ Para la formulación de estas normas se contó con la participación de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) y el Ministerio de Educación y Cultura a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

¹⁹ Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación/ Op cit. p. 8-9

²⁰ Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas / Red de Bibliotecas Universitarias (España) REBIUN. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro. 1999. <http://rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/Bibliotecas_Universitarias_y_Cientificas.pdf&%5d> Consultado: 23/12/11

1.2.2 Estructura

Para iniciar este apartado, es necesario hacerlo con una de las normas generalmente aceptadas en diferentes ámbitos incluidas las bibliotecas, como es el caso de la norma ISO 9001.

Esta norma se conforma de ocho capítulos, siendo los primeros tres introductorios y los cinco restantes de elementos valorados para la certificación. Por lo cual, se presentan los aspectos generales del capítulo cuatro al capítulo ocho:

Capítulo 4 Sistema de gestión de la calidad (globalmente):²¹

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

Capítulo 5 Responsabilidad de la dirección (globalmente)

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

Capítulo 6 Gestión de los recursos (globalmente)

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

Capítulo 7 Realización del producto (globalmente)

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

²¹ Balagué Mola, Nuria. El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. En *Textos Universitarios de Biblioteconomía y Documentación*, no. 19, Dic 2007.

7.4 Compras

7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Capítulo 8 Medición, análisis y mejora (globalmente)

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de los datos

8.5 Mejora

En lo que respecta a la ACRL y la ALA exponen otros aspectos a considerar dentro del marco normativo de una biblioteca académica como es el caso de:

- Los servicios
- La formación de usuarios
- Los recursos
- El acceso
- Recurso humano
- Las instalaciones
- La comunicación y cooperación
- La administración
- El presupuesto

Con respecto a las normas del CONPAB IES, su antecedente, la norma ABIESI, contemplaba los siguientes rubros:

- Función de la biblioteca
- Estructura y funcionamiento del servicio bibliotecario
- Presupuesto
- Personal
- Los recursos documentales de la biblioteca

- Edificio, equipo y mobiliario
- Los servicios
- La evaluación de los servicios

Las normas para bibliotecas universitarias que promueve el CONPAB IES se dividían en ocho aspectos o apartados, actualmente están conformados por 10. Cada uno de ellos está integrado por *el deber ser* o mejor conocido como *debes* de manera clara y específica. Los aspectos se mencionan respetando el orden que presenta CONPAB IES, colocando primero a la función y en el aspecto número diez a la evaluación:

1. Función de la biblioteca académica
2. Organización
3. Recursos humanos
4. Recursos financieros
5. Infraestructura
6. Acervo
7. Organización Técnica de recursos documentales
8. Servicios
9. Formación de usuarios
10. Evaluación

Cada uno de estos elementos básicos están presentes en los procesos bibliotecarios y el valor que la institución les otorgue se reflejará en el grado de satisfacción que la comunidad universitaria alcance. Lo anterior se vincula con el nivel de calidad que la propia universidad ostente, o pretenda alcanzar en sus objetivos generales. Esta norma contempla cada aspecto de manera relacionada, considerando el equilibrio entre los recursos, procesos y procedimientos bibliotecarios. De la misma manera, incluye que el fortalecimiento de una actividad no es aislada, sino que propicia el crecimiento de otras, dirigidas al logro de objetivos bibliotecarios.

Además de las normas del CONPAB IES, otra de las normas reconocidas en el ámbito bibliotecológico de su contexto, que sirven de apoyo para la regulación de funciones en las bibliotecas, son las llamadas *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas*, de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) de España. Estas normas engloban cinco aspectos fundamentales:²²

1. Las colecciones
2. Los servicios
3. La infraestructura
4. La financiación
5. El personal
6. Patrimonio bibliográfico histórico universitario

Cada norma presenta una estructura particular, sin embargo incluyen aspectos en común, que son considerados para el desarrollo de las bibliotecas académicas.

1.2.3 Coincidencias y diferencias

La estructura de las diferentes normas para bibliotecas académicas permite contemplar las coincidencias y diferencias que presenta entre sus elementos dignos de ser observados, analizados y evaluados. Existen también otros aspectos que por naturaleza singular se convierten en particulares o propios de cada norma, de acuerdo al organismo que las propone.

²² Gómez Hernández, José A La Biblioteca Universitaria. En *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, 2002. <<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/210universitar2003.PDF>> [consultado: 18 de mayo de 2011]

Antes de iniciar la selección de parámetros para este estudio, se presentan los puntos comparativos entre las normas descritas con anterioridad, según a la que pertenecen.

Las cinco normas consideradas, presentan un número variado de apartados sobre bibliotecas académicas. De mayor a menor, se inicia con la norma IFLA, compuesta por 10 aspectos, seguida por la norma ACRL – ALA con nueve, posteriormente la norma del CONPAB IES presenta ocho, la REBIUN presenta seis y la ISO 9001: 2000 cuenta con cuatro aspectos. (*Ver anexo 1*)

Existen aspectos semejantes y diferentes entre si. Con respecto a las semejanzas, de manera precisa, todas las normas mencionadas estudian los servicios, las colecciones, el presupuesto y financiación. Cuatro de las cinco normas (CONPAB IES, ISO, ACRL – ALA, IFLA) estudian sobre la estructura organizacional, es decir, la administración. Cuatro de ellas también centran su estudio (CONPAB IES, ACRL – ALA, IFLA, REBIUN) en el personal o recurso humano y sobre la infraestructura, las instalaciones o locales de la biblioteca.

La función y objetivo de la biblioteca académica es estudiada por el CONPAB IES y la norma de la IFLA. La educación o formación de usuarios es estudiada por dos normas ACRL – ALA y el CONPAB IES. Por último, entre los aspectos semejantes de las normas, se encuentra la cooperación estudiada por la IFLA y la ACRL – ALA.

Con respecto a las diferencias entre ellas, se observa que el aspecto de la evaluación solo es considerado explícitamente por la CONPAB IES, (aunque es probable que este elemento esté implícito en cada uno de los aspectos de las otras normas desde el momento de su aplicación a cierta biblioteca académica). El acceso y la comunicación son considerados solo por la ACRL – ALA. La IFLA considera dos aspectos a diferencia de las demás como es la preservación – conservación y las tecnologías. La REBIUN considera en la segunda edición el aspecto del patrimonio bibliográfico histórico universitario.

1.2.4 Selección de parámetros – normas

Para realizar la selección de parámetros de acuerdo a los aspectos coincidentes de las cinco normas citadas en la presente investigación, es interesante considerar las definiciones de expertos sociales sobre los indicadores. Horn²³ citando a Bauer, menciona que los indicadores

Son estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto.

Las palabras clave de esta definición se basan en indicar objetivos y metas como a la vez considerar la evaluación. Es necesario seleccionar de manera adecuada el elemento que servirá como indicador de acuerdo al propósito de la investigación.

Isabel Madrid, al referirse a los indicadores, cita a la norma ISO aplicando un ejemplo:

Indicador es la expresión (que puede consistir en una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado. Un dato estadístico no constituye un indicador, sino, en todo caso, parte de la materia prima para elaborarlo. Por ejemplo: la cantidad de usuarios que concurren a la biblioteca durante un período determinado, es un dato estadístico. Si esa cifra se divide por la cantidad de integrantes de la población objetivo de la biblioteca, se obtiene un indicador: la tasa de uso de la biblioteca, que nos informa qué proporción de la comunidad a servir es usuaria real de la unidad de información, es decir, nos da una medida del alcance o cobertura del servicio.²⁴

Este ejemplo permite visualizar el alcance que los indicadores tienen dentro de las investigaciones relacionadas a la calidad de los servicios y procesos

²³ Horn, Robert V. *Statistical indicators for the economic and social sciences*. Cambridge, University Press, Hong Kong, 1993. p. 147. [Consultado: 15 de junio de 2011]. En: < <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/economicas/indicadores.pdf> >

²⁴ Madrid, Isabel. Evaluación de Bibliotecas: su necesidad e importancia. En: *Información, cultura y sociedad*. N. 6. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, 2002. p.106.

bibliotecarios. También permite comprender la diferencia que resulta de contar con información estadística y como ésta es básica para la obtención de un indicador trascendente. Otro aspecto relevante de la definición anterior es dejar en claro la relación entre un indicador y *la medida o cobertura del servicio*, como Isabel Madrid lo menciona. Esto permite distinguir qué es un indicador y qué no lo es, desde un aspecto práctico de la investigación.

Arriola Navarrete indica que el objetivo final de los indicadores es *evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por una biblioteca*, así como *evaluar la eficiencia de los recursos asignados a la biblioteca para la ejecución de dichos procesos y servicios*.²⁵

Se entiende, por tanto, que existen aspectos que coinciden y otros que son particulares en las cinco normas elegidas para la investigación. Se menciona por tanto que los aspectos que coinciden son fundamentales para el ejercicio de toda biblioteca académica. Con base en lo anterior y derivado de los aspectos que maneja cada norma, se mencionan los que para la investigación son considerados:

1. Los servicios
2. Las colecciones
3. La organización
4. Los recursos financieros o presupuesto
5. Los recursos humanos o personal
6. Los recursos de infraestructura

En el aspecto de los servicios, sobresalen seis indicadores propuestos por el CONPAB IES, cuatro propuestos por ISO, cuatro por la ACRL - ALA, cuatro por la REBIUN y cuatro por la IFLA. Los indicadores por tanto a considerar residen en los aspectos similares como el préstamo, las consultas, los instrumentos sobre el uso y el procedimiento.

²⁵ Arriola Navarrete, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México D.F., Alfagrama Ediciones, 2006. p. 43

Con respecto a las colecciones, el número de indicadores considerado para el análisis fue de 14. Tres por las normas del CONPAB IES, dos por la ISO, dos por la ACRL, dos por la REBIUN y cinco por la IFLA. Las coincidencias fueron los procesos de selección y adquisición de títulos y los procesos técnicos basados en criterios de catalogación y clasificación.

En el aspecto de la organización participaron cuatro normas, con excepción de la ISO. La selección de indicadores según las normas fue de tres por el CONPAB IES, de igual forma la ACRL – ALA y la REBIUN. La IFLA, por su parte propone cuatro. Las similitudes se basaron en la estructura administrativa de la biblioteca y su lugar dentro de la estructura orgánica universitaria, la autoridad o valor de la legislación bibliotecaria.

El presupuesto o recurso financiero, cuyo aspecto es elemental, al igual que los demás para el desarrollo de los procesos, se conforma de 18 indicadores sobresalientes, entre las normas. Cuatro indicadores por la IFLA, cuatro por la ACRL – ALA y por el CONPAB IES. Tres indicadores por ISO y las normas de la REBIUN. Las coincidencias de éstas se basan en la designación de un presupuesto para las bibliotecas académicas, de igual manera en el valor de la inversión en aspectos tales como los procesos técnicos, los servicios básicos y de innovación, el desarrollo de colecciones y el personal.

El recurso humano también considerado dentro de los aspectos básicos para el análisis, se conforma de 10 indicadores. Tres por las normas del CONPAB IES, uno por la ACRL – ALA, tres por la REBIUN y tres por la IFLA. Las coincidencias se basan en el perfil de puestos, el número de personal y el grado de desempeño.

Los recurso de infraestructura, llamado también como instalaciones o local, considera para su estudio 14 indicadores. Tres de ellos considerados por la IFLA, igual número considerado por las normas de la REBIUN, uno considerado por la ACRL – ALA, cuatro de la ISO y tres de las normas del CONPAB IES. Las semejanzas se basaron en la accesibilidad, en la disponibilidad, en el diseño de las instalaciones, al igual que el nivel de seguridad, la ubicación y las medidas del área. (*Ver anexo 2 Indicadores por norma y aspecto considerado*)

Cada aspecto es elegido para el análisis de las bibliotecas académicas de instituciones de educación superior públicas. Permiten considerar los elementos tales como los procesos y servicios fundamentales. Además se valora la relevancia en los propósitos académicos donde la labor bibliotecaria se vincula con la institución de educación superior.

Los parámetros descritos, y seleccionados de cada una de las normas, se consideran por tanto, criterios universales para toda biblioteca, es decir, criterios que son básicamente necesarios en el funcionamiento diario, permitiendo con ello, alinear procesos y procedimientos propios. Estos parámetros serán aplicados en el estudio comparativo de las bibliotecas académicas de las instituciones de educación superior públicas en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS

En la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, existen nueve instituciones de educación superior de carácter público, las cuales se conforman por ser tres universidades, un tecnológico y cinco escuelas normales. Estas instituciones gozan de reconocimiento y demanda por parte de la población en general. El propósito de este capítulo, se basa específicamente en la estructura organizacional de las instituciones y otros aspectos tales como los antecedentes, la oferta educativa y la matrícula que la conforma. De manera breve también se describen las bibliotecas, sin ahondar en detalles puesto que en el siguiente capítulo se profundiza el estudio de las mismas a través de los indicadores.

2.1 Antecedentes de las instituciones

Las instituciones que al presente estudio competen son de carácter público y están ubicadas geográficamente en el contexto investigado, Tuxtla Gutiérrez:

1. Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH)
2. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH)
3. Universidad Pedagógica Nacional Unidad 071 (campus Tuxtla- UPN)
4. Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez (ITTG)
5. Escuela Normal Rural de Licenciatura en Educación Primaria (Mactumactzá)
6. Escuela Normal Superior
7. Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado
8. Escuela Normal de Educación Preescolar (o de Educadoras)
9. Escuela Normal de Educación Física

Los antecedentes de estas instituciones permiten tener un panorama de la razón por la cual fueron creadas, es decir, su contexto particular y con ello, visualizar la naturaleza de cada una.

Para ello, se inicia con la Universidad Autónoma de Chiapas, mejor conocida como la UNACH, fundada en el año de 1975 con apoyo del gobernador de ese entonces, el Dr. Manuel Velasco Suárez y el presidente de la república, el Lic. Luis Echeverría Álvarez. La situación es descrita por Hernández Millán de la siguiente forma:

[...] se llevaron a cabo las actividades preparatorias pertinentes a la creación real de la universidad, tales como la construcción y adaptación de edificios y el nombramiento de funcionarios universitarios [...] Por fin, el 17 de abril de 1975, contando con la presencia del entonces presidente de la República, Lic. Luis Echeverría Álvarez, la UNACH entraba formalmente en funciones. Chiapas contaba ya con universidad propia ²⁶

Es de entender por tanto, que Tuxtla Gutiérrez llega a ser beneficiada al contar con una universidad que prometía estar abierta a diferentes entornos académicos y a una gama variada de disciplinas. Esta universidad surge por la necesidad que el pueblo tenía de contar con una casa de estudios universitarios propia, además por el apoyo de los órganos de gobierno, en los diferentes niveles, que procuraron invertir en el rubro de la educación en el estado. Sin embargo, es necesario aclarar que no fue la primera universidad en la entidad, pues en la ciudad de San Cristóbal ya existía la Escuela de Derecho, aunque con algunos problemas, fundada en el año de 1679, desapareciendo por algunos años y consolidándose para el año de 1962. Sin embargo, la Escuela de Derecho llegó a adherirse al proyecto de universidad que se estaba creando. Actualmente la Escuela de Derecho se denomina Facultad de Derecho de la UNACH, en la

²⁶ Hernández Millán, Abelardo. *Cómo y por qué fue creada la UNACH*. En Revista Universidad Autónoma de Chiapas edición conmemorativa de los 35 años. En línea. Consultado: 18 de junio de 2012. <<<http://www.unach.mx/antecedentes.html>>>

ciudad de San Cristóbal de las Casas. La UNACH, actualmente es conocida como la máxima casa de estudios para el estado de Chiapas.

De igual manera, existe otra universidad reconocida en la capital chiapaneca, la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH). Esta institución educativa tiene sus antecedentes en los años de 1893, con la fundación de la Escuela Industrial, que para los años de 1945 se denomina Instituto de Ciencias y Artes de Chiapas (ICACH). A partir de los años 1981 a 1985²⁷ la ICACH (como se le conocía en ese entonces) alcanza la función de Instituto de Educación Superior abriendo con ello más programas académicos diversos para la comunidad Tuxtleca y Chiapaneca.

Sin embargo, es hasta el año de 1995, el 31 de enero, cuando es denominada por el Congreso del Estado como Universidad de Ciencias y Artes del Estado de Chiapas, así es como la institución lo expresa:

El 31 de enero de 1995, con el Decreto Número 139 expedido por la LVIII Legislatura del Congreso del Estado, el instituto se transforma en Universidad de Ciencias y Artes del Estado de Chiapas, de acuerdo con la necesidad de dar una nueva dimensión a los fines y procesos educativos en estrecho vínculo con los requerimientos económicos, políticos y culturales de la población chiapaneca. En 1995 la Universidad crea el Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica y en 1996 se instalan la Licenciatura en Música y la Maestría en Psicología Social. Además brinda los talleres de música, danza, artes plásticas y artes escénicas. En 1998 el gobernador Roberto Albores Guillén inaugura el Centro Universitario de Información y Documentación (CUID). El 24 de marzo de 2000 adquiere su autonomía y modifica su Ley Orgánica y su marco jurídico. También instaura las licenciaturas en historia y comercio exterior y las carreras de técnico superior universitario.²⁸

Es de esta manera, como la UNICACH, llega a ser fundada como una de las universidades representativas de la capital chiapaneca y del estado, después de

²⁷ *Celebra UNICACH 25 años de tradición científica y artística*. En Síntesis informativa de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. En línea. Consultado: 22 de junio de 2012.

<<<http://www.unicach.edu.mx/extension/sintesis/local/2007/Septiembre/07%20de%20septiembre.pdf>>>.

²⁸ Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. Consultado en línea 22 de junio de 2012.

<< http://www.emagister.com.mx/universidad_ciencias_artes_chiapas-centrodetalles-60508.htm#desc>>

la UNACH, recibiendo el apoyo requerido por las autoridades gubernamentales y educativas, con el fin de alcanzar a diferentes sectores sociales e impulsar la educación superior dentro de la entidad. La generación de diferentes programas de estudio, así como la custodia de documentos históricos a través del Centro Universitario de Investigación Documental, la han hecho singular, dentro de las universidades públicas de Chiapas.

Otra de las instituciones educativas que también han llegado al entorno tuxtleco es La Universidad Pedagógica Nacional, conocida como UPN. Esta institución pública de educación superior con carácter de organismo descentralizado de la Secretaría de Educación Pública, fue creada por Decreto Presidencial en el año de 1978, donde se le encarga ofrecer a los profesores de Educación Preescolar y Primaria, el servicio de la nivelación al grado de licenciatura, como una respuesta a las demandas de superación profesional del magisterio nacional y formar profesionales de educación. Los objetivos de esta universidad son contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación y constituirse en institución de excelencia para la formación de los maestros. Para lograrlo, la UPN ha diseñado funciones las cuales basa en cuatro aspectos clave: la docencia, la investigación, la difusión de la cultura y extensión universitaria. Hoy día, es una de las universidades demandadas en la capital chiapaneca y en todo el estado.

Otra de las instituciones significativas para el presente estudio es el Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez (ITTG). Éste surge alrededor de la década de los 70, por iniciativa del Gobernador Manuel Velasco Suárez.²⁹ En un primer momento se le conoció como Instituto Tecnológico Regional de Tuxtla Gutiérrez, que para finales de los 90 y principios del 2000 es quitado el término de regional. Este instituto tecnológico inicia impartiendo algunos programas de nivel medio superior, que en la década de los 80 y 90 se terminan, dando la oportunidad de abrir mas programas de educación superior como Ingeniería en sistemas computacionales y posteriormente informática. Por la importancia de los programas de ingenierías,

²⁹ Esta información se puede constatar a través de la pagina del instituto, consultado en línea 18 de julio de 2012 << http://148.208.246.20/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=2>>

este instituto ha participado en varios proyectos académicos a nivel nacional como internacional, además de que han trascendido fronteras, como modelo de innovación para la ciencia y la tecnología.

Por otro lado se encuentran las Escuelas Normales en Chiapas. Este tipo de Instituto de Educación Superior, tiene un antecedente que data desde la iniciativa de Fray Matías de Córdoba, quien fue maestro, poeta, el fundador y primer director de la escuela normal del estado de Chiapas para maestros a nivel primaria. José Luis Castro lo describe así: *Honra mucho al gobierno del estado mexicano de Chiapas, que en 20 de marzo de 1828 y a instancias de fray Matías de Córdoba, se erija con el decreto que sigue, la primera Escuela Normal que existe en el continente americano*³⁰ Por supuesto, no es la primera escuela normal en México, hay dos anteriores, y el deseo de que sea la primera, es con base en lograr cubrir las expectativas de los países latinoamericanos, situación que no logró consolidar. Con el paso de los años, surgen las otras normales, algunas de ellas se mantienen, otras desaparecen, pero durante los años 40 a los 90 se mantienen y fortalecen las ahora existentes.

Un ejemplo es la Escuela Normal de Educadoras, la cual trabaja en dos turnos y bajo dos nombres. El turno de la mañana se denomina Bertha Von Glumer y Leyva, el turno de la tarde es Rosaura Zapata Cano. Ambos turnos comparten bienes muebles e inmuebles, incluyendo la biblioteca y los libros. Esta escuela se funda en 1961 con antecedentes de 1902.

El caso de la Escuela Normal del Estado de Chiapas fue diferente. Esta escuela ha cambiado de nombre con el paso del tiempo. Desde 1893 a 1961 fue conocida como Escuela Normal Industrial, Normal Militar, Escuela de Artes y Oficios del Estado, Escuela Normal Militar para Varones, Escuela Normal Mixta y preparatoria y Escuela normal del ICACH .En 1984 se establece finalmente como Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado, o también conocida como Normal del Estado.

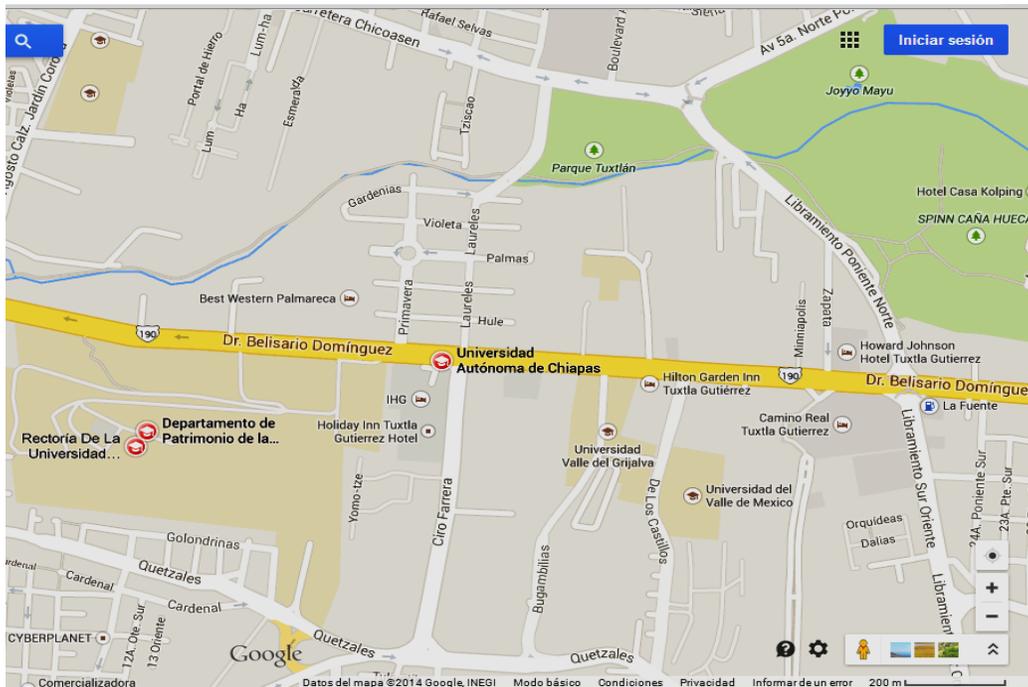
³⁰ Castro Aguilar, José Luis *Las escuelas normales en Chiapas*. En Heraldo de Chiapas (3 de mayo de 2009). << <http://www.oem.com.mx/esto/notas/n1146409.htm>>> Consultado: 19 de julio de 2012.

La Escuela Normal Rural Mactumactzá, nació en el contexto del proyecto nacional posrevolucionario: la educación rural y socialista; se fundó en 1931, con la denominación de Escuela Normal de *Cerro Hueco*, nombre de un mítico cerro de Tuxtla Gutiérrez. Desde su fundación ha atravesado por diversos momentos en su historia, cambiando dos veces de nombre, pero conservando siempre su denominación de normal rural. Hoy día su nombre oficial es Escuela Normal Rural José Pantaleón Domínguez.

En 1981 se separan las normales, permitiendo con ello la creación de la Escuela Normal de Educación Física que ahora lleva el nombre de *Escuela Normal De Licenciatura En Educación Física "Profr. Pedro Reynol Ozuna Henning"*. Esta institución trabajó independiente de su funcionamiento técnico administrativo con el ICACH. Es así como la Normal de Educación Física empieza a trabajar de manera colaborativa pero autónoma de las demás escuelas, hasta consolidarse y formar parte de lo que hoy en día es la DGESEPE (Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación).

2.2 Estructura y oferta educativa

Continuando con el mismo orden, en la **Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH)**, se imparten tanto licenciaturas como posgrados, en modalidad a distancia, presencial y educación continua. Las 14 facultades y 2 centros donde se ofertan son: Facultad de Lenguas, Facultad de Administración, Facultad de Arquitectura, Facultad de Ciencias agrícolas, Facultad de Ciencias Agronómicas, Facultad de Ciencias Químicas, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Gestión y Desarrollo, Centro de Biociencias, Facultad de Derecho, Facultad de Humanidades, Facultad de Ingeniería civil, Facultad de Ciencias Exactas, Facultad de Medicina humana, Facultad de Medicina Veterinaria, Centro Maya de Estudios Agropecuarios. Tiene una matrícula general de 23 000 alumnos divididos en los diferentes planteles y programas.



Fuente: Mapa de ubicación1. UNACH. (Google Maps)

Los 36 programas de nivel licenciatura que imparte la UNACH a través de sus diferentes campus y facultades de Tuxtla, son los siguientes:

1. Administración de Agronegocios,
2. Administración,
3. Antropología Social,
4. Arquitectura,
5. Bibliotecología,
6. Comercio Internacional,
7. Comunicación,
8. Contaduría,
9. Derecho,
10. Economía,
11. Enseñanza del Francés,
12. Enseñanza del Inglés,
13. Gestión Turística,

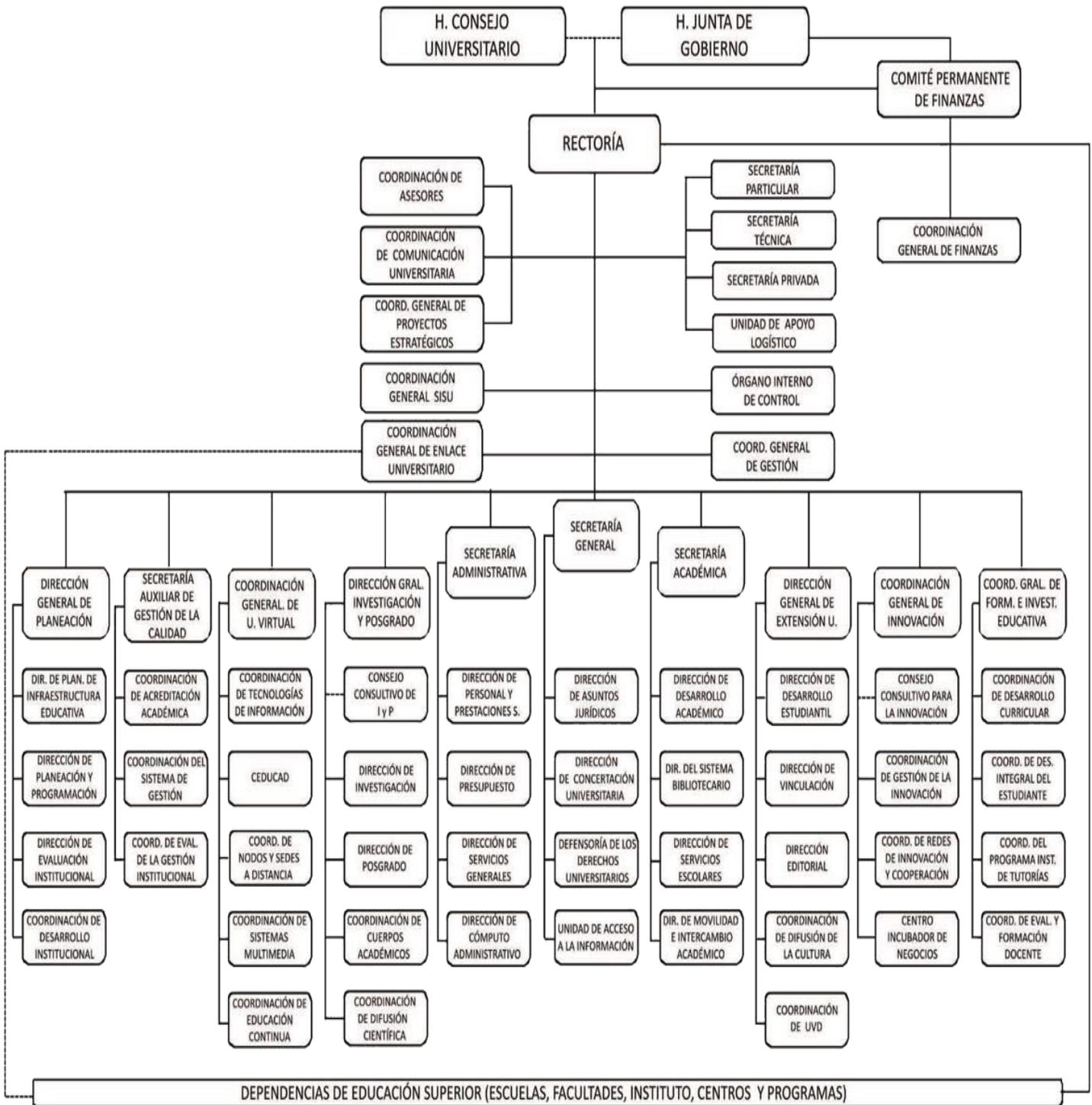
14. Historia,
15. Ingeniería Civil,
16. Ingeniería en Agronomía,
17. Ingeniería en Desarrollo Rural,
18. Ingeniería en Procesos Agroindustriales
19. Ingeniería en Sistemas Forestales,
20. Ingeniero Agrónomo Tropical,
21. Ingeniero Agrónomo,
22. Ingeniero Biotecnólogo,
23. Ingeniero en Sistemas Costeros,
24. Ingeniero Forestal,
25. Ingeniero, Agroindustrial,
26. Lengua y Literatura Hispanoamericanas,
27. Licenciatura en Filosofía,
28. Licenciatura en Física, Médico Cirujano,
29. Licenciatura en Gestión y Autodesarrollo Indígena,
30. Licenciatura en Matemáticas,
31. Medicina Veterinaria y Zootecnia
32. Medicina Humana
33. Pedagogía,
34. Químico Farmacobiólogo,
35. Sistemas Computacionales,
36. Sociología

En el rubro de posgrado se imparte un total de 27 programas, repartidos en tres ciudades de Chiapas. Para el caso de Tuxtla Gutiérrez, se imparten 26 de ellos, de manera específica, dichos programas se conforman de cuatro doctorados, siete especialidades y 15 maestrías:

1. Doctorado en Ciencias para la Salud
2. Doctorado en Derechos Humanos

3. Doctorado en Estudios Regionales (PNPC)
4. Doctorado en Gestión para el Desarrollo
5. Especialidad en Administración de Servicios de Salud
6. Especialidad en Didáctica de las Matemáticas (PNPC)
7. Especialidad en Epidemiología
8. Especialidad en Procesos Culturales Lecto-escritores (PNPC)
9. Especialidad en Proyectos de Arquitectura y Urbanismo
10. Especialidad en Sanidad Animal (PNPC)
11. Especialidades Clínicas: Anestesiología, Cirugía General, Gineco
Obstetricia, Pediatría, Medicina Interna Medicina Integrada, Urgencias
Médicas, Ortopedia
12. Maestría en Administración con terminal en Organizaciones, Finanzas,
Personal, Mercadotecnia, Dirección de negocios,
13. Maestría en Administración pública
14. Maestría en Arquitectura y Urbanismo
15. Maestría en Ciencias en Bioquímica Clínica
16. Maestría en Ciencias en Producción Agropecuaria Tropical (PNPC)
17. Maestría en Desarrollo Local
18. Maestría en Docencia en Ciencias de la Salud
19. Maestría en Estudios Culturales
20. Maestría en Gestión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio
21. Maestría en Gestión para el Desarrollo (Presencial)
22. Maestría en Gestión para el Desarrollo (A distancia)
23. Maestría en Gestión y planificación turística,
24. Maestría en Historia UNACH - UNICACH (PNPC)
25. Maestría en Ingeniería con opción terminal en Calidad del agua,
Construcción, Hidráulica
26. Maestría en Tecnologías de información

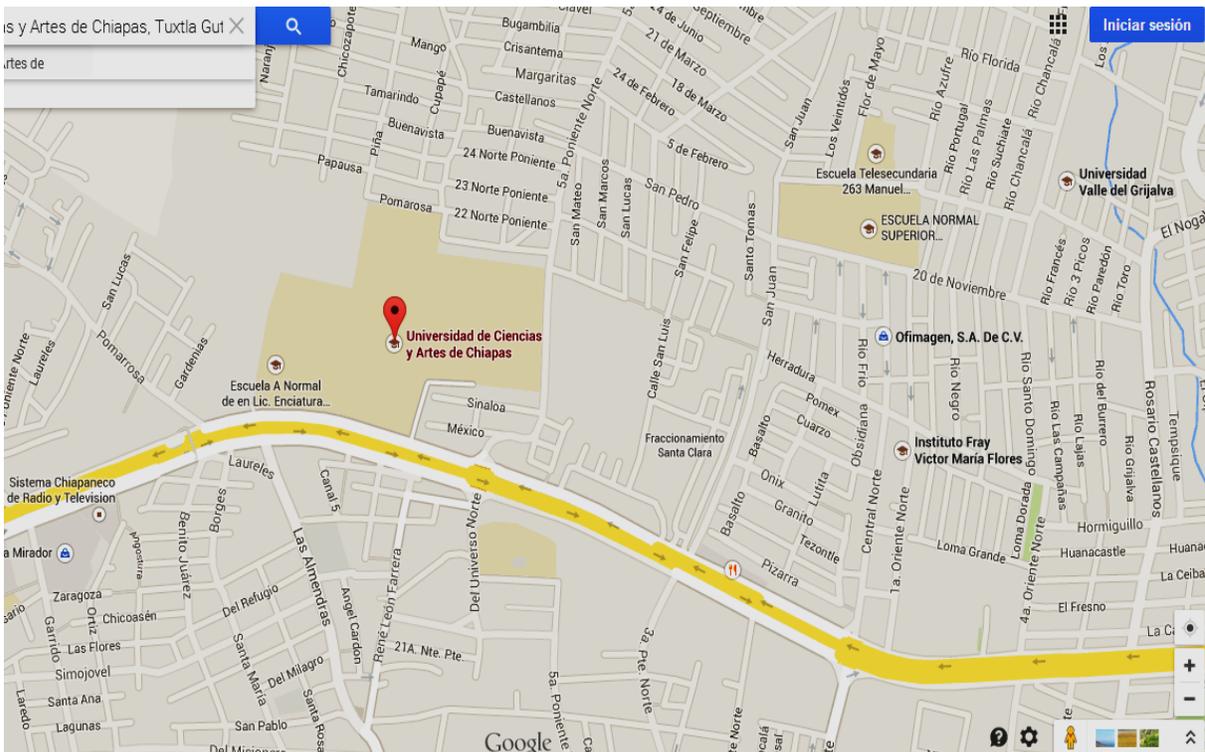
También cuenta con un organigrama que representa la estructura de la universidad. (Ver organigrama en la siguiente página)



Fuente: Organigrama 1. UNACH. <<<http://www.unach.mx/estructura-organica.html>>>

En este organigrama, que es una de las estructuras más solidas de todas las instituciones de Educación Superior en Chiapas, se aprecia que la Dirección del Sistema Bibliotecario, al igual que otras direcciones, depende de la Secretaría Académica de la UNACH. La Secretaría Académica, a la vez, depende directamente de rectoría institucional.

La Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH)



Fuente: Mapa de ubicación 2. UNICACH. (Google Maps)

La UNICACH imparte 18 programas de licenciatura, dos especialidades, siete maestrías y tres doctorados³¹. Estos programas son ofertados en modalidad escolarizada y no escolarizada. Teniendo como campus Tuxtla una matrícula de 4600 alumnos. Las licenciaturas son las siguientes:

1. Energías Renovables

³¹ La descripción de los programas de estudio de nivel licenciatura y posgrado, incluyendo doctorado, pueden ser vistos en la página de la universidad, en el rubro del aspirante. <<www.unicach.edu.mx>>

2. Ambiental
3. Arqueología
4. Artes Visuales
5. Biología
6. Desarrollo Humano
7. Gestión y Promoción de las Artes
8. Jazz y Música Popular
9. Topografía e Hidrología
10. Música
11. Psicología
12. Ciencias de la Tierra
13. Alimentos
14. Cirujano Dentista
15. Gastronomía
16. Nutriología
17. Geomática
18. Historia

Las especialidades son las siguientes:

1. Apreciación del Arte
2. Endodoncia

Con respecto a las maestrías se encuentran:

1. Enseñanza de las Ciencias Naturales
2. Ciencias en Desarrollo Sustentable
3. Ciencias Sociales y Humanísticas
4. Ciencias en Salud Pública
5. Alimentación y Nutrición
6. Ciencias Biológicas
7. Maestría en Materiales y Sistemas Energéticos Renovables

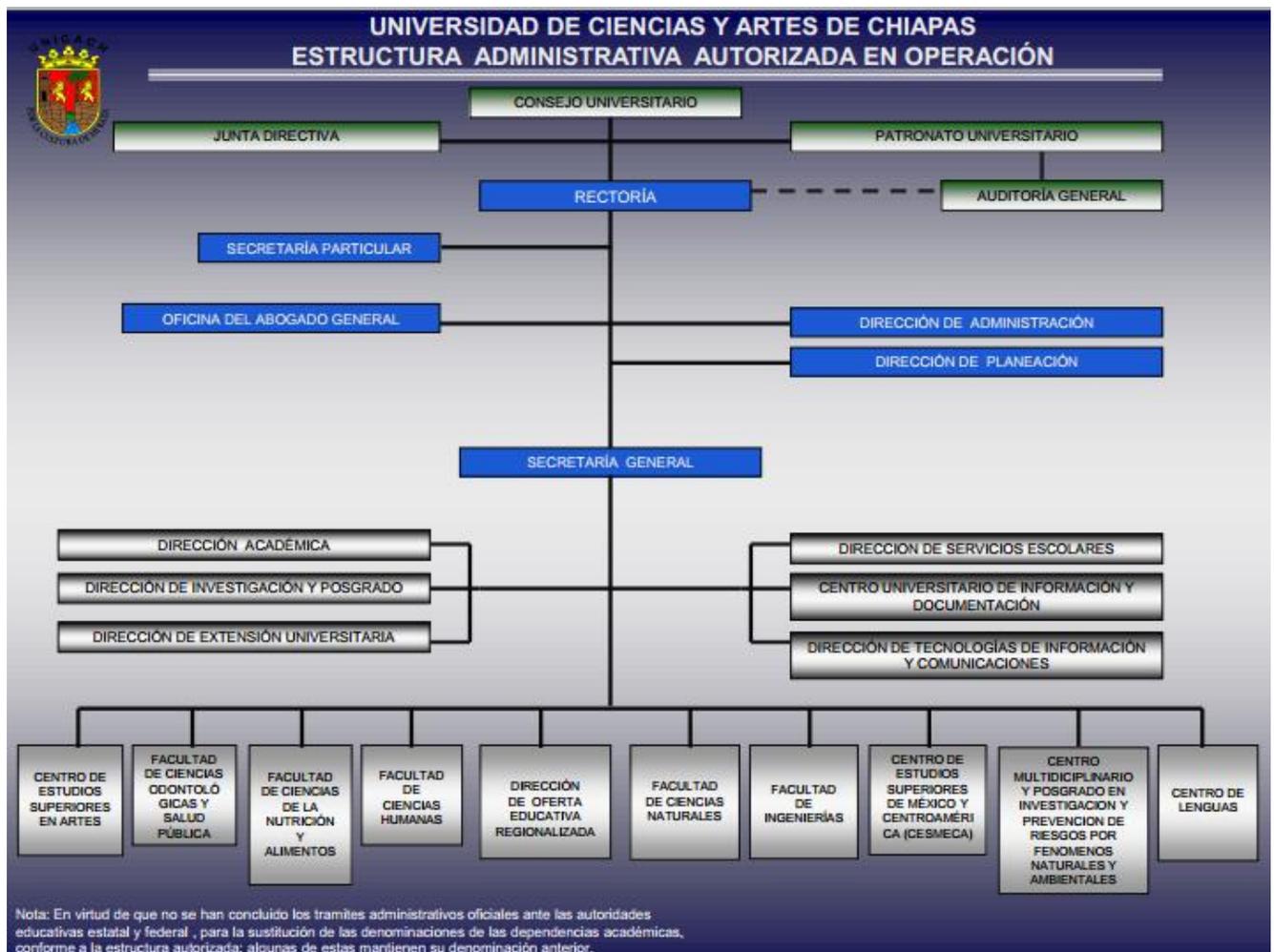
Los programas de doctorado corresponden a:

1. Ciencias en Desarrollo Sustentable

2. Ciencias en Salud Pública
3. Ciencias Sociales y Humanísticas

Estos programas están integrados por seis direcciones básicas: la dirección de Biología, Ingenierías, Artes, Odontología, Nutrición y CESMECA. Esta última es conocida como el Centro de Estudios Superiores de México y Centro América, en la que se imparte la licenciatura en historia y las maestrías y doctorados de las áreas sociales y humanidades, ya mencionadas anteriormente.

De igual manera, la UNICACH cuenta con una estructura fundamental para el desarrollo de sus proyectos y toma de decisiones.

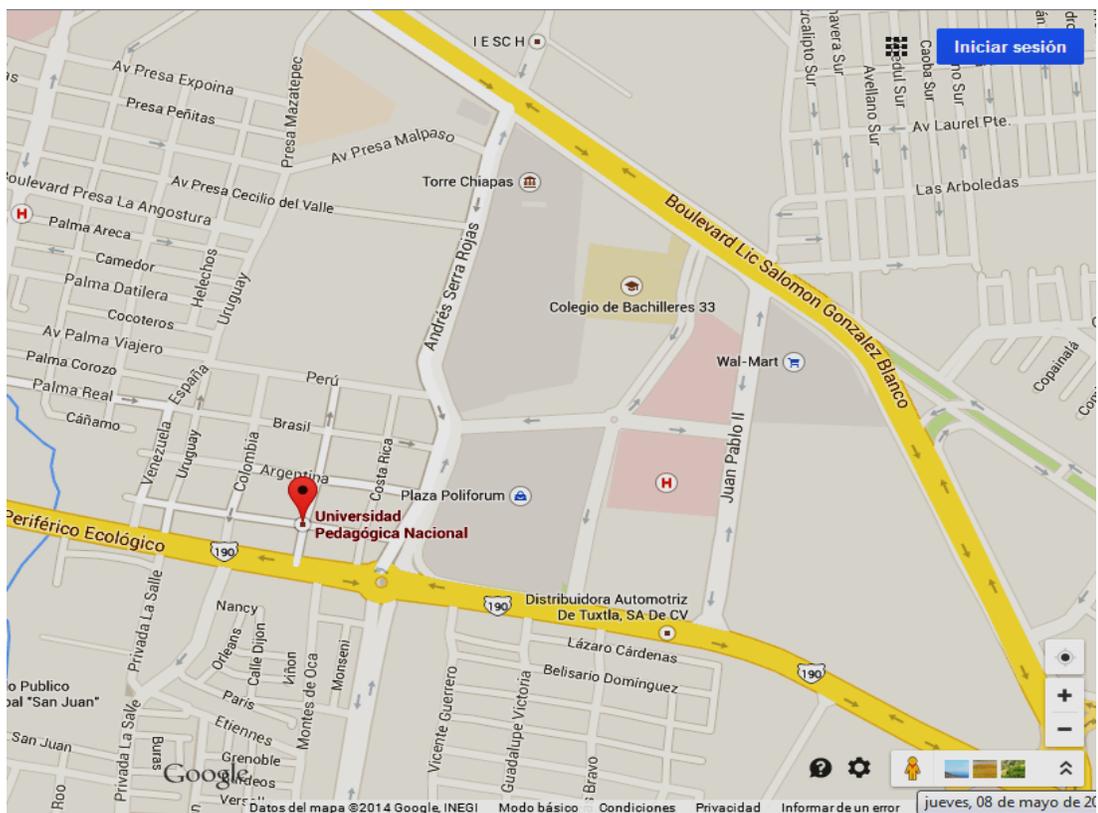


Fuente: Organigrama 2. UNICACH

http://www.unicach.edu.mx/_masterpage.php?pag=ORGANIGRAMA

En este organigrama contemplamos al Centro Universitario de Información y Documentación (CUID), que depende de la Secretaría General al igual que otras direcciones. Lo interesante de esto es que el Centro Universitario está conformado por la biblioteca y el archivo histórico, indicando por tanto que ambos organismos están de manera indirecta representados y funcionan con base en las instrucciones de la Secretaría General. Otro aspecto interesante es que este organigrama está en revisión con el propósito de renovar la estructura general y en posibilidades de cambiar e integrar algunas direcciones, entre ellas la dirección del CUID con la dirección académica.

La Universidad Pedagógica Nacional 071 (UPN) en Tuxtla Gutiérrez.



Fuente: Mapa de ubicación 3. UPN 071. (Google Maps)

Esta institución contempla su oferta educativa en siete programas de estudio nivel licenciatura y modalidad escolarizada. Estas licenciaturas son:

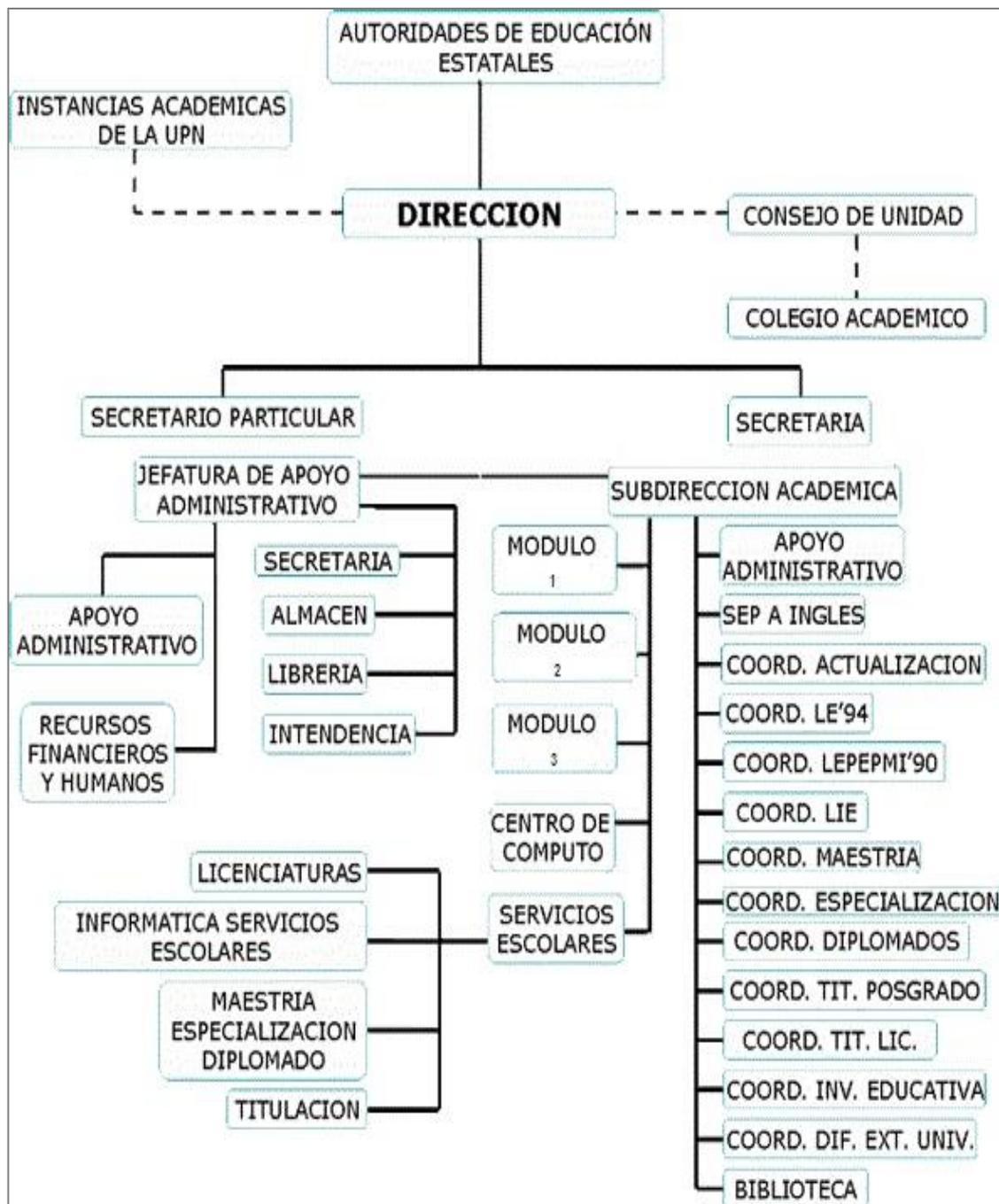
1. Educación,
2. Educación Básica,
3. Educación Preescolar,
4. Educación Preescolar en el Medio Indígena,
5. Educación Primaria,
6. Educación Primaria en el Medio Indígena,
7. Intervención Educativa.³²

De manera fundamental, las licenciaturas que esta institución de educación superior oferta, son programas relacionados a la formación docente. Los estudiantes de la UPN, por tanto, se integran a la vida laboral desde los primeros ciclos realizando prácticas profesionales en diferentes lugares de la región donde se encuentre ubicado el plantel.

Esta universidad presenta además, una estructura organizacional donde se contempla a la biblioteca. Ésta depende de la Subdirección académica, quien a su vez depende de la jefatura de apoyo administrativo.

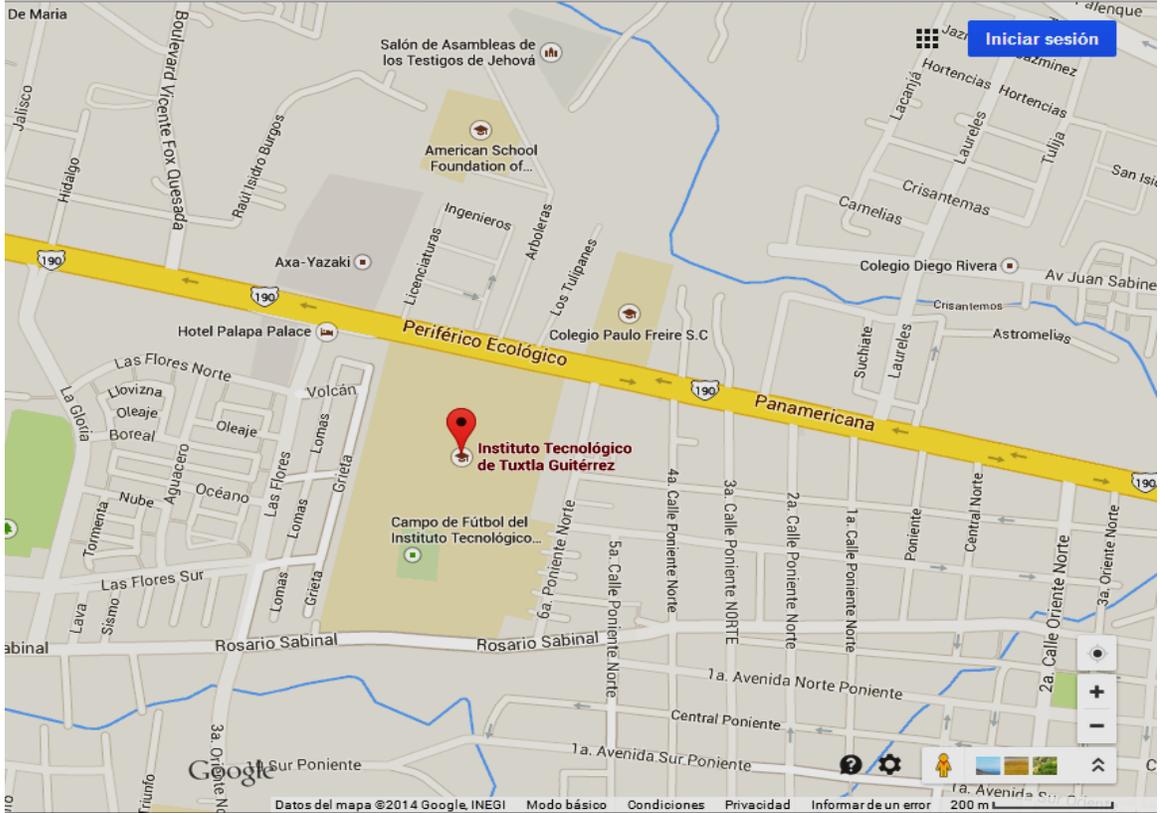
Puede apreciarse la ubicación de la biblioteca en la parte inferior derecha del organigrama, consolidándose la función de apoyo a la docencia, al menos en lo que la estructura señala. La imagen se describe en la siguiente página.

³² Datos obtenidos de la página <<<http://www.educaweb.mx/centro/universidad-pedagogica-nacional-unidad-071-tuxtla-chiapas-32335/>>> Consultado: 25 de junio de 2012



Fuente: Organigrama 3. UPN campus Tuxtla, otorgado por la biblioteca

El Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez (ITTG)



Fuente: Mapa de ubicación 4. Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez. (Google Maps)

Esta institución cuenta con una matrícula de 4102 alumnos. Oferta los programas en niveles de licenciatura³³ y maestrías. En el primer nivel (licenciatura) se encuentran ocho programas de ingeniería:

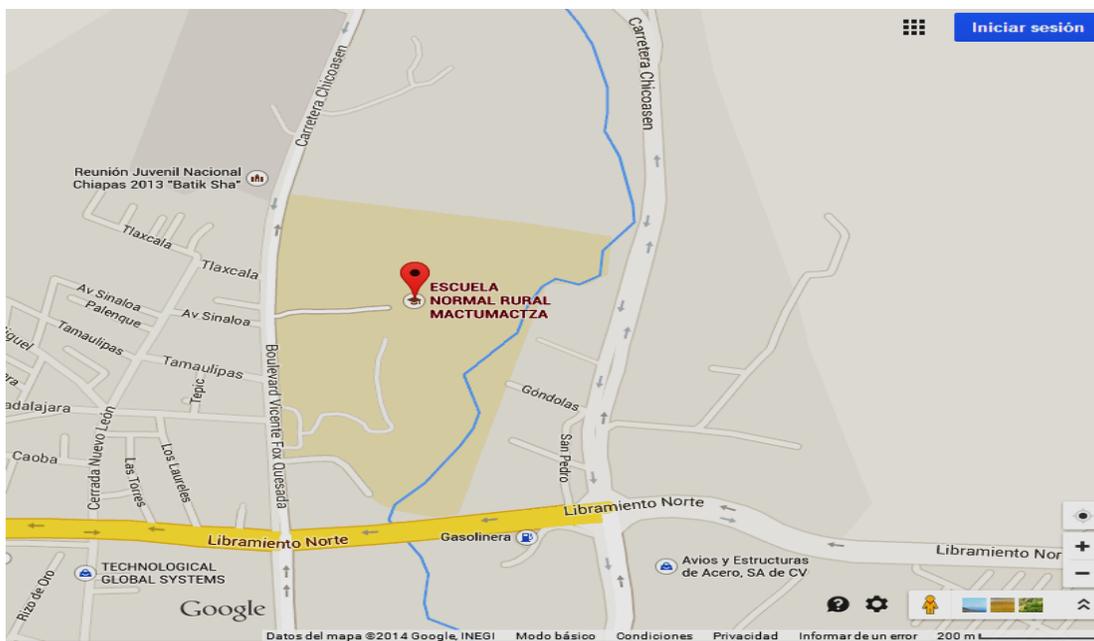
1. Mecánica,
2. Ing. Sistemas computacionales,
3. Ing. Industrial,
4. Ing. electrónica,
5. Ing. Eléctrico,
6. Ing. Bioquímica,
7. Ing. Química

³³ Datos obtenidos de la página <<http://148.208.246.20/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=58>> Consultado: 16 de julio de 2012

Con este organigrama se entiende que la estructura de los Institutos Tecnológicos del país no precisa de una biblioteca, textualmente reconocida, sino de un centro de información. Esta situación se da debido a que la estructura y el nombre de cada dependencia fueron realizados hace varias décadas sin definir del todo la diferencia entre un centro de información, de documentación y una biblioteca. Sin embargo, de manera interna, específicamente el Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez, trabaja por enriquecer el término denominando a su centro de información como biblioteca. Ésta depende del Consejo Universitario que a la vez depende de la rectoría de la universidad.

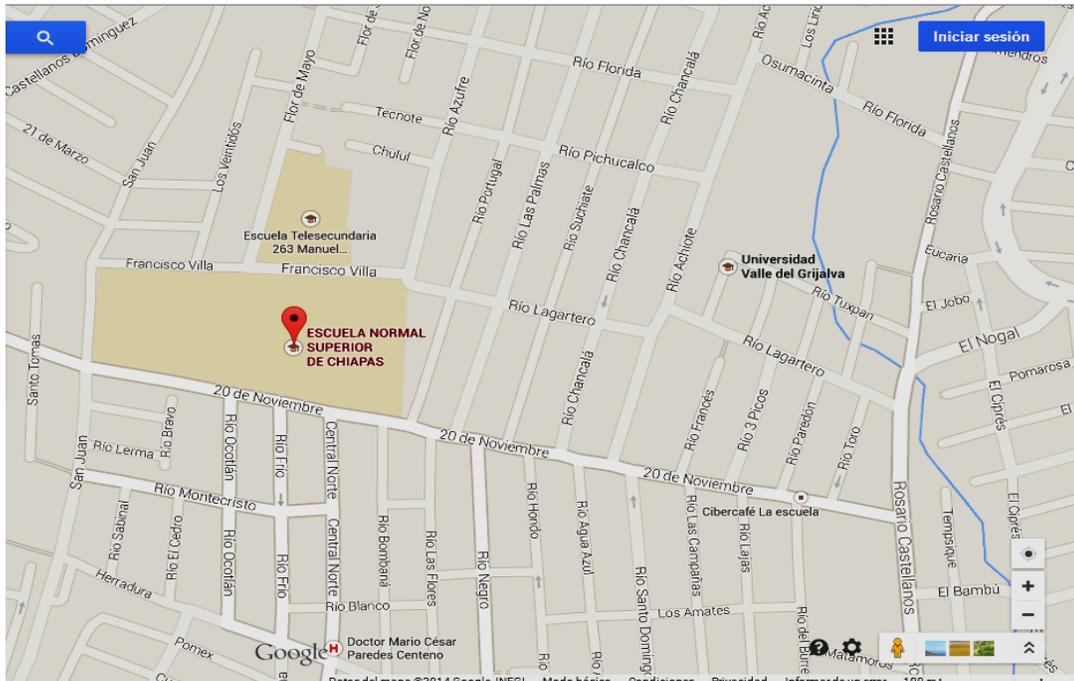
Ahora, las **Escuelas Normales del estado de Chiapas**, son instituciones académicas que imparten diversos programas referidos a la educación mediante disciplinas específicas. A continuación se especifican mediante el mapa de google la localización de cada una de ellas:

Escuela Normal Rural de Licenciatura en Educación Primaria (Mactumactzá)



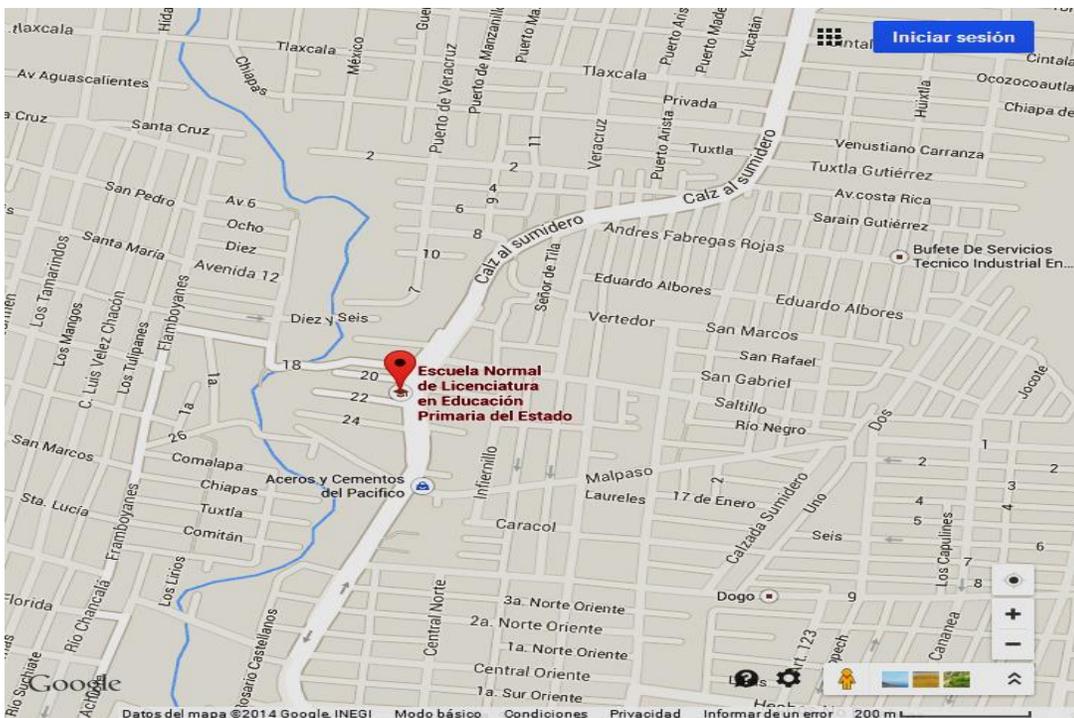
Fuente: Mapa de ubicación 5. Escuela Normal Rural Mactumactzá. (Google Maps)

Escuela Normal Superior de Chiapas



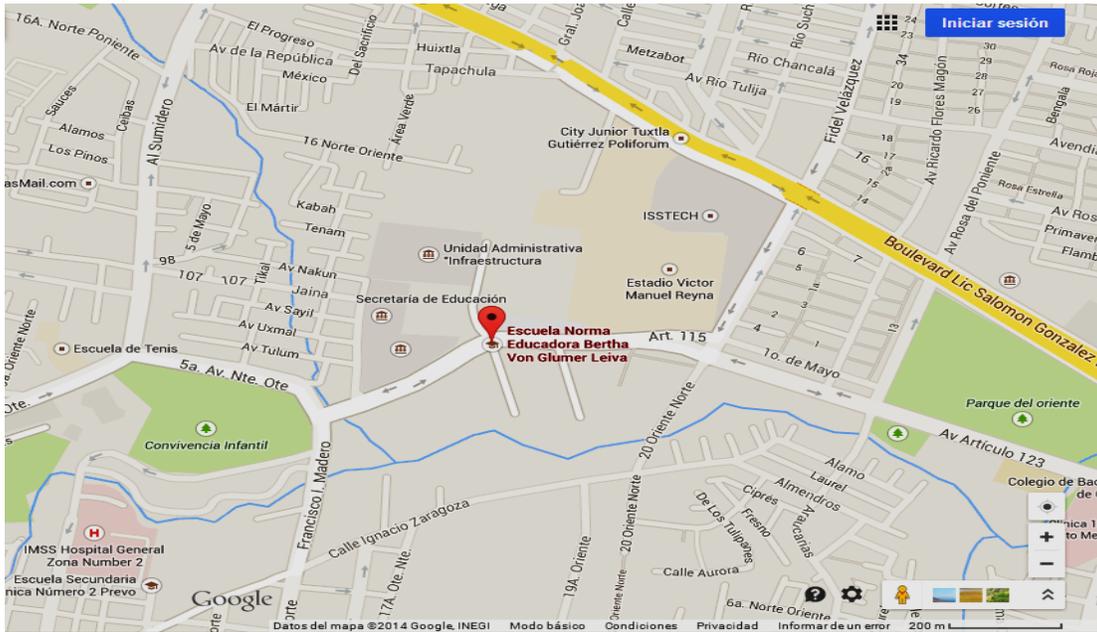
Fuente: Mapa de ubicación 6. Escuela Normal Superior de Chiapas. (Google Maps)

Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado



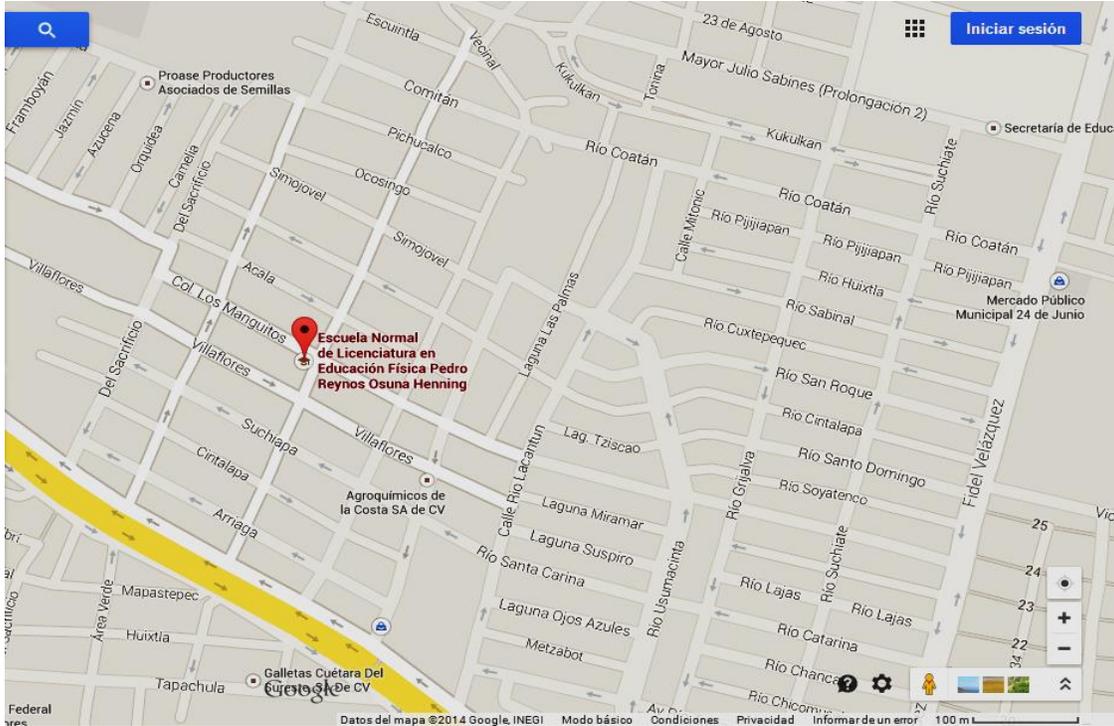
Fuente: Mapa de ubicación 7. Escuela Normal de Lic. Educación Primaria. (Google Maps)

Escuela Normal de Educación Preescolar (o de Educadoras)



Fuente: Mapa de ubicación 8. Escuela Normal de Educ. Preescolar o Educadoras. (Google Maps)

Escuela Normal de Educación Física



Fuente: Mapa de ubicación 9. Escuela Normal de Educación Física. (Google Maps)

La Escuela Normal Superior, es la que más programas imparte. El nivel que ocupa es el de licenciatura en educación secundaria, específicamente 10 programas de especialidades que son:

1. Español,
2. Matemáticas,
3. Lengua Extranjera (inglés),
4. Biología,
5. Historia,
6. Química,
7. Física,
8. Formación Cívica y Ética,
9. Geografía,
10. Telesecundaria.³⁴

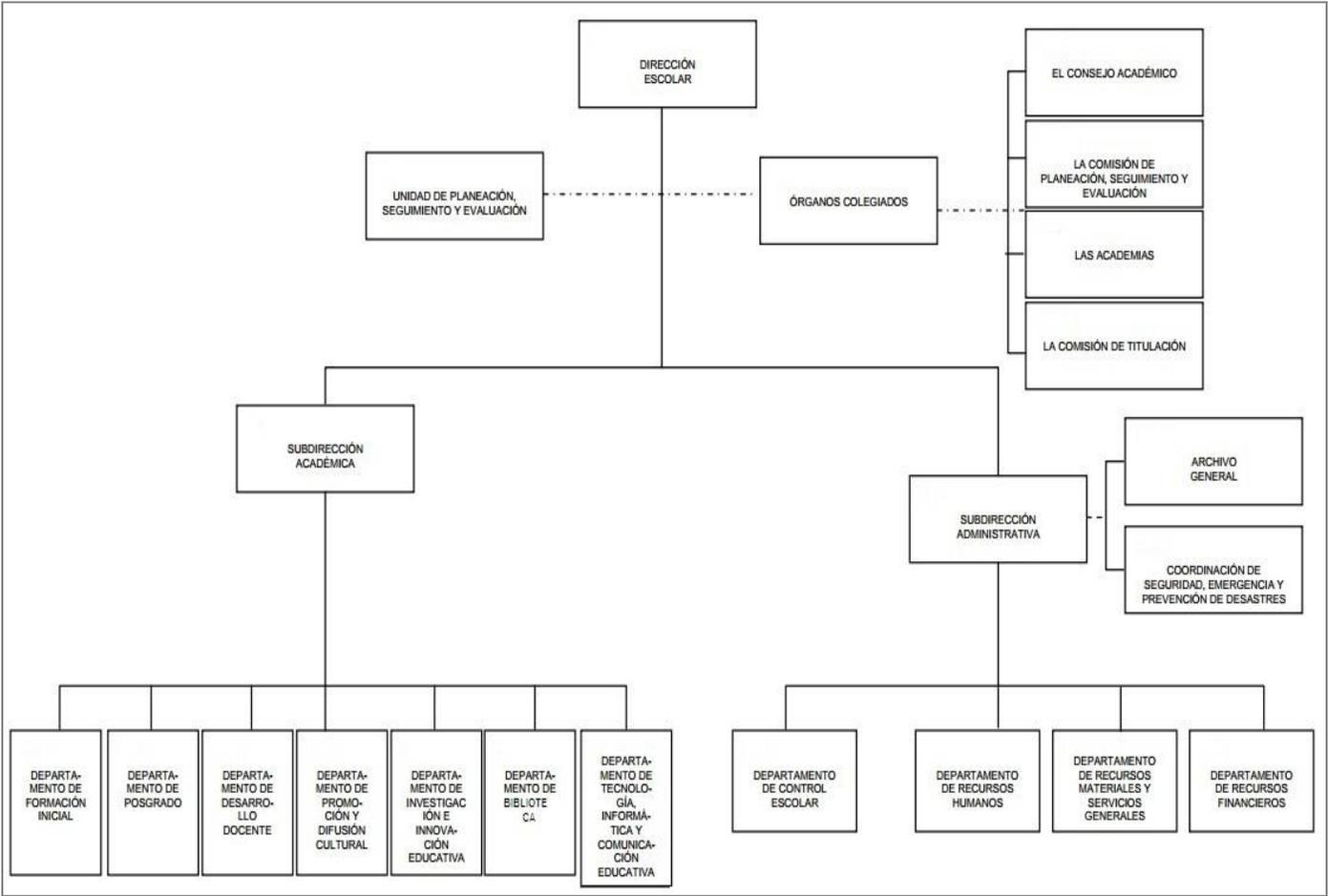
Esto a la vez es avalado por la Secretaría de Educación Pública, quien lo expone de forma resumida y concreta de la siguiente manera: *De acuerdo al currículo nacional, las licenciaturas en Educación Primaria, Preescolar, Educación Física y Bilingüe Intercultural, trabajan en la modalidad escolarizada.*

Se puede decir entonces que la Licenciatura en Educación Secundaria, ofertada por la Escuela Normal Superior de Chiapas, imparte en su modalidad escolarizada las especialidades de español, matemáticas, historia, formación cívica y ética, química y física. Por su parte, en la modalidad semiescolarizada se trabaja con las especialidades de Español, Geografía, Química, Biología, inglés y Matemáticas.³⁵ Es decir, las escuelas normales en el estado de Chiapas, surgen de la necesidad de formar docentes para diferentes niveles educativos, se puede intuir por tanto, la falta de docentes que existía (y sigue existiendo) para las

³⁴ Escuela Normal Superior de Chiapas <<<http://tgzenschmat.wordpress.com/planes-y-programas/>>> Consultado 23 de julio de 2012.

³⁵ Programas y servicios de formación y desarrollo profesional II: Formación inicial. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Secretaría de Educación Pública, 2003. P. 177. En línea. <<<http://ses2.sep.gob.mx/dg/dgespe/estados/chis/4diagchis.pdf>>> Consultado: 29 de julio de 2012.

escuelas ubicadas no solo en Tuxtla Gutiérrez, sino en otras partes de la entidad. Esto trae como consecuencia un acercamiento con diferentes comunidades y la oportunidad de que la población pueda acceder a la escuela, a una educación digna, con profesores más preparados. Algo interesante de mencionar en el caso de las llamadas Escuelas Normales o para normalistas, es el tipo de estructura que tienen y que se adapta de acuerdo a la cantidad de departamentos que logra desarrollar cada una en su entidad. Esto involucra, por tanto, la contratación de personal por plazas otorgadas y sobre todo el presupuesto para mantener vigentes esas plazas. A continuación se muestra un ejemplo de organigrama que engloba la estructura general de este tipo de instituciones



Fuente: Organigrama 5: Escuelas Normales. Otorgado por la Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado

La biblioteca depende de la subdirección académica, un departamento que funciona de manera interna con la academia, haciendo labores de apoyo, específicamente. Este tipo de instituciones en Chiapas, poseen una matrícula que va de 1500 a 4000 alumnos.

2.3 Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior en Tuxtla Gutiérrez: Breve descripción.

Cada una de las nueve instituciones de educación superior, cuentan con unidades de información ubicadas dentro y fuera de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, de acuerdo a los campus y a la distribución de los mismos en el territorio chiapaneco. Para delimitar la investigación, el estudio se basa de manera exclusiva en las bibliotecas académicas centrales de cada institución mencionada que estén ubicadas en Tuxtla Gutiérrez. En este apartado, solo se abarcarán cuatro aspectos descriptivos de las bibliotecas, es decir, el nombre de la biblioteca, el director o jefe de la misma, el número de alumnos atendidos y los tipos de servicio. Los aspectos teóricos descritos en este capítulo dos, serán identificados y comparados de manera práctica en el siguiente capítulo, con base en la experiencia y perspectiva de los trabajadores y jefes de las unidades de información consideradas, las cuales serán proporcionadas a través de la encuesta.

La **Universidad Autónoma de Chiapas**, cuenta con una biblioteca central, que lleva el nombre de “Carlos Maciel Espinosa”. La directora del desarrollo bibliotecario es la Dra. Rosa Elba Chacón Escobar. La biblioteca central de la UNACH, atiende a una comunidad aproximada de 4000 usuarios semanales. Los servicios que se ofertan son:

Biblioteca digital: Este servicio cuenta con 40 equipos en red inalámbrica en cuales se tiene acceso a las diferentes bases de datos con que cuenta la

institución, así como al servicio de Internet. Es interesante notar que se permite el ingreso a este servicio sólo para investigación y consulta.

Catálogo automatizado y bases de datos: Este servicio provee varias opciones de búsqueda de manera automatizada, (por autor, título, tema, entre otros) de manera básica y avanzada. Facilita a los usuarios la consulta de los materiales utilizando el mobiliario y espacios físicos destinados para esta actividad, el usuario tiene libre acceso a los materiales que componen la colección general y la colección de consulta de la biblioteca; también se les brinda de manera gratuita, la posibilidad de llevar a su domicilio los materiales bibliográficos de la colección general. Este préstamo se ofrece por tres días y es renovable dos veces; el material de reserva se presta únicamente durante el día.

Visitas guiadas: La visita guiada permite explicar a los usuarios los servicios que ofrece la Biblioteca Central Universitaria. En esta visita se da a conocer a los usuarios sus derechos y obligaciones, se les indica cómo hacer uso adecuado y racional de los recursos de la biblioteca: el catálogo, el uso de Internet, el funcionamiento del servicio de préstamo, entre otros.

Además los orienta respecto a la forma en que deben realizar la búsqueda en el catálogo automatizado, la forma de ingresar al portal Web de la Biblioteca y a sus servicios de bases de datos en línea e intranet.

Salas para conferencias y usos múltiples: la Sala de Consejo Universitario y la Sala de eventos.

Sala audiovisual: Esta área está destinada para la organización de eventos calculados para un público de 40 personas como máximo. Pueden llevarse a cabo proyección de películas (ciclos de cine nacional e internacional) y todo tipo de eventos académicos y culturales.

Sala de acervo general, salas de lectura informal: Es un espacio abierto en el que los usuarios pueden cómodamente consultar el libro que sea de su interés.

Cubículos de estudio: Espacios en los cuales los usuarios tienen la posibilidad de realizar cómodamente sin interrupción actividades de estudio e investigación.

Atención a usuarios: Su objetivo es el de auxiliar a los usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos, los bibliotecarios tienen la misión de apoyar al público para conocer y utilizar todos y cada uno de los materiales que se tienen en existencia y los equipos técnicos con que cuenta la institución.

Paquetería: Para su comodidad, se ofrece este servicio con el propósito de que depositen al ingresar, las mochilas, bolsas y otros efectos personales que no les serán de utilidad en el interior de la biblioteca.

Centro de fotocopiado

Fotocopiado: Permite a los usuarios, reproducir los materiales bibliográficos y hemerográficos de su interés. Este servicio está concesionado a una empresa particular, que funciona en un horario de 09:00 a 14:30 y de 15:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes y el sábado de 9:00 a 13:00 hrs.

Buzón de sugerencias y comentarios: Se solicita al usuario opinar acerca de los servicios, infraestructura y el personal, con el fin de mejorar el servicio de atención al público.

Con respecto a la **Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH)**, poseen un Centro Universitario de Información Documental denominado CUID, constituidos por una biblioteca y un archivo histórico. El director es el Lic. Noé Fernando Gutiérrez González. Atiende regularmente a 1000 usuarios semanales y los tipos de servicio que ofertan son:

Préstamo en sala. Consiste en hacer uso de los materiales dentro de la Biblioteca, y el único requisito que se pide al usuario es colocar los libros en los carritos después de haberlos consultado.

Préstamo a domicilio. Para hacer uso de este servicio, el usuario deberá acudir al mostrador de préstamo a domicilio y presentar la credencial vigente que lo acredite como miembro de la Universidad. Este servicio se ofrece de manera automatizada tanto en la Biblioteca de Ciudad Universitaria como en la de Artes y Humanidades del CUID.

Una vez que el sistema registra el o los libros requeridos por el usuario, éste, deberá firmar de recibido en el ticket que se imprime de manera automática. El

usuario puede llevar a su domicilio hasta tres obras de diferente autor, por un periodo de tres días hábiles y tendrá derecho a dos renovaciones por los mismos periodos.

Salas y cubículos. La Biblioteca de Ciudad Universitaria cuenta con una sala para el uso de computadoras portátiles con salida inalámbrica a Internet. Además, dispone de dos cubículos de estudio para los alumnos que deseen hacer trabajos en equipo.

Fotocopiado. Funciona en el mismo horario de la biblioteca.

Catálogo automatizado y bases de datos.

La comunidad académica a la que atiende semanalmente equivale a 1500 personas y su acervo lo conforman colecciones en diversos soportes, tanto impresos como electrónicos, que van desde el acervo general, hasta colecciones especializadas. Los departamentos que integran la biblioteca de la UNICACH se conforman por: dirección general, procesos técnicos, desarrollo de colecciones y servicios al público. Es una de las bibliotecas más completas y sobre todo, la que contrata principalmente personal profesional en bibliotecología o afín. Sin embargo, muchos de esos profesionales no son colocados en puestos de trabajo donde puedan desarrollar las capacidades intelectuales y profesionales que poseen.

Con respecto a las bibliotecas académicas de las Escuelas Normales, existe una tendencia en los servicios básicos, aunque por la naturaleza de programas que en cada una de ellas se presenta, la información tiende a variar. En la biblioteca de la **Escuela Normal Superior**, la cual es denominada **Dr. Cesar Carrizales Retamoza**, existe la colaboración académica y bibliotecaria en la formación profesional de los estudiantes al ofrecer servicios, colecciones y espacios que permiten integrar a la investigación a los futuros docentes. El director de la biblioteca es el Lic. Octavio Pérez Mandujano y atiende una población de 1523 usuarios.

Dentro de los servicios que brinda se encuentran el catálogo automatizado, la orientación y consulta, el préstamo interno, préstamo externo, cubículos de

estudio, sala audiovisual, sala de lectura, tableros de ajedrez y paquetería. El horario de atención es vespertino específicamente. Existe demanda de espacios y disponibilidad de internet inalámbrico.

La **Escuela Normal Rural de Licenciatura en Educación Primaria**, mejor conocida como **Mactumactzá**, cuenta con el departamento de biblioteca atendido por el Lic. Modesto Vázquez Martínez. Atiende a una población de 2348 usuarios aproximadamente. La biblioteca cuenta con servicios totalmente básicos, es decir, préstamos, devoluciones, renovaciones, todos de manera manual y presencial. Cuenta con catálogos manuales y un catálogo automatizado. También cuenta con fotocopidora.

La **Escuela Normal del Estado de Chiapas**, cuenta con la biblioteca académica *Mtro. Justo Sierra*. La directora de la biblioteca es la Dra. Fidalma Jiménez Velázquez y en ambos turnos atiende una población de 1867 usuarios. Los servicios que imparte esta biblioteca constan de préstamos en sala y a domicilio, reserva, fotocopiado y cubículos grupales.

La biblioteca académica de la **Escuela Normal de Educadoras o Educación Preescolar**, está dirigida por el Lic. Oscar García Anzuetto. Atiende una población semanal de 895 alumnos. Esta biblioteca se describe sirviendo a su comunidad con dos turnos: matutino y vespertino. Dentro de sus servicios está el préstamo interno, externo, interbibliotecario, la consulta y el servicio de referencia. El horario de atención es de 7 a 19 hrs.

En lo que confiere a la **Escuela Normal de Educación Física “Pedro Reynol Ozuna Henning”** ésta posee una biblioteca que funciona brindando los servicios de préstamo, devolución, renovación, consulta, atención a usuarios. La matrícula que atiende de manera semanal es de 692 usuarios. La biblioteca académica consta de servicios básicos como son el préstamo a domicilio, interno,

consulta, orientación a usuarios. Las herramientas de apoyo son los catálogos automatizados. El horario de atención es de 8 a 14:30 hrs.

Con respecto a la Biblioteca de la **Universidad Pedagógica Nacional** en el campus Tuxtla, brinda atención en dos turnos, con diferente personal bibliotecario. La Lic. Pradai Guadalupe Santeliz Trinidad en el turno matutino y en el turno vespertino el Lic. Daniel Silva Olivares. La matrícula que atienden es de 1982 alumnos. Esta unidad de información oferta servicios básicos como el préstamo interno, el préstamo a domicilio y de reserva. Cuenta con herramientas como la consulta al catálogo automatizado. Además de cubículos individuales.

El **Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez** cuenta con una biblioteca cuyo director es el Mtro. René Arjón Castro. Atiende una población de 4102 alumnos. Los servicios bibliotecarios que se ofrecen a la comunidad académica van desde la orientación e información, préstamos, renovaciones, reservaciones, internet y servicio de consulta. Cuenta además con el servicio de encuadernación para las colecciones propias.

De esta manera, al tener un panorama teórico de las instituciones de educación superior y de las bibliotecas que poseen, es necesario referir que en el siguiente capítulo la investigación considera básicamente los aspectos e indicadores seleccionados de las diferentes normas para bibliotecas académicas identificadas en el capítulo uno.

Estos se resumen en seis rubros principales:

1. Los servicios
2. Las colecciones
3. La organización
4. Los recursos financieros o presupuesto
5. Los recursos humanos o personal
6. Los recursos de infraestructura

Estos rubros contienen indicadores que los describen, y además que son manifestadas en las cinco normas ya consideradas, dentro del contexto de la biblioteca académica. Con ello se permitirá realizar el capítulo tercero, con visión cercana y comparativa de la realidad del desarrollo bibliotecario, dentro de la comunidad estudiada.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO COMPARATIVO

En el mundo tenemos momentos de felicidad tan perfectos como los de Virgilio.

Pues bien, esa otra biblioteca es el mundo

Leibniz

Como bien se comentó en el capítulo anterior, las nueve bibliotecas de las instituciones de educación superior consideradas para el estudio, son analizadas con base en cinco normas generalmente aceptadas para bibliotecas, las cuales son: Normas de Calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001), las Normas de la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL) a través de la Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA), las Normas para Bibliotecas Universitarias de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA). Las Normas del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior en México (CONPAB IES) y las Normas de la Red de Bibliotecas Universitarias de España (REBIUN). Éstas sirven de referencia para entender los aspectos sobresalientes y necesarios con que la unidad de información, es decir, las bibliotecas académicas, deben trabajar y ofrecer a su comunidad.

3.1 Aspectos considerados para el análisis de las bibliotecas académicas seleccionadas

Para concretar el estudio de este capítulo, es necesario mencionar que los elementos considerados de cada una de las normas, son estudiados en el contexto específico de las bibliotecas; para responder a circunstancias de su entorno, de acuerdo al grado de alcance de las mismas. Sin embargo, esos aspectos coinciden a la vez con la mayoría de las normas, lo que hace entender que no son propios ni aislados, sino universales para las bibliotecas. Es por ello, que en este apartado se resaltan las coincidencias de cada norma, de acuerdo a

los seis aspectos más comunes entre ellas: Los servicios, las colecciones, la organización, los recursos financieros, humanos y de infraestructura.

Es decir, estos seis aspectos básicos, son útiles para describir el desarrollo bibliotecario que presentan las bibliotecas académicas, además de ser aspectos comunes o generales. Los aspectos son identificados con facilidad por el personal que labora en ellas, y permiten ser estudiados bajo la mayoría de los contextos, como lo es el contexto tuxtleco. Dentro de esos aspectos, se encuentran los indicadores que valoran el uso, la satisfacción y el impacto que el ejercicio de la norma, en su aplicación, constituye para la biblioteca académica que la emplea³⁶. Para iniciar, se describe cada aspecto y los indicadores señalados en la norma. Posteriormente se unifican los indicadores que traten sobre la misma idea para evitar duplicidad y puntualizar los que se utilizan para el estudio³⁷.

El primer rubro, denominado **Servicios**, se conforma por 21 indicadores distribuidos en las cinco normas. De estos, se repiten 11 indicadores (ver anexo 2). Por lo que, los 10 indicadores a considerar son:

1. Reglamento de servicios bibliotecarios
2. Uso del catálogo (en la modalidad que se presente, en línea, automatizado o manual)
3. Porcentaje de préstamos en relación al tamaño de la colección
4. Porcentaje de uso de servicio de préstamo por persona
5. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario
6. Porcentaje de documentos en préstamo interbibliotecario
7. Integración a programa de formación de usuarios
8. Uso del servicio de consulta o referencia
9. Porcentaje de peticiones satisfechas por solicitudes
10. Horario de servicio

³⁶ Horn, Robert V. *Statistical indicators for the economic and social sciences*. Cambridge, University Press, Hong Kong, 1993. p. 147. [Consultado: 15 de junio de 2011]. En: < <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/economicas/indicadores.pdf> >

³⁷ Ver anexo 1 y 2.

Con respecto al rubro de **colecciones**, lo constituye 14 indicadores, de los cuales se repiten 3 (ver anexo 2). Por lo que, los 11 indicadores a considerar son los siguientes:

1. Porcentaje de acervo vs número total de estudiantes
2. Porcentaje de acervo vs número de usuarios
3. Porcentaje de acervo añadido al año en comparación con estudiantes y docentes añadidos en el mismo periodo
4. Total acervo entre diversas disciplinas
5. Títulos recomendados vs títulos añadidos
6. Disposición de acervo para el usuario
7. Satisfacción de adquisiciones en consorcio
8. Duración del proceso de adquisiciones
9. Se cuenta o no con políticas de selección y adquisición de materiales
10. Normas empleadas en el proceso técnico
11. Duración del proceso técnico

El tercer aspecto considerado es la **organización**. El total de indicadores para este rubro es de 13 (ver anexo 2). De los cuales se consideran todos por no tener ninguno repetido entre las normas:

1. Aplicación de misión y visión en las actividades diarias de la biblioteca
2. Relación de la biblioteca dentro de la universidad (estructura organizacional)
3. Aplicación de los instrumentos normativos vs la satisfacción de resultados
4. Valor de la legislación bibliotecaria por la satisfacción interna
5. Valor de la legislación bibliotecaria por la satisfacción de los estudiantes y profesorado
6. Porcentaje de conocimiento normativo por los usuarios en general
7. Perfil profesional en relación a los puestos orgánicos de biblioteca

8. Estructura orgánica de biblioteca en relación a la estructura orgánica de la universidad
9. Aplicación de manuales de funciones en relación a objetivos internos e institucionales
10. La organización administrativa de reunir sus recursos y coordinarlos
11. La organización y estructura de biblioteca como sus procesos deben ser definidos y comprendidos
12. Debe definirse claramente la biblioteca dentro de la estructura de la universidad, así como su responsabilidad y autoridad
13. Cuentan con comité de biblioteca para asesorar

Los **recursos financieros** son pieza clave para la función de las actividades bibliotecarias, como cuarto rubro considerado en las normas, se conforma por 17, tres de ellos son globales, es decir, consideran todos los demás indicadores, por lo que no se consideran para este estudio. Otros son de alcance meramente administrativo, por lo que tampoco se mencionan (ver anexo 2). Es necesario entonces señalar que 10 indicadores son los considerados para este trabajo de investigación:

1. Valor del desarrollo de colecciones
2. Valor porcentual del sueldo del personal
3. Valor de los servicios bibliotecarios
4. Satisfacción del presupuesto en el desarrollo de procesos vs los ingresos de la universidad
5. Valor por préstamo
6. Valor por título catalogado
7. Valor por visita de usuario
8. Fuentes de financiación interna de la universidad por el porcentaje asignado a biblioteca
9. Las tarifas por servicios ofrecidos a usuarios externos en relación al número de servicios

10.El presupuesto ordinario anual por el presupuesto de inversión (crecimiento anual)

Otro de los aspectos sustanciales en la labor bibliotecaria, que por su alcance real en el desarrollo de procesos y logro de objetivos, ha sido considerado dentro de las normas bibliotecarias es **recurso humano o personal**. Sin duda, el lado humano de las organizaciones involucra un factor determinante en tres momentos: Antes, durante y al final de los procesos. Esto por ende también le corresponde a biblioteca (ver anexo 2). Es por ello, que este rubro se conforma de 10 indicadores:

1. El grado de desempeño del personal profesional vs el tipo de actividades o responsabilidades
2. Grado de desempeño del personal de apoyo vs tipo de actividades o responsabilidades
3. Participación de cursos, talleres y actualizaciones
4. Porcentaje de personal de la biblioteca por número de estudiantes y profesorado
5. La selección de ingreso del personal en función de la satisfacción de resultados
6. Las pruebas selectivas en relación a las tres áreas de trabajo: directiva, técnica y auxiliar
7. Satisfacción del personal en evaluación grupal e individual
8. Contar con el personal adecuado en número y diversidad
9. La cantidad y calidad
- 10.El personal debe educación y experiencia académica (títulos profesionales, posgrado, especialidad, etcétera.)

El último de los aspectos considerados es el de **infraestructura**. En este se destacan las principales necesidades que involucran el espacio, el confort, las

medidas, con base a la demanda. Para ello intervienen los 14 indicadores siguientes (ver anexo 2):

1. Nivel de seguridad en las instalaciones
2. Nivel de comodidad en los espacios de lectura
3. Nivel de accesibilidad en espacios y equipos
4. Disponibilidad
5. Tasa de uso
6. Tasa de ocupación de los espacios de lectura
7. Disponibilidad del sistema informático
8. Porcentaje de espacio utilizable (en metros cuadrados) por número de estudiantes y profesorado
9. Ubicación de las áreas de estudio en relación a las colecciones
10. Distancia de los mobiliarios y equipos entre si de acuerdo al número de estos por el tamaño del espacio
11. Ubicación de las áreas en relación a la protección por ruido, aire o frío
12. Tamaño adecuado para disponer los estudiantes, personal académico y administrativo
13. Edificios agradables y diseñados que promuevan la eficiencia operativa y efectividad en su uso
14. Debe disponer de espacios para el desarrollo de actividades del personal

3.2 Aplicación de instrumentos y recopilación de información: Cuestionarios

Es de esta manera como se procede a realizar la aplicación del cuestionario compuesto por 65 preguntas³⁸, divididas en seis secciones. Las nueve

³⁸ Ver el anexo 3 *Cuestionario*

instituciones consideradas son descritas desde la visión bibliotecaria, es decir, desde el jefe de biblioteca (ver figura 1).

Nº	INSTITUCIÓN ACADÉMICA	NOMBRE DE LA PERSONA	PUESTO	DEPARTAMENTO DEL QUE DEPENDE
1	Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH)	Dra. Rosa Elba Chacón Escobar	Directora del Desarrollo Bibliotecario	Secretaría Académica
2	Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH)	Mtro. Noé Fernando Gutiérrez González	Coordinador del CUID	Secretaría General
3	Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez (ITTG)	Lic. René Arjón Castro	Director de biblioteca o Centro de Información	Director del Consejo Universitario
4	Universidad Pedagógica Nacional (campus Tuxtla)	Lic. Pradai Guadalupe Santeliz Trinidad	Responsable de biblioteca	Subdirección académica
5	Escuela Normal Rural de Licenciatura en Educación Primaria (Mactumactzá)	Lic. Modesto Vázquez Martínez	Director de biblioteca	Subdirección académica
6	Escuela Normal Superior	Lic. Octavio Pérez Mandujano	Director de biblioteca	Subdirección académica
7	Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado de Chiapas	Dra. Fidalma Jiménez Velázquez	Directora de biblioteca	Subdirector administrativo
8	Escuela Normal de Educación Preescolar (o de Educadoras)	Lic. Oscar García Anzueto	Director de biblioteca	Director del plantel
9	Escuela Normal de Educación Física	CP. Teresa Nandayapa	Director de biblioteca	Subdirección académica

Cuadro 1. Nombres y puestos de bibliotecarios de las instituciones estudiadas

El cuestionario se aplicó de manera gradual a las instituciones señaladas, iniciando con las escuelas normales, en un periodo de dos meses. Posteriormente, al Instituto Tecnológico Regional, seguido por la UNACH y la UNICACH. La descripción de cada institución en el quehacer bibliotecario es variado a pesar de que se rijan por bases y procesos comunes.

Las respuestas obtenidas por cada pregunta son descritas en el documento denominado *Concentrado de respuestas*³⁹. El cual se conforma de 10 columnas. La primera indica la pregunta de acuerdo al bloque al que pertenece. Las nueve restantes indican las respuestas por institución académica. En un segundo momento se obtienen respuestas similares entre sí, que se abordaran en la sección posterior.

3.2.1 Descripción de los aspectos similares y diferentes entre las bibliotecas académicas de Tuxtla Gutiérrez.⁴⁰

En el bloque de **servicios**, (ver figura 2) se visualiza que 8 de 9 bibliotecas poseen un reglamento interno vigente, que va del 2006 al 2012. La institución que no cuenta con ello es la Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado de Chiapas, debido también a la falta de procesos bibliotecarios. Todas las instituciones están de acuerdo que deben existir herramientas para la búsqueda de la información como los catálogos, por lo que todas las bibliotecas poseen catálogos, tres de ellas de manera manual, cinco automatizados y una de ellas, la UNICACH posee los dos tipos: Automatizado y en línea. Los usuarios que atienden van de 692 (Escuela Normal de Educación Física) a 23 000 por la UNACH, siendo esta última una de las mejores constituidas. Todas estuvieron de acuerdo con realizar cambios en los servicios bibliotecarios. Algunos ejemplos de manera concreta como la UNACH, señala la relevancia de la modernización de los servicios a través de un proyecto académico con el que han venido trabajando desde el 2012 y desean culminar con éxito los próximos dos años. El Instituto Tecnológico mencionó que deben fomentarse los convenios con CONRICIT. Las demás bibliotecas mencionaron que deben aumentar el número de servicios y

³⁹ Ver anexo 4 *Concentrado de respuestas*

deben ser condescendientes con brindar los ya constituidos a los usuarios, como es el caso del préstamo. Con respecto al tipo de usuario que más asiste, entre hombres y mujeres, cuatro de las instituciones (la UNACH, el ITTG, la Normal Superior y Normal de Educadoras) señalaron que son las mujeres quienes más asisten. Una, la Escuela de Educación Física señaló que eran los varones y las cuatro instituciones restantes (UNICACH, UPN, Normal Rural Mactumactzá, y Normal del Estado) mencionaron que no se puede determinar a través de las estadísticas que emplean. Otra de las consideraciones sobre los servicios bibliotecarios fue la demanda y la solvencia de los mismos. De lo cual, manifestaron los bibliotecarios, en la mayoría de los casos que los servicios tienen sobredemanda, específicamente en seis de ellas. Dos más consideraron que era suficiente para la población y la UNICACH señaló que es deficiente debido a la falla del sistema y de la estructura tecnológica que proporciona la universidad.

Otro de los aspectos abordados es el de los convenios bibliotecarios. Las Escuelas Normales indicaron no tener convenios bibliotecarios con otra institución, el Tecnológico indicó que tiene convenios informales con la UNACH, UNICACH y el Colegio la Paz. Son informales pues no están legalmente constituidos. Mientras la UNICACH y la UNACH mencionaron que tienen convenio con CONPAB IES. Sobre el servicio de formación de usuarios, siete de las instituciones señalaron que esta labor tiene que trabajarse desde la biblioteca en relación con otros departamentos, mientras que dos de ellas (Escuela Normal Rural Mactumactzá y la de Educación Primaria del Estado) mencionaron que es un trabajo más directo y que le corresponde sólo a biblioteca. Pero al preguntarles cuantas de ellas cuentan con el programa de formación de usuarios, las dos bibliotecas mencionadas más la de Educación Física señaló no tener programa. Las dos Escuelas Normales restantes indicaron si tener pero no constituido como tal, sino como servicios de inducción, orientación a usuarios. La UNACH, UNICACH y el Tecnológico de Tuxtla indicaron contar con el programa de habilidades informativas. Otra de las interrogantes consistió en saber si contaban con el servicio de referencia y en qué modalidad lo ofertaban. Nuevamente la UNACH, UNICACH y el Tecnológico de Tuxtla mencionaron que si cuentan con este

servicio en la modalidad digital y convencional. La Universidad Pedagógica y la Escuela Normal Superior también cuentan con el servicio de referencia convencional y las cuatro Escuelas Normales restantes mencionaron no contar con el servicio en ninguna modalidad. Al interrogarles si contaban con el buzón de sugerencia o algún servicio de Call Center que pueda alimentar o retroalimentar el dialogo entre el bibliotecario y las necesidades del usuario, las respuestas fueron las siguientes: seis bibliotecas de las instituciones mencionaron proporcionar este servicio y tres de ellas no lo proporcionan. Estas últimas también mencionan que pocas veces pueden solucionar o dar respuesta a las peticiones de los usuarios, con excepción a la Escuela Rural Mactumactzá que indicó que a pesar de que no tienen buzón de sugerencias, el dialogo es abierto con la población de usuarios para exigir sus demandas y exponer sus necesidades a todos los departamentos, incluyendo la biblioteca. El horario de la biblioteca es variado, la mayoría de las bibliotecas dan servicio de lunes a viernes, a excepción de la UNACH, UNICACH y la UPN (Universidad Pedagógica Nacional) que lo extienden hasta el sábado. La mayoría mencionó que el horario era suficiente para cubrir la demanda de la población. La UNACH mencionó que cuenta con un proyecto desde el mes de nov-dic de 2012 que corresponde al segundo semestre del año, se implementó el “Servicio de Horario Nocturno” con la finalidad de apoyar a los estudiantes durante el periodo de exámenes en horario de 21: 00 horas a 6: 00 a.m. El servicio sigue vigente toda vez que concluye un semestre. En el caso del Tecnológico de Tuxtla y la Escuela Normal Superior manifestaron que el horario es escaso, aunque si hay propuesta específica de ampliar el horario de atención pero aun no ha sido aprobado.

ASPECTO	NO. BIBLIOTECAS		DESCRIPCIÓN U OBSERVACIONES
	SI	NO	
Reglamento vigente	8	1	Todas cuentan con excepción a la Escuela Normal de licenciatura en Educación Primaria del Estado.
Cuentan con catálogo	9	0	Todas

Catálogo manual	3	6	Escuelas Normales de Educación Física, Preescolar o educadoras y la del Estado.
Catálogo automatizado	5	4	UNICACH, ITTG, UPN y la Escuela Normal Rural Mactumactzá.
Catálogo en línea	1	8	UNICACH posee catálogo automatizado y en línea
Uso y demanda	8	1	UNICACH señala como deficiente la solvencia de los servicios debido a fallas en la estructura tecnológica del campus.
Convenios bibliotecarios	4	5	Escuelas Normales no tienen convenios bibliotecarios. De las cuatro bibliotecas que si tienen dos de ellas poseen convenios informales.
Programa de Formación de usuarios	6	3	3 de las 6 tienen programas no constituidos como tales. La UNACH, UNICACH y el ITTG tienen el programa de Habilidades Informativas.
Servicio de referencia	5	4	De las 5 que si cuentan con este servicio, tres de ellas: UNACH, UNICACH e ITTG lo proporcionan en modalidad digital y convencional.
Buzón de sugerencias (Call Center)	6	3	De las tres que no lo proporcionan, la Normal Rural Mactumactzá indicó que el diálogo es abierto con los usuarios para la solicitud de sus demandas.
Extensión de horario	3	6	La UNACH, UNICACH y la UPN trabajan 6 días a la semana.
Horario nocturno	1	8	La UNACH impulsa el programa de "Servicio de horario nocturno "21:00 – 06: 00" horas.
Horario suficiente (de acuerdo a lo establecido)	7	2	El Tecnológico de Tuxtla y la Escuela Normal Superior no consideran suficiente el horario con el que trabajan (lunes a viernes).

Cuadro 2. Descripción de servicios

Con respecto al bloque de las **Colecciones** (ver figura 3), todas las bibliotecas mencionaron contar con el acervo compuesto por obras generales, de consulta, tesis y hemeroteca. Algunas instituciones como la UNICACH y la UNACH agregaron tener mapoteca, colección INEGI, bases de datos multidisciplinarias, artículos electrónicos. La UNICACH también posee acervo histórico sobre Chiapas. El acervo de las bibliotecas varía entre pequeñas y a

grandes cantidades de documentos, dependiendo la institución. En el caso de las normales, indicaron poseer ejemplares que van de los 7 000 hasta los 20 000. Mientras que los institutos restantes indicaron tener de 10 000 a 90 000 ejemplares. Las adquisiciones de ejemplares por título van de 2 a 3 en la mayoría de los casos, el otro extremo la Universidad Pedagógica Nacional y la Escuela Normal de Educadoras que adquieren de 1 a 2 ejemplares por título. Sobre la planeación de las adquisiciones, 7 de las 9 instituciones indicaron planearlas con anticipación, mientras que 2 de ellas (Escuela Normal Superior y Escuela Normal de Educación Primaria del Estado) mencionaron que depende del presupuesto y que la planeación se da en algunas ocasiones. Todas realizan las adquisiciones generales de manera directa, y algunas de ellas (UNACH Y UNICACH) mencionaron que también realizan ciertos movimientos por consorcio. Sin embargo, todas coinciden al manifestar que aunque existe aumento de matrícula de manera semestral no se refleja en el presupuesto ni en el ejercicio anual, pues no existe un aumento proporcional, aunque todas las adquisiciones se basen en su mayoría, en la bibliografía de los programas de estudio y de bibliografía complementaria, dependiendo el tipo de información que se requiera, propuesta por los docentes y alumnos de la institución, que pueden ir desde literatura hasta textos científicos en los diversos formatos y soportes existentes. El periodo de adquisición es una vez al año, aunque esto también es proporcional al presupuesto liberado por las autoridades administrativas de las instituciones. Lo anterior provoca que la satisfacción del usuario, (de una escala de muy bien a mal) según la percepción bibliotecaria sea regular en caso de la UNACH, la Escuela Normal Rural Mactumactzá, la Normal del Estado y la de Educación Física. Para el Instituto Tecnológico de Tuxtla, la UPN Tuxtla, la Escuela Normal Superior y la de Educadoras fue suficiente o con un grado de satisfacción bueno y para la UNICACH en proceso de mejora.

El tratamiento de los materiales para el proceso técnico se realiza bajo las normas bibliotecarias como lo son las Reglas de Catalogación Angloamericanas segunda edición, el sistema de clasificación decimal de Dewey y listas de encabezamiento de materia de Bogotá Colombia (LEMB) o en su defecto, algunas

instituciones también utilizan las de Gloria Escamilla como referencia. El Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez se apoya además, de los catálogos de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. Algunas instituciones (La Escuela Normal del Estado y la de Educadoras), han tenido que suspender el procesamiento de los materiales debido a que no cuentan con personal que pueda realizar la función porque la institución no ha contratado a la persona para el puesto. Las demás instituciones que realizan el trabajo técnico, opinan en dos direcciones: el procesamiento de los materiales es lento o equilibrado dependiendo de las políticas internas. Esto porque lo que para una tratar un documento dos o tres horas es necesario, para otra una hora es demasiado tiempo.

ASPECTO	NO. BIBLIOTECAS		DESCRIPCIÓN U OBSERVACIONES
	SI	NO	
Tipo de colección			
Colecciones básicas	9	0	Todas cuentan con acervo general, consulta, tesis y hemeroteca
Bases de datos	2	7	La UNICACH y la UNACH cuentan con bases de datos multidisciplinarias
Acervo histórico	1	8	La UNICACH también cuenta con archivo histórico
Adquisición			
Compra 1 - 2 ejemplares	2	7	La UPN Tuxtla y Normal de Educadoras adquieren 1 a 2 ejemplares. Las demás oscilan entre 2 a 3. La diferencia realmente es mínima.
Compra 2 - 3 ejemplares	7	2	
Planeación	7	2	Las Escuela Normal Superior y Normal de Educación Primaria del Estado, dependen específicamente del presupuesto asignado.
Por consorcio	2	7	La UNACH y UNICACH realizan algunas adquisiciones de ciertas colecciones por consorcio como las bases de datos.
Periodo de adquisición anual	9	0	Todas adquieren de manera anual los materiales, bajo compra generalmente.

Otro	0	9	No existe otro periodo diferente
Proceso técnico			
Proceso completo	7	2	Las bibliotecas cuentan con las herramientas para el proceso
Suspensión del proceso	2	7	Dos de ellas suspendieron el proceso temporalmente: Escuela Normal del Estado y Educadoras.

Cuadro 3. Tipo, proceso de adquisición y técnico

Con respecto a la sección de **organización** (ver figura 4), la mayoría de las bibliotecas están trabajando la constitución de manuales de organización y procedimientos, lo que implica una reorganización en sus actividades y funciones. Tal es el caso de la UNICACH, ITTG, la UPN y la Escuela Normal Superior. Las bibliotecas que lo están aplicando actualmente, porque poseen manuales ya constituidos son la UNACH, la Escuela Normal Rural Mactumactzá y la Escuela Normal de Educación Física. Sin embargo, también existen instituciones que no se han dado a la tarea de realizar manuales de ningún tipo, como es el caso de la Normal de Educadoras y la de Educación Primaria del Estado de Chiapas. Esto se vio reflejado al momento de definir cuales eran las tareas que el bibliotecario debe realizar, algunas instituciones fueron más extensas en señalar las tareas como fue la UNACH, la UNICACH, y el ITTG. Las demás instituciones también opinaron de manera muy general. Algo interesante de este aspecto es que todas las instituciones, cuenten o no con manuales, tratan de determinar las funciones o tareas que según ellas, el bibliotecario debe realizar y trabajar dentro de su área o departamento. Otro aspecto sustancial manifestado durante esta encuesta, resulta en el hecho de que todas las bibliotecas consideran relevante que exista legislación bibliotecaria y coincidieron que el valor de esa legislación contribuye a la satisfacción interna del personal. Algunas de las razones manifestadas consisten en la protección al trabajador, en los parámetros para la defensa de sus derechos, en el ejercicio de sus funciones, también por el conocimiento de sus actividades, responsabilidades y sobre todo, normalizar esas acciones. Cuando se les cuestionó sobre el perfil del bibliotecario, todas las bibliotecas coincidieron en que necesitan a alguien que sea profesional en bibliotecas, algunos indicaron

explícitamente bibliotecólogo o bibliotecónomo. Sin embargo, también se resaltó la relevancia del perfil multidisciplinario en la labor bibliotecaria. Esa acción implica, por ende, la figura del bibliotecólogo, que al menos, las bibliotecas encuestadas determinan que es requerido, porque necesitan a personas que conozcan del área y que les permitan crecer de manera integral.

De alguna manera, la relación que existe entre una pregunta y otra, dentro del cuestionario aplicado, permite analizar la relación entre lo que la institución quiere, tiene y lo que necesita. Un ejemplo de ello fue cuando se les preguntó si sabían lo que significaba el término, bibliotecólogo, bibliotecónomo o afín, y si lo contratarían para su biblioteca, a lo que todos de los bibliotecarios indicaron saber, algunos mas que otros sobre el tema, y que la contratación la realizarían, si estuviera en sus manos y si la persona mostraba compromiso con el trabajo. Es decir, el bibliotecólogo si es considerado necesario y si existe deseos de contratarlo pero no pueden hacerlo si la institución no se los permite, pues la contratación no depende de manera exclusiva de la decisión del jefe de biblioteca. Ahora, también en el rubro de la organización se les cuestionó no sólo sobre las relaciones horizontales, entre otros colegas y sus responsabilidades, sino entre sus jefes y ellos, (relaciones verticales).

Una de las preguntas consistió en la estructura de la universidad y si la biblioteca figuraba ahí. Todos contestaron que la biblioteca si está claramente definida dentro de la estructura de la universidad, solo que al cuestionarles sobre la relación que manifestaban con los altos mandos, ellos indicaron que esa relación se da de manera escasa, que existe diálogo pero no es cercana. Algunas de ellas puntualizaron que la relación se da generalmente con el enlace de biblioteca, es decir con áreas académicas determinadas por la universidad para resolver asuntos tales como las solicitudes de adquisición, la actualización bibliográfica, y el apoyo docente.

Otra de las preguntas que se realizó fue la de indicar la importancia de la biblioteca dentro de la universidad o institución académica superior. En este caso la respuesta se dio de manera generaliza por todas las bibliotecas. Algunos elementos comunes que se encontraron en las respuestas fueron las del apoyo

docente, apoyo y formación estudiantil, como también en el desarrollo e impartición de los programas de estudio. De esta manera se concluyó el bloque que trata sobre el aspecto de la organización bibliotecaria.

ASPECTO	NO. BIBLIOTECAS		DESCRIPCIÓN U OBSERVACIONES
	SI	NO	
Bibliotecas que cuentan con Manuales	7	2	Las bibliotecas que no cuentan con manuales son: Escuela Normal de Educadoras y la de Educación Primaria.
Bibliotecas que trabajan la modificación de los manuales	4	5	UNICACH, ITTG, UPN y Escuela Normal Superior trabajan la modificación de los manuales
Bibliotecas con manuales constituidos y definitivos	3	6	UNACH, Escuela Normal Rural Mactumactzá y Educación Física
Valor de la legislación bibliotecaria	9	0	Todas las bibliotecas consideran importante el valor de la legislación bibliotecaria para la satisfacción del personal.
Contratación de bibliotecólogo	9	0	Todos están de acuerdo en lo necesario de un perfil profesional para el puesto en bibliotecas, aunque no todas las bibliotecas entiendan el alcance de lo que eso significa.
La biblioteca está incluida en la estructura de la universidad	9	0	En todas las instituciones se incluye a la biblioteca como parte de la estructura orgánica.

Cuadro 4. Organización bibliotecaria

Sobre el bloque del **Recurso financiero o presupuesto** (ver figura 5), que es un aspecto medular para toda biblioteca, pues de él depende el buen funcionamiento de los servicios, el óptimo desarrollo de las colecciones y de una organización bibliotecaria de calidad. Se inicia el cuestionamiento con la solicitud del porcentaje destinado para la biblioteca, en percepción de los ingresos de la universidad. Para ello, existieron respuestas como las siguientes: La UNACH y el ITTG indicaron recibir 2%, 1% especificó la Escuela Normal Rural Mactumactzá,

tres de ellas (UNICACH, la Escuela Normal de Educación Física y la UPN) tienen presupuesto no fijo, pues depende de cuanto les asignen y esto es variado. Tres más contestaron de manera tajante no manejar porcentajes (Escuela Normal Superior, Normal de Estado y Educadoras). Aunado a esta pregunta, se cuestiona la distribución de ese presupuesto asignado o manejado para el trabajo de las áreas de biblioteca, a lo que solo dos instituciones especificaron exactamente el porcentaje distribuyéndolo de la manera siguiente: El ITTG lo reparte: (2% se vuelve 100%). De eso el 10% es para el trabajo de las tres áreas. 17% para activos fijos (muebles) 34% libros. 27% rubro operativo. 12% Revistas. La Escuela Normal Rural Mactumactzá lo hace así: sueldos: 25% + lo fijo, materiales: 5%, servicios básicos: 30%, otros servicios: 5%, mantenimiento: 30%.

Las otras instituciones mencionaron que no existe una distribución interna, específica de cada departamento, porque depende de las necesidades que se vayan presentando y de las demandas del usuario. Con ello también se les preguntó sobre quien manejaba el presupuesto de la biblioteca y las respuestas en la mayoría de los casos fue la administración, en conjunto con el departamento de planeación y la academia, representado por la dirección, la secretaria o la subsecretaría. También se le cuestionó la base sobre la cual se designa el sueldo al bibliotecario. Los comentarios al respecto fueron dirigidos a los departamentos de administración, así como a la categoría por la cual se contrataba al personal. En esta pregunta resaltó el peso del sindicato al momento de la asignación de puesto como de la contratación y por ende la recategorización del bibliotecario de acuerdo a niveles A, B, C, etcétera. En lo que sorprendentemente todas coinciden es que el presupuesto que ejerce cada una alcanza para cubrir todas las necesidades y algunos solicitan que de ser posible, deben aumentarles lo que les proporciona.

ASPECTO	NO. BIBLIOTECAS		DESCRIPCIÓN / OBSERVACIONES
	SI	NO	
Asignación del 5% presupuesto	0	9	Ninguna biblioteca encuestada manifestó

Asignación del 2%	2	7	obtener el 5% del presupuesto de la universidad.
Asignación del 1%	1	8	
Porcentaje variable	3	6	
Manejan porcentaje	6	3	

Cuadro 5. Recurso financiero o presupuesto

Uno de los bloques más sobresalientes en el estudio fue el de **Recursos humanos o personal** (ver figura 6 y 7). Sin duda, este bloque es básico para que todos los otros aspectos puedan integrarse, utilizarse y dirigirse hacia las mejoras bibliotecarias. El recurso humano en las unidades de información, tienen un gran poder. Ese poder que detiene o no los procesos, que logra o no las metas, que demuestra o no la necesidad de información a la comunidad que atiende. En el caso específico de las nueve instituciones que se están describiendo se obtuvieron varios datos. Primero, el número de personal de una institución a otra varía. Existe la constante de las Escuelas Normales donde la mayoría maneja solo dos bibliotecarios. La Escuela Normal del Estado es la única de las normales que emplea a cuatro bibliotecarios, dos en cada turno. La institución que mas bibliotecarios emplea es la UNACH, con 74, seguido por la UNICACH con 13, el Instituto Tecnológico con 9. La UPN al igual que las normales solo maneja 2 bibliotecarios. El número de bibliotecarios, a excepción de la UNACH, no les es satisfactorio a ninguna biblioteca, pues indican que es un número reducido con base en las diferentes actividades que requieren llevar acabo y que esto también se convierte en una limitante para poder crear y proponer un cambio en la manera como se ofertan los servicios y las colecciones.

El perfil profesional o laboral de este personal bibliotecario también es variado. En 5 instituciones han contratado bibliotecólogo (UNACH, UNICACH, ITTG, UPN y la Escuela Normal Rural Mactumactzá). En las cuatro instituciones restantes (todas son Escuelas Normales) no han tenido la oportunidad de contar con bibliotecólogos a excepción de prestadores de servicio social. Esto les genera cierto conflicto en el desarrollo de las actividades. El perfil de los que trabajan en las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de carácter público

además de bibliotecólogos, son educadoras, personal técnico, personal empírico, psicólogos, administradores, médicos veterinarios, estudiantes de preparatoria, entre otras profesiones y actividades. Es necesario mencionar que a excepción de la UNICACH, en la mayoría de las instituciones el número de bibliotecólogos contratados es menor al número de otras profesiones que trabajan en la biblioteca. Situación que contrasta con dos aspectos: la necesidad de personal profesional manifestado por las bibliotecas y la falta de capacitación por parte de las autoridades institucionales. Esta realidad lo confirman los bibliotecarios al expresar que cuatro de las nueve bibliotecas reciben capacitación anual y que las Escuelas Normales reciben capacitación cuando pueden o en su defecto no reciben o no han recibido capacitación biblioteca. Esto genera foco rojo para lograr ese crecimiento integral, pero al tiempo demuestra que el bibliotecario no está exento de conocer la situación y que de él depende, en buena medida, el cambio que se pueda generar en éste y otros aspectos ya mencionados en bloques anteriores, para mejorar el trabajo de la biblioteca. Mucha de esta situación es sin duda, resultado de las pruebas de selección y el proceso de contratación que emplean las instituciones, pues la contratación del bibliotecario no está completamente en manos de los jefes de biblioteca y la plaza se asigna por afinidad, por necesidad de cubrir el espacio de manera rápida, por examen de oposición pero pocas veces relacionado, a los conocimientos bibliotecológicos que se deben manejar. Es más, en ocasiones bastante consideradas, los bibliotecólogos son denigrados con exámenes sin sentido, que no tienen relación con la práctica de la profesión en este tipo de bibliotecas. El proceso de selección se lleva a cabo de la siguiente manera. Iniciando con la UNACH donde interviene la DDB, la Dirección de Personal en caso de ser personal de confianza. Si se refiere a personal administrativo es el sindicato que determina la asignación. Seguida por la UNICACH donde interviene recursos humanos, el sindicato y la biblioteca. La biblioteca propone candidatos, el sindicato decide en conformidad con recursos humanos y asignan. En el caso del ITTG se presenta el Perfil, luego un proceso de integración, le siguen las pruebas de conocimiento y exámenes médicos, para posterior asignar. La UPN indica que depende de recursos humanos y el jefe del

departamento, no hay examen de selección ni de contratación. El caso de las Normales es mas suelto, pues exista o no exista examen, la asignación de la plaza a la persona que deseen, será por la cercanía que tenga con las autoridades, además del trabajo con el sindicato, el parentesco y otros aspectos afines. A pesar de estas realidades el bibliotecario se siente, en su mayoría, satisfecho por trabajar dentro de la unidad de información que se encuentra. Y los pocos insatisfechos son generalmente porque no reciben ese estímulo o apoyo que esperaban o se les promete al recibir la plaza.

UNIVERSIDAD	NO. PERSONAL	PERFIL BIBLIOTECÓLOGICO
UNACH	74	No especifica
UNICACH	13	8
ITTG	9	2
UPN	2	1
NORMAL RURAL MACTUMATZÁ	2	1
NORMAL SUPERIOR	2	0
NORMAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA	4	0
NORMAL DE EDUC. PREESCOLAR O EDUCADORAS	2	0
NORMAL DE EDUCACIÓN FÍSICA	2	0

Cuadro 6. Número de personal

UNIVERSIDAD	Tiempo de capacitación
UNACH	Anual
UNICACH	Anual
ITTG	Anual
UPN	Anual
NORMAL RURAL MACTUMATZÁ	No existe periodo establecido
NORMAL SUPERIOR	No existe periodo establecido
NORMAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA	No existe periodo establecido
NORMAL DE EDUC. PREESCOLAR O EDUCADORAS	No existe periodo establecido
NORMAL DE EDUCACIÓN FÍSICA	No existe periodo establecido

Cuadro 7. Capacitación

Ahora, respecto al último bloque que trata de la **Infraestructura o local** (ver figura 8) se inicia interrogando las medidas de seguridad con que la biblioteca cuenta. La mayoría mencionó que no tienen el equipo de seguridad que requieren, esto involucra extintores, detectores de humo, alarma contra robo, alarma contra incendio, o cámaras de seguridad estratégicamente ubicadas. La biblioteca generalmente se encuentra dentro de la universidad, es una de las áreas que se ubica en medio, como el caso del Instituto Tecnológico (ITTG) y las Escuelas Normales; al inicio como en el caso de la UNACH o al final como en el caso de la UNICACH. Existen proyectos de reconstrucción de edificios, en áreas más grandes. Dos para ser exactos, los cuales cuentan con croquis⁴¹ y se extiende su creación para cinco años. La UNICACH piensa extender su biblioteca en Ciudad Universitaria, donde ya inició el proyecto pero su culminación consiste en crear espacios más grandes y fluidos; el Instituto Tecnológico (ITTG), también espera crecer con base en el proyecto y croquis que posee, con un edificio de un nivel. Al momento de preguntarles si existe cercanía entre las autoridades institucionales y los bibliotecarios en el diseño de la biblioteca, existen respuestas diversas. Todas las Escuelas Normales informan que no existe esa cercanía para el dialogo y mucho menos en el diseño de espacios exprofeso. Las otras instituciones indican que siempre ha existido esa oportunidad de proponer, y eso les ha permitido mejorar los espacios y por ende los servicios.

Ahora, describiendo el aspecto interno de cada una de las bibliotecas, todas cuentan con el espacio de sala de lectura o sala general. Ocho de nueve cuentan con cubículos grupales. La UNACH es una de las instituciones que tiene diferentes espacios en su biblioteca. Cuenta con 43 cubículos grupales, 8 cubículos individuales, 4 sala de usos múltiples, 1 sala de cómputo. Usuarios sentados van desde 40 en la Normal de Educadoras hasta 850 en la UNACH. La mayoría de las bibliotecas pueden albergar 200 usuarios o menos. El grado de humedad de la biblioteca va del 30 al 50%. La sensación térmica va en algunas bibliotecas de los

⁴¹ Ver croquis de la UNACH y Tecnológico de Tuxtla. Anexo 5

18 a los 23°C. Esto es trascendente puesto que algunas instituciones como el caso del ITTG indicó que la sensación seca les preocupaba en el sentido de que los materiales se volvían quebradizos con más facilidad, puesto que por el clima tropical que envuelve la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, es significativo contar con un clima fresco dentro de las áreas. La mayoría de las bibliotecas cuentan con buena iluminación excepto dos que son las Escuelas Normales de Educadoras y de Educación física, manifestando que la iluminación natural ni artificial es suficiente y ésta última no está en buenas condiciones. Para cerrar el cuestionario, se les preguntó sobre las áreas de trabajo que tienen los bibliotecarios, ejemplo: área de procesos técnicos, desarrollo de colecciones, oficinas de dirección, entre otras. Con excepción a las Escuelas Normales, que no cuentan con estas áreas mas que oficinas para el personal, las otras instituciones cuentan con el espacio expofeso para realizar las labores bibliotecarias.

UNIVERSIDAD	Capacidad para usuarios sentados	Humedad	Sensación térmica
UNACH	850	Medio	Adecuado
UNICACH	200	50%	Fresco
ITTG	180	30%	Seco
UPN	100	40%	18°C
NORMAL RURAL MACTUMATZÁ	144	30%	20°C
NORMAL SUPERIOR	80	30%	23°C
NORMAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA	60	30%	20 a 23°C
NORMAL DE EDUC. PREESCOLAR O EDUCADORAS	40	40%	23°C
NORMAL DE EDUCACIÓN FÍSICA	65	40%	23°C

Cuadro 8. Local

3.3 Resultados y discusión

Continuando con el estudio comparativo, de acuerdo a lo descrito sobre la realidad y la percepción bibliotecaria y con base en lo indicado en las normas consideradas para la investigación, se exponen los resultados de la siguiente manera. Primero los elementos en los que las bibliotecas académicas han coincidido:

- Tipo de servicios básicos que se ofertan. Todas las bibliotecas cuentan con servicio de préstamo, devolución, renovación del acervo.
- Tipo de usuarios. Todas atienden a profesores, estudiantes y trabajadores de la institución.
- Necesidad por hacer crecer el horario de servicio. Todas manifiestan que una de las mejoras puede ser aumentar el horario de atención.
- Necesidad de contar con legislación bibliotecaria actualizada. Todas consideraron fundamental el contar con reglamentos y otros manuales que les den uniformidad.
- Necesidad de contratación de personal profesional (bibliotecólogo): Todas manifiestan que necesitan alguien del área que conozca las actividades sustanciales y que además pueda apoyarlos en las labores operativas. Coinciden también en los procesos de contratación donde ninguna biblioteca, puede elegir a sus trabajadores, sin depender de las otras áreas como factor humanos, administración y / o sindicatos.
- Tipo de colecciones básicas. Todas cuentan con acervo general y de consulta.
- Todas cuentan con sala de lectura y oficinas
- Necesidad de aumento en el presupuesto que ejercen. Todas indicaron que el presupuesto que se les proporcionan no les es suficiente para los requerimientos como solicitudes que se presentan.

De igual manera se exponen los elementos sobresalientes en los que las bibliotecas académicas son diferentes:

- Número de acervo
- Tipo de colecciones específicas
- Número de servicios ofertados
- Modalidad de servicios básicos y especializados
- Número de personas contratadas
- Diferente perfil profesional
- Cantidad presupuestaria para el desarrollo de las funciones de la biblioteca, que por cierto ninguna cumple con el 5% sugerido por las normas
- Tipo de distribución de presupuesto o distribución por prioridades.
- Diferente tipo de infraestructura, calidad de instalaciones, iluminación, espacios para alumnos, docentes y personal bibliotecario

Se puede observar que las similitudes son en su mayoría cualitativas y que los puntos en los que difieren son generalmente cuantitativos. Esto deriva en dos percepciones. La primera que se tiene un conocimiento generalizado de lo que se necesita con base en lo que demanda la propia biblioteca a sus jefes o lo que los usuarios demandan de ella. La segunda percepción consiste en entender que lo que se desea no es lo que se obtiene y que el nivel de desarrollo de las bibliotecas ha sido manifestado con base en lo que poseen, pero también en lo que les falta por alcanzar. Es decir, como bien se manifestaba en la hipótesis, no existe un nivel de desarrollo igualitario entre las bibliotecas académicas de las IES en Tuxtla Gutiérrez, es más, se puede afirmar que las bibliotecas académicas que tienen un nivel de desarrollo menor son las que pertenecen a las Escuelas Normales. La biblioteca académica más desarrollada dentro del mismo contexto pertenece a la UNACH y las que están apuntándose para ello es la UNICACH, el Tecnológico de Tuxtla y la UPN.

Esto también permite que podamos reconocer los resultados de la siguiente manera: las bibliotecas académicas que necesitan con urgencia apoyo bibliotecario en el quehacer de sus actividades cotidianas y sustanciales son las Escuelas Normales. La que menos necesita apoyo urgente es la UNACH, por una

base más consolidada. Sin embargo también se presenta otro caso. La UNICACH, que es una biblioteca con un nivel de desarrollo menor a la UNACH pero superior a la del Tecnológico, a la UPN y a las Escuelas Normales, tiene procesos bastante claros en su organización a pesar del número menor de personas, y sobre todo del presupuesto reducido comparado a la UNACH.

Es una realidad también aceptar que si las cuestiones presupuestales las determina la institución, y que, como dicen los resultados, la mayoría de las bibliotecas no cuentan con un crecimiento correcto debido a la falta de presupuesto, da entender que la relación biblioteca – autoridades es poca o nula. Además de lo anterior, si como dicen los bibliotecarios, la mayoría de las bibliotecas tienen sobredemanda, también deben justificar sus solicitudes, proponer cambios con base en las estadísticas que poseen para ir cambiando su entorno.

Los servicios bibliotecarios deben aumentar, no son suficientes, pero para aumentar también deben aumentar las capacitaciones a los bibliotecarios. Esto no es una propuesta sino un derivado de la acción. Se ha manifestado a través de la percepción bibliotecaria, que carecen de capacitación, que desconocen del ejercicio del puesto, un puesto que alcanzan por diferentes circunstancias y que para conservarlo, en muchas ocasiones no necesitan esforzarse hasta que aparece el usuario en escena quien demanda y exige servicios de calidad, documentos de calidad, cantidad y personal calificado.

En general, la condición bibliotecaria de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, necesita fortalecerse a través de la contratación de personal profesional (bibliotecólogos) y el apoyo integral de la universidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través del estudio comparativo ya expuesto entre las bibliotecas académicas de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas y de la consideración de las cinco normas generalmente aceptadas para las bibliotecas, se concluye que se cumple con el supuesto inicial de la investigación, el cual indicaba que las bibliotecas académicas presentan problemáticas y desarrollo diverso, situación que afectaba o se veía reflejado en actividades sustanciales que estas bibliotecas realizan. Para explicar lo anterior, se ilustran tres niveles de desigualdad, donde el nivel 1 indica el nivel mayor de desarrollo, el nivel 2 es el intermedio y nivel 3 significa un bajo desarrollo.

El *nivel 1* indica que la biblioteca tiene un desarrollo deseado y equilibrado, es decir que cuenta con el respaldo de las autoridades institucionales para ejercer la planeación y la responsabilidad general del personal bibliotecario. Lo que implica compromiso con las actividades que realizan. De igual manera el presupuesto proporcionado, que logra ser suficiente o al menos bien distribuido para las necesidades a cubrir, de acuerdo a la demanda. Otro aspecto es la cantidad de servicios bibliotecarios, así como la variedad en la modalidad que se ofertan. Los espacios adecuados para el personal así también para la comunidad universitaria en general. Esto indica tipo de espacios, cantidad, variedad y comodidad de los mismos. También la actualización constante de reglamentos y manuales de organización, de procedimientos, de puesto, etcétera. Por supuesto, considerar de igual manera que cuentan con un plan de adquisición y desarrollo de colecciones. Que tienen variedad de soporte y formato, variedad de temáticas de acuerdo a programas de estudio como a solicitudes de docentes y alumnos.

En este nivel solo puede ser ubicada una de las nueve bibliotecas que han sido estudiadas y es la biblioteca central de la UNACH, la cual supera en todos los ámbitos a las demás bibliotecas, por ser la más antigua, la más completa, la más

extensa, tanto en calidad como en cantidad de servicios, colecciones, personal y presupuesto.

El **nivel 2 o intermedio** es el tipo de biblioteca que tiene necesidades pero también tiene los medios para afrontar conflictos y resolverlos. Es decir, esta biblioteca tiene el apoyo financiero necesario aunque no el requerido para todas sus labores. Cuenta en su mayoría con un proyecto de ampliación de espacios, o de remodelación. Su personal tiene perfil multidisciplinario, entre ellos están considerada la contratación de bibliotecólogos. Existe el enlace con las autoridades institucionales, aunque el acercamiento sea breve. Cuenta con un plan de adquisiciones y servicios diversos y con reglamentos y procesos definidos.

En este nivel se encuentran tres bibliotecas que representan a las instituciones siguientes: UNICACH, UPN y el Tecnológico de Tuxtla. De las tres, sobresale la UNICACH por ser altamente consolidada en el trabajo bibliotecario de forma integral y por el rápido crecimiento que ha manifestado en el último periodo, seguido por el Tecnológico y por la UPN respectivamente.

El **nivel 3** indica que la biblioteca CARECE de apoyo financiero o presupuesto no asignado para ejercer durante el año. Tampoco cuenta con infraestructura necesaria o adecuada para las funciones internas y para uso de la comunidad estudiantil. El personal que labora en ella no es profesional y no reciben capacitación ni al inicio ni durante el desempeño de sus funciones. Carecen además del apoyo de sus autoridades institucionales y no existe enlace con ellos, el dialogo es poco o nulo. Sus colecciones son pobres, no tienen un plan de desarrollo anual ni presupuesto para ejercerlo de acuerdo a las demandas de los programas de estudio ni de las solicitudes de docentes y alumnos. Los servicios son simples y básicos, no implementan servicios especializados. No tienen normalización, es decir no cuentan con reglamento o su reglamento no está actualizado. No cuentan con manuales de organización ni procedimientos.

En este nivel se encuentran cinco bibliotecas que representan las instituciones siguientes: La Escuela Normal Superior, la Escuela Normal de

Educación Física, la Escuela Normal del Estado, la Escuela Normal Rural Mactumactzá y la Escuela Normal de Preescolar o Educadoras. Es decir, el gremio de las Escuelas Normales en Tuxtla. Para este nivel de biblioteca se recomienda de manera urgente la creación de un proyecto integral que sea capitalmente posible y con metas alcanzables en corto y mediano plazo, que logre solucionar las carencias reconocidas mediante esta investigación y que además permita mejorar el entorno bibliotecario. No se puede olvidar que la biblioteca es el evidente reflejo de una institución, pero también de la sociedad que la cobija.

Es así como se se derivan posibles temáticas como producto de esta primera investigación, que serán importante considerar para futuros estudios:

- De manera general pueden ser investigaciones que involucren propuestas de soluciones para las carencias bibliotecarias ya descritas en el capítulo 3 y en las conclusiones.
- Concretamente, las Escuelas Normales en Tuxtla Gutiérrez o en el estado de Chiapas, como tema central. Las variables que pueden acompañar a este tema son la necesidad de la contratación de personal profesional; la capacitación de personal y el proceso de nombramiento; la asignación de presupuesto para funciones bibliotecarias.
- Otro tema puede involucrar el grado de satisfacción del usuario en confrontación con la perspectiva del bibliotecario con respecto a los servicios, colecciones, espacio, etcétera.
- Otro puede ser la evaluación de los recursos y servicios bibliotecarios utilizados en el proceso de formación académica de los universitarios en Tuxtla Gutiérrez.
- Una investigación más puede referirse a una propuesta de mejora bibliotecaria a nivel nacional con respecto a las Escuelas Normales en México, que involucren los seis o uno sólo de los puntos descritos en este estudio.

Dichas temáticas o posibles investigaciones fortalecerán sin duda el trabajo bibliotecario y por ende, a las Instituciones de Educación Superior.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Academic Status: Statements and Resources, 2nd Ed.; Kroll, S. ed., Association of College and Research Libraries: Chicago, 1994.
- Arriola Navarrete, Oscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.
- Balagué Mola, Nuria. El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. En *Textos Universitarios de Biblioteconomía y Documentación*, no. 19, Dic 2007.
- Castro Aguilar, José Luis Las escuelas normales en Chiapas. En Heraldo de Chiapas (3 de mayo de 2009). <<<http://www.oem.com.mx/esto/notas/n1146409.htm>>> Consultado: 19 de julio de 2012.
- Educaweb <<<http://www.educaweb.mx/centro/universidad-pedagogica-nacional-unidad-071-tuxtla-chiapas-32335/>>> Consultado: 25 de junio de 2012.
- Escuela Normal Superior de Chiapas <<<http://tgzenschmat.wordpress.com/planes-y-programas/>>> Consultado 23 de julio de 2012.
- Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección. En *Anales de Documentación*, N. ° 5, 2002.

- Federación Internacional de Asociaciones e instituciones Bibliotecarias *Acerca de la IFLA*. En <<http://www.ifla.org/en/about>> Última actualización 9 de mayo de 2011. Consultado 29/12/2011.
- García Rodríguez, Araceli. *Servicios de lectura en sala y préstamo*. En: Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1998.
- Gómez Hernández, José A La Biblioteca Universitaria. En *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, 2002.
<<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/210universitar2003.PDF>>
Consultado: 18 de mayo de 2011
- Gómez Hernández, José A. La biblioteca universitaria. En: *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1998.
- Hale, Charles E. The Origin and Development of the Association of College and Research Libraries, 1889-1960. Xerox University Microfilms: Ann Arbor, Michigan, 1976. *En Línea*
<<http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/history/history>> Consultado: 22/12/2011
- Hernández Millán, Abelardo. Cómo y por qué fue creada la UNACH. En Revista Universidad Autónoma de Chiapas edición conmemorativa de los 35 años. En línea. Consultado: 18 de junio de 2012.
<<<http://www.unach.mx/antecedentes.html>>>
- Horn, Robert V. *Statistical indicators for the economic and social sciences*. Cambridge, University Press, Hong Kong, 1993.
<<http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/economicas/indicadores.pdf>>> Consultado: 15 de junio de 2011.

- Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez
<<http://148.208.246.20/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=58>> Consultado: 16 de julio de 2012.
- Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez.
<<http://148.208.246.20/index.php?option=com_%20content&view=article&id=52&Itemid=58%3E>> Consultado: 18 de julio de 2012.
- International Standards for Business, Government and Society, About ISO.
< <http://www.iso.org/iso/about.htm>> Consultado: 20/12/2011.
- Lau, Jesús. Aprendizaje y calidad educativa: Papel de la biblioteca. En *Seminario de Bibliotecas y calidad de la educación*. Bogotá: Universidad de Antioquia, 2001.
- Madrid, Isabel. Evaluación de Bibliotecas: su necesidad e importancia. En: *Información, cultura y sociedad*. N. 6. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, 2002.
- Martín Rodero, Helena. *EEES: hacia un nuevo concepto de biblioteca universitaria*. Salamanca: Facultad de Medicina de la Universidad, 2007.
- *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación/* Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006 — Guadalajara, Jalisco: CONPAB-IES, 2005.
- *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas / Red de Bibliotecas Universitarias (España) REBIUN*. Madrid: Ministerio de

Educación y Cultura, Dirección General del Libro. 1999.
<http://rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/Bibliotecas_Universitarias_y_Cientificas.pdf&%5d> Consultado: 23/12/2011.

- Orera Orera, Luisa. *La biblioteca Universitaria: Análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005.
- Programas y servicios de formación y desarrollo profesional II: Formación inicial. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Secretaría de Educación Pública, 2003. En línea: <<<http://ses2.sep.gob.mx/dg/dgespe/estados/chis/4diagchis.pdf>>> Consultado: 29 de julio de 2012.
- Sánchez Lihon, Danilo. *Planeamiento, organización y administración de centros de documentación*. Lima: INIDE, 1983.
- Taranjo, Javier y Lau, Jesús. *Evaluación del desarrollo en bibliotecas universitarias: camino hacia la derivación de indicadores estratégicos*. México: ALCI, 2010.
- Thompson, James. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Salamanca: fundación Germán Sánchez Ruiperez; Madrid : Pirámide, 1990.
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. Portal oficial. <<www.unicach.edu.mx>> Consultado: 30 de septiembre de 2012.

- Walsh, Juan Rodrigo. *Las normas ISO 14001 y el proceso de su revisión: documento de base para sectores interesados*. Buenos Aires, 2001. *En línea*. < <http://www.farn.org.ar/docs/p26.pdf> > Consultado: 20/12/2011.

ANEXO 1
CUADRO DESCRIPTIVO DE LAS CINCO NORMAS
CONSIDERADAS PARA LA INVESTIGACIÓN

NORMAS Y SECCIONES QUE LAS CONFORMAN				
CONPAB IES	ISO 9001: 2000	ACRL - ALA	IFLA	REBIUN
1. Función de la biblioteca académica	1. Los servicios: a) Proceso de préstamo	1. Los servicios	1. Objetivo	1. Las colecciones
2. Organización	b) Proceso de consulta in situ o por red	2. La formación de usuarios	2. Organización y administración	2. Los servicios
3. Recursos humanos	2. Colecciones:	3. Los recursos	3. Servicios	3. La infraestructura
4. Recursos financieros	a) Proceso de adquisiciones- ingresos	4. El acceso	4. Colecciones	4. La financiación
5. Infraestructura	b) Proceso técnico	5. Recurso humano	5. Personal	5. El personal
6. Acervo	c) Distribución del material	6. Las instalaciones	6. Local	6. Patrimonio bibliográfico histórico universitario
7. Organización Técnica de recursos documentales	3. Organización	7. La comunicación y cooperación	7. Presupuesto y finanzas	
8. Servicios	4. Presupuesto	8. La administración	8. Tecnología	
9. Formación de usuarios		9. El presupuesto	9. Preservación y conservación	
10. Evaluación			10. Cooperación	

ANEXO 2: INDICADORES POR SECCIONES DE ACUERDO A LAS CINCO NORMAS DESCRITAS

ASPECTOS		INDICADORES			
	CONPAB IES	ISO 9001: 2000	ACRL - ALA	REBIUN	IFLA
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> -Reglamentación de los servicios ofrecidos -Uso del catálogo automatizado -Grado de satisfacción en prestamos: interno, externo, interbibliotecario -Uso del servicio de consulta vs satisfacción - Impacto (aceptable no aceptable, conocimiento o desinformación) institucional de los programas de formación de usuarios -Integración de los usuarios en programa de formación de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Préstamos en relación con la colección -Préstamos 'per cápita' -Documentos en préstamo 'per cápita' -Préstamos por empleado 	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario por número de estudiantes y profesorado -Porcentaje de documentos servidos en préstamo interbibliotecario por documentos solicitados -Tasa de peticiones satisfechas, y valor por unidad -Porcentaje de preguntas de referencia atendidas por número de estudiantes y profesorado 	<ul style="list-style-type: none"> -Tasa de uso de los servicios de préstamo interno, externo e interbibliotecario por la inversión en material bibliográfico por usuario. -Consulta en sala por número de documentos -Grado de satisfacción del usuario por el tiempo de atención y la utilidad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debe incluir servicios de consulta e información -Horario de servicio - Registrar el uso de las colecciones por parte de los usuarios -Préstamos y procedimientos de circulación efectivos y eficientes
COLECCIONES	<ul style="list-style-type: none"> -Títulos y volúmenes vs número de usuarios -Títulos y volúmenes (y bases de datos) vs diversidad de disciplinas -Satisfacción de adquisiciones en consorcio 	<ul style="list-style-type: none"> -Duración del proceso de adquisiciones -Duración del proceso técnico 	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de volúmenes por número total de estudiante -Porcentaje de volúmenes añadidos al año por el total de estudiantes y profesores 	<ul style="list-style-type: none"> -Proporción de títulos recomendados por títulos adquiridos. -Inversión en material bibliográfico por número de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Debe estar disponible para los usuarios - Normalizada de acuerdo a los criterios de catalogación y clasificación - Debe ser suficiente y apoyar los programas de investigación de la universidad -debe incluir el material de lectura obligatorio

					- políticas de selección y adquisición de materiales
ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de misión y visión en las actividades diarias de la biblioteca - Relación de la biblioteca dentro de la universidad (estructura organizacional) -La aplicación de los instrumentos normativos vs la satisfacción de resultados 		<ul style="list-style-type: none"> -Valor de la legislación bibliotecaria por la satisfacción interna. -Valor de la legislación bibliotecaria por la satisfacción de los estudiantes y profesorado -Porcentaje de conocimiento normativo por los usuarios en general 	<ul style="list-style-type: none"> -Perfil profesional en relación a los puestos orgánicos de biblioteca. -Estructura orgánica de biblioteca en relación a la estructura orgánica de la universidad. -Aplicación de manuales de funciones en relación a objetivos internos e institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> - La organización administrativa de reunir sus recursos y coordinarlos - La organización y estructura de biblioteca como sus procesos deben ser definidos y comprendidos - Debe definirse claramente la biblioteca dentro de la estructura de la universidad, así como su responsabilidad y autoridad -Comité de biblioteca para asesorar: compuesto por un representante académico, la administración universitaria y jefe administrativo
RECURSOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> -Valor del desarrollo de colecciones -Valor porcentual del sueldo del personal -Valor de los servicios bibliotecarios -Satisfacción del presupuesto en el desarrollo de procesos vs los ingresos de la 	<ul style="list-style-type: none"> -Valor por préstamo -Valor por título catalogado -Valor por visita de usuario 	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje total del presupuesto de la biblioteca gastado en las tres categorías siguientes: 1. - Materiales y recursos de información, 2. – Categoría de 	<ul style="list-style-type: none"> -Fuentes de financiación interna de la universidad por el porcentaje asignado a biblioteca - Las tarifas por servicios ofrecidos a 	<ul style="list-style-type: none"> -Debe contar con fondos suficientes para todos sus procesos y procedimientos en pro del usuario. -Debe ser distinto del presupuesto general de la universidad.

	universidad.		personal, subdividido en bibliotecarios, otro personal a tiempo completo o parcial, y pagos por estudiantes asistentes, becarios, etcétera. 3. - Todos los demás gastos de funcionamiento	usuarios externos en relación al número de servicios - El presupuesto ordinario anual por el presupuesto de inversión (o en crecimiento anual)	-Estimar los ingresos y egresos de un determinado periodo, generalmente relacionados con el año fiscal de la institución - Elaborado y ejercitado por el jefe de biblioteca
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de desempeño del personal profesional vs tipo de actividades o responsabilidades - Grado de desempeño del personal de apoyo vs tipo de actividades o responsabilidades - Participación de cursos, talleres y actualizaciones 		- Porcentaje de personal de la biblioteca por número de estudiantes y profesorado	<ul style="list-style-type: none"> - La selección de ingreso del personal en función de la satisfacción de resultados - Las pruebas selectivas en relación a las tres áreas de trabajo: directiva, técnica y auxiliar -Satisfacción del personal en evaluación grupal e individual. 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con personal adecuado en número y diversidad - La cantidad y calidad será determinado por diversos factores como el tamaño y amplitud de la colección, el total de puestos disponibles, el horario de servicio, el ritmo de adquisición, cantidad de préstamos y la naturaleza de los servicios - El personal debe tener educación y experiencia académica adecuada que incluya: títulos profesionales, posgrado en especialidades específicas

<p style="text-align: center;">RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA O LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de seguridad en las instalaciones - Nivel de comodidad en los espacios de lectura - Nivel de accesibilidad en espacios y equipos 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad - Tasa de uso - Tasa de ocupación de los espacios de lectura - Disponibilidad del sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de espacio utilizable (en metros cuadrados) por número de estudiantes y profesorado 	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de las áreas de estudio en relación a las colecciones - Distancia de los mobiliarios y equipos entre si de acuerdo al número de estos por el tamaño del espacio. - Ubicación de las áreas en relación a la protección por ruido, aire o frío 	<ul style="list-style-type: none"> -Tamaño adecuado para disponer los estudiantes, personal académico y administrativo -edificios agradables y diseñados que promuevan la eficiencia operativa y efectividad en su uso (iluminación, ventilación, temperatura, control de humedad, estantería, áreas de exhibición y asientos suficientes - Debe disponer de espacios para el desarrollo de actividades del personal
---	--	---	--	--	---

ANEXO 3

Cuestionario aplicado a las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA Y DE LA

INFORMACIÓN (IIBI UNAM)

Tema central: Estudio comparativo de las bibliotecas académicas de las Instituciones de Educación Superior Públicas, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

El presente cuestionario busca tener un panorama de la situación que enfrentan las bibliotecas académicas, desde la perspectiva de los involucrados, es decir el personal bibliotecario y las autoridades institucionales.

1.NOMBRE: _____

2.PUESTO: _____

Responda honestamente cada una de las interrogantes expuestas de acuerdo a la sección que corresponda:

SERVICIOS

1. ¿La biblioteca tiene un reglamento vigente de servicios bibliotecarios? ¿De qué año?
2. ¿Está usted de acuerdo que toda biblioteca debe contar con herramientas de búsqueda tales como los catálogos?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿Su biblioteca cuenta con catálogos?
 - a. Automatizados
 - b. En línea
 - c. Manuales
 - d. No tiene catálogos¿Por qué?

4. ¿Qué tipo de servicios ofrece la biblioteca?
- a. Préstamo, devolución, renovación
 - b. Servicio de internet, bases de datos,
 - c. Todos los anteriores
 - d. Además de esos también cuenta con
- _____
- _____
- _____
- e. Ninguno de los anteriores ¿Por qué?
5. ¿Cuál es el número de usuarios que se atienden al mes en la biblioteca (usuarios reales)? ¿Cuál es el número de usuarios potenciales o que deberían ser atendidos?
6. ¿Que cambios realizaría a los servicios bibliotecarios para lograr la satisfacción del usuario?
7. Entre mujeres y hombres, ¿Quiénes consultan más la biblioteca? ¿A cuanto asciende?
8. Considera que el servicio de préstamo:
- a. Es deficiente
 - b. Tiene sobredemanda
 - c. Es suficiente para la comunidad
 - d. No tiene demanda
9. ¿La biblioteca tiene convenios interbibliotecarios o colaborativos en redes de bibliotecas?
- a. Si
 - b. No
- ¿A qué se debe?
10. La actividad de formación de usuarios, es un trabajo de:
- a. La biblioteca
 - b. La biblioteca en conjunto con otros departamentos

- c. De la universidad en general
A todas sus respuesta, ¿Por qué?

11. ¿La biblioteca cuenta con programas de educación de usuarios o alfabetización informacional? ¿Cada cuanto tiempo se desarrollan? ¿cuentan con manuales?

12. ¿La biblioteca brinda el servicio de referencia?

- a. Digital
 - b. Convencional
 - c. Las dos modalidades
 - d. Ninguno, no da ese servicio
- ¿Por qué?

13. ¿La biblioteca cuenta con buzón de quejas y sugerencia? ¿Cuales son las acciones que emprenden tanto la institución como la biblioteca de dichos comentarios?

14. ¿Las peticiones de los usuarios son resueltas por la biblioteca o la universidad?

- a. Siempre
 - b. En la mayoría de las ocasiones
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca
- ¿A qué se debe?

15. ¿Cuál es el horario de la biblioteca?

16. ¿Cómo considera el tiempo de servicio de la biblioteca de acuerdo a la demanda de la comunidad?

- a. Suficiente
- b. Escaso
- c. Demasiado

17. Si consiguiera cambiar el horario bibliotecario, ¿cual fuera su propuesta?

COLECCIONES

1. ¿Cuáles son las colecciones que conforman el acervo de su biblioteca?
2. ¿Cuántos títulos y volúmenes posee la biblioteca?
3. ¿Con cuantos ejemplares por título generalmente se conforma el acervo?
4. ¿Las adquisiciones bibliográficas son planeadas con anticipación?
5. ¿Existe algún proceso para adquisiciones? ¿Por qué?
6. ¿Las compras se realizan directamente o bajo consorcio con otras instituciones?
7. ¿Tiene algún impacto el aumento de matrícula con el presupuesto para las colecciones? Mencione las acciones que derivan:
8. ¿Las adquisiciones se basan en la bibliografía de los programas de estudio?
9. ¿Qué otro tipo de materiales adquiere la institución? Menciónelos
10. ¿Cual es el periodo de adquisición?
 - a. Anual
 - b. Semestral
 - c. Cuatrimestral
 - d. Otro (especificar)
 - e. No existe periodo especifico
¿Por qué?

11. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario con respecto a la demanda del acervo bibliográfico?

12. Para el proceso de los materiales ¿Cuáles son las normas aplicadas?

a. Para catalogación: _____

b. Para clasificación: _____

c. Para los temas: _____

13. El tiempo para la realización del proceso técnico por parte de la biblioteca es:

a. Lento

b. Ágil

c. Equilibrado,

d. Externo / lo realiza otra empresa

e. No se lleva acabo

¿Por qué?

14. ¿Cuántas horas se invierten en procesar un documento?

ORGANIZACIÓN

- ¿La biblioteca cuenta con Visión? Escríbala:

- ¿La biblioteca cuenta con Misión? Escríbala:

1. ¿La biblioteca posee manuales de organización, procedimientos y políticas? ¿Por qué?
2. ¿El valor de la legislación bibliotecaria contribuye a la satisfacción interna del personal? ¿Por qué?
3. ¿Qué perfil debe tener el personal bibliotecario que se contrate?
4. ¿Cuales son las tareas que un bibliotecario debe realizar?
5. ¿Sabe a lo que se refiere el término “bibliotecólogo, bibliotecónomo o bibliotecario profesional? ¿Lo contrataría para la biblioteca?
6. ¿Es necesaria la aplicación de manuales de funciones en relación a objetivos internos e institucionales?
7. ¿Existe vinculación - acercamiento entre los altos mandos y la coordinación bibliotecaria? ¿Cuáles?
8. ¿Está claramente definida la biblioteca dentro de la estructura de la universidad, así como su responsabilidad y autoridad? ¿Cuáles son sus alcances?
9. ¿Cuál es la importancia de que exista una biblioteca en la universidad?

RECURSOS FINANCIEROS

1. ¿La biblioteca cuenta con presupuesto asignado? Mencione el porcentaje
2. ¿Quién define el presupuesto bibliotecario y por cuanto tiempo?

3. ¿De qué depende o en qué se basan para asignar el sueldo al bibliotecario?

4. En términos porcentuales, cuanto de lo asignado a biblioteca se ejerce para:
 - a. Desarrollo de colecciones ()
 - b. Desarrollo de servicios ()
 - c. Instalaciones ()
 - d. Personal ()
 - e. Otro (especificar) ()

5. ¿El presupuesto es suficiente para el desarrollo de procesos bibliotecarios?
¿Que cambios sugiere?

6. ¿Existen fuentes de financiamiento interna de la universidad?
Si ¿Cuáles?

No ¿Por qué?

7. ¿Los usuarios externos tienen que pagar por el servicio bibliotecario?

8. ¿Existe un crecimiento anual en el presupuesto bibliotecario?

RECURSOS HUMANOS

1. ¿Cuántas personas laboran en biblioteca?

2. ¿Cuál es el perfil profesional que tiene cada una?

3. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal bibliotecario?
4. ¿El número de bibliotecarios es suficiente para atender a la comunidad de usuarios? ¿Por qué?
5. ¿Las pruebas de selección están dirigidas a las labores bibliotecarias?
¿Quién las define?
6. ¿Explique cómo es el proceso de contratación?
7. ¿Existe satisfacción del personal bibliotecario con el ambiente laboral? ¿A
que se debe?
 - a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Poco satisfecho
 - d. Nada satisfecho

RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA O LOCAL

1. ¿Considera suficiente la seguridad de las instalaciones de la biblioteca?
¿Dónde hay problemas?
2. ¿Dónde se encuentra ubicada la biblioteca? Proporcione croquis
3. ¿Cuáles son los espacios de estudio o recreación que la biblioteca brinda?
 - a. Cubículos grupales (cuantos_____)
 - a. Cubículos individuales (cuantos_____)
 - b. Sala de usos múltiples o audiovisuales (cuantas_____)
 - c. Islas de internet (Cuantos_____)
 - d. Otros (especificar):_____

4. ¿Existe acercamiento de la universidad con la biblioteca en el diseño de los espacios?
5. ¿Existe un plan de crecimiento en espacio? ¿A cuantos años asciende?
6. ¿Cuántos usuarios sentados entran en la biblioteca? Comparado con el número de estudiantes, ¿cuál es el porcentaje?
7. ¿Cuál es el grado de humedad que existe en la biblioteca?
8. ¿La sensación térmica de la biblioteca es adecuada para los documentos, el usuario y el personal? ¿Por qué?
9. ¿La biblioteca cuenta con la iluminación adecuada y ausencia de ruido? ¿Cuál es el impacto?
10. ¿Existen áreas para el personal como los procesos técnicos, desarrollo de colecciones, oficinas, etcétera? ¿A qué se debe?

Fin del cuestionario
¡Gracias por su tiempo y apoyo!

ANEXO 4

CONCENTRADO DE RESPUESTA DE LAS NUEVE BIBLIOTECAS ENCUESTADAS

PREGUNTA	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR								
	Universidad Autónoma de Chiapas	Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas	Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez	Universidad Pedagógica Nacional (campus Tuxtla)	Escuela Normal Rural de Licenciatura en Educación Primaria (Mactumactzá)	Escuela Normal Superior	Escuela Normal de Licenciatura en Educación Primaria del Estado de Chiapas	Escuela Normal de Educación Preescolar o de Educadoras	Escuela Normal de Educación Física
ASPECTO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS									
1. ¿La biblioteca tiene un reglamento vigente de servicios bibliotecarios? ¿De qué año?	si, 2012	si, 2012	si, 2011	si, 2010	si, 2006	si de 2010	no	si, 2009	si, 2008
2. ¿Está usted de acuerdo que toda biblioteca debe contar con herramientas de búsqueda tales como los catálogos?	si	si	si	si	si	si	si	si	si
3. ¿Su biblioteca cuenta con catálogos?	Automatizados y próximamente en línea	Automatizados y en línea	Automatizados	Automatizados	Automatizados	Automatizado	Manuales	Manuales	Manuales

<p>4. ¿Qué tipo de servicios ofrece la biblioteca?</p>	<p>Consulta de bases de datos en la biblioteca digital, catálogo automatizados, registro electrónico de usuarios, préstamo en sala, a domicilio, visitas guiadas, sala de conferencias, cubículos de estudio, orientación de usuarios, paquetería, sala de lectura informal, conectividad inalámbrica. área de información y ciclo de cine</p>	<p>Préstamos, devolución, renovación, servicios de internet, bases de datos, alertas, referencia, reprografía, alfabetización informacional</p>	<p>Préstamos, devolución, renovación, servicios de internet, bases de datos</p>	<p>Préstamos, devoluciones, consulta</p>	<p>Préstamo interno, externo, consulta, programa de formación a usuarios</p>	<p>Servicio de consulta, de préstamo interno, externo, formación de usuarios y buzón de sugerencias</p>	<p>Préstamos a domicilio e interno</p>	<p>Préstamo interno, externo, renovación, reservas, fotocopias y buzón de sugerencias</p>	<p>Fotocopias, préstamo, devolución, buzón de sugerencia</p>
<p>5. ¿Cuál es el número de usuarios que se atienden al mes en la biblioteca (usuarios reales)? ¿Cuál es el número de usuarios potenciales o que deberían ser atendidos?</p>	<p>23 000 usuarios</p>	<p>2500 usuarios reales / usuarios potenciales 4600</p>	<p>3659 usuarios reales / potenciales 4102</p>	<p>1237 usuarios reales / 1982 usuarios potenciales</p>	<p>1539 usuarios reales / 2348 usuarios potenciales</p>	<p>2300 de 1523 usuarios potenciales</p>	<p>933 usuarios reales / 1867 usuarios potenciales</p>	<p>1029 usuarios reales / 895 usuarios potenciales</p>	<p>692 usuarios reales / 725 usuarios potenciales</p>

<p>6. ¿Qué cambios realizaría a los servicios bibliotecarios para lograr la satisfacción del usuario?</p>	<p>Hablar de la satisfacción de usuarios es bastante complejo porque intervienen varios factores precisarlos se requiere de un "estudios de usuarios". Sin embargo en función de la experiencia, conocimiento e investigaciones realizadas con los usuarios se logró que a través del Proyecto Académico 2010-2014 de la presente administración se autorizara la modernización de la BCU que desde su creación no había tenido mejora alguna. Esta ha sido programada en tres etapas: la primera se realizó el pasado año en el segundo nivel y acceso principal de la BCU con énfasis en "la atención de usuarios". Inclusión de las TIC (Red inalámbrica, Ciber, Cubículos de estudios modernos y equipados, Módulos de</p>	<p>Los que sean necesarios</p>	<p>Convenios con CONRICIT</p>	<p>Hacerlos mas extensos y variados</p>	<p>Fortalecer los ya existentes</p>	<p>Constituirlos más prácticos</p>	<p>Aumentar el número de servicios pues solo tenemos el de préstamo</p>	<p>El horario, el tiempo de préstamo,</p>	<p>El tiempo de préstamo, optimización de respuestas</p>
---	--	--------------------------------	-------------------------------	---	-------------------------------------	------------------------------------	---	---	--

	estudio, Salas informales de Estudio, Para el Confort de estudio Aire acondicionado, Lap Top para el préstamo a los usuarios, entre otros.) Adquisición del Software de Aleph y Adquisición de material bibliográfico con énfasis en los programas educativos de la DES								
7. Entre mujeres y hombres, ¿Quiénes consultan más la biblioteca? ¿A cuanto asciende?	Las mujeres. Al semestre ascienden a 46,885	No se puede determinar en los reportes el sexo del individuo	Mujeres con el 60%	No se puede determinar	No se tiene un dato preciso	Mujeres 55%	No se puede determinar	Mujeres	Varones
8. Considera que el servicio de préstamo es:	Sobredemanda	Deficientes por las fallas en el sistema, en la estructura tecnológica que se aplica en la universidad.	Tiene sobredemanda	Suficiente para la comunidad	Tiene sobredemanda	Tiene sobredemanda	Tiene sobredemanda	Tiene sobredemanda	Suficiente
9. ¿La biblioteca tiene convenios interbibliotecarios o colaborativos en redes de bibliotecas?	Si	Si, con CONPAB	Informales con la UNACH, UNICACH, COLEGIO LA PAZ.	No	No	No	No	No	No

<p>10. ¿La actividad de formación de usuarios, es un trabajo de?</p>	<p>La biblioteca en conjunto con otros departamentos. Porque hablar de formación de usuarios en nuestro caso, se involucra al Departamento de Redes en donde realizamos capacitaciones sobre el uso y acceso a las bases de datos que ofrece la BCU, "Desarrollo de habilidades Informativas", El Departamento de Servicio de Información Especializada (DSI). Dirigido a Profesores e Investigadores y alumnos de Posgrado.</p>	<p>La biblioteca en conjunto con otros departamentos. Los acervos del Centro Universitario de Información y Documentación se encuentran en bibliotecas y archivo histórico</p>	<p>La biblioteca en conjunto con otros departamentos</p>	<p>La biblioteca en conjunto con otros departamentos</p>	<p>La biblioteca</p>	<p>La biblioteca en conjunto con otros departamentos</p>	<p>La biblioteca</p>	<p>La biblioteca en conjunto con otros departamentos</p>	<p>la biblioteca en conjunto con otros departamentos</p>
--	--	--	--	--	----------------------	--	----------------------	--	--

<p>11. ¿La biblioteca cuenta con programas de Educación de Usuarios o Alfabetización Informativa? ¿Cada cuanto tiempo se desarrollan? ¿Cuentan con manuales?</p>	<p>Hablar de formación de usuarios en nuestro caso, se involucra al Departamento de Redes en donde realizamos capacitaciones sobre el uso y acceso a las bases de datos que ofrece la BCU, "Desarrollo de habilidades Informativas", El Departamento de Servicio de Información Especializada (DSI). Dirigido a Profesores e Investigadores y alumnos de Posgrado.</p>	<p>Si, el programa se denomina Desarrollo de Habilidades Informativas en diversos niveles. Se presenta cada inicio de ciclo para los alumnos de nuevo ingreso y durante todo el semestre a petición de las facultades y centros.</p>	<p>Si, el programa se denomina "Lectura en Voz" se da al inicio de ciclo y de ahí no se fomenta.</p>	<p>No</p>	<p>Servicio de orientación, no tiene un nombre en específico</p>	<p>Si, se desarrolla cada inicio de semestre con los chicos de nuevo ingreso</p>	<p>No</p>	<p>No como tal pero si existen pláticas de inducción sobre la biblioteca y orientación en el uso de las colecciones</p>	<p>No</p>
<p>12. ¿La biblioteca brinda el servicio de referencia?</p>	<p>En las dos modalidades: digital y convencional</p>	<p>Tanto en modalidad digital como convencional</p>	<p>En las dos modalidades</p>	<p>Si, convencional</p>	<p>No</p>	<p>Si</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>

<p>13. ¿La biblioteca cuenta con buzón de quejas y sugerencia? ¿Cuales son las acciones que emprenden tanto la institución como la biblioteca de dichos comentarios?</p>	<p>Si, con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la UNACH, la Dirección de Desarrollo Bibliotecario atiende las No Conformidades así como, las sugerencias realizadas por los usuarios. En el siguiente orden: <i>PO-521-001</i> <i>Proceso Ser. Bibliotecarios. :</i> <i>Procedimiento Desarrollo de Colecciones y Procedimientos: a. PO-521-001 Desarrollo de Colecciones. / b. PO-521-001b Análisis Documental. / c. PO-521-001c Biblioteca Electrónica</i></p>	<p>Si se da respuesta inmediata a las demandas de los usuarios, pueden ser favorables o no, dependiendo de la petición y sobre todo de los procesos.</p>	<p>Si a través del departamento de Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>Si, se buscan soluciones a las demandas de acuerdo a actividades a corto plazo, de acuerdo a la sugerencia</p>	<p>No</p>	<p>Si</p>	<p>Si, se atienden de acuerdo a los alcances a corto o mediano plazo</p>
--	--	--	--	-----------	-----------	---	-----------	-----------	--

14. ¿Las peticiones de los usuarios son resueltas?	Siempre	Siempre	En la mayoría de las ocasiones	Pocas veces	La mayoría de las ocasiones	En la mayoría de las ocasiones	Pocas veces	Si	En la mayoría de las ocasiones
15. ¿Cuál es el horario de la biblioteca?	De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y Sábado de 9:00 a 13:00 horas. En el mes de nov-dic de 2012 que corresponde al segundo semestre del año, se implementó el "Servicio de Horario Nocturno" con la finalidad de apoyar a los estudiantes durante el periodo de exámenes en horario de 21: 00 horas a 6: 00 a.m. El servicio sigue vigente toda vez que concluye un semestre.	8 a 22 hrs lunes a viernes y 9 a 14 hrs los sábados	8 a 21 hrs. Lunes a Viernes	8 a 21 hrs. Lunes a viernes / sábados de 8 a 15 horas / domingo de 8 a 15 hrs. Cada 15 días	6:45 a 19:45 hrs. Lunes a Viernes	15 a 21 hrs	8 a 14 hrs y de 15 a 21 hrs de lunes a viernes	de 7 a 14 hrs y de 14:30 a 20 hrs. Lunes a viernes	8 a 14 hrs y de 15 a 21 hrs de lunes a viernes
16. ¿Cómo considera el tiempo de servicio de la biblioteca de acuerdo a la demanda de la comunidad?	Suficiente	Suficiente	Escaso	Suficiente	Suficiente	Escaso	Suficiente	Suficiente	Suficiente

17. Si consiguiera cambiar el horario bibliotecario, ¿cual fuera su propuesta?	Te comento que estoy viendo la posibilidad de que el horario se amplié de 9: 00 a 12: 00 horas con énfasis en la “atención de usuarios” porque evidentemente la ampliación del servicio impacta en el aspecto financiero.	No existe alguna propuesta	7 a 22 hrs lunes a viernes. Sábado de 8 a 13 hrs.	Dejarlo no solo cada 15 días, sino algo permanente	Ninguna, así está bien	De 8 a 21 hrs	No hay propuesta	Horario corrido	La misma, no hay cambio
ASPECTO: COLECCIONES									
1. ¿Cuáles son las colecciones que conforman el acervo de su biblioteca?	Colección de consulta / Acervo general: bibliografía básica y complementaria. / Colección: Producción Científica en la UNACH / Mapoteca / Colección de tesis impresa y electrónica / Hemeroteca: periódicos locales desde 1985- / Biblioteca digital	General, Consulta, Chiapas, Tesis, INEGI, Mapas, Revistas, y 19 fondos documentales del archivo histórico.	General, mapas, audiovisuales, publicaciones periódicas, Tesis (digital e impreso)	Consulta, tesis, acervo general	Obras generales, consulta, tesis	General ,tesis, hemeroteca, consulta	General, Tesis, Hemeroteca y consulta	Tesis, general, consulta, multimedia	General, consulta, tesis,
2. ¿Cuántos títulos y volúmenes posee la biblioteca?	108,987 títulos y 274,176 ejemplares	27937 títulos / 70628 volúmenes	12356 títulos / 47264 volúmenes	7 mil títulos y 10 mil volúmenes	18 mil libros	16500	20 mil aproximadamente	7835	10 000 aproximadamente

3. ¿Con cuantos ejemplares por título generalmente se conforma el acervo?	Se hace conforme a los indicadores institucionales y a los emitidos por CONPAB van de 5-10 títulos, el recurso presupuestal es determinante para estos casos.	Con tres ejemplares por título	3 ejemplares	1 a 2 ejemplares	3 ejemplares	2 a 3 ejemplares por título	2 ejemplares por título	1 a 2 ejemplares	2 a 3 ejemplares
4. ¿Las adquisiciones bibliográficas son planeadas con anticipación?	Si son planeadas y se llevan a cabo de forma descentralizada de la BCU, como es el caso de las unidades académicas que realizan directamente la compra de su material bibliográfico. A partir de la presente administración se está gestionando regularizar este proceso.	Si	Si	Si	Si	En algunas ocasiones	Depende del presupuesto	Si	Si
5. ¿Existe algún proceso para adquisiciones? ¿Por qué?	Si existe y el procedimiento es el siguiente: 1. Revisión de la bibliografía básica y complementaria por programa académico de licenciatura y posgrado. 2. Atención de las sugerencias bibliográficas emitidas por los usuarios vía manual y/o electrónica. 3. Atendiendo los	Si un orden de compras par ano duplicar acervos, evitar adquisiciones innecesarias, llevar un historial, proporcionar datos precisos. Ejemplo: a) selección: confrontación de acervo con solicitud enviada por el enlace de biblioteca con unidades académicas. b) Solicitud de libro con el departamento de	Se está normando (existe de manera verbal) a) Análisis de los catálogos bibliográficos con respecto a la demanda b) Propuesta de solicitud bibliográfica c) Propuesta de descarte d) Enviar solicitud al área de	Si, se solicitan al departamento de administración para cotizar, se aprueba y se ejecuta	De acuerdo al plan de estudios se solicita a administración, tres cotizaciones con diferentes proveedores. Se surte de acuerdo a presupuesto	Si, todas las compras dependen de la administración del plantel. Las cotizaciones se pueden proponer y también los proveedores. Pero el visto bueno y la ejecución depende de ellos y de la dirección de la escuela	El proceso es el de compras	El bibliotecario en conjunto con las academias propone solicitud de compra. El administrador en conjunto con la dirección aprueba y gestionan la compra. Se adquiere el material. En caso de no localizado se	El proceso para adquisiciones de compra que maneja el departamento de administración

	<p>indicadores Institucionales y lo emitido por CONPAB y ABIESI.</p> <p>4. Consulta de la Base de Datos SIABUC-ALEPH en BCU, para determinar el número de ejemplares en existencia y determinar la posible compra.</p> <p>5. En este proceso participan: Autoridades de las DES, o BCU según sea el caso, Profesores e investigadores, Coordinadores de academia, Líder de cuerpo académico, la BCU, Secretaria Académica, Dirección General de Planeación y la Secretaria Administrativa de la Universidad.</p>	<p>compra y sugerencia de proveedores.</p> <p>c) Adquisición del material solicitado, posibles agotados y envíos de sustitución.</p> <p>d) Revisión de documento no enviado, evaluación de la sustitución y nueva propuesta.</p> <p>e) adquisición de material sustituido y evaluado. Fin del proceso.</p>	<p>compras e) En caso de que no haya propuestas de compra considerar la de los alumnos y del bibliotecario.</p>					<p>propone actualizar la propuesta de solicitud y se vuelve a cotizar</p>	
<p>6. ¿Las compras se realizan directamente o bajo consorcio con otras instituciones?</p>	<p>Se realizan directo con los proveedores. Las compras se realizan en ambas modalidades por consorcio en el caso de los recursos electrónicos, y directamente con los proveedores.</p>	<p>Directamente o bajo consorcio. Respetando procesos y convenios</p>	<p>Directamente por la propia institución</p>	<p>Directamente</p>	<p>Directamente</p>	<p>Directamente</p>	<p>Directamente</p>	<p>Directamente</p>	<p>Directamente</p>

<p>7. ¿Tiene algún impacto el aumento de matrícula con el presupuesto para las colecciones? Mencione las acciones que derivan:</p>	<p>Si existe un impacto de crecimiento en la matrícula, sin embargo los recursos financieros se tienen que ajustar al momento de realizar las compras de material documental. En el caso de la BCU se está en proceso de gestión para incrementar el monto autorizado.</p>	<p>Ninguna</p>	<p>No, es de acuerdo a las necesidades académicas</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No existe tal aumento de presupuesto por la matrícula</p>
<p>8. ¿Las adquisiciones se basan en la bibliografía de los programas de estudio?</p>	<p>Es correcto, se basa de acuerdo a la bibliografía básica, complementaria y sugerida por cada uno de los programas de estudio a nivel licenciatura, maestría, especialidad y doctorado.</p>	<p>Si</p>	<p>Si primero, luego de acuerdo a los docentes y a los alumnos</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>
<p>9. ¿Qué otro tipo de materiales adquiere la institución? Menciónelos</p>	<p>Libros científicos y técnicos, literatura, Bases datos de libros, revistas, artículos en formato electrónico. Periódicos en formato impreso.</p>	<p>Obras generales, acervos audiovisuales, recursos electrónicos</p>	<p>Libros propuestos para el hábito de la lectura</p>	<p>Libros principalmente de disciplinas como educación, psicología, antropología social y Ciencias Sociales</p>	<p>Ningún otro además de los mencionados</p>	<p>Ciencias Sociales, didáctica, lengua y literatura, generales</p>	<p>Didácticas</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Literatura, que no viene en el programa de estudio y documentos en otros formatos</p>

10. ¿Cuál es el periodo de adquisición?	En el caso de las DES es anual, para la BCU después de cuatro administraciones se logró que en el 2012 mediante la presentación de un proyecto se autorizara un partida presupuestal	Anual	Anual con subsidio federal	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
11. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario con respecto a la demanda del acervo bibliográfico?	Regular	Según la dirección de competitividad e innovación a través de encuestas para usuarios permite identificar el grado de deficiencia y las soluciones al respecto. Del 2012 al 2013 existe mejoría.	Satisfactorio en partes y algunos programas, en otros es bajo.	Satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Regular
12. Para el proceso de los materiales ¿Cuáles son las normas aplicadas?	Para catalogación RCA2, para clasificación SCDD, para los temas: LEMB o Escamilla	Para catalogación RCA2, para clasificación SCDD, para los temas: LEMB o Escamilla	Para catalogación RCA2, para clasificación SCDD y las tesis (LC), para los temas: LEMB y Catálogo del Congreso.	Para catalogación RCA2, para clasificación SCDD, para los temas: LEMB o Escamilla	Dewey para clasificación, RCA2 para catalogación.	Para catalogación RCA2, para clasificación SCDD, para los temas: LEMB	Se aplicaban las conocidas como la RCA2, Dewey y las de gloria escamilla, pero actualmente no se está trabajando este proceso	Dewey, RCA2	RCA2, LEMB y Dewey
13. El tiempo para la realización del proceso técnico por parte de la biblioteca es:	Equilibrado	Equilibrado	Lento por otras actividades	Equilibrado	Lento	Lento	Suspendido	Suspendido	Lento

14. ¿Cuántas horas se invierten en procesar un documento?	2 a 3 horas	30 minutos, dependiendo del tipo de material puede alargarse	1 hora	45 minutos	5 horas	1 día	No se invierte actualmente	Suspendido	4 horas
ASPECTO: ORGANIZACIÓN									
Visión	El sistema bibliotecario de la universidad autónoma de Chiapas, SIBI-UNACH, será un organismo que administre las bibliotecas académicas, con capacidad para tomar decisiones sobre los recursos humanos, informativos, tecnológicos y financieros; en un ambiente participativo, equitativo y armónico que apoye a la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo de la sociedad.	Adecuar los servicios de información e implementar dispositivos tecnológicos de vanguardia para contribuir a la realización de las actividades académicas, de investigación y desarrollo profesional de la comunidad universitaria, a través de la dotación suficiente y actualizada de los acervos, la profesionalización del personal y la formación de usuarios.	No proporcionó	No se tienen	No proporcionó	No proporcionó	No proporcionó	No proporcionó	No proporcionó

Misión	Apoyar con espíritu de servicio y compromiso las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y gestión de la Universidad Autónoma de Chiapas UNACH, a través de la organización y difusión de los recursos de información con recursos de tecnología de vanguardia y la formación de usuarios autosuficientes.	Ofrecer a los usuarios de la comunidad universitaria y a los externos, servicios de calidad para el acceso a la información bibliográfica, hemerográfica, documental y electrónica a través de sistemas y mecanismos tecnológicos para la fácil y oportuna obtención de la información, con el fin de contribuir a su desarrollo académico y profesional.	Gestionar, promover y facilitar recursos y servicios documentales, creando una cultura de acceso a la información para contribuir a la formación integral de profesionistas competitivos, en el marco de los objetivos de la institución	No se tienen	No proporcionó				
1. ¿La biblioteca posee manuales de organización, procedimientos y políticas? ¿Por qué?	Si. Son necesarios para el desarrollo de las actividades de cada departamento	Se están realizando, los tiene el departamento de administración de recursos humanos	Algunos manuales referidos al servicio bibliotecario y desarrollo de colecciones	En proceso	Si	En proceso	No	No	Si

2. ¿El valor de la legislación bibliotecaria contribuye a la satisfacción interna del personal? ¿Por qué?	Con la aplicación de los reglamentos el personal conoce sus actividades así como su responsabilidad con lo que contribuye a la armonía laboral	si, a través de un documento de protección que necesita actualizarse	Si,	Si	Si	Si	Si	Si, porque le permite tener parámetros para defender sus derechos.	Si porque permite normalizar las acciones y entender los procesos
3. ¿Qué perfil debe tener el personal bibliotecario que se contrate?	Multidisciplinarios	Bibliotecólogo o carrera afín	Bibliotecólogo de preferencia pero la contratación y la asignación depende en la mayoría de los casos de los sindicatos	Bibliotecólogo y multidisciplinario	Bibliotecólogo	Bibliotecario con experiencia, bibliotecólogo si lo hay	Bibliotecario con profesión, con experiencia,	Perfil profesional	Bibliotecario profesional
4. ¿Cuales son las tareas que un bibliotecario debe realizar?	De acuerdo a la función que se le haya asignado y al departamento donde se encuentre ubicado. Si es servicios, procesos técnicos, desarrollo de colecciones, y cada uno con sus especificidades.	Dependiendo del área donde fue contratado, si es para el procesamiento técnico de los libros, este deberá realizar tareas de catalogación y clasificación; si es para el área de servicios deberá realizar actividades de referencistas, préstamo a domicilio, intercalado, otras.	Proceso técnico (planear, organizar y coordinar) Reportes estadísticos, planes de trabajo	Coordinación, planeación, actividades técnicas y operativas	De acuerdo a su puesto puede ir de dirección hasta operatividad	Catalogar, atención a usuarios, ordenar los materiales, etcétera.	Las de catalogar, clasificar, atender a los alumnos, acomodar libros	El tratamiento de los libros, de los usuarios, el ordenamiento	Atención al público, procesar los documentos, dar de alta los nuevos materiales, planear las actividades

5. ¿Sabe a lo que se refiere el término "bibliotecólogo, bibliotecónomo o bibliotecario profesional? ¿Lo contrataría para la biblioteca?	Sí, claro que si	Si	Sí, pero que tenga compromiso con el trabajo	Si	Si	Sí, pero no depende la contratación de la biblioteca	Poco	El que se profesionaliza en el servicio bibliotecario	Un poco. Si estuviera en mis manos si.
6. ¿Es necesaria la aplicación de manuales de funciones en relación a objetivos internos e institucionales?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
7. ¿Existe vinculación - acercamiento entre los altos mandos y la coordinación bibliotecaria? ¿Cuáles?	Si, a través de la coordinación y del enlace.	Si, entre los departamentos de planeación y administración existe relación entre biblioteca y el llamado enlace de biblioteca.	Se da con mas facilidad entre el jefe directo y las academias	si	Si poco	Poco	Casi no	Existe dialogo y acercamiento, aunque mas que eso necesitan acción	Poco

8. ¿Está claramente definida la biblioteca dentro de la estructura de la universidad, así como su responsabilidad y autoridad? ¿Cuáles son sus alcances?	Así es. La universidad tiene una estructura organizacional consolidada. La biblioteca forma parte de esa estructura, con sus funciones y límites	Si depende de secretaría general, próximamente de dirección académica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
9. ¿Cuál es la importancia de que exista una biblioteca en la universidad?	Satisfacer al usuario en la necesidad de información, que en este tipo de biblioteca está muy bien definida.	Refuerza la formación académica del estudiante.	Apoyar la impartición de programas	El apoyo a la docencia e investigación	Fortalecer la investigación, el apoyo docente y del estudiante	Favorece el desarrollo académico de los estudiantes y la docencia	Que los alumnos puedan estudiar, prepararse	Para apoyar las labores docentes, las de la institución en general	Servir a los docentes y alumnos en su preparación
ASPECTO: RECURSOS FINANCIEROS									
1. ¿La biblioteca cuenta con presupuesto asignado? Mencione el porcentaje	2%	Depende de PIFI. Como institución no se le asigna un presupuesto, pues éste varía desentendiéndose de las prioridades de la universidad.	2%	No de manera específica	1%	no	No	No	No existe un porcentaje como tal
2. ¿Quién define el presupuesto bibliotecario y por cuánto tiempo?	La Dirección General de Planeación y la Dirección de Programación y Presupuesto y es anual.	Planeación y administración	Comité de planeación	Administración	La administración, ejercido por la subdirección	La secretaría académica y la administración	El director del plantel, el administrador	Administración y dirección. subdirección también	De acuerdo a lo que necesita y lo autoriza la administración del plantel

<p>3. ¿De qué depende o en qué se basan para asignar el sueldo al bibliotecario?</p>	<p>De la Dirección de Personal, Secretaría Administrativa, Incremento Salarial establecidos por la Secretaría del Trabajo, Tiene que ver con cuestiones sindicales recategorizaciones, movimientos escalafonarios entre otros.,</p>	<p>De la administración, de recursos humanos, de la plaza y del sindicato</p>	<p>De las plazas A, B, C.</p>	<p>De recursos humanos, la tabla de perfiles, sueldos y salarios</p>	<p>Depende del tipo de contratación</p>	<p>De la plaza</p>	<p>De la plaza</p>	<p>Del contrato o plaza</p>	<p>Del puesto, del tipo de contrato</p>
<p>4. En términos porcentuales, cuanto de lo asignado a biblioteca se ejerce para:</p>	<p>Depende de las necesidades de cada departamento</p>	<p>El presupuesto lo proporciona la administración y planeación con la SEP (recursos externos también)</p>	<p>2% se vuelve 100%. De eso el 10% es para el trabajo de las tres áreas. 17% para activos fijos (muebles) 34% libros. 27% rubro operativo. 12% Revistas</p>	<p>No hay una distribución específica, es de acuerdo a necesidades</p>	<p>Sueldos: 25% + lo fijo, materiales: 5%, servicios básicos: 30%, otros servicios: 5%, mantenimiento: 30%</p>	<p>No existe una distribución</p>	<p>No hay un presupuesto específico</p>	<p>Depende para lo que es urgente, importante, necesario</p>	<p>Es de acuerdo a necesidades y prioridades</p>

5. ¿El presupuesto es suficiente para el desarrollo de procesos bibliotecarios? ¿Que cambios sugiere?	El presupuesto responde a lo solicitado	No	No, se requiere no solo el 2% de la universidad sino el 3% pues se necesitan mejorar áreas y no solo mantenerlas.	No	No	No	No, se debe aumentar el presupuesto todos los años	No	Si
6. ¿Existen fuentes de financiamiento interna de la universidad?	Recursos extraordinarios de PIFI, PIFOP	No	No, sólo subsidio federal (que es externo)	No	Si, internas, siembras y se reparten utilidades	No	No	No	No
7. ¿Los usuarios externos tienen que pagar por el servicio bibliotecario?	No	No	No, sin derecho a préstamo externo, a menos que exista convenio (carta responsiva) de la institución	No	No	No	No	No	No, pero si se restringe el tipo de servicio
8. ¿Existe un crecimiento anual en el presupuesto bibliotecario?	No	No	No	No	Para el básico no,	No	No	No	No
ASPECTO: RECURSOS HUMANOS									
1. ¿Cuántas personas laboran en biblioteca?	64 personas	13 personas	9 personas	2	2	2	4	2	2

2. ¿Cuál es el perfil profesional que tiene cada una?	Multidisciplinarios	8 bibliotecólogos, 3 profesionistas de otras disciplinas y 2 técnicos	2 bibliotecólogos, 1 psicólogo, 2 Mtría. Administración, 3 con preparatoria y 1 estudiante.	1 bibliotecólogo y 1 empírico	1 bibliotecólogo y 1 médico veterinario	1 Lic. en Educación y 1 Advo.	1 Dr. en educación y 3 estudiantes	2 Lic. en educación	1 Lic. en educación y 1 técnico
3. ¿Cada cuanto tiempo se capacita al personal bibliotecario?	Anualmente	Cada año	Anualmente	Cada año	Cada vez que se apruebe	Cuando se requiere o se cuenta con el presupuesto para ello	No existe específicamente fecha de cursos ni capacitaciones	No existen capacitaciones planeadas	No hemos tenido capacitación
4. ¿El número de bibliotecarios es suficiente para atender a la comunidad de usuarios? ¿Por qué?	El recurso humano se encuentra estratégicamente asignado a cada área de servicio en función de las necesidades de la BCU.	No	No, se requiere más personal por la demanda de actividades	No, no se da abasto	No es muy escaso el personal	No	No	No	No
5. ¿Las pruebas de selección están dirigidas a las labores bibliotecarias? ¿Quién las define?	Dirección de personal en coordinación con Dirección de Desarrollo Bibliotecario	Parcialmente	Si, el director de recursos humanos y director de bibliotecas intervienen en un concurso de oposición	En ocasiones	No siempre, generalmente es por afinidad	No	No en su totalidad	En su experiencia en atención a usuarios	No, están dadas sólo por la necesidad de cubrir la plaza

6. ¿Explique cómo es el proceso de contratación?	Interviene la DDB, la Dirección de Personal en caso de ser personal de confianza. Si se refiere a personal administrativo es el sindicato.	Interviene recursos humanos, el sindicato y la biblioteca. La biblioteca propone candidatos, el sindicato decide en conformidad con recursos humanos y asignan.	Perfil, proceso de integración, pruebas de conocimiento y exámenes médicos.	Depende de recursos humanos y el jefe del departamento, no hay examen de selección ni de contratación	Te recomiendan o eligen de acuerdo a la experiencia, el perfil o la cercanía con las autoridades	No hay proceso es por afinidad	Por examen de conocimiento general, hábito lector	Pruebas selectivas, examen	La contratación es por medio de un examen, pero el asignarle el puesto o labor es de acuerdo a los intereses de la institución
7. ¿Existe satisfacción del personal bibliotecario con el ambiente laboral? ¿A que se debe?	Satisfecho	Satisfecho.	Poca satisfacción, necesitan incentivos	Satisfecho	Satisfecho	Poca satisfacción	Satisfecho	Satisfecho	Poco
ASPECTO: RECURSO DE INFRAESTRUCTURA O LOCAL									
1. ¿Considera suficiente la seguridad de las instalaciones de la biblioteca? ¿Dónde hay problemas?	Si,	No, pues se necesita fortalecer la seguridad a través de cámaras.	No, se necesitan cuidados como detectores de humo, extintores, rutas de emergencia, alarma contra robo	Si	No	No	No	No, es bajo	No

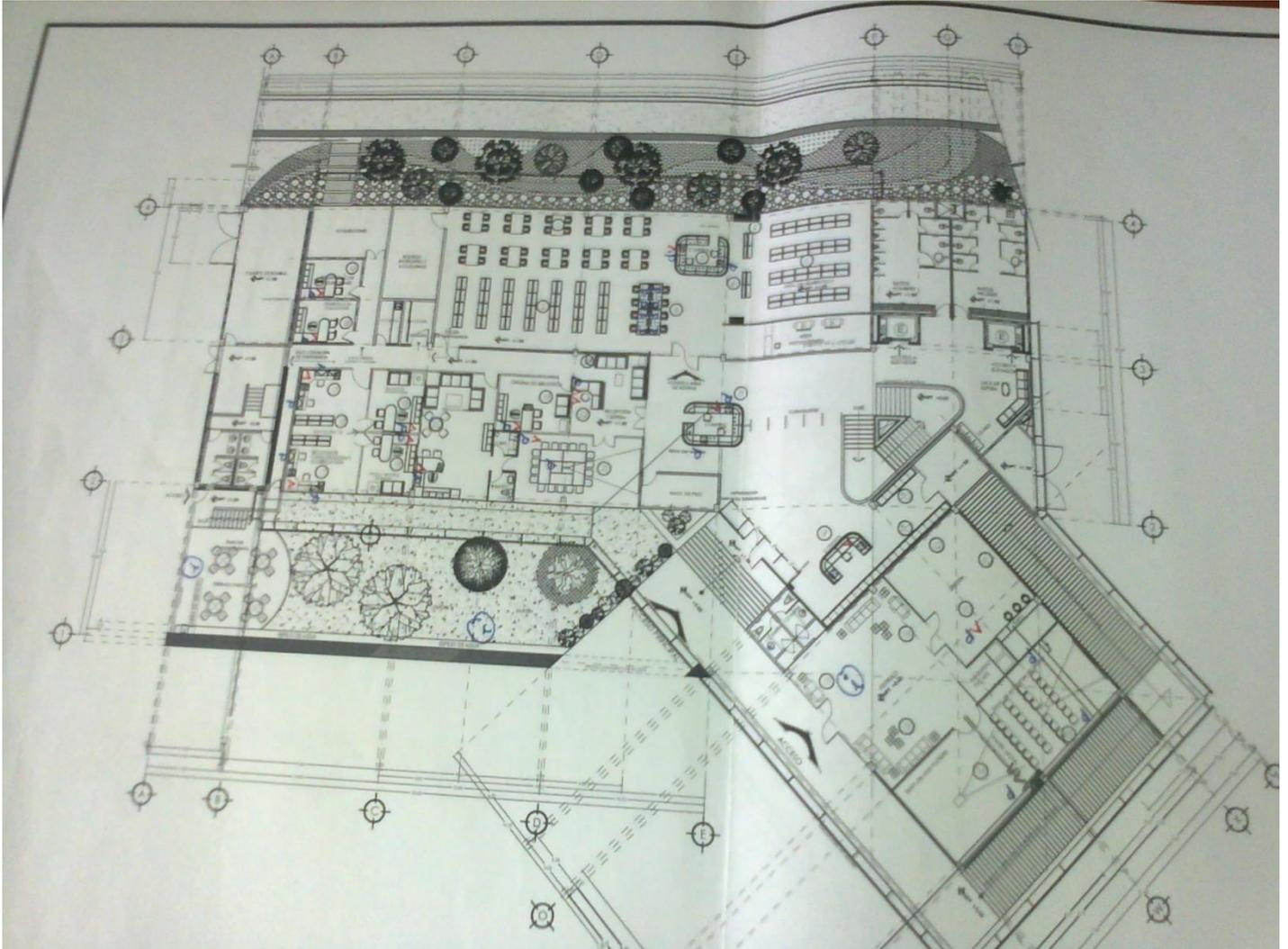
2. ¿Dónde se encuentra ubicada la biblioteca? Proporcione croquis	No se proporcionó	Croquis pero del proyecto. De la biblioteca actual no.	Croquis presentado	No autorizado	No se presenta croquis, mencionan que no lo tienen	No hay croquis	No hay croquis	No hay croquis	No
3. ¿Cuáles son los espacios de estudio o recreación que la biblioteca brinda?	Cubículos grupales 43, individuales 8, sala de usos múltiples 4, sala de cómputo 1.	Sala general, cubículos	1 cubículo grupal, 20 islas de internet	Salas de lectura,	Lugares de lectura	Salas de lectura	Lugares de lectura	Sala de lectura,	Sala general o de lectura y 2 cubículos grupales
4. ¿Existe acercamiento de la universidad con la biblioteca en el diseño de los espacios?	Si, en todo momento	Si, de hecho está puesto en marcha un proyecto de una nueva biblioteca. Se está trabajando pero se piensa agrandar.	Si	Si permiten que se propongan ideas de rediseño	No	No	No	No	No
5. ¿Existe un plan de crecimiento en espacio? ¿A cuantos años asciende?	La primera fase de modernización inicio en julio 2012, con del acceso principal de la Biblioteca Central Universitaria (BCU). Se ha mejorado el servicio al usuario, teniendo en cuenta que el proyecto impactara también al primer y tercer nivel de la BCU para concluir a finales del presente año.	Si. A 5 años. Proporcionaron croquis.	Si a 5 años	No, pero hay demanda del usuario	No	No	No	No	Sí, pero no está del todo definido

6. ¿Cuántos usuarios sentados entran en la biblioteca? Comparado con el número de estudiantes, ¿cuál es el porcentaje?	850 usuarios	200 que equivalen al 8% de los usuarios reales	180 personas que equivale al 5% de los reales	100 personas sentadas, equivale al 5%	144 personas que equivale al 6,1%	80 personas que equivalen al 5,25%	60 personas que equivalen al 6,43% de los reales	40 personas que equivalen al 3,88% de los reales	65 personas que equivalen al 9,4% de los reales
7. ¿Cuál es el grado de humedad que existe en la biblioteca?	Medio, pero los trabajos de mantenimiento son permanentes	50%	30%	40%	30%	30%	30%	40%	40%
8. ¿La sensación térmica de la biblioteca es adecuada para los documentos, el usuario y el personal? ¿Por qué?	Si es adecuada, y mantiene el acervo en buen estado. El personal rara vez presenta alguna inconformidad.	Fresco y agradable.	Seco	18°	20°	23°	20 a 23°	23°	23°
9. ¿La biblioteca cuenta con la iluminación adecuada y ausencia de ruido? ¿Cuál es el impacto?	Está considerada la normatividad en ambos aspectos.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Poca iluminación	No

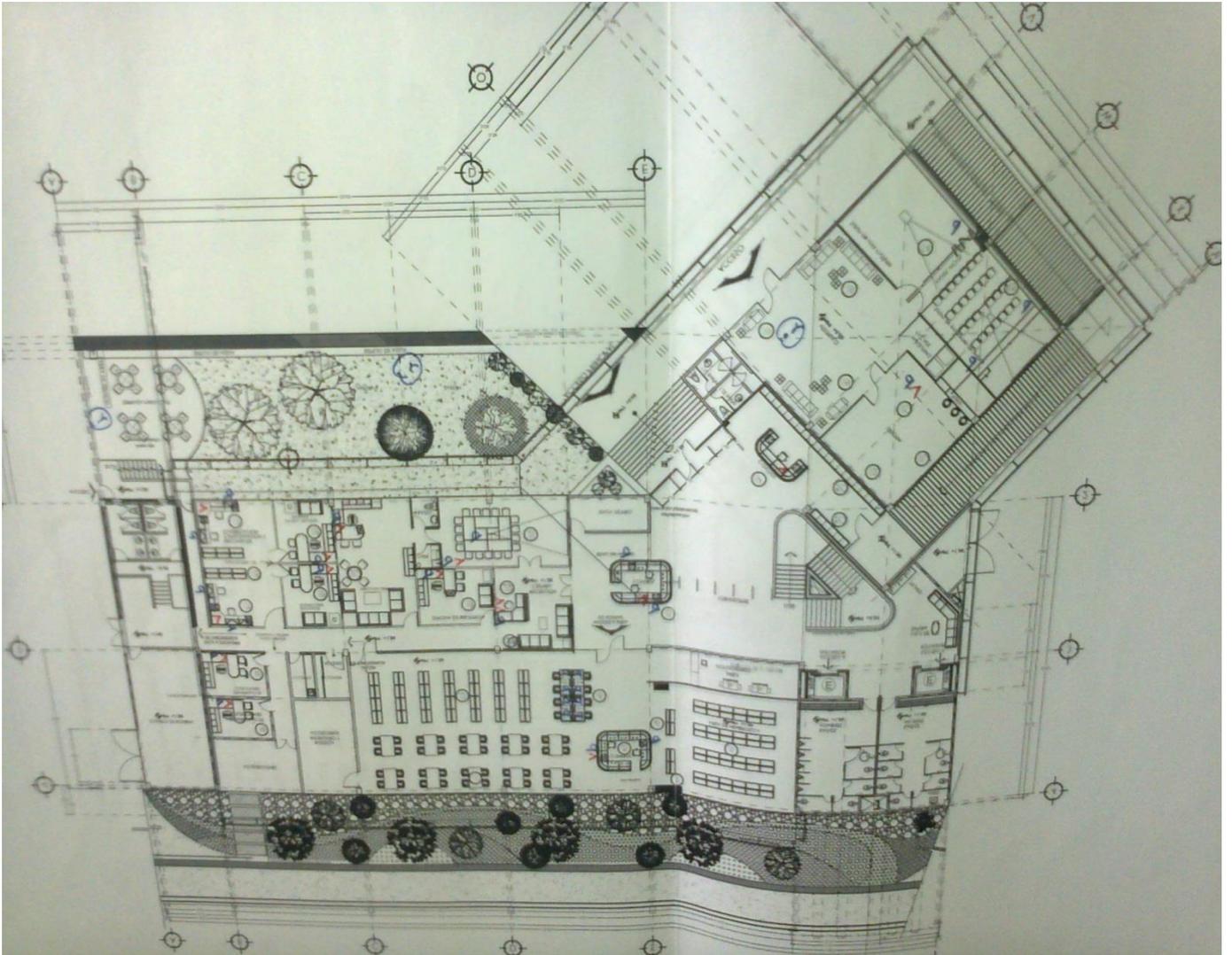
10. ¿Existen áreas para el personal como los procesos técnicos, desarrollo de colecciones, oficinas, etcétera? ¿A qué se debe?	Todas las áreas tienen espacio exprofeso para la realización de sus actividades.	si, pues necesitan un espacio propio para realizar su trabajo	Si	Si	Si, oficinas y áreas de atención al público	Si	Oficinas solamente	Oficinas, proceso técnico no	1 oficina y 1 área de control bibliográfico
--	--	---	----	----	---	----	--------------------	------------------------------	---

ANEXO 5

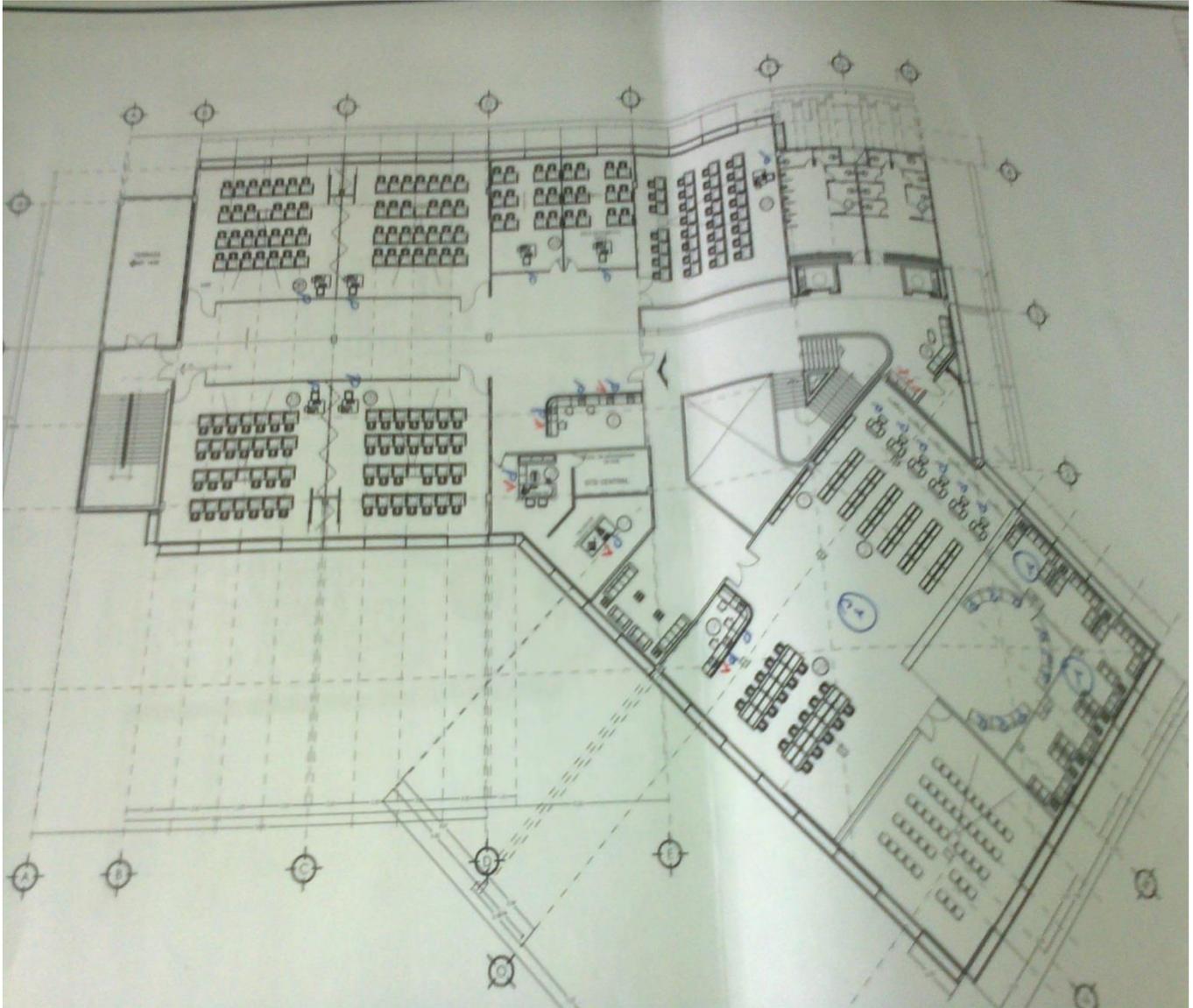
PLANO DE LA ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNICACH EN CIUDAD UNIVERSITARIA – PROYECTO CONSTRUCCIÓN



Planta baja

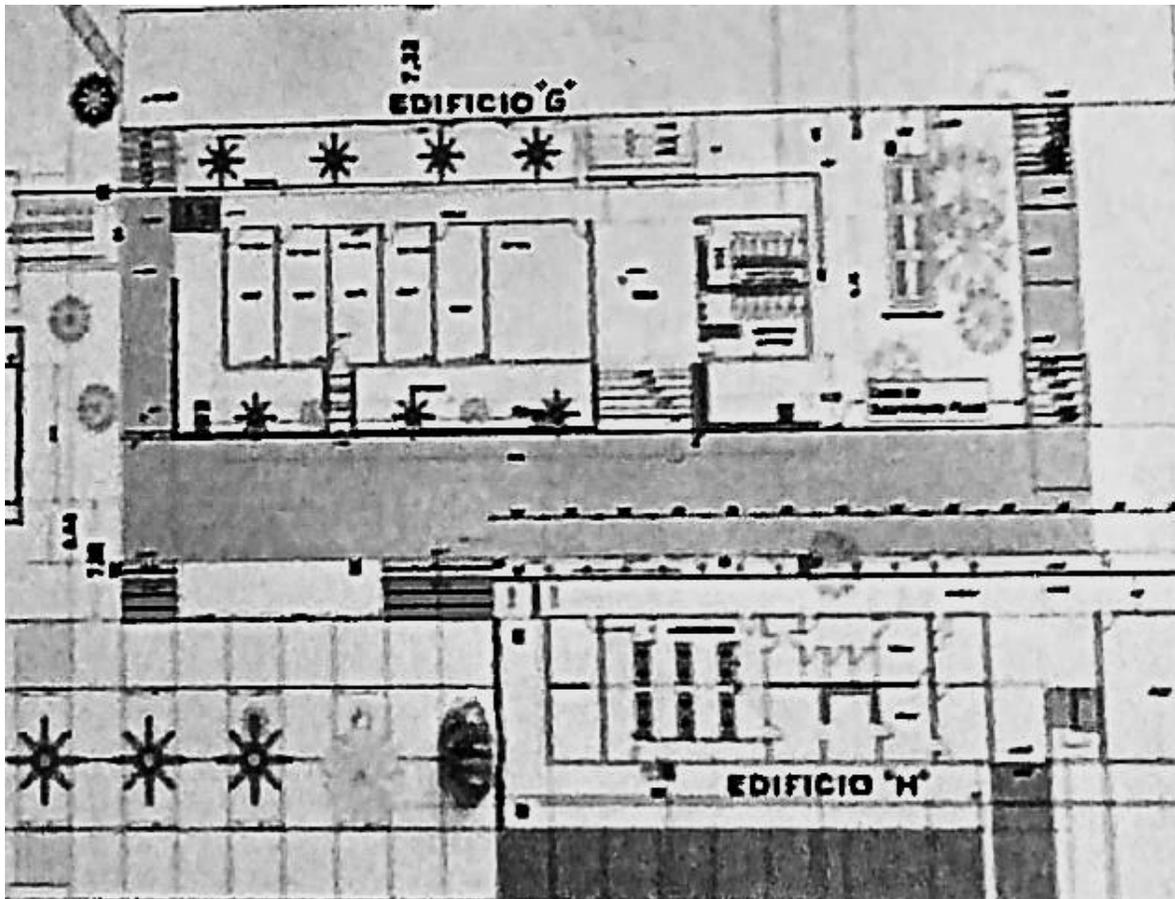


Primer piso



Segundo piso

PLANO DE LA ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA (ITTG) - PROYECTO AMPLIACIÓN



Planta baja -única