



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE AUTOPRÉSTAMO EN LA BIBLIOTECA DEL TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

PRESENTA:

ROSALINA CUEVAS RODRÍGUEZ

ASESOR:

MTRO. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA



CIUDAD DE MÉXICO, 2012



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.

## Agradecimientos

Para mi esposo **Jenaro**, con gran cariño,  
por su apoyo incondicional en todo momento  
para la culminación de este trabajo y por ser  
ejemplo a seguir en el trayecto de vida académica  
para mis hijos, **Diego y Diana**, con todo mi amor  
por su apoyo moral

A mi asesor Mtro. **Hugo Alberto Figueroa Alcántara**,  
por sus enseñanzas durante el desarrollo del trabajo  
y por su valioso tiempo

A mis sinodales:

**Dra. Lina Escalona Ríos**

**Mtro. César Augusto Ramírez Velázquez**

**Lic. Blanca Estela Sánchez Luna**

**Lic. Verónica Méndez Ortiz**

por su tiempo y valiosos comentarios en la revisión del trabajo

A la **Facultad de Filosofía y Letras** de la UNAM,  
Colegio de Bibliotecología por proporcionarme  
la formación académica para continuar creciendo profesionalmente

A todas y cada una de las personas que contribuyeron con su granito  
de arena en la culminación de este trabajo

## Dedicatorias

A la memoria de mi Padre Guadalupe y mi hermano Juan†,  
que indudablemente, en algún lugar y tiempo, nos volveremos a ver.

Para mi esposo **Jenaro** y mis hijos **Diego y Diana**,  
**por ser el sol que me alimenta con su energía cada día**

Para mi madre **Paulita** por su gran amor puro y verdadero que me alienta para continuar  
con mis proyectos de vida

Para mis hermanos Luis, Francisca, Hermi, Alfonso, Victoria e Ignacio,  
la vida y la pérdida de un ser querido nos ha demostrado  
el cariño fraterno que existe entre nosotros

A mis sobrinos Óscar, Claudia, Sergio y Victor, grandes jóvenes del futuro.

## Índice

Introducción	7
1. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y Biblioteca Campus Ciudad de México	
1.1. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	9
1.1.1 Antecedentes	10
1.1.2 Misión, visión y principios	12
1.1.3 Ubicación	14
1.1.4 Organización	15
1.1.5 Programas académicos	18
1.2 Biblioteca del Instituto Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México	
1.2.1 Antecedentes	21
1.2.2 Organización	23
1.2.3 Acervo	24
1.2.4 Servicios	27
1.2.5 Usuarios	29

1.2.6 Personal	29
2. Los servicios bibliotecarios en la biblioteca universitaria	
2.1 Biblioteca universitaria	31
2.2 Servicios bibliotecarios en la biblioteca universitaria	35
2.2.1 Servicios de préstamo	37
2.2.2 El servicio de autopréstamo	40
3. Evaluación del servicio de autopréstamo en la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México.	
3.1 Introducción	47
3.2 Materiales y métodos	48
3.3 Resultados	50
3.4 Discusión	54
Conclusiones	57
Obras consultadas	60
Anexos	64

## Introducción

La biblioteca universitaria, dentro del contexto de la sociedad de la información e inmersa en el acelerado desarrollo de la tecnología, se enfrenta a nuevos retos con respecto a las exigencias de sus usuarios; en este sentido, las universidades se ven obligadas a afrontar el desafío de su propia transformación en aras de garantizar servicios de información de alta calidad y vanguardia.

Una de las misiones de las universidades en nuestra sociedad, es formar profesionales comprometidos con el país, por lo que las bibliotecas, como parte integral de la universidad a la que sirven, tienen entre sus diferentes objetivos proveer información precisa a sus miembros y de acuerdo a sus requerimientos.

El Tecnológico de Monterrey cuenta, desde el año 2000, con una red de bibliotecas conformada por 33 bibliotecas distribuidas en cada uno de sus campus y una biblioteca digital que funciona para todo el sistema. Las bibliotecas funcionan con un software centralizado llamado *Millennium*, cuyo objetivo es compartir recursos bibliográficos, estandarizar procesos administrativos y operativos; mejorar la calidad del servicio, fortalecer la administración y desarrollo de los acervos e implementar nuevos servicios electrónicos. Lo anterior permite un mejor control en los procesos, eficiencia y rapidez.

Para efectos de este trabajo, se retoma el caso particular del servicio de autopréstamo en la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, el cual fue instalado desde 2004. En este sentido, vale la pena mencionar que es fundamental que toda biblioteca considere necesario un proceso de evaluación de las nuevas herramientas tecnológicas adquiridas, así como de los nuevos servicios instaurados con la finalidad de mantener un equilibrio entre el costo-beneficio y la satisfacción de sus usuarios.

Por lo arriba mencionado, el presente trabajo tiene como objetivos evaluar el servicio de autopréstamo de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México y conocer y analizar la satisfacción de sus usuarios con relación al servicio, para en su caso, mejorar el servicio de autopréstamo. En este contexto se responderán preguntas como: ¿conocen los usuarios el servicio de autopréstamo?, ¿satisface sus necesidades de servicio?, ¿el servicio es eficiente?, ¿cómo funciona el dispositivo de autopréstamo? Y finalmente, ¿el usuario prefiere acudir al área de circulación?

Para responder a tales interrogantes, el presente trabajo se ha dividido en tres capítulos, el primero de ellos, se refiere al marco referencial de la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México. Se abordan antecedentes históricos de la institución, se mencionan las carreras que ofrece así como las modalidades de preparatoria y los programas de estudio de posgrado; también se describe la organización del sistema y del campus con la finalidad de destacar los servicios que ofrece la biblioteca así como las colecciones que la componen y el personal que la conforma.

El segundo capítulo hace referencia al marco teórico a partir del análisis de diversas definiciones de biblioteca universitaria, su papel dentro de la institución de la que forma parte, los servicios que debe ofrecer y las normas por las que se rige; también se define cada tipo de servicio con especial énfasis en el servicio de circulación; se definen los tipos de préstamo y autopréstamo. En este capítulo también se describe el modelo 8210 como dispositivo para el autopréstamo en el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, sus características físicas y funciones que realiza.

El capítulo tres y último, presenta los resultados de la evaluación del servicio de autopréstamo de acuerdo con los resultados de los 208 cuestionarios aplicados y divididos en los tres niveles académicos que ofrece la institución: preparatoria, profesional y posgrado. Los resultados y análisis son discutidos y presentados a través de la representación gráfica para una mejor visualización del lector.



# **1 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y Biblioteca Campus Ciudad de México**

## **1.1 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey**

El Tecnológico de Monterrey es una institución privada de enseñanza superior, sin fines de lucro extendida a lo largo de la República Mexicana. Imparte cátedra a estudiantes de nivel preparatoria en diferentes modalidades, profesional, posgrado, especialidades y ofrece cursos de actualización a empresas privadas e instituciones gubernamentales. Sus programas académicos están diseñados de acuerdo con las necesidades y cambios de su entorno (desarrollo tecnológico, economía, globalización, etcétera). El Tecnológico de Monterrey es una institución de gran prestigio que constantemente busca innovar con la finalidad de ofrecer educación de calidad, formar profesionales íntegros, con valores humanísticos, comprometidos con su país, con una cultura emprendedora competitiva. El modelo educativo del Tecnológico permite formar estudiantes con un sentido del análisis crítico, de autoaprendizaje, trabajo en equipo e investigación. El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey está certificado por FIMPES y SACCS\* (Tecnológico de Monterrey, 2010a). También se ha internacionalizado, tiene intercambio académico con diversas universidades en diferentes países, cuenta con veintidós oficinas de enlace en el exterior del país. A lo largo de seis décadas el Tecnológico de Monterrey ha tenido cambios significativos en su desarrollo; busca siempre ir a la vanguardia, es pionero en innovar con tecnología, adecuada a sus programas académicos con base en las demandas del mercado laboral para contribuir en el crecimiento del país. Es líder en América Latina, actualmente es un sistema universitario multicampus con recintos académicos en las diferentes regiones del país.

El Sistema Tecnológico de Monterrey está integrado por su Consejo, sus rectores, sus vicerrectores, sus directores, su cuerpo docente, su alumnado, sus funcionarios y empleados.

- 
- SACCS, Comisión de Universidades de la Asociación de Escuelas y Universidades del Sur de Estados Unidos.
  - FIMPES, Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior en México.

Desde su fundación, el Tecnológico de Monterrey ha vivido un proceso continuo de innovación para responder a las demandas educativas que surgen de los cambios sociales, económicos, laborales, científicos y tecnológicos, y a los retos a los que se va enfrentando el desarrollo del país (Tecnológico de Monterrey, 2011b).

### **1.1.1 Antecedentes**

El Tecnológico de Monterrey nace en el año de 1943 gracias a la visión de don Eugenio Garza Sada y de un grupo de empresarios mexicanos. A partir de su surgimiento año con año se manifiestan nuevos cambios que denotan el constante crecimiento del Tecnológico. En esta misma década aumenta el número de alumnos, profesores; Se forma la primer sociedad de alumnos, los primeros equipos de futbol soccer y básquetbol; adoptan “El borrego” como mascota; Se inaugura el Campus Monterrey; se lleva a cabo el primer Sorteo Tec.

Más tarde, en los años 50, el Tecnológico de Monterrey es acreditado por la Southern Association of Colleges and Schools de Estados Unidos (SACS); se inaugura el edificio de la Biblioteca

En los años 60 el Tecnológico de Monterrey cuenta con alumnos de algunos Estados de la República Mexicana y países de América.

El uso de tecnología de vanguardia es un factor que ha caracterizado al Instituto; a veinte años de su fundación comienza a incursionar en el uso de las computadoras electrónicas y la educación por televisión. También inicia su expansión foránea con el Campus Guaymas, Sonora. Dentro de sus programas académicos se crea el primer programa en posgrado, Doctorado en Química, con especialidad en Química Orgánica (Elizondo, 1998).

En su afán de seguir creciendo hacia los Estados de la República Mexicana, se crea en 1972 la Escuela de Graduados en la Ciudad de México. El contador Abel Treviño fue el responsable del proyecto. Un año más tarde se establece la Escuela de Graduados en Administración (EGA) con el apoyo de la Asociación Civil “Educación Superior de México, A.C (ESMAC) en la calle Dr. Lucio de la Colonia Doctores. En 1974, la Secretaría

de Educación Pública otorga al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey plena validez de los estudios en cualquier parte de la República. Al obtener excelentes resultados, se crea el sistema de preparatoria abierta en el nuevo domicilio ubicado en Fray Servando Teresa de Mier No. 99 y la Maestría en Administración Pública.

Posteriormente, y con grandes logros en 1985, el Tecnológico de Monterrey se consolida, reestructura su organización y plantea su misión. En 1987 se decide cerrar la preparatoria abierta e inicia sus operaciones el Centro Internacional del Campus Ciudad de México, en 1988, con el objetivo de llevar a cabo investigaciones, asesorías e impartir cursos así como fomentar el desarrollo del comercio exterior. En este mismo año se adquiere el terreno de Tlalpan que dos años más tarde iniciaría la construcción del Campus Ciudad de México, colocándose la primera piedra en enero de 1990; en agosto se concluye la primera etapa de construcción y dan inicio las clases.

El campus Ciudad de México es conocido como el Campus del ajedrez, cuyo diseño se debe al Ingeniero Carlos Serrano de la Vega.

En 1993 continúan con la construcción, se incorporan nuevas carreras, se gradúa la primera generación de preparatoria y se devela el ajedrez (obra de Miguel Peraza), símbolo del Campus, además de que se conmemora el 50 aniversario del Tecnológico de Monterrey.

Se inaugura el edificio de la Biblioteca del Campus Ciudad de México y la figura del rey del ajedrez, en 1993. La biblioteca digital de Monterrey empieza a funcionar en 1994. El Tecnológico de Monterrey replantea su misión al año 2005. El ingeniero Carlos Enrique Negrete asume la dirección del Campus Ciudad de México en 1995, da continuidad a la construcción del Campus así como a la organización del mismo. En 1997 son rediseñados los programas de enseñanza-aprendizaje y se abren nuevas carreras (Arquitectura y Administración Financiera). En 1999 surgen las carreras de Periodismo y Medios de Información, Psicología Organizacional, Derecho y Ciencia Política (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 1998).

Año con año el Tecnológico de Monterrey presenta nuevos acontecimientos como consecuencia de su desarrollo y conforme las necesidades educativas que demanda el país.

El Campus Ciudad de México en los inicios del nuevo milenio, ofrece la modalidad en Preparatoria del Bachillerato Internacional y abre las carreras de Mecatrónica, Diseño Industrial, Maestría en Comercio Electrónico y Doctorado en Administración. En el 2002 el

Tecnológico pretende impulsar a la investigación y da apertura a nuevos programas de posgrado entre ellos: Maestría y Doctorado en Ciencias Administrativas, Maestría y Doctorado en Ciencias Financieras, Maestría en Ciencias Computacionales, Maestría en Ciencias con especialidad en Manufactura. También surge el Tec Milenio y se crea la Escuelas de Graduados en Administración Pública y Política Pública (EGAP) en los Campus Ciudad de México, Estado de México y Monterrey, en 2003. En 2005, nuevamente se modifica la misión del Tecnológico hacia 2015. En 2007 son certificados los programas de preparatoria por ISO 9001-2000 en el Campus Ciudad de México (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2008).

En 2010 la Escuela de Graduados en Administración de Empresas (EGADE), cambia de nominación por EGADE Business School Tecnológico de Monterrey.

El Consejo del Tecnológico de Monterrey se ve en la necesidad de plantear una nueva estructura en su organización que le permita una mejor operatividad; oficialmente se anuncia la nueva organización en enero de 2011 que da como resultado el Sistema Tecnológico de Monterrey, integrado por cuatro identidades: Tec de Monterrey; Tec Salud; Universidad Tec Virtual; Tec Milenio.

### **1.1.2 Misión, visión y principios**

El Tecnológico de Monterrey establece que su misión es:

Formar personas íntegras, éticas, con una visión humanística y competitiva internacionalmente en su campo profesional, que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad y con el uso sostenible de los recursos naturales.

Visión: En el año 2015, el Tecnológico de Monterrey será la institución educativa más reconocida de América Latina por el liderazgo de sus egresados en los sectores privado, público y social; y por la investigación y desarrollo tecnológico que realiza para impulsar la economía basada en el conocimiento, generar modelos de gestión e incubación de empresas, colaborar en el mejoramiento de la administración pública y políticas públicas, crear modelos y sistemas innovadores para el desarrollo sostenible de la comunidad.

Principios: constituyen el fundamento de la identidad y unidad de todos los campus y entidades académicas del Tecnológico de Monterrey. De ellos se desprenden los reglamentos y normas que todos los integrantes de la comunidad educativa deben observar.

1. Compromiso de los integrantes de la comunidad educativa del Tecnológico de Monterrey con sus valores fundamentales.
2. Innovación, creatividad, uso de tecnología y espíritu emprendedor
3. Participación ciudadana y estado de derecho.
4. Libertad de emprender, economía de mercado y responsabilidad social.
5. Desarrollo sostenible.
6. Igualdad de oportunidades para el ingreso y permanencia de los estudiantes
7. Movilidad social.
8. Igualdad de oportunidades para el acceso y permanencia de los profesores y empleados.
9. Libertad académica.
10. Propiedad intelectual.
11. Libertad de expresión.
12. Apertura al debate de los grandes temas.
13. Derecho de asociación.
14. Compromiso con la formación integral de los estudiantes de quienes laboran en el Tecnológico de Monterrey.
15. Desarrollo permanente de profesores y empleados.
16. Participación y retroalimentación de la comunidad educativa para el desarrollo y mejoramiento de la vida institucional del Tecnológico de Monterrey.
17. Sustentabilidad económica (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2008).

### 1.1.3 Ubicación

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México está ubicado en la Calle del Puente 22, Col. Ejidos de Huipulco, Delegación Tlalpan.

El Campus Ciudad de México es conocido como el “Campus del Ajedrez” el ajedrez más grande del mundo, reconocido internacionalmente por asociaciones ajedrecistas.

El diseño arquitectónico de cada uno de sus edificios tiene un nombre específico.

“Con un significado simbólico en el juego gana quien define la mejor estrategia, toma las mejores decisiones, administra óptimamente sus recursos, planea sus jugadas con la suficiente anticipación y sabe calcular los riesgos. El sentido metafórico de cada pieza está asignada de la siguiente forma.

El Rey representa al hombre honrado, creativo, innovador, comprometido con México y su desarrollo.

La Dama representa al personal interno, la femineidad y su responsabilidad con cambios trascendentales

Alfil de Dama corresponde al profesional de apoyo más destacado y el Alfil de Rey es un estímulo para todos los profesores, se entrega al académico mejor evaluado por la comunidad.

El Caballo se otorga a las personas por su gran desempeño en el trabajo. El Caballo de Rey, reconoce el desempeño del mejor empleado administrativo; El Caballo de Dama se otorga al más destacado en servicios..

La Torre representa a los egresados. Simboliza la labor académica continua del alumno

El peón está dedicado al reconocimiento de los estudiantes por su desempeño integral y en su compromiso con la misión, dentro y fuera del aula.

- Aulas I Torre de Rey
- Oficinas I Peón del Alfil
- Aulas II Torre de Dama
- Oficinas II Peón de Torre
- Aulas III Peón de Rey
- Oficinas III Peón de Caballo

- Oficinas IV Peón de Dama
- Estacionamiento Peón de Rey
- Biblioteca Rey
- Centro Estudiantil Dama

(Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2003).

#### **1.1.4 Organización**

A raíz del proceso de sucesión del Rector del Sistema, Dr. Rafael Rangel Sostmann, anunciada a finales del 2010, el Consejo del Tecnológico de Monterrey ha decidido reestructurar la organización del Sistema; a partir de enero de 2011 queda integrado por cuatro identidades: Tec de Monterrey Universidad Tec Milenio; Universidad Tec Virtual y Tec Salud.

El campus Ciudad de México corresponde a la Identidad Tec de Monterrey representada por cuatro Vicerrectorías subalternas, cinco rectorías responsables de los Campus de acuerdo con la zona geográfica donde se ubican y una rectoría de las escuelas de posgrado. El campus Ciudad de México depende de la rectoría Zona Metropolitana de la Ciudad de México. La nueva organización se refleja mejor en la figura 1.

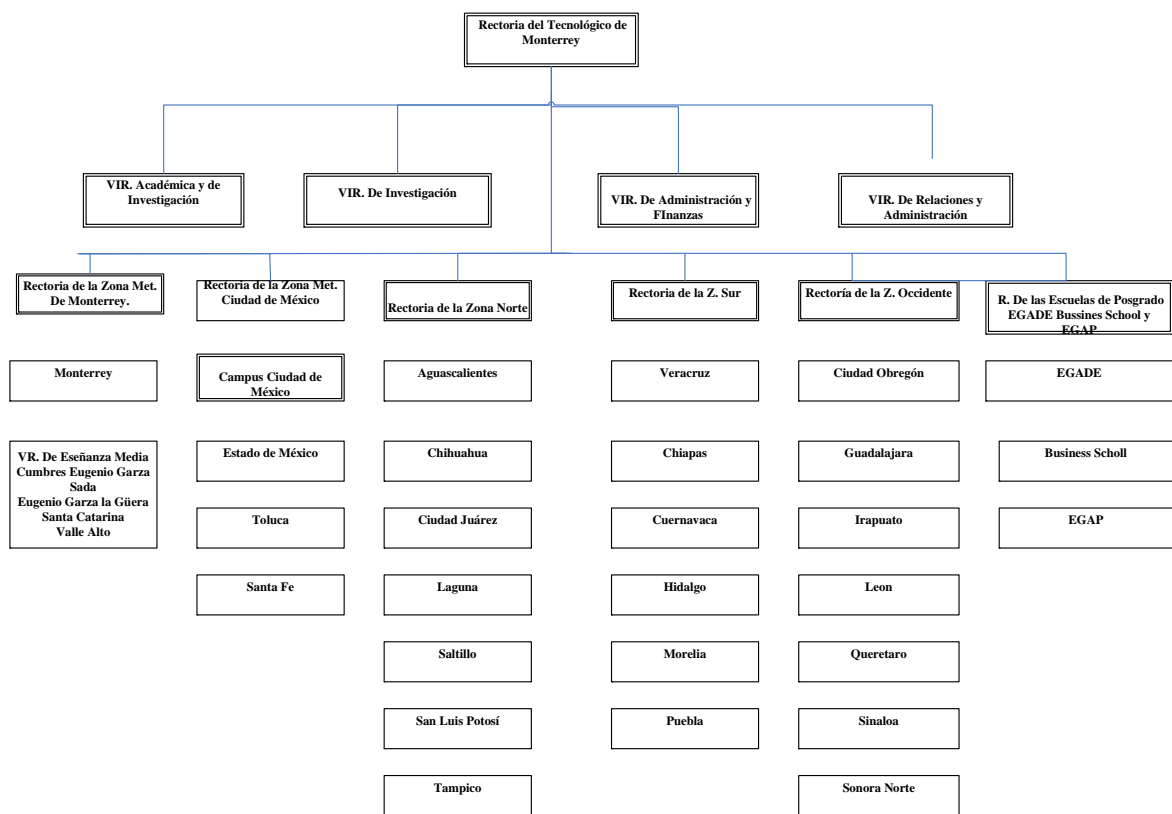


Figura 1 Organigrama del Sistema Tecnológico de Monterrey (Tecnológico de Monterrey, 2011a).

La operatividad del Campus Ciudad de México está constituida por la dirección general, de las cuales dependen las siguientes divisiones:

- División de Preparatoria
- Escuelas de Ciencias de la Salud
- Escuela de Humanidades y Ciencias Sociales
- Escuela de Negocios
- Escuela de Ingeniería y Arquitectura
- Escuela de Graduados en Ingeniería y Arquitectura
- Universidad Virtual y Extensión Académica

Apoyo Académico integrado por las Direcciones de: Biblioteca, Mercadotecnia, Asuntos Estudiantiles, Asuntos Escolares, Servicios Estudiantiles y Dirección de Desarrollo Humano.



Dirección de Apoyo Administrativo: Planta Física y Seguridad, Construcción y Proyectos, Informática, Administración y Finanzas, Apoyo Financiero, Becas y Recursos Humanos

La estructura organizacional del Campus Ciudad de México se refleja en la figura 2.

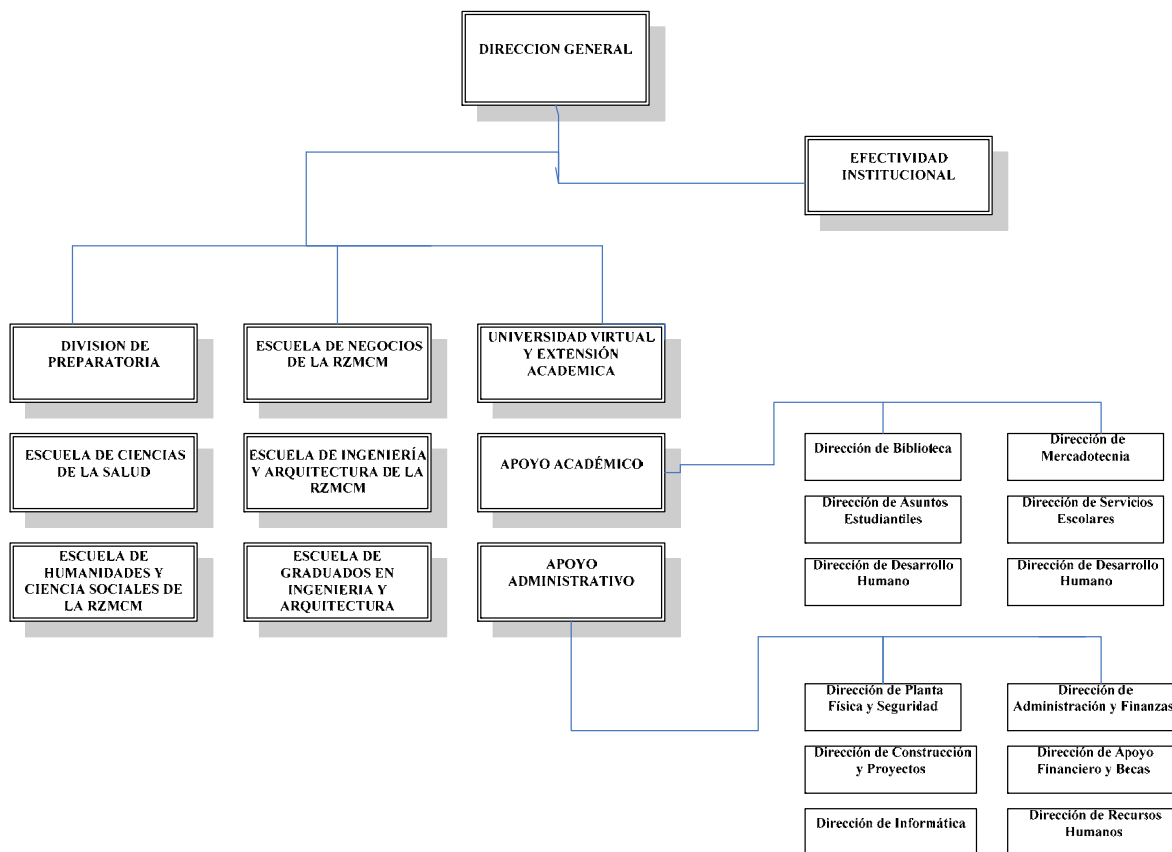


Figura 2. Organigrama del Campus Ciudad de México (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2011d)

### 1.1.5 Programas académicos

El Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, es una institución de educación superior donde se imparte cátedra a estudiantes de preparatoria, profesional y posgrado.

El nivel preparatoria se divide en tres grandes categorías

#### Preparatoria

- Prepa Tec Bilingüe
- Prepa Tec Internacional
- Prepa Tec Multicultural

(Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2009b).

#### Carreras profesionales

El nivel profesional está dividido en cuatro áreas, cada división presenta las carreras que ofrece según su especialidad

#### División de Ciencias Sociales y Humanidades

- Licenciado en Comunicación y Medios Digitales
- Licenciado en Derecho
- Licenciado en Periodismo y Medios de Información
- Licenciado en Ciencia Política
- Licenciado en Relaciones Internacionales
- Licenciado en Psicología Organizacional
- Licenciado en Animación y Arte Digital
- Licenciado en Emprendimiento Cultural y Social
- Licenciado en Derecho y Economía
- Licenciado en Derecho y Ciencia Política
- Licenciado en Derecho y Finanzas

## División de Negocios

- Licenciado en Administración y Estrategias de Negocios
- Licenciado en Administración Financiera
- Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas
- Licenciado en Economía
- Licenciado en Mercadotecnia
- Licenciado en Mercadotecnia y Comunicación
- Licenciado en Negocios Internacionales
- Licenciado en Administración Humano y del Conocimiento
- Licenciado en Creación y Desarrollo de Empresas
- Licenciado en Economía y Finanzas
- Licenciado en Economía y Ciencia Política

## División de Ingeniería y Arquitectura

- Arquitectura
- Licenciado en Diseño Industrial
- Ingeniero Industrial y de Sistemas
- Ingeniero Mecánico Administrador
- Ingeniero Mecánico Electricista
- Ingeniero en Mecatrónica
- Ingeniero en Sistemas Digitales y Robótica
- Ingeniero en Tecnologías Computacionales
- Ingeniero en Telecomunicaciones y Sistemas Electrónicos
- Ingeniero en Negocios y Tecnologías de la Información
- Ingeniero en Desarrollo Sustentable
- Ingeniero en Producción Musical Digital

## División de Ciencias de la Salud

- Ingeniero Biomédico
- Licenciado en Nutrición y Bienestar Integral
- Médico Cirujano
- Ingeniero en Biotecnología (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2009).

## Maestrías y Doctorados

- Maestría en Administración
- Maestría en Finanzas
- Maestría en Mercadotecnia
- Maestría en Economía de Negocios
- Executive Master´s of Business Administration
- Maestría en Administración Pública y Política Pública
- Maestría en Derecho Internacional
- Maestría en Estudio Internacionales
- Maestría en Economía y Política Pública
- Maestría en Análisis Político y Medios de Información
- Maestría en Derecho
- Maestría en Ciencias de la Computación
- Maestría en Ciencias de la Ingeniería
- Maestría en Ingeniería Industrial
- Maestría en Ciencias en Comunicación
- Maestría en Estudios Humanísticos (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2009a)
  
- Doctorado en Derecho de la Sociedad del Conocimiento
- Diplomados y cursos

## **1.2 Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México**

### **1.2.1 Antecedentes**

Originalmente la biblioteca se estableció en aulas 1, segundo piso, posteriormente en el primer piso del edificio de oficinas

El edificio “Rey” fue destinado para la Biblioteca en octubre de 1993, caracterizado por su arquitectura clásica con detalles renacentistas y unas escalinatas voladas. El edificio tiene una dimensión de 8445 metros cuadrados en cinco niveles, 1475 espacios de estudio; en el mezzanine del edificio se ubicaba el Centro de Medios, ahí se operaban los equipos centrales de la red del Campus y un centro de audiovisuales con salas de fotografía, grabación, edición de video, sala de prensa, de radio y televisión. El edificio en un período de 18 años ha sufrido algunas modificaciones. En 2010, la Planta baja se convirtió en el Centro de Innovaciones Financieras (Creativity Room); El mezzanine en oficinas de la Dirección de Informática y Estación de radio del Campus (Concepto Radial) (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 1998).

Por otra parte, el acelerado desarrollo de la tecnología también involucra a las Bibliotecas del Instituto. En 1994, la biblioteca del Campus Ciudad de México inicia su proceso de automatización a través de un outsourcing (Libreros de México, S.A.) para la captura de tarjetas bibliográficas al sistema de automatización para bibliotecas (Dynex) cuyo proveedor fue Macrotec; En 1998 cambia a un nuevo sistema de automatización (Unicornio) distribuido por el mismo proveedor, con una nueva denominación Bitec S.A. de C.V. Cabe mencionar que el proceso de automatización en las bibliotecas del Sistema se produjo de forma separada; Sin embargo en el 2000 el Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey que ya venía utilizando el sistema de automatización Millennium, funge como líder con las demás con el objeto de formar una red Bibliotecas del Sistema. En el 2002 todas las bibliotecas de sistema ya contaban con Millennium desarrollado por la empresa Innovative Interface. Millennium es un sistema robusto, cuenta con varios módulos y se adapta a cualquier tipo de biblioteca (Tecnológico de Monterrey, 2010).

La biblioteca del Campus Ciudad de México, actualmente forma parte de la Red de Bibliotecas del Sistema Tecnológico, regidas por la Dirección de Bibliotecas y posee una colección de 241,074 volúmenes físicamente y más de 430,000 volúmenes electrónicos.

Objetivos:

1. Detectar oportunamente las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo al estado actual de cada disciplina.

Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etcétera) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones.

2. Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la Biblioteca.

3. Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.

4. Promover el uso efectivo y constante de la Biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación.

Misión:

Ofrecer servicios de información de excelencia para la comunidad del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, que permitan desarrollar y contribuir al proceso académico y de investigación, así como promover y difundir el desarrollo de la cultura a través de los diferentes espacios y servicios disponibles.

Visión:

En el año 2015 la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, se posicionará dentro de las mejores a nivel nacional por la calidad de sus servicios de información, consolidándose como un centro cultural de aprendizaje e investigación, apoyando la generación de conocimientos para el desarrollo científico, artístico y social de su comunidad (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010k).

## **1.2.2 Organización**

La biblioteca del Instituto Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México tiene una estructura organizacional integrada por una dirección y cuatro coordinaciones que dirigen el funcionamiento de la biblioteca.

La Coordinación de Procesos Técnicos, es la responsable de catalogar y clasificar todos los materiales entregados por la coordinación de adquisiciones para poner a disposición de los usuarios a la brevedad posible.

Coordinación de Atención a Usuarios, satisfará las necesidades de información de los usuarios, con servicios de calidad en cada área establecida.

Coordinación de Vínculo Académico y Difusión (Biblioteca Digital), tiene la función de promover la cultura, uso y manejo de la información para beneficio de la comunidad académica y de investigación del campus; a la formación usuarios, servicio de referencia, administración de los recursos electrónicos, comunicación y difusión de la biblioteca.

La Coordinación de adquisiciones, es la responsable de adquirir y desarrollar la bibliografía necesaria que sustenta los programas académicos y de investigación del Instituto, ver figura 3.

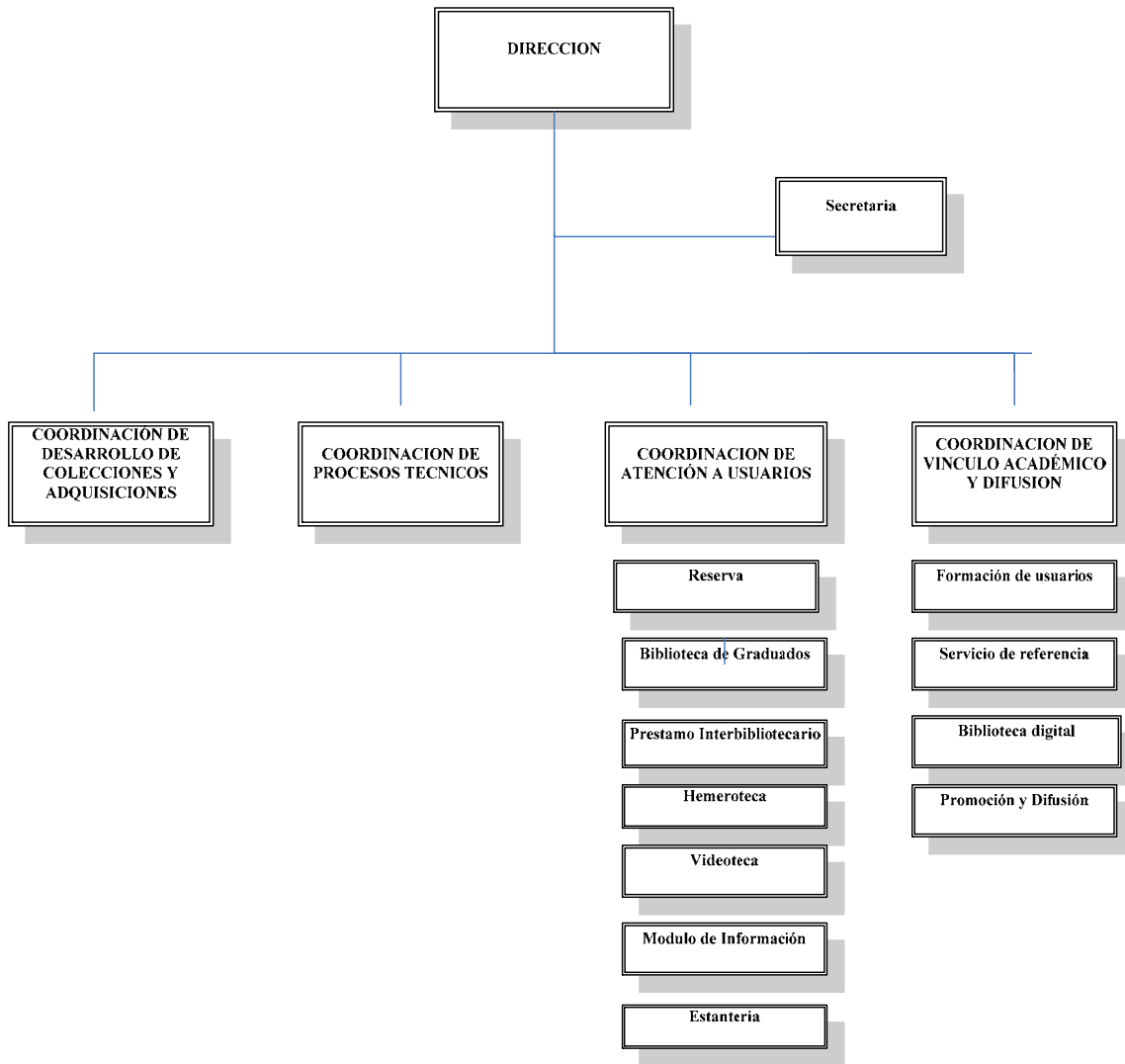


Figura 3. Organigrama de la Biblioteca, Campus Ciudad de México, 2011 (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2011b).

### 1.2.3 Acervo

La biblioteca cuenta con 200,000 volúmenes en formato impreso y electrónico y posee diferentes colecciones distribuidas en toda la biblioteca de acuerdo con el sistema de clasificación de la Library of Congress.



### Colección general

Está integrada por diversas áreas del conocimiento humano, es decir, biología, psicología, historia, arte, química, arquitectura, etcétera, ordenadas por el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington representado por letras y números. La clasificación es asignada según el área temática de cada obra. Esta colección se encuentra distribuida en los tres pisos de la biblioteca (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010b).

El fondo cultural reúne obras de filosofía, literatura, pintura, escultura, música y arte en general. Es un espacio creado para fomentar el hábito a la lectura (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010b).

### Reserva

Son reservados los materiales de gran demanda, en su mayoría, sugerido por profesores como bibliografía básica que respalda los programas de estudio; su préstamo está restringido a 3 horas solamente, sin renovación y se ubican en el primer piso (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010g).

### Consulta

Aquí se localizan obras de referencia como: diccionarios, enciclopedias, almanaques, atlas, anuarios, entre otros, su consulta solo es en sala y se ubican en el primer piso (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010a).

### Videoteca

Integrada por una variedad de videodiscos, audiolibros: documentales, videos de entretenimiento y estudio, conferencias transmitidas y grabadas por universidad virtual, ubicada en el primer piso de biblioteca (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010j).

### Mapas

Colección de mapas, ubicados en el primer piso de biblioteca, se consultan solo en sala (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010e).

### Memoria institucional

Está conformada por la producción intelectual del Campus Ciudad de México; las obras de memoria institucional son escritas por profesores, investigadores, las temáticas son diversas, según la especialidad de cada autor, coautor, coordinador. Se ubican en el primer

piso de la biblioteca, su préstamo es restringido, sólo en casos excepcionales son prestados, debido a que en la colección general debe existir por lo menos otro ejemplar sin restricciones de préstamo (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010f).

#### Tesis

Las tesis son trabajos de investigación realizados por alumnos de posgrado de las Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública, Escuela de Graduados en Ingeniería y Arquitectura; También son integrados los trabajos de la División de Ingeniería y en menor cantidad se integran las tesis donadas por otras instituciones cuando tratan temáticas relacionadas con los programas académicos del Campus. Se ubica en el primer piso de biblioteca (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010h).

#### Test psicométricos

Colección de pruebas psicométricas para evaluar aspectos diversos del ser humano, se ubican en el primer piso y su consulta solo es en sala. Los test psicométricos son sets completos que por sus características son fáciles de extraviarse (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010i).

#### Bases de datos

Bases de datos, multidisciplinario en formato CD se ubican en el primer piso y solo se prestan por tres días (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2011).

#### Material complementario

Son complemento de una obra mayor en presentación de diversa índole: CD-ROM, videodiscos, disquetes, Videos formato VHS, folletos, etcétera. Se ubican el primer piso y su préstamo es igual que la obra mayor.

#### Hemeroteca

Colección integrada por publicaciones periódicas multidisciplinaria en formato impreso, 73 internacionales, 136 nacionales; También periódicos, diez nacionales y cinco internacionales, se ubica en el segundo piso, supeditada a un préstamo por tres días (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2010d).

### Biblioteca digital del Campus

La biblioteca digital del Campus, cuenta con una colección en diferentes áreas temáticas 430,889 volúmenes entre bases de datos en CD-ROM locales, en línea e e-books, artículos de revistas en texto completo, el uso de esta colección solo es para usuarios del Campus (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2011c).

### Biblioteca digital del Sistema

La biblioteca digital del sistema cuenta con 461 mil volúmenes electrónicos; 56 bases de datos multidisciplinarias, 53,000 revistas especializadas en texto completo y más de 9,000 e-books, este acervo digital electrónica puede ser consultado por los usuarios desde sus Campus a través de la red de servicio de préstamo entre campus; Sus áreas temáticas son: Humanidades, Ciencias sociales, educación y derecho; Medicina y ciencias de la salud; Ingeniería computación y arquitectura; multidisciplinaria; Administración, comercio, economía y finanzas; Obras generales y referencia (Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2011c).

## 1.2.4 Servicios

- Préstamos
- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Interbibliotecario, la biblioteca del campus tiene convenios con bibliotecas metropolitanas, nacionales e internacionales y del sistema.
- Material de reserva
- Autopréstamo
- Consulta de catálogo en línea
- Renovación, presencial, en línea y por teléfono
- Reserva de material, presencial o en línea
- Préstamo de cabinas
- Reserva de cubículos de estudio

Consulta y servicio de referencia esta función compete al Centro de Asesoría, orienta al usuario en la búsqueda y recuperación de información, impresa o electrónica.

Formación de usuarios, la Biblioteca del Campus Ciudad de México cuenta con un programa de Formación de Usuarios, basado en las normas para el desarrollo de Competencias en el Acceso y Uso de Información según lo establecido por la Association of College and Research Libraries (ACRL).

El Programa de Formación de Usuarios se realiza a través de visitas y talleres que imparte el personal del Centro de Asesorías bajo las siguientes modalidades:

- Visitas guiadas que proporcionan una visión general de los recursos y servicio con los que cuenta la biblioteca del campus
- Talleres introductorios dirigidos a alumnos de primer ingreso, su objetivo es presentar de forma sencilla la estructura y funcionamiento de la biblioteca.
- Talleres especializados
- Talleres especializados en el uso de los recursos de información en las diferentes áreas<sup>1</sup> Humanidades, Negocios, Ciencias de la Salud e Ingeniería.
- Asignación del NIP, los usuarios de la biblioteca vigentes deben pasar al módulo de orientación para que se les asigne la clave de identificación personal, con ella podrán usar el servicio de autopréstamo, renovar libros en línea, Ingresar a biblioteca digital para realizar búsquedas de información, solicitar bibliografía a través del catálogo electrónico. También se puede adquirir el NIP a través de la página de biblioteca.

#### Solicitudes bibliográficas

Este servicio puede realizarse a través de la página de biblioteca para sugerir nuevas adquisiciones, o directamente en el Departamento de Adquisiciones (Documento interno de la biblioteca).

---

<sup>1</sup> Véase Bibliotecas, servicio a usuarios , Normas <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/form.html>

### 1.2.5 Usuarios

Son usuarios internos, aquellos alumnos inscritos vigentes quienes formen parte de algunos de las niveles académicos: preparatoria, profesional, posgrado; también los son el personal administrativo y el profesorado.

Son usuarios de la biblioteca los egresados del Tecnológico de Monterrey

Usuarios externos son considerados en esta modalidad los usuarios que cursan un diplomado, visitantes e investigadores externos.

Cada tipo de usuario debe apegarse a las políticas y reglamentos de biblioteca para hacer uso de sus servicios.

### 1.2.5 Personal

Personal de la biblioteca de acuerdo con su área o departamento, puesto, profesión y nivel académico.

Áreas	Puesto	Profesión	Nivel académico	No. Personas
Dirección	Directora		Doctorado	1
	Secretaria	Carrera comercial	Técnico	1
Procesos Técnicos	Coordinación	Bibliotecología	Maestría	1
	Catalogadoras	Bibliotecología	Pasantes	2
	Auxiliar	Bibliotecología	Técnico	1
Atención a Usuarios	Coordinación	Bibliotecología	Maestría	1
Reserva	Responsable	Ingeniería	Ingeniero	1
Hemeroteca	Responsable	Bibliotecología	Licenciatura	1
Videoteca	Responsable	Bibliotecología	Pasante	1
Colección de Graduados	Responsable	Bibliotecología	Estudiante	1
Estantería	Intercaladores		Preparatoria	2

	Intercaladores	Computación	Estudiante de Ingeniería	1
Módulo de orientación	Orientadora		Preparatoria	2
	Orientadora	Bibliotecología	Estudiante	1
D. C. y Adquisiciones	Asistente	Bibliotecología	Licenciado	1
	Coordinador		Pasante	1
Vínculo académico y comunicación	Coordinador	Bibliotecología	Pasante	1
	Asesores	Bibliotecología	Licenciado	1
	Asesores	Pedagogía	Pasante	1

Cuadro 1. Personal de la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, CCM.

## **2. Los servicios bibliotecarios en la biblioteca universitaria**

### **2.1 Biblioteca universitaria**

El surgimiento de las primeras universidades en su contexto civil se remonta a finales de la Edad Media en Bolonia, Italia y París que integraban una estructura de grados académicos, maestros y estudiantes. Actualmente la universidad es la institución donde se imparte educación superior, se divide en diferentes facultades o escuelas especializadas. Su misión primordial es la creación y transmisión del conocimiento, así como la investigación; la formación humana integral de profesionales, con una comprometida participación en el desarrollo del país; Promover la cultura. También pueden ser de índole estatal o privada, su máxima autoridad es el rector (*Diccionario de ciencias de la educación*, 1995). Las universidades deben ser coherentes con las exigencias del país del cual forman parte y con su entorno del momento, es decir, en lo social, político, económico, tecnológico.

Las universidades o instituciones de enseñanza superior están sujetas a cambios requeridos por las necesidades suscitadas en su entorno social, político, económico, tecnológico del país del cual forma parte. El cumplimiento de sus funciones como institución de enseñanza superior y proveedora de talento intelectual, depende en gran medida del papel que juega la biblioteca como parte integrante de la misma. La biblioteca como depositaria y conservadora de información. En el proceso de enseñanza-aprendizaje entre maestros y alumnos la transmisión y conservación del conocimiento a través del libro, luego entonces los libros son parte integral del material de una biblioteca universitaria y de igual manera la información es requerida para llevar a cabo los trabajos de investigación; el resultado final se publica en cualquier soporte y forman parte de la colección de la biblioteca. También es responsable de elevar el nivel cultural, para ello organiza y divulga diversos eventos.

Algunas definiciones de biblioteca universitaria

“Biblioteca 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” (*Glosario ALA*, 1988, p. 146).

“La biblioteca es el corazón de una Universidad. Ocupa el lugar central básico, como un recurso que sirve a todas las funciones de una universidad enseñanza e investigación, creación de un nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente y del pasado” (Thompson, 1990, p. 20).

“La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad ó Institución en su conjunto” (Orera Orera, L. 2010 p. 47).

La biblioteca sirve para conservar el conocimiento, difundirlo entre los componentes de una misma generación y transmitirlo a las siguientes. Las universitarias apoyan los programas de docencia e investigación de la institución de la que forman parte. Para ello la biblioteca selecciona, adquiere, organiza, almacena promueve, interpreta, presta, reproduce controla en incluso descarta material (Garza Mercado, 1977, p. 17).

De acuerdo con las definiciones sobre biblioteca universitaria, arriba citadas por algunos autores, están encaminadas a cumplir con los objetivos de la Universidad ya que se deben a ellas, son depositarias de información con el propósito de conservar, transmitir conocimiento, a través de la adquisición, organización y conservación de sus materiales. Es responsabilidad de la biblioteca satisfacer las necesidades de información de su comunidad de acuerdo con los programas académicos de ésta y de información especializada para llevar a cabo los trabajos de investigación en las diferentes disciplinas. También es responsabilidad de la biblioteca formar a sus usuarios en el uso de los recursos disponibles para la localización de la información. Como promotora de la cultura organiza actividades (conferencias, exposiciones, talleres, etcétera). El papel de la biblioteca dentro de la universidad es fundamental, indispensable en el proceso de enseñanza aprendizaje porque es la proveedora de información, participa como educadora en la formación de usuarios en el uso de los recursos disponibles en biblioteca para la búsqueda y localización de la información.

En lo que se refiere a la organización de la biblioteca universitaria puede dividirse en dos áreas principales, como lo plantea Garza Mercado (1977): procesos técnicos y servicios al público, a su vez cada categoría se divide en secciones según las funciones a desempeñar. También tienen la opción de centralizar o descentralizar la administración de



las bibliotecas, los procesos técnicos y servicios al público, cada una representa ventajas y desventajas. Las bibliotecas modernas ofrecen la oportunidad de establecer una biblioteca central por campus, considerando la expansión, distribución mejor de los espacios, contar con el mejor personal, también apoyar a las bibliotecas de las facultades, la biblioteca central tendría la oportunidad de ofrecer una gran colección para los trabajos de investigación y organizar el sistema bibliotecario.

La biblioteca universitaria es una institución de servicio, su calidad se verá reflejada a través de la eficiencia de su personal. El personal de la biblioteca universitaria generalmente presenta una organización de manera jerárquica, a la cabeza el director le continúa los bibliotecarios titulados y en la parte baja los auxiliares de biblioteca. El director es el responsable de proyectos y planes, coordinación y organización general ; los jefes de departamento (Procesos Técnicos, Adquisiciones, Servicios al público, Colecciones especiales) y al final se encuentra el personal auxiliar quienes realizan funciones rutinarias y administrativas, es responsabilidad del director seleccionar al personal más apropiado, según el puesto y las funciones a desempeñar (Thompson, 1990).

El personal profesional requiere de conocimientos fundamentales, tales como: a) Los objetivos y funciones de la biblioteca como instrumento de información, instrucción, educación, investigación y difusión de la cultura; b) Los principios; las técnicas y las prácticas de identificación, selección, organización y evaluación de bibliotecas; c) Los principios, técnicas y prácticas de identificación, selección, organización, almacenamiento, interpretación, promoción y difusión de materiales y contenidos.

La selección y adquisición de los materiales que conforman el acervo de las bibliotecas universitarias depende en gran medida de las necesidades de información de los alumnos, profesores e investigadores principalmente.

Tipos de material que debe contemplar una biblioteca universitaria (Thompson, 1990).

#### Textos para estudiantes

- Libros publicados recientemente
- Series
- Revistas

- Libros raros y manuscritos
- Diarios
- Mapas
- Partituras
- Microfilms
- Películas
- Videograbaciones
- Música grabada en cintas o discos
- Bases de datos
- CD-ROM
- Tesis

Los fondos bibliográficos de las bibliotecas universitarias respaldan los programas académicos de las diversas carreras que se imparten en las instituciones de la cual forman parte.

La planeación del edificio para una biblioteca universitaria compete a diferentes especialistas como arquitectos, ingenieros, bibliotecarios entre otros. La asignación y distribución de los espacios necesarios para una biblioteca universitaria, según (Domínguez Martínez, 2001). Vestíbulos o entrada y recepción; Depósitos espacios donde se albergan las colecciones que pueden ser de acceso abierto o cerrado y diversos tipos de materiales; Áreas internas de trabajo, Procesos técnicos, Adquisiciones, Oficinas; Áreas de servicio al público: Sala de lectura, Salas de investigación, Área de servicios de préstamo, Área de información y referencia, Hemeroteca, Sala de reuniones y de formación, Mediateca y salas especializadas (fonotecas, videotecas, recursos audiovisuales), Salas de trabajo en grupo, Salas de exposiciones; Aulas de informática, salas de audiovisuales, laboratorios de idiomas, salas para teleconferencias; Áreas de comunicación y tránsito (escaleras, elevadores, pasillos, salidas de emergencia); Otros espacios, Taller de restauración, Taller de encuadernación, Taller de microfilmación o digitalización) ; Instalaciones auxiliares (aseso, guardarropa) Cafetería muy cercana a la biblioteca nunca en su interior. Por otra parte en los que se refiere a mobiliario y equipo tomar en cuenta la ergonomía, estética, costo. También es importante considerar los aspectos ambientales: iluminación natural y

artificial, adecuada ventilación a través de un sistema de aire acondicionado y ventilación natural por medio de ventanas; calefacción, aislamiento acústico y térmico para lograr un ambiente acogedor; Instalaciones y equipos de seguridad (extintores, detectores de humo, puertas corta-fuegos, etcétera). Las instalaciones de una biblioteca universitaria debe ser funcional, agradable y confortable; espacios amplios susceptibles de crecimiento; fácil comunicación y accesibilidad; flexibilidad y versatilidad en la utilización de los espacios; comodidad y tranquilidad.

## **2.2 Servicios bibliotecarios en la biblioteca universitaria**

La biblioteca universitaria debe ofrecer servicios de calidad a sus usuarios. Las normas ABIESI plantean una serie de servicios con los que debe cumplir la biblioteca universitaria.

- a) Horario ininterrumpido durante un mínimo de doce horas diarias de lunes a viernes y 6 horas los sábados.
- b) Servicios de información y consulta
- c) Servicios de préstamo interno y a domicilio a los usuarios (alumnos, profesores, administrativos)
- d) Acceso a los recursos de la biblioteca, con las restricciones necesarias.
- e) Asesoría respecto al uso de la biblioteca y sus recursos
- f) Cubículos para pasantes, profesores e investigadores
- g) Orientación sobre el uso de la biblioteca principalmente para alumnos de primer ingreso
- h) Préstamo inter- bibliotecario y foto duplicación de documentos
- i) Servicios abiertos a estudiantes universitarios e investigadores no conectados con la universidad, con la única restricción del préstamo a domicilio
- j) Programas de adquisición cooperativa con otras bibliotecas.

Los servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias varían en función de sus recursos económicos, materiales y las necesidades de sus usuarios. Sin embargo existen servicios básicos que debe otorgar toda biblioteca universitaria como es el servicio de préstamo.

Las bibliotecas universitarias han sido creadas para ofrecer servicios de información y considerando sus funciones como apoyo a la formación a la investigación y a la docencia, encaminadas a proveer información que requieran la comunidad universitaria. Sus servicios estarán dirigidos a estudiantes, profesores, investigadores y demás miembros de la comunidad universitaria, pero también usuario externos. Las bibliotecas universitarias españolas de acuerdo a las normas REBIUN deben ofrecer los siguientes servicios, así lo plantea (Merlo Vega, 2005).

- a) Consulta de documentos
- b) Acceso al documento
- c) Reprografía y reproducción
- d) Formación de colecciones
- e) Información bibliográfica
- f) Acceso a las colecciones electrónicas
- g) Biblioteca digital
- h) Atención al estudiante
- i) Préstamo de documentos
- j) Equipos e instalaciones
- k) Formación de usuarios
- l) Actualización bibliográfica
- m) Referencia
- n) Acceso a recursos externos
- o) Apoyo a la docencia
- p) Extensión cultural

### 2.2.1 Servicios de préstamo

Los servicios de circulación o préstamo son: “

Actividades relacionadas con el préstamo y la devolución de documentos prestados por una biblioteca para su utilización en el exterior. En este servicio se incluye el préstamo de documentos de colecciones especiales y reservadas ; mantenimiento de los registros de préstamo, la reunión y revisión de los retrasados en la devolución de los libros , la renovación de préstamos, la colocación de libros devueltos, el mantenimiento del depósito.” (Glosario ALA, 1988, p.65).

La definición de Domingo Bounocore para circulación es:

El proceso de movimientos de los libros de una biblioteca que se facilitan a los usuarios de la misma, en carácter de préstamo, para ser leídos a domicilio. Esta actividad recíproca entre la biblioteca y los prestatarios presupone un organización interna de controlar para asegurar la entrega y devolución de los volúmenes; esto es un sistema dado que registra las operaciones de cargo y descarga a fin de evitar extravíos y demoras en los plazos. (Bounocore, 1976, p. 125).

El servicio de circulación, también es llamado servicios al público el cual el Glosario ALA (1988, p. 65) lo define como:

Actividades y operaciones bibliotecarias que extrañan el contacto directo y regular entre el personal de la biblioteca y los usuarios incluyendo el servicio de circulación, el de información, el de reprografía y otros de carácter similar, en la práctica se amplía la expresión para incluir, el desarrollo de la colección y la evaluación de actividades

El área de circulación es responsable de los préstamos a domicilio, las devoluciones, y los préstamos en sala, como es el caso de los materiales en reserva y las aclaraciones relacionadas con los mismos. Esta área es de primordial importancia dentro de los servicios de la biblioteca universitaria; también de ella depende la imagen que se forme el usuario

respecto a la calidad de los servicios que se brindan. Es un área en constante movimiento la eficacia y rapidez con que se proporcione este servicio depende de la organización del bibliotecario, es imprescindible una actitud positiva de servicio. Entre los objetivos del área de circulación es brindar un servicio con una actitud cordial, amable, positiva; satisfacer las necesidades de información de los usuarios, brindar un servicio al mayor número de usuarios en un corto tiempo.

Como podemos observar en los párrafos anteriores dentro de las actividades que se llevan a cabo en el área de circulación, uno muy importante es el préstamo de materiales:

- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario

El primero conocido como préstamo en sala o interno, es el préstamo que el usuario solicita en el área de circulación, el cual se le prestara por un tiempo determinado para ser consultado en la sala de lectura o cualquier otro lugar del interior de la biblioteca.

El préstamo a domicilio “Consiste en la autorización que se otorga a los usuarios para llevar fuera de biblioteca los libros de su interés. a fin de leerlos en el momento y lugar que lo deseen” (Solis Valdespino, 1999).

Préstamo interbibliotecario, es el servicio por el que una biblioteca consigue de otros centros la documentación o material que necesitan sus usuarios y que no está disponible en su colección, los materiales pueden ser variados desde un libro, copias de un artículo de revista, documento electrónico, etcétera (Calderón Rececho, 2001). La transacción se realiza entre bibliotecas, sin la intervención del usuario. Las bibliotecas establecen convenios con instituciones nacionales, internacionales que les permita el intercambio de información al menor costo.

La Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación se ha dado a la tarea de establecer las normas mencionadas con el objeto de orientar a los responsables de los servicios bibliotecarios en instituciones de enseñanza superior. Desde luego que los servicios de una biblioteca universitaria a otra pueden variar,

según las necesidades de los usuarios; así como sus reglamentos y políticas adoptadas por la misma.

“Renovación de préstamo. Acto de ampliar una operación de circulación durante algún tiempo más del período original del préstamo” (Glosario ALA, 1988, p. 291).

“Cargar de nuevo un libro al mismo prestatario, una vez que ha vencido el plazo de préstamo” (Bounocore, Domingo, 1976, p. 371).

El servicio de renovación de materiales no es otra cosa más que ampliar el período de préstamo al usuario que así lo solicite; desde luego que la renovación estará apegada a las políticas internas de la biblioteca. Por ejemplo si un usuario previamente ha apartado el material, es decir esta en lista de espera para que el libro se pueda prestar, en estos casos, el usuario que devuelva un libro apartado por otro usuario. El bibliotecario no podrá renovar el préstamo del material.

Es responsabilidad de la biblioteca establecer políticas de préstamo para determinar cuántas veces un usuario puede renovar consecutivamente un material.

Otra de las funciones primordiales respecto al servicio de circulación es la devolución de los materiales

La devolución de los materiales que posee el usuario en calidad de préstamo, generalmente se lleva a cabo en el mostrador, concierne al bibliotecario quien recibe los materiales y lleva a cabo la devolución realizar lo siguiente:

- Revisar físicamente los materiales, a fin de detectar alguna mutilación o cualquier daño que pudieran sufrir los materiales y que resultará como responsable el usuario en cuestión
- Verificar la fecha de devolución para tener la certeza que el material ha sido devuelto a tiempo, de lo contrario se procederá conforme a reglamento interno de la biblioteca.
- Verificar al momento de hacer la devolución si el material ha sido apartado por otro usuario, en este caso el material deberá integrarse en los materiales apartados.
- Poner el sello de devuelto en la papeleta que lleva el libro.

Si la biblioteca cuenta con un sistema automatizado, la devolución es más sencilla, porque en automático al momento de la transacción en la pantalla indica las condiciones de la devolución. Otra forma de devolución es a través del buzón colocados en lugares estratégicos.

Buzón (de devolución de libros). “Receptáculo con una ranura o en la parte inferior de un canal de transporte de libros donde los lectores pueden devolver el material bibliotecario que han tenido en préstamo, principalmente cuando la biblioteca está cerrada.” (Glosario ALA, 1988, p. 120). Este mobiliario está instalado en un lugar estratégico de la biblioteca generalmente es la entrada a la biblioteca; esto le permite al usuario hacer la devolución en el buzón sin necesidad de llegar al mostrador. El bibliotecario una vez que recoge los libros del buzón procede hacer la devolución de los materiales con un procedimiento semejante al anterior.

En un sistema automatizado de circulación, es posible que el usuario haga un apartado en línea, es decir, se ponga en lista de espera para que se le preste el material requerido y que en esos momentos otro usuario lo tiene en calidad de préstamo. Al momento de realizar la devolución del material el bibliotecario se percatará del apartado y deberá separarlo en un lugar especial. Desde luego el usuario que hace la devolución no puede solicitar una renovación ni el libro podrá ser prestado a otro usuario que no sea el primero en la lista de espera.

### **2.2.2 El servicio de autopréstamo**

Actualmente las bibliotecas se sitúan en un entorno académico en evolución acelerada determinada principalmente por el desarrollo de la tecnología y modifica el proceso de las actividades rutinarias permitiendo al usuario su intervención directa haciendo uso de un dispositivo diseñando de tal forma que no requiera la intervención del personal para prestarse un libro, por los que contribuye a agilizar los procesos. El servicio de autopréstamo debe ser creíble, disponible, útil y fácil de instalar. El servicio de autopréstamo realiza transacciones de préstamo, devolución, reserva, renovación



automática de libros por el propio usuario, lo que anteriormente en un sistema no informático requería la intervención del personal. Este servicio permite reestructurar las funciones del bibliotecario y las relaciones con el usuario porque son más fluidas. Contar con un servicio de autopréstamo no significa que el personal sea sustituido por una máquina. Los usuarios aprecian las transacciones proporcionadas por el autoservicio, pero tiene derecho a exigir que sea correcto y eficiente. Se trata de ofrecerles un servicio que sean capaces de usar técnicamente y que les dé suficiente autonomía en un entorno de escucha constante, por parte del personal, de sus necesidades o reacciones. Sería deseable que el usuario reconozca este tipo de atenciones por parte del personal y de esta forma se consiga renovar su confianza respondiendo a sus preguntas y duda acerca del servicio. “Un servicio que funciona las 24 horas del día durante todo el año en un entorno amable y el usuario se maneja sólo” (Berbes Cardós, 2001, p. 456)

Características físicas del equipo de autopréstamo (figura 4).

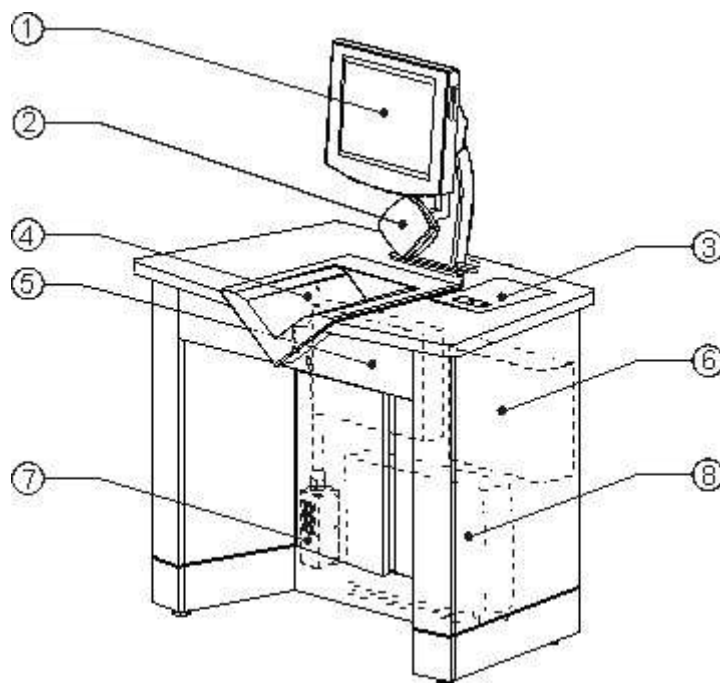


Figura 4. Equipo de autopréstamo

1. Pantalla táctil a color
2. Escáner de códigos de barras
3. Impresora de recibos
4. Soporte en V
5. Caja de interconexión dentro del mueble
6. Caja de campo magnético dentro del mueble
7. Conector de aparatos dentro del mueble
8. Computadora dentro del mueble (3M, 2011).

#### Proceso de operación.

El usuario coloca su credencial o tarjeta de la biblioteca en el área marcada a manera que el scanner pueda identificar.

1. Si el usuario es aprobado por el sistema, en la pantalla del equipo le indica cómo debe colocar el material que desea auto prestarse.
2. Desensibiliza el material
3. Le imprime un recibo con las fechas de préstamo y devolución del material.

El sistema de autopréstamo o “selcheck” permite a los usuarios prestarse ellos mismos los libros, sin comprometer la seguridad de la biblioteca.

El equipo de autopréstamo es compatible con los sistemas de automatización de bibliotecas, identifica cualquier discrepancia al momento de la operación, realiza funciones de préstamo, renovación y devolución; permite la presentación de gráficos y cronometrajes en la presentación de los mensajes, recupera estadísticas referentes al uso; emite un tono el cual indica que el código de barras ha sido leído con éxito; En caso de algún error detectado en el transcurso de los procesos, la pantalla muestra un mensaje de error y un mensaje “pasar al mostrador.” Si el proceso tiene éxito emite un tono verificador de exploración audible. El autoservicio realiza transacciones de préstamo, renovación y devolución

automática de libros realizadas por el propio usuario; en caso de algún problema presentado durante la operación el usuario deberá acudir al bibliotecario.

Es necesario mantener el equipo de autopréstamo en excelentes condiciones para que permita llevar a cabo con éxito las diferentes operaciones a los usuarios.

Proceso de operación.

Préstamo

El usuario coloca su credencial o tarjeta de la biblioteca en el área marcada a manera que el código de barras coincida con la línea roja del escáner

Una vez que el escáner ha leído el código, el usuario retira la credencial, mientras el sistema de autopréstamo comprueba su registro en el módulo de circulación.

En la pantalla aparece una animación indica que el usuario debe colocar el código de barras del material en cuestión bajo la línea roja del escáner o puede cancelar la operación, pulsando el botón cancelar.

Una vez colocado el libro y leído el código de barras, la máquina emite un sonido donde indica que el libro ha sido prestado y desmagnetizado.

El equipo indica que se retire el material del soporte en V, si el usuario quiere realizarse más préstamos debe repetir esta última operación.

Una vez terminada esta transacción el usuario debe oprimir el botón finalizar y el equipo le extenderá un recibo que contiene los títulos prestados, la fecha de préstamo y devolución.

Devolución.

Si el usuario va a devolver material, debe pulsar el botón devolver, coloca el libro a manera que el código de barras quede en la línea roja del escáner, cuando la máquina emita un sonido, significa que ya se llevó a cabo la devolución, el usuario debe colocar el libro en el carrito, deberá repetir esta última operación si desea devolver más libros; Al finalizar oprime el botón finalizar y la máquina imprime un recibo con los títulos devueltos. Es importante que el usuario conserve su comprobante por cualquier aclaración necesaria.

Si la sesión ha estado inactiva y el ejemplar no ha sido procesado, vuelva a colocar el último documento: El equipo del servicio de autopréstamo emite mensajes como:

- La impresora no tiene papel; Vaya al mostrador de préstamo para obtener su recibo.
- Fuera de servicio; Por favor lleve los documentos al mostrador de préstamo.
- El equipo de autopréstamo no puede comunicarse con el módulo de circulación

#### Mensajes de préstamo

- El código de barras del usuario no es correcto, no se encuentra en la base de datos o esta duplicado
- Credencial no válida; Por favor diríjase al mostrador de préstamo
- Credencial de biblioteca no encontrado.
- El usuario está bloqueado, credencial no válida; Por favor diríjase al mostrador de préstamo.
- El registro del usuario está en uso por el sistema, credencial no valida; diríjase al mostrador de préstamo
- Registro de usuario temporalmente inactivo
- El código de barras del ejemplar no es correcto o no se encuentra en el catálogo
- Este documento no se puede prestar, Por favor, llévelo al mostrador de préstamo.
- Ejemplar no encontrado, el código de barras del ejemplar no ha sido leído correctamente.
- El usuario ha llegado al límite de préstamos que puede realizar, este documento no se puede prestar; favor de llevarlo al mostrador de préstamos.
- El registro del ejemplar está en uso por el sistema, Por favor llévelo al mostrador de préstamo
- Este documento no se puede prestar, por favor llévelo al mostrador de préstamo
- No se puede renovar este ejemplar.
- Ejemplar reservado por otra persona; Este documento no se puede prestar, Por favor, llévelo al mostrador de préstamo

## Mensajes de devolución

- Un usuario intenta devolver un documento que ha sido reservado por otro usuario
- El documento no ha sido devuelto. Por favor, llévelo al mostrador de préstamo
- Se intenta devolver un ejemplar que no está prestado, El documento no ha sido devuelto. Por favor, llévelo al mostrador de préstamo
- Un usuario intenta devolver un documento con demora; El documento no ha sido devuelto, llévelo al mostrador de préstamo (3M, 2011).

Para que el equipo de autopréstamo pueda realizar las operaciones de préstamo, devolución, consulta de estatus del usuario, debe configurarse con el módulo de circulación según el sistema adoptado por la biblioteca, en este caso (Millennium); el administrador o persona responsable de dicha función corresponde llevar a cabo las operaciones necesarias para que el equipo funcione perfectamente. También puede realizar funciones de préstamo y devolución de audiovisuales; sí se programa el equipo para el préstamo de audiovisuales registra el préstamo pero no desactiva el material porque se dañan. Algunas bibliotecas como es el caso de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, sólo opera funciones de préstamo de libros. Permite la renovación si así lo decide la biblioteca, siempre y cuando el usuario tenga el ejemplar al momento de la renovación

El equipo de autopréstamo también permite obtener informes de las transacciones que se lleven a cabo: como ejemplares prestados, ejemplares rechazados por algún problema, se pueden obtener por día, por mes y por año. Así como informes de usuarios que el sistema de autopréstamo desea bloquear por alguna irregularidad; Usuarios validados correctamente; También proporciona gráficas con el número total de usuarios que utilizaron el autopréstamo, el día y la hora (3M, 2011).



Figura 5. Equipo de autopréstamo Serie V. *3M México*

- Monitor de alta resolución 15'381 mm en diagonal, pantalla plana, pantalla LCD Touch screen.
- Impresora Ithaca modelo 1 therm 280 (1.59 cm x 21.6 cm x14.9 cm.; térmica en quiosco o mostrador; Usa rodillo de tamaño estándar de papel para impresión, es rápida y de carga facil.
- El escáner lee casi todas las posiciones y orientaciones de códigos de barras.
- El equipo tiene un peso aproximado de 169 kg (3M México. Sistemas de autoservicio, 2012)
- El equipo utiliza alarmas magnéticas tattle-tape.
- Es un equipo muy fácil y práctico manejo, el tiempo de operación es cuestión de segundos.

### **3. Evaluación del servicio de autopréstamo en la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México.**

#### **3.1 Introducción**

Las bibliotecas universitarias actuales se ven envueltas en el desarrollo de las nuevas tecnologías, hoy existentes y que día a día se van perfeccionando. Las innovaciones tecnológicas permiten a las bibliotecas ofrecer nuevos y mejores servicios a los usuarios de las mismas; sin embargo es de vital importancia evaluar los servicios para determinar la calidad de los mismos. Según el método a seguir, la investigación puede ser cuantitativa o cualitativa, mediante la observación directa, protocolos verbales, entre otros que nos permitan detectar el grado de calidad y aspectos claves para el funcionamiento óptimo del servicio. Es por ello que nos dimos a la tarea de evaluar el servicio de autopréstamo en la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México. En este caso se realizó una investigación cualitativa a fin de conocer la percepción de los usuarios respecto al servicio de autopréstamo y se pretende obtener información relevante que nos permitan detectar puntos débiles o focos rojos para proponer mejorar el servicio para satisfacción de los usuarios.

Para llevar a cabo esta evaluación se aplicaron 208 cuestionarios a la comunidad del Tecnológico. La muestra se calculó de acuerdo con una fórmula estadística. Los 208 cuestionarios se dividieron en tres diferentes estratos (preparatoria, licenciatura y posgrado). El cuestionario consta de 10 preguntas, 9 son preguntas cerradas y una de opción abierta; Su aplicación se llevó a cabo durante el periodo de clases y en dos semanas, en diferentes horarios para coincidir con los usuarios. Los resultados obtenidos se vaciaron en una hoja de cálculo para cuantificar las respuestas y posteriormente hacer un análisis de los resultados.

### 3.2 Materiales y métodos

Para llevar a cabo este trabajo se seleccionó una muestra probabilística estratificada, de acuerdo con el número de alumnos inscritos en el Instituto, durante el semestre agosto-diciembre de 2011. Se procedió a llevar a cabo una encuesta de 208 cuestionarios aplicados a los usuarios de la biblioteca, divididos a su vez en los siguientes estratos: preparatoria, profesional y posgrado (que se muestran en el cuadro posterior).

El instrumento seleccionado para recopilar información fue la encuesta. Para el diseño del cuestionario se tomaron en cuentas los siguientes puntos como los marca Rojas Soriano (2002).

1. Claro y conciso
2. Evitar que las preguntas induzcan la respuesta
3. No emplear tesis de personas o Instituciones conocidas para apoyar las preguntas
4. Evitar preguntas que molesten o incomoden al informante
5. Redactar las preguntas con palabras adecuadas al público al que van dirigidas (Rojas Soriano, 2002).

El cuestionario a aplicar constó de 9 preguntas cerradas y 1 abierta. Se aplicarán en los diferentes niveles académicos que conforman la comunidad estudiantil y en diferentes horarios.

Los cuestionarios se aplicaron durante dos semanas en diferentes horarios para captar a los alumnos de preparatoria, profesional y posgrado.



<b>Desviación Estándar</b>	<b>7.3601</b>	0.050 alfa
<b>Confianza</b>	<b>95 %</b>	0.025 alfa entre dos
<b>Error</b>	<b>1 exacto</b>	0.975 1-alfa entre dos
		<b>1.960 Z de alfa entre dos</b>
		14.43 Z de alfa entre dos POR sigma
<b>Fórmula</b>	<b><math>n = \left[ \frac{Z_{\alpha/2} * \sigma}{E} \right]^2</math></b>	14.43 Z por sigma / Error
		<b>208.10 n tamaño de muestra</b>
<b>Sustitución</b>	$n = \left  \frac{1.96 * 7.3601}{1} \right ^2 = 208.10$	
<b>Fuentes</b>	<a href="http://www.isixsigma.com/library/content/c000709.asp">http://www.isixsigma.com/library/content/c000709.asp</a> <a href="http://www.isixsigma.com/library/content/c000709ex.asp">http://www.isixsigma.com/library/content/c000709ex.asp</a>	

Fórmula para cálculo de la muestra por estratos

El tamaño de la muestra despejando la fórmula nos da como resultado 208 cuestionarios.

Si la población es = 7534 alumnos inscritos durante el semestre agosto-diciembre-2011

Nivel	No. Alumnos	%	No. Cuestionarios
Preparatoria	2069	.2746	57
Profesional	4858	.6448	134
Posgrado	607	.0805	16
Totales	7534	1.00	208

El cálculo se hizo por medio de un prorrateo (procedimiento contable)

No alumno \* nivel / 7534 = % / 208

El número de alumnos inscritos durante el semestre por cada nivel, se dividió entre la población total de alumnos inscritos, el resultado se multiplicó por 208, el resultado obtenido es el número de encuestas por aplicar en cada uno de los diferentes estratos, la suma de cada resultado suman 208 total de encuesta por aplicar a la población. Con esto se pretende buscar una muestra representativa con cada nivel académico.

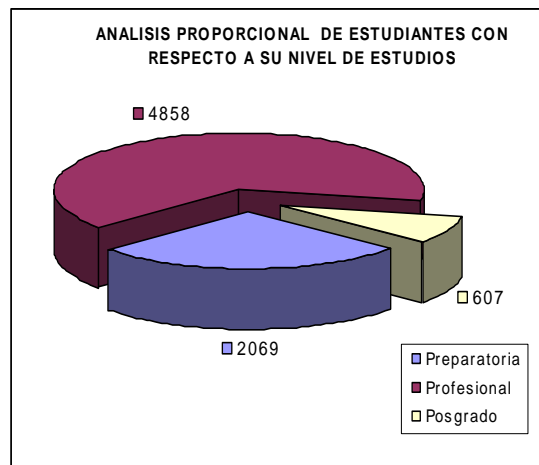
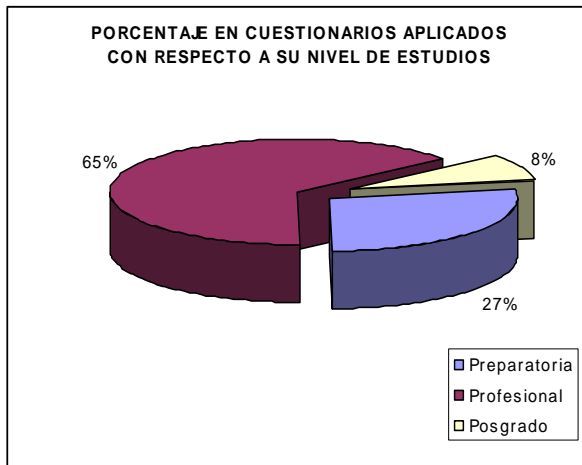
- Preparatoria.  
 $2069 / 7534 = .2746 * 208 = 57$
- Profesional.  
 $4858 / 7534 = .6448 * 208 = 134$
- Posgrado.  
 $607 / 7534 = .0805 * 208 = 16$

De esta forma se seleccionó la muestra por cada nivel, aplicando un total de 208 cuestionarios.

En lo que refiere al vaciado de resultados de reactivos referentes al servicio de autopréstamo y la metodología empleada para cada uno de los cuestionarios, se contabilizaron un total de 10 preguntas de las cuales 5 se refieren con la percepción del estudiante respecto al servicio de autopréstamo. Para efectos estadísticos se considera como respuesta positiva con el numeral de 1, y si la respuesta es negativa el numeral será 0. De tal manera que esta diferencia nos permita conocer el nivel de aceptación para el servicio de autopréstamo en los tres niveles académicos (Preparatoria, Licenciatura y Postgrado). También nos facilitará la interpretación de las gráficas al momento del análisis de resultados.

### **3.3 Resultados**

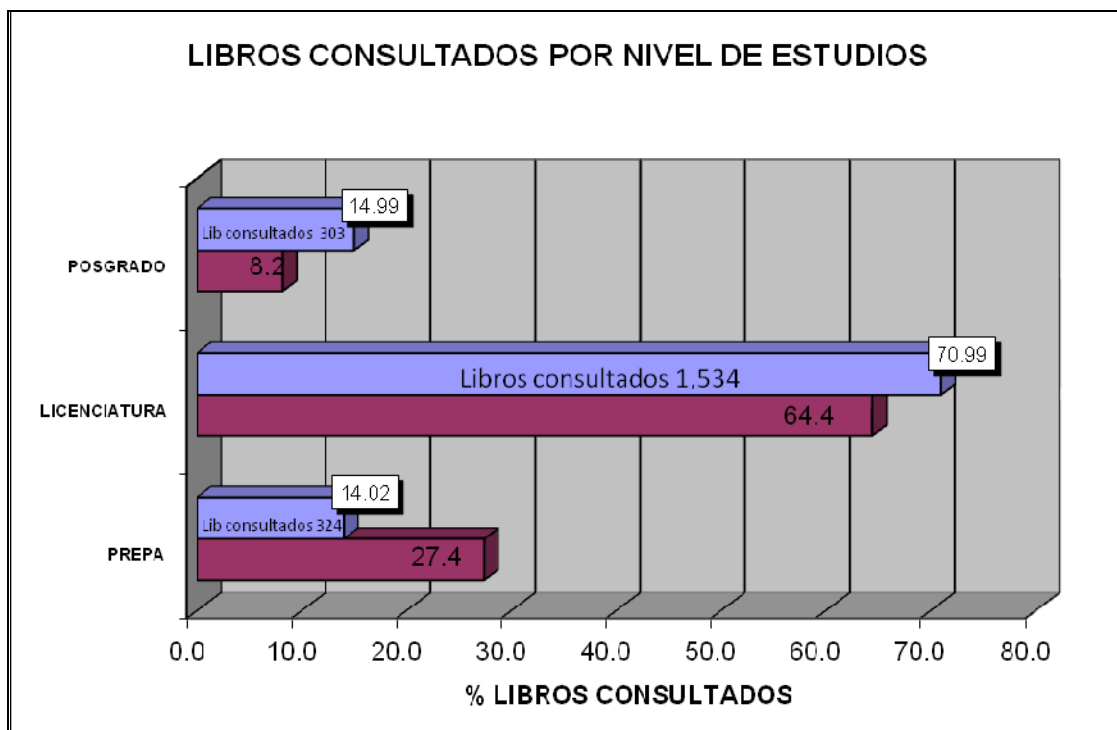
Es de señalarse que la relación porcentual del número de cuestionarios aplicados para cada alumno en cuanto a nivel de estudios se refiere es la siguiente:



De acuerdo con las gráficas podemos observar que el mayor número de alumnos corresponde al nivel licenciatura, 65% de alumnos correspondiente a 4858; Nivel preparatoria corresponde el 27% de alumnos con 2069; Posgrado tiene el 8% de alumnos correspondiente a 607. Cabe el comentario con respecto al nivel de confianza aplicado para cada cuestionario el cual es del 95% con un margen de error de 1, en el entendido de que la muestra que se tomó del universo del total fue de 7534 estudiantes inscritos para el ciclo escolar agosto-diciembre de 2011.

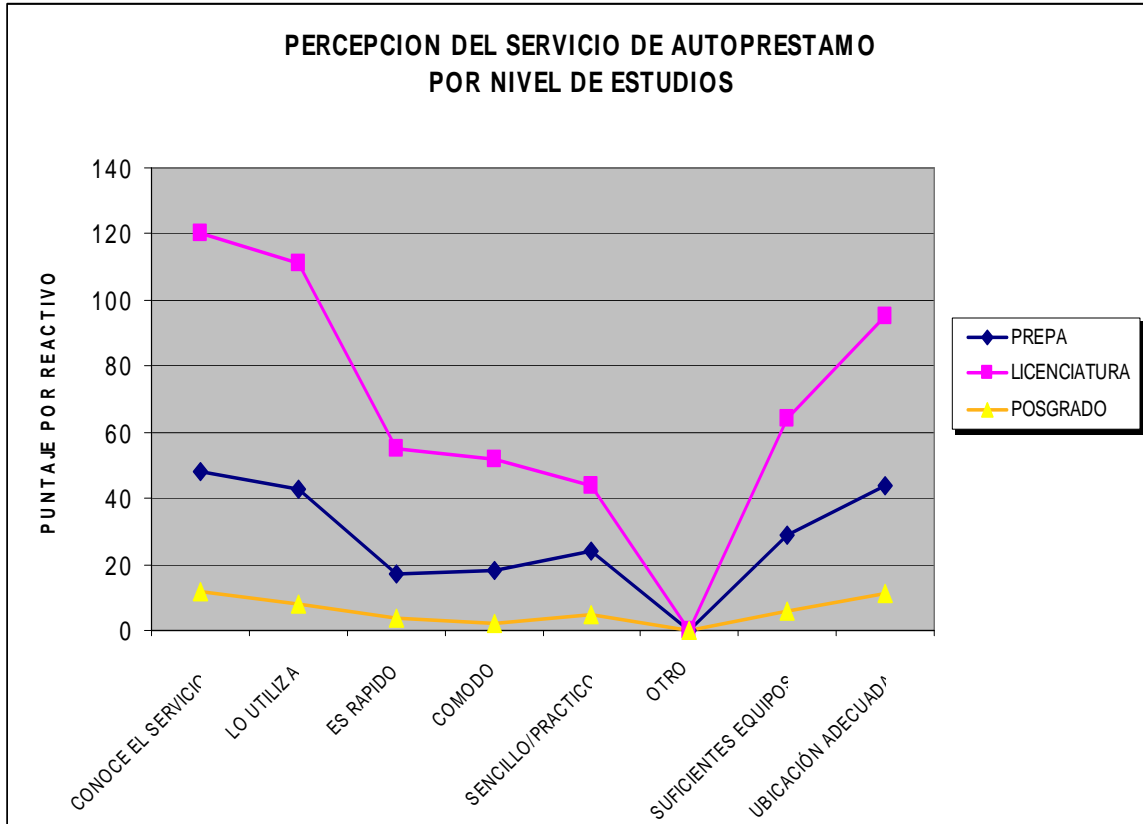
La siguiente gráfica representa los resultados a la pregunta número de libros consultado por alumno durante un semestre. El nivel prepa consultó 303 libros (14.02%); El nivel licenciatura consultó 1534 libros (70.99%) y el nivel posgrado consultó 324 libros (14.99%) de un total de 2161 libros consultados durante el semestre de una población estudiantil de 7534 alumnos.

De acuerdo con la gráfica abajo señalada podemos interpretar que a nivel preparatoria se encuentra en un punto intermedio con un 27.4 % de la población total; sin embargo consulta menos, según los resultados su porcentaje es de un 14.02% de libros consultados durante el semestre. La población a nivel posgrado es menor (8.2%), pero consulta más con el (14.99%) de libros consultados. El nivel licenciatura (64.4%) tiene un margen de consulta ligeramente mayor con el (70.99%) de libros consultados durante un semestre.



REACTIVOS NIVEL ACADEMICO	REACTIVOS							
	CONOCE EL SERVICIO	LO UTILIZA	ES RAPIDO	COMODO	SENCILLO/ PRACTICO	OTRO	SUFICIENTES EQUIPOS	UBICACIÓN ADECUADA
PREPA	48	43	17	18	24	0	29	44
LICENCIATURA	120	111	55	52	44	0	64	95
POSGRADO	12	8	4	2	5	0	6	11

El porcentaje de resultados relacionada con el cuadro. El 86.5% del total de la población estudiantil tiene conocimiento del servicio de autopréstamo, el 78% sabe utilizar el servicio, el 47.6% considera que hay suficientes equipos y el 72.1% dice que su ubicación es adecuada. Si hacemos un comparativo entre los diferentes grados académicos, podemos observar que el nivel licenciatura conoce más el servicio que los otros dos niveles y existe la percepción entre los tres niveles (al menos eso demuestra la siguiente gráfica,) que el servicio es sencillo y práctico (en el entendido que en ese punto las rectas están más cercanas además de ser rápido y cómodo).



Si hacemos un comparativo de este servicio con el servicio que se presta en el “área de reserva” (área de circulación) podemos percatarnos que existe una mayor preferencia por el área de reserva (aun cuando el servicio es más tardado), porque los resultados son más representativos, cabe señalar que el 65% del total de la población estudiantil encuestada prefiere el servicio de préstamo en el área de reserva y que la población a nivel licenciatura (universo de encuestados más representativo) tiene el 75.4 % de preferencia sobre este servicio. En cuanto a los tres niveles académicos coinciden en que el servicio es sencillo y práctico el 42.8% y el nivel postrado y licenciatura presentan una tendencia similar en la percepción de un servicio rápido, cómodo, sencillo y práctico.

<div style="text-align: center;">REACTIVOS</div> <div style="text-align: center;">NIVEL ACADEMICO</div>	ES RAPIDO	COMODO	SENCILLO/ PRACTICO	OTRO	PREFERENCIA AREA DE RESERVA
PREPA	5	19	27	0	43
LICENCIATURA	29	40	56	0	85
POSGRADO	5	9	6	0	7

Cabe destacarse que el nivel comparativo de ambos servicios está asociado a la preferencia que se presenta en ambos servicios y el universo de estudiantes encuestados está ligeramente concentrado hacia el nivel licenciatura dado que es el segmento en donde se concentra una mayor solicitud de préstamo de libros.

De los 208 cuestionarios aplicados, solo un 44.7% contestaron la última pregunta que se refiere a sugerencias respecto al servicio de autopréstamo. El 1.92% consideran que es necesario más equipos de autopréstamo, distribuidos en los tres pisos de biblioteca. El 9.13% indica que no siempre funciona el equipo. El 4.32% refieren que los códigos de barra de los libros que no son legibles. El 3.36 % sugieren autoprestarse cualquier material no solo libros. El 7.69 opina que el servicio de autopréstamo debería tener mayor difusión. El 0.96% consideran que debería capacitarse a los usuarios para el uso del servicio de autopréstamo

### 3.4 Discusión

Los resultados obtenidos en las encuestas que se aplicaron a usuarios de la biblioteca, nos dio como resultado que la mayor varianza se encuentra en el número de libros consultados por alumno y por nivel académico. El nivel académico con mayor población es el nivel licenciatura, intermedio el nivel preparatoria y la menor población corresponde al nivel posgrado. El grado de confianza es del 95% del total de la población, con un margen de error del 1%. La percepción de los usuarios respecto al servicio de autopréstamo, según los resultados es que el 86% de la población conoce el servicio de autopréstamo, el 78% sabe

utilizarlo, el 36.5% opinan que es rápido, 34.6% es cómodo, 35.1% es sencillo práctico, 47% piensan que hay suficientes equipos, 72% consideran que la ubicación es adecuada. Basado en estos resultados, considero que la mayoría de la población sí conoce el servicio; sin embargo es necesario hacer más publicidad al servicio, sobretodo en alumnos de nuevo ingreso en nivel preparatoria, capacitarlos para que toda la comunidad estudiantil conozca y por tanto aprenda a hacer uso del servicio; Menos de la mitad de la población opinan que hay suficientes equipos lo cual no da como referencia aumentar el número de equipos en lugares estratégicos de la biblioteca, como sugerencia de los encuestados un equipo en cada piso. Hacer uso del servicio de autopréstamo representa ser cómodo y sencillo en la medida que factores involucrados tengan las óptimas condiciones para llevar a cabo la transacción de manera exitosa. Es decir, el equipo de autopréstamo debe estar en óptimas condiciones para ello es necesario el mantenimiento periódico del equipo. También es necesario que los códigos de barra en los materiales sean legibles y pegados a la distancia correcta para ser leídos por el escáner. Algunos comentarios de los encuestados fueron que el servicio de autopréstamo siempre está fuera de servicio, que no se leen los códigos de barra, por lo menos debería de haber un autopréstamo en cada piso. Por otro parte el servicio en el área de reserva (área de circulación) resulta ser cómoda, pero no rápida ya que en algunas ocasiones tienen que hacer fila de espera. Sin embargo la población estudiantil prefiere pedir el préstamo de materiales en el área de reserva aún cuando se demora más. También es necesario considerar que no todos los materiales se prestan a través del autopréstamo como los DVD, CD-ROM el préstamo debe ser solicitado en el área de reserva debido a su resguardo en la misma; Resulta incomodo o tardado llevar a cabo el préstamo de un libro con su complemento, dado que el usuario necesitaría pasar primero al servicio de autopréstamo y posteriormente al área de reserva a solicitar el CD-ROM lo cual implicaría un servicio muy tardado, según las circunstancias lo mejor resultaría acudir al área de circulación de inicio. Por lo tanto el servicio de autopréstamo es una herramienta producto de la innovación tecnológica que auxilia en el préstamo de libros únicamente, siempre y cuando el alumno no tenga multas o cualquier nota relacionada con alguna indicación emitida por la biblioteca, el equipo de autopréstamo se encuentre en óptimas condiciones así como los libros.

La información obtenida según los cuestionarios aplicados nos dan un panorama amplio respecto a la percepción el servicio por parte de los usuarios, también fue posible detectar algunas oportunidades de mejora en el servicio, lo cual nos permitirá sugerir algunos cambios en el servicio.

Por otra parte, considero que el servicio de autopréstamo es un producto de la innovación tecnológica que auxilia al bibliotecario del área de circulación, cuando se cumplen las condiciones para llevar a cabo el proceso. Sin embargo no es posible sustituir un servicio por otro porque ambos se complementan; es un servicio innovador adoptado para que la biblioteca sea competitiva y vaya a la vanguardia, ofreciendo servicios de calidad.



## Conclusiones

Los cambios significativos en la biblioteca universitarias, gracias a la tecnología, en la medida de las circunstancias modifica los servicios que oferta a la comunidad universitaria y dependiendo de la Universidad en cuestión. A partir de la automatización de bibliotecas se favoreció positivamente los procesos de las tareas cotidianas y por tanto el bibliotecario ha tenido la necesidad de adaptarse a los cambios que han sufrido. El caso particular de la biblioteca universitaria del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, ofrece el servicio de autopréstamo gestado por las innovaciones tecnológicas; sin embargo también es importante y necesaria la evaluación de los nuevos servicios para conocer la calidad del servicio, es por ello que nos dimos a la tarea de llevar a cabo una evaluación cualitativa para conocer la percepción de los usuarios con respecto al servicio de autopréstamo.

De acuerdo al análisis de los resultados de la encuesta previamente diseñada y aplicada a los usuarios de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, se concluye que el servicio de autopréstamo no cuenta con el 100% de las condiciones que le permitan realizar la función satisfactoriamente: Por un lado, no todos los códigos de barra son legibles ni están pegados a la altura adecuada para que el escáner pueda leerlo sin ninguna dificultad; Es necesario una revisión de los códigos de todos los libros que conforman el acervo de la biblioteca y poder detectar aquellos en mal estado para ser sustituidos por nuevos códigos y de esa manera eliminar un obstáculo menos al proceso de autopréstamo. También se detecto que el equipo de auto préstamo no siempre se encuentra disponible, es decir, fuera de servicio, para ello es indispensable una persona responsable pendiente de equipo de autopréstamo para dar mantenimiento al equipo en caso necesario y reanudar el servicio de inmediato. La biblioteca cuenta con un acervo bibliográfico distribuido en tres niveles del edificio de biblioteca y sólo se cuenta con un equipo de autopréstamo en el primer piso. La sugerencias de los usuarios es que haya más equipos de autopréstamo por lo menos uno en cada piso y debería recomendarse como primera opción para el préstamo de libros y en caso de requerir préstamo de DVD, CDS acudir al módulo de circulación (área de reserva).

Por otra parte, es un equipo programable para realizar las funciones de devolución y renovación, de acuerdo a las políticas de la biblioteca y por medidas de seguridad, sólo realiza funciones de préstamo de libros.

De acuerdo al análisis del resultado de la encuestas aplicadas a la comunidad estudiantil del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México.

Se puede decir que el servicio de autopréstamo es una consecuencia del desarrollo tecnológico dentro de la biblioteca universitaria del Tecnológico y es una herramienta que disminuye el flujo de trabajo en el área de circulación o área de reserva, pero no es posible la sustitución total del área de reserva por el servicio de autopréstamo dado que no cuenta con la infraestructura necesaria para funcionar satisfactoriamente al 100% por lo ya mencionado anteriormente y porque se cuenta con un dispositivo para toda la biblioteca.

Por un lado, los usuarios conocen el servicio de autopréstamo pero prefieren acudir al área de reserva (circulación) por comodidad y aún cuando saben que el servicio de préstamo será más tardado dado que el usuario deberá esperar su turno para ser atendido, sin embargo la transacción es segura, lo que no sucede con el autopréstamo.

Por otro parte, los usuarios no están satisfechos con el servicio, por lo siguiente, de acuerdo a las sugerencias captadas en las encuestas: sugieren la adquisición y distribución de más equipos de autopréstamo por lo menos uno en cada piso, la biblioteca cuenta con tres niveles con diversas colecciones, organizadas con base al sistema de clasificación de la biblioteca del Congreso de Washington.

El único equipo de autoprestámo con que cuenta la biblioteca requiere de una persona responsable de constatar permanentemente su funcionamiento porque muy recurrentemente no está en servicio. También se requiere de una revisión minuciosa de los códigos de barras de los libros y sustituir aquellos códigos que no sean legibles y pegarlos en los espacios adecuados para favorecer al escáner la lectura del código.

Hacer difusión del servicio para que toda la comunidad lo conozca y capacitar a los usuarios para el uso del dispositivo sin ningún problema.

Las funciones de renovación, devolución y préstamo de otros materiales es posible a través del equipo de autopréstamo, si se programa el equipo a fin de aprovechar al máximo el servicio; sin embargo por políticas de la biblioteca el servicio de autopréstamo está restringido solo para préstamo de libros. El poco uso del servicio también se debe a la falta

de difusión y capacitación a los usuarios, sobretodo los de nuevo ingreso. El continuo desarrollo de la tecnología no hace suponer que los dispositivos de autopréstamo en un futuro seguirán perfeccionándose y probablemente el préstamo de materiales (libros, revistas, DVD, CDS) solo podrá ser posible a través del autopréstamo, de esta manera el usuario adquiere autonomía para servirse de la biblioteca y tendrán aceptación por los nuevos servicios que imponga el desarrollo tecnológico en las bibliotecas universitarias.

## Obras consultadas

3M (2011). *Sistemas de autoservicio, préstamo*. Documento en línea. Recuperado el 15 de enero, 2012 de:

[http://solutions.3m.com.mx/3MContentRetrievalAPI/BlobServlet?lmd=1193776926000&locale=es\\_MX&assetType=MMM\\_Image&assetId=1180591285775&blobAttribute=ImageFile](http://solutions.3m.com.mx/3MContentRetrievalAPI/BlobServlet?lmd=1193776926000&locale=es_MX&assetType=MMM_Image&assetId=1180591285775&blobAttribute=ImageFile)

Berbes Cardós, J. (2001). *Servicios de sala y préstamo en el contexto actual*. Madrid: Editorial Complutense.

Buonocore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliotecología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materiales afines*. 2ª ed. Buenos Aires.

Calderón Rehecho, A. (2001). *El préstamo interbibliotecario*. Madrid: Editorial Complutense.

*Determining sample size: how to determine sample size* (2011). Documento en línea. Recuperado el 10 de octubre, 2011 de:

<http://www.isixsigma.com/library/content/c000709.asp>.

*Diccionario de ciencias de la educación* (1995). Madrid: Santillana.

Domínguez Martínez, J. (2001). *Nuevas tendencias en infraestructuras de bibliotecas universitarias*. Madrid: Editorial Complutense.

Elizondo, R (1998). *50+5, cincuenta más cinco*. Monterrey: Tecnológico de Monterrey.

Garza Mercado, A. (1977). *Función y forma de la biblioteca universitaria*. México: El Colegio de Mexico.

*Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información* (1988). Madrid: Díaz de Santos.

Hernández Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Merlo Vega, José Antonio (2010). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En Orera Orera, Luisa (ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 445-477). Madrid: Síntesis.

Rojas Soriano, R. (2002). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.

Solis Valdespino, Blanca (1999). *Guía de autoaprendizaje: servicios al público*. México: SEP: ENBA.

Tecnológico de Monterrey (2005). *Nosotros: principios, visión, misión*. Documento en línea. Recuperado el 26 de mayo, 2011 de:

<http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Nosotros/Principios%2C+vision+y+mision/Vision+y+Mision+2015/>.

Tecnológico de Monterrey (2010). *Curso introducción a Millennium*. México: Tecnológico de Monterrey.

Tecnológico de Monterrey (2010a). *Sistema Tecnológico de Monterrey: creamos el conocimiento que transforma la vida de nuestra gente*. Documento en línea. Recuperado el 25 de mayo, 2011 de: <http://viewer.zmags.com/publication/381830e6#/381830e6/1>.

Tecnológico de Monterrey (2011). *Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://millenium.itesm.mx/>.

Tecnológico de Monterrey (2011a). *Nosotros: administración, organización*. Documento en línea. Recuperado el 25 de mayo, 2011 de:

<http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Nosotros/Administracion/Organizacion/>.

Tecnológico de Monterrey (2011b). *Sistema Tecnológico de Monterrey*. Documento en línea. Recuperado el 25 de mayo, 2011 de: <http://sistemattec.mx>

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (1998). *El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México, 1973-1998*. Ciudad de México: Tecnológico de Monterrey.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003). *El campus del ajedrez*. Ciudad de México: Tecnológico de Monterrey.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2008). *Departamento de Comunicación y Mercadotecnia del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México*. Ciudad de México: Tecnológico de Monterrey.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2009). *Programas educativos, Carreras profesionales*. Documento en línea. Recuperado el 5 de mayo, 2011 de:

[http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M\\_xico/Programas+educativos/Carreras+Profesionales](http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M_xico/Programas+educativos/Carreras+Profesionales).

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2009a). *Programas educativos, Maestrías*. Documento en línea. Recuperado el 5 de mayo, 2011 de:

[http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M\\_xico/Programas+educativos/Maestr\\_as](http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M_xico/Programas+educativos/Maestr_as).

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2009b). *Programas educativos, Prepa Tec*. Documento en línea. Recuperado el 5 de mayo, 2011 de: [http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M\\_xico/Programas+educativos/Prepa+Tec](http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M_xico/Programas+educativos/Prepa+Tec).

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010). *Biblioteca*. Documento en línea. Recuperado el 5 de mayo, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/form.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010a). *Biblioteca. Colecciones, Consulta*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/consult.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010b). *Biblioteca. Colecciones, Fondo cultural*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/fondo.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010c). *Biblioteca. Colecciones, General*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/gral.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010d). *Biblioteca. Colecciones, Hemeroteca*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/hemero.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010e). *Biblioteca. Colecciones, Mapoteca*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/mapa.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010f). *Biblioteca. Colecciones, Memoria institucional*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/memoria.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010g). *Biblioteca. Colecciones, Reserva*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/reserva.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010h). *Biblioteca. Colecciones, Tesis*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/tesis.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010i). *Biblioteca. Colecciones, Test psicométricos*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/psico.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010j). *Biblioteca. Colecciones, Videoteca*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/video.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2010k). *Biblioteca. Misión, visión*. Documento en línea. Recuperado el 15 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/mision.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2011). *Biblioteca. Colecciones, bases de datos*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/bd.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2011a). *Biblioteca. Formación de usuarios*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/form.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2011b). *Biblioteca. Organigrama*. Documento en línea. Recuperado el 2 de junio, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/biblioteca/infgr.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2011c). *Biblioteca digital del Campus*. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2011 de: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/digital/home/index.htm>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2011d). *Organización Campus Ciudad de México. Documento en línea*. Recuperado el 5 de mayo, 2011 de: <http://www.ccm.itesm.mx/nuestrocampus/organiza.html>.

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (2011e). *Programas educativos, Diplomados y cursos*. Documento en línea. Recuperado el 5 de mayo, 2011 de: [http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M\\_xico/Diplomados+y+cursos/Diplomados](http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/migration/CCM2/Ciudad+de+M_xico/Diplomados+y+cursos/Diplomados).

Thompson, J. (1990) *La biblioteca universitaria, introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Universidad Complutense. Biblioteca Complutense (2011). *Manual de autopréstamo*. Documento en línea. Recuperado el 26 de mayo, 2011 de: <http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc10878.pdf>.

# ANEXOS

Encuesta de opinión respecto al servicio de autopréstamo de material  
en Biblioteca del Campus Ciudad de México

1. Indique el nivel de estudios que cursa  
 Preparatoria  Licenciatura  Maestría  Doctorado
2. ¿Cuántos libros solicita en préstamo al semestre?  
 1-10  11-20  21-30  31-40  41 ó más
3. ¿Conoce el servicio de autopréstamo  
 Sí  NO
4. ¿Sabe utilizar el equipo de autopréstamo?  
 Sí  NO
5. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de autopréstamo?  
 Es rápido  Es cómodo  Es sencillo/práctico  
Otro (especifique)\_\_\_\_\_
6. ¿Considera que hay suficientes equipos de autopréstamo?  
 Sí  No
7. ¿La ubicación del equipo de autopréstamo es adecuada?  
 Sí  No
8. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de préstamo en el área de reserva? (modulo de préstamos)  
 Es rápido  Es cómodo  Es sencillo/práctico  
Otro (especifique)\_\_\_\_\_
9. ¿Cómo prefiere solicitar el préstamo de material?  
 Área de reserva (módulo de préstamos)  Autopréstamo
10. Si tienes alguna sugerencia para mejorar el servicio de autopréstamo, por favor coméntala\_\_\_\_\_