



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y
ADMINISTRACION

AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA
A LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE
CONTADURIA Y ADMINISTRACION DE
LA U. N. A. M.

Seminario de Investigación Administrativa

QUE EN OPCION AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N :

R A M O N C E L I S O C H O A

J O S E L U I S M A R Q U E Z N U Ñ E Z

Directora de Seminario :

MTRA. L. A. PATRICIA DIEZ DE BONILLA



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 está 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.

INDICE

Página

-Introducción	1
-Hipótesis	4
-Capítulo I :	
'La Facultad de Contaduría y Administración de la U N A M '	9
1-Generalidades sobre la U N A M	10
2-Organización y funciones de la U N A M	24
3-Antecedentes de la Facultad de Contaduría y Administración	35
4-Estructura organizacional y funcional de la Facultad de Contaduría y Administración	46
5-Planes de Estudio y Apoyos	55
6-Población estudiantil, personal docente y administrativo de la F C A	65
-Capítulo II :	
'La Biblioteca de la F C A de la U N A M '	68
1-Generalidades sobre bibliotecas universitarias	69
2-Estructura organizacional y funcional de la Biblioteca de la F C A	87
3-Parámetros sobre la operación actual de la Biblioteca de la F C A	92
4-Probleática actual de la Biblioteca de la F C A	103

Página

-Capítulo III :	
'Desarrollo del caso práctico'.....	106
1-Esquema general de auditoría	
administrativa	107
2-Planeación del caso práctico	109
3-Trabajo de campo	114
4-Análisis e interpretación	123
5-Conclusiones	240
6-Recomendaciones	245
-Conclusión General	252
-Anexos	255
-Bibliografía	270

INTRODUCCION .

INTRODUCCION.

Actualmente el país atraviesa por la peor y más aguda crisis de su historia. Tal crisis abarca todos los campos: el social, el cultural, el educativo, el económico, el político, etc. Es indudable que la solución a los problemas debe ser integral, es decir que se ataque a todas y cada una de las causas que dieron origen a esos problemas.

Dicha solución no será auténtica, justa ni completa si NO enfrenta y da un lugar prioritario a la problemática educativa, en todos sus niveles.

Unida, ligada al aspecto educativo, formativo y cultural del individuo está la Biblioteca como el principal apoyo, soporte y reducto de conocimientos. En la contemplación para atender y desarrollar el Sistema Educativo debe darse siempre un primerísimo lugar al factor Biblioteca.

El Sistema Educativo Superior no escapa a la crisis y esta tenderá a agravarse en la misma medida en que no se propengan e implementen alternativas de mejora realistas.

La Administración con su universalidad, que puede ser aplicada a cualquier organismo social, es una ciencia social que puede contribuir a la solución de los problemas en las instituciones de Educación Superior.

La Facultad de Contaduría y Administración está inmersa en esa crisis que parece ir en aumento debido a múltiples factores, uno de ellos la alta demanda educativa. Y una de sus áreas tal vez la más importante y paradójicamente de las más descuidadas es su Biblioteca " Roberto Casas Alatríste " , que padece múltiples problemas en apariencia irresolubles, y que es el motivo central del presente trabajo.

La Auditoría Administrativa también es universal, y en la presente investigación se aplicará una metodología adaptada a las características y necesidades de la Biblioteca de la F C A. Este trabajo tiene dos fines fundamentales: por un lado descubrir los verdaderos problemas y sus causas y en base a ello preponer medidas de solución realistas. Y por el otro: insistir en que la Administración se puede y debe aplicar en todo tipo de organismos, no únicamente en empresas privadas (para medir por ejemplo la censabida eficiencia económica).

A esta investigación práctica sobre la Biblioteca de la F C A (que conformará el capítulo número 3) le anteceden dos apartados introductorios que harán más comprensible y explicativa su situación, y que son los que se refieren tanto a la propia Biblioteca como a su entorno más próximo: la Facultad, la Universidad y otras Bibliotecas Universitarias.

Debe decirse que la presente investigación es también un medio de sugerencia, una comunicación, para que se realicen más trabajos de Administración sobre el Sistema Educativo en general (que los hay muy pocos). Porque pensamos, en contra de lo que muchos suponen, que los primeros que deben aportar, sugerir, opinar y cuestionar sobre las dificultades las mejoras y soluciones y el desarrollo del Sistema Educativo en general, son precisamente sus alumnos.

HIPOTESIS -

HIPOTESIS .

- Generalidades .

En el lenguaje científico hay dos tipos de enunciados :

- a) los básicos , que son empíricos, producidos por conocimiento inmediato ; y
- b) los que se obtienen por el conocimiento mediate en base al método hipotético, que permiten explicar a los enunciados básicos , y que son las hipótesis.

Así, la hipótesis es un elemento básico del método científico, esencial éste dentro del marco científico por ser parte del proceso de investigación.

El desarrollo del proceso de investigación requiere como uno de sus pasos la elaboración y el planteamiento de la hipótesis y la comprobación e desaprobación de éstas , hecho que es el fin inmediato de la investigación.

- Definición .

Dentro del pensamiento científico, la hipótesis es una proposición verosímil ulteriormente comprobable e denegable por los hechos. Es un enunciado aceptado en un principio, con el fin de comprobar posteriormente su acuerdo e desacuerdo con hechos e características de la realidad.

Es una forma generalizada de plantear las cuestiones a las que la investigación responderá. Una proposición que relaciona datos empíricos con la teoría científica.

La hipótesis es un principio referido a hechos no sentidos (hasta hoy) a la experiencia, apoyadas en el conocimiento científico, y susceptibles de confrontarse con los datos y ser corregidas por nuevos conocimientos.

Una hipótesis puede desarrollarse a partir de los siguientes puntos : a) pueden basarse simplemente en una sospecha; b) se pueden basar en los resultados de otro y otros estudios, cuando haya en el estudio en cuestión una relación semejante entre dos o más variables; c) se puede basar en un cuerpo de teoría que, por un proceso de deducción lógica, conduzca a la predicción de que, si están presentes ciertas condiciones, se darán determinados resultados.

- Tipos de Hipótesis .

Se puede hablar primero de una hipótesis sustantiva, referida a la realidad social, sometida a la verificación empírica; y de una hipótesis de generalización, que hace referencia a los datos mismos.

- Las hipótesis generales o centrales contienen relaciones fundamentales entre variables básicas;

- Las particulares o complementarias se deducen y articulan de una hipótesis básica de carácter general ; y

- Las alternativas o de relación, formadas por proposiciones que relacionan una de las variables básicas de la hipótesis general con otras situadas a niveles diferentes.

Según Felipe Pardinas, pueden distinguirse los siguientes tipos de hipótesis :

- Reversible, donde la variable independiente se puede convertir en variable dependiente.

- Irreversible, donde se dan ambas variables, pero la variable dependiente no conlleva forzosamente a la variable independiente.

- Determinista, afirma que si se da la variable independiente hay un 100% de probabilidades de que se dará la variable

diente, ejem: " si alguien habla articuladamente tendrá más de dos años " .

- Estocástica, que indica que si se da la variable independiente X, probablemente se da la variable dependiente Y. Es susceptible de la interpretación numérica permitiendo así la medición de la probabilidad.

- Secuencial, señala que la variable dependiente y la variable independiente no se dan simultáneamente, sino que en función de la variable independiente es probable que la variable dependiente se dé en un período posterior.

- Suficiente, dice que una variable independiente es suficiente cuando no es necesaria ninguna otra variable más para que se dé la variable dependiente.

- Contingente, aquí sólo cuando exista una condición la variable dependiente estará en función de la variable independiente.

- Necesaria, donde ambas variables dependen una de la otra de manera recíproca.

- Sustituible, que describe un caso en el cual la variable dependiente funciona con una probabilidad semejante de dos o más variables independientes diferentes.

- Interdependiente, afirma que un aumento en la variable independiente determina un incremento en la variable dependiente. Y a la inversa.

Para Goede y Hatt hay un modelo de tipos de hipótesis en base a su nivel de abstracción. Así están las hipótesis que afirman la existencia de unidades empíricas, que son puramente descriptivas y se aplican en estudios acerca de las pautas de comportamiento de grupos. Las hipótesis interesantes en ' tipos ideales complejos ', que prueban la existencia de relaciones derivadas de uniformidades empíricas.

Y las hipótesis que formulan las relaciones entre variables analíticas que exigen el establecimiento de una relación entre los cambios sucedidos en una propiedad y las habidas en otra.

Una hipótesis científica debe ser a posteriori, compatible con las teorías ya asentadas sólidamente; razonable y relevante para el tema; fecunda en sus aplicaciones y controlable en ellas; y general en sus términos y más fundamental que los enunciados que pretende explicar.

Subvaloradas, nunca bien atendidas por las autoridades correspondientes, las Bibliotecas en general deben ser consideradas como una gran memoria del mundo, vivas y siempre dispuestas a dar. En correspondencia a las más diversas necesidades, una biblioteca debe verse como un medio de amparo, de sostén, de ayuda y de apoyo invaluable en la integración educativa y humanística de todo individuo.

Por lo anterior, y ateniéndonos a la realidad observada nuestra hipótesis es: " Los sistemas y procedimientos de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración son inoperantes para el volumen actual de servicios que deben prestarse " .

- CAPITULO I :

• LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION DE LA UNAM.

- 1.- Generalidades sobre la UNAM .
- 2.- Organización y Funciones de la UNAM .
- 3.- Antecedentes de la Facultad de Contaduría y Administración .
- 4.- Estructura Organizacional y Funcional de la F C A .
- 5.- Planes de Estudio y Apoyos .
- 6.- Población Estudiantil, Personal Docente y Administrativo de la Facultad de Contaduría y Administración .

1.- Generalidades sobre la Universidad Nacional Autónoma de México.

La Universidad Nacional Autónoma de México es un organismo descentralizado del Estado. Es una institución educativa dotada de plena capacidad jurídica. Nuestra máxima Casa de Estudios debe ser considerada en esencia un núcleo generador de servicios y de formación permanente de seres aptos y capaces en la docencia, investigación y técnica; en interpretar, entender y actuar altruísticamente dentro de este mundo caótico que nos rodea; una entidad de apoyo y fomento a la cultura y al humanismo como aspectos primordiales y vitales, antes que ser el soporte que muchos equivocadamente ven y toman para la acción utilitarista, de servilismo, materialista y conformista; y finalmente, un grupo vivo y dinámico que responda a las necesidades y realidades más urgentes del país.

Habría que preguntar cuánto de esto se realiza, por lo pronto que quede como inquietud. Mientras, hemos de dar lugar a un breve repase sobre los orígenes de nuestra Universidad.

EPOCA COLONIAL . La Real y Pontificia Universidad de México.

De 1539 data la primera disposición para fundar la Universidad de la Nueva España, por iniciativa de Fray Bartolomé de las Casas. Este ilustre sevillano siempre luchó por el establecimiento de una Universidad porque sabía que la Nueva España necesitaría teólogos y juristas que colaboraran con los misioneros. Los frailes también vieron en la enseñanza un aliado para difundir el Cristianismo.

Pero fue hasta 1551 cuando cristalizó la idea de la Universidad Mexicana.

Las autoridades civiles y religiosas unieron sus esfuerzos para solicitar de la Corona Española la fundación de una Uni-

verdad en la antigua Tenochtitlán. De esta manera, entre 1539 y 1551 se gestó la idea que haría posible la institución universitaria.

En la ciudad leonesa de Tere, el Príncipe Regente de España Don Felipe, dictó la Cédula Real que ordenaba la fundación de la Universidad de México el 21 de Septiembre de 1551. Con esto se trató de dar satisfacción al Cabildo y al Virrey Don Antonio de Mendoza y a los prelados y religiosos que ganaban almas para la fé de Cristo.

El 25 de Enero de 1553, un solemne corteje asiste a la inauguración de los primeros cursos en la casa de las calles del Arzobispado y Seminario hoy Moneda y Seminario. Fue hasta el 3 de Junio de 1553 cuando se verificó la solemne inauguración. Inmediatamente se establecieron las cátedras de Teología, de Sagrada Escritura, de Cánones y decretales de Decreto, Instituta y Leyes y de Gramática y Retórica. Las primeras Facultades fueron pues, la de Teología, la de Derecho Canónico, Derecho Civil y Artes. En 1640 se establecieron las cátedras de Náhuatl y Otomí, lo que dá a nuestra Universidad una estructura peculiar y adecuada al medio nacional. En el mismo siglo XVII se creó la Facultad de Medicina.

En 1555, el Papa expidió una bula confirmando la erección de nuestra Casa de Estudios. Así, nuestra Universidad gozó de todas las franquicias y privilegios otorgados a la Universidad de Salamanca.

La Universidad otorgaba los grados de Bachiller en las Facultades de Leyes, Cánones y Medicina y Artes, de Licenciado en Derecho, Cánones y Medicina, de Maestro en Artes y Teología. El grado de Doctor se podía alcanzar en todas las facultades, excepto en la de Artes, en la que el grado máximo era el de Maestro.

El Oidor de la Real Audiencia, Don Pedro Parfán, elaboró una serie de reformas para corregir la inoperancia y sus estatutos entraron en vigor en 1580. El doctor Pedro Moya de Contreras llevó a cabo nuevas reformas y colocó la primera piedra del nuevo edificio de la Universidad, en 1584, en las espaldas de las calles de Corregidora, y este fue el asiento definitivo de la Casa de Estudios durante toda la Colonia.

El Marqués de Cerralvo expide nuevos estatutos acatando una Cédula Real de Felipe IV. En estos estatutos se consignan desde 1626 las cátedras de Medicina, Cirugía y Anatomía.

Las " Constituciones de la Real y Pontificia Universidad de México " fueron elaboradas por Don Juan de Palafox y Mendoza y aprobadas por la Real Cédula el 1 de Mayo de 1649.

Estas disposiciones gobernaron a la Universidad durante todo el Virreinato.

La Universidad Pontificia fue la primera del Continente en aplicar el estudio de la Anatomía y la práctica de disecciones. Las cátedras se cubrían por oposición rigurosa. El rector y el claustro universitario siempre se opusieron a todo ingreso a la docencia sin cumplir este requisito, enfrentándose a la autoridad virreinal.

En el siglo XVIII se afirman todavía más los adelantos científicos, y a la Universidad en el Virreinato no es ajena a la evolución del pensamiento.

En 1762 se proyecta incorporar al plan docente, el Griego y el Hebreo, lo mismo que en Bolonia y Salamanca, al lado del Náhuatl y el Otomí.

En estos días, la Universidad de México cubre todos los aspectos del movimiento intelectual del mundo, y ni permanece cerrada, anquilosada y ciega al progreso de las Ciencias, pero no por ello pierde su valiosa tradición humanística que es su mayor gloria.

La Universidad durante el México Independiente.

Al triunfar la insurgencia en 1821, México inició su vida independiente con el Efímero Imperio de Agustín de Iturbide. Este caudillo dejó intactas las instituciones de cultura del País, porque eran un factor de superación intelectual necesario para el desarrollo, y porque la continuidad de la tradición de los viejos colegios no significaban una prolongación del régimen colonial.

Al instituirse la República se robustecieron dos tendencias políticas. El Partido Conservador quería mantener vivas las tradiciones hispánicas, la religión y la cultura; el Partido Liberal quería transformar la educación, eliminando todo vestigio colonial, que consideraba ajeno a la nacionalidad, y darle a dicha educación una orientación más racional y científica, y con base en su tesis liberal, crear nuevas instituciones políticas, sociales y económicas. El destino de la Universidad de México quedó así en manos de las corrientes en pugna.

Durante la Vicepresidencia de Valentín Gómez Farías, el Doctor José María Luis Mora tuvo una actuación ejecutiva, porque, de acuerdo a su opinión, se formó una Comisión de Plan de Estudios y esta dictaminó que la Universidad era inútil, irreformable y aún perniciosa.

Por el Decreto Presidencial, el 19 de Octubre de 1833 se declaró suprimida la Universidad, estableciéndose una Dirección General de Educación Pública para el Distrito y Territorios de la Federación. El 23 de Octubre de 1833 un nuevo decreto creó seis planteles de educación superior, llamados "establecimientos": Uno para estudios preparatorios, otro de estudios ideológicos y humanidades, Ciencias Físicas y Matemáticas, otro de Ciencias Médicas, el de Jurisprudencia y el de Ciencias Eclesiásticas.

En Julio de 1834, Antonio López de Santa Ana restableció a la Universidad de México, denominándola Nacional y Pontificia Universidad de México.

Correspondía a la Universidad impartir las ramas del conocimiento que no se estudiaban en los Colegios de San Ildefonso, San Juan de Letrán, San Gregorio y Minería.

En 1843 se establecen los estudios para las cuatro carreras: Derecho, Medicina, Estudios Eclesiásticos y Ciencias Naturales. El papel de la Universidad se limitaba a expedir los títulos de Bachiller a los estudiantes examinados en otros Colegios, y a otorgar los de Licenciado y Doctor.

El Presidente Ignacio Comonfort decretó el 17 de Septiembre de 1857, la desaparición de la Universidad, pero las Facultades de Derecho, Medicina y de Minería siguieron de pie y en sus aulas siempre se sentía la presencia augusta de todos los hijos ilustres que le dieron justa fama como institución primera en América.

La Universidad Pontificia fue suprimida desde 1865. Habían desaparecido las materias filosóficas y las Humanidades quedaren restringidas.

En 1867, una ley reglamentaba la educación; declaraba que la ilustración era el único medio para moralizar al pueblo, y que el objetivo de la educación era establecer la libertad y el respeto a la Constitución y a las Leyes.

Por esos años se funda la Escuela Nacional Preparatoria, que presentaba deficiencias por el olvido de las humanidades y la Filosofía, el estudio de las matemáticas era incompleto el estudio de la Literatura era flojo y descuidado, y se desconocía el Griego. Poco después se pedía la supresión de la Escuela Nacional Preparatoria para transformar su sistema educativo. En 1880 Ezequiel Montes proyecta una nueva Ley Orgánica de la Instrucción Pública. Justo Sierra la critica se-

veramente y propone el resurgimiento de la Universidad, dentro de los lineamientos positivistas. Siendo Ministro de Instrucción Pública y Bellas artes el propio Justo Sierra, se restaura la Universidad por la Ley Constitutiva del 26 de mayo de 1910. La Universidad Nacional se reinstaló el 22 de Septiembre de 1910. La nueva Institución estaba patrocinada por las universidades de Salamanca y de París. La Universidad Nacional quedaba integrada por la Escuela Nacional Preparatoria, de Jurisprudencia, de Ingenieros, de Altos Estudios, y de Bellas Artes en la rama de Arquitectura.

LA UNIVERSIDAD DURANTE LA REVOLUCION.

En Noviembre de 1910, estalló en Puebla el movimiento revolucionario que sacudió a todo el País, transferrando instituciones, reformando leyes y modificando nuestra vida en un afán de justicia social y de auténtica democracia. Durante la Revolución Mexicana, nuestra Casa de Estudios sufrió cambios y trastornos. En 1913 se atacó en el Congreso de la Unión la existencia de una Facultad de Altos Estudios que recurría a intelectuales extranjeros para que impartieran las cátedras. En 1914, y desde la Secretaría de Educación, Nemesio García Naranje logró modificar los planes de estudio de la Escuela Nacional Preparatoria. La Filosofía y la Historia del Arte volvieron a ocupar un digno lugar en el campo de la enseñanza, y fue Antonio Caso el iniciador de estas Cátedras. Pedro Henríquez Ureña instituyó la cátedra de Literatura Mexicana e Iberoamericana.

La Constitución de 1917, al reestructurar nuevamente la organización política del país, modifica otra vez el estatute de la Universidad, creando el Departamento Universitario y de Bellas Artes; se crea la escuela de Ciencias Químicas, y la Escuela Nacional Preparatoria pasó a depender del gobierno del Distrito Federal.

Las autoridades universitarias consideraron lesiva esta última medida; quisieron contrarrestarla creando los cursos preparatorios que dependían de la Escuela de Estudios Superiores.

LA UNIVERSIDAD EN LA EPOCA POST-REVOLUCIONARIA.

La Escuela Nacional Preparatoria modificó sus planes, adaptando un nuevo criterio: proporcionar al estudiante una cultura media suficiente para desarrollarse en la vida, e seguir una carrera técnica o una profesión.

El maestro José Vasconcelos ocupa la Rectoría de la Universidad, y de allí pasa a la Secretaría de Educación Pública en 1921. De esta misma época data el orgulloso escudo de nuestra Universidad, que presentaba dignidad y elevación a los fines universitarios reemplazando con la orientación científica que negaba validez al espíritu.

Como Secretario de Educación Pública en 1921, José Vasconcelos impulsó la cultura universitaria puesta por primera vez al servicio del pueblo. En 1925 se crea el sistema de Educación Secundaria, la cual se consideraba como un puente entre la educación primaria y la formación universitaria en la que se incluía la preparatoria. Esta reforma educativa cercenaba a la Preparatoria los tres primeros años de formación universitaria y para equilibrar dicha situación, se ajustó nuevamente el plan preparatorio añadiéndose materias pre-profesionales y cursos ya realizados en la segunda enseñanza.

Desde la Rectoría de la Universidad, Antonio Castro Leal intentó resolver este problema equilibrando los estudios secundarios y los preparatorios y añadiendo un año más de Bachillerato. Esto causó un conflicto estudiantil que llevó a la huelga en 1929.

Esta huelga era en apariencia por un motivo académico. Se cerraron todas las escuelas de la Universidad durante dos meses. El movimiento adquirió fuerzas y para conjurar la di-

En esta difícil situación el gobierno declaró el 11 de Julio de 1929 la AUTONOMIA UNIVERSITARIA, que se confirmó por decreto el 22 del mismo mes.

Aunque Autónoma, la Universidad seguía siendo una Institución Nacional teniendo en cuenta sus finalidades de contribuir al desarrollo y progreso de México y la conservación y desenvolvimiento de nuestra cultura y por dicha razón quedaría bajo la vigilancia del Estado,

En esta ley se creó al Consejo Universitario integrado por profesores y alumnos, en cuyas manos quedaba el gobierno de la Institución.

El Consejo designaba a los directores de las escuelas, seleccionándoles de una terna que presentaban las academias respectivas, formadas por profesores y alumnos. También el Rector era nombrado por el Consejo escogiéndole de una terna presentada por el gobierno.

La Universidad carecía de patrimonio y el subsidio estatal era insuficiente.

En 1933 ocupó la Rectoría el arquitecto Medellín, y su designación fué mal vista por los estudiantes de Medicina y Derecho, quienes consideraban que el Rector debía proceder de sus filas. Este movimiento llevó a la renuncia del Rector Medellín y a una peligrosa pugna entre la Universidad y el Estado. Por esto el Gobierno se vió obligado a promulgar una nueva ley en Octubre de 1933. Dicha ley daba plena Autonomía a la Casa de Estudios, dejando el gobierno de la misma en manos del Consejo Universitario, y se le fijaba como patrimonio sus propias instalaciones y edificios.

En 1934 se aprueba un estatuto en el que se establecen como principios esenciales a la vida de la Universidad, la libertad de cátedra y la participación de los profesores a través del Consejo en el Gobierno de la Universidad.

Nuestra Casa de Estudios sufre una de sus más graves crisis en 1948. Surgieron hondas divisiones en el seno de la Institución. Parecía que se estaba llegando a la disolución definitiva de nuestra Universidad.

En 1949 se restaura en nuestra Universidad su equilibrio al devolverle su alta calidad docente. Durante el gobierno del Presidente Miguel Alemán, se edificó la Ciudad Universitaria, que había sido preocupación de muchas generaciones de universitarios desde 1930. Fue hasta 1950 cuando cristalizó esta realidad.

Período 1951 - 1968 .

Desde este tiempo se empezaron a realizar esfuerzos para dotar de instalaciones docentes a la creciente demanda de acceso a la UNAM. La descentralización de nuestra máxima Casa de Estudios está destinada a resolver los problemas de la educación media superior, y de investigación. Esto ha significado la construcción y reubicación de varios edificios en la Ciudad Universitaria.

En 1956 se continúa la tarea de trasladar las instalaciones universitarias al Pedregal de San Angel. El 21 de Julio de 1956 el Rector Nabor Carrillo inaugura la Librería Universitaria de C.U. El 21 de Noviembre de ese mismo año se coloca la primera piedra del edificio destinado a la Escuela de Ciencias Políticas y Sociales.

Durante 1957 la Ciudad Universitaria siguió creciendo físicamente y en alumnado. En 1958 el problema de la sobrepoblación es arduo y se expresa temor por las tendencias futuras. El primero de mayo de ese año, Radio Universidad se traslada a sus nuevos estudios en las Oficinas Técnicas del Pedregal. A finales de 1958 y principios de 1959 quedarían concluidas las obras en Ciudad Universitaria. Entre las nuevas construcciones estaban; la Escuela Nacional de Ciencias Políticas y

Sociales, el Instituto de Ingeniería, el Instituto de Biología, el Centro de Salud Universitaria. El 5 de Febrero de 1959 se inaugura el nuevo edificio de Ciencias Políticas y Sociales.

El 19 de Enero de 1960 se inaugura el Teatro de Ciudad Universitaria anexo a la Escuela Nacional de Arquitectura. Durante 1961, las autoridades expresan su alarma por la creciente demanda del estudiantado. Se discuten alternativas como: crear tres turnos, construir otra Universidad, y ayudar a las Universidades de provincia. Pero estas soluciones no son del todo factibles.

El 13 de Febrero de 1961 es designado Rector de la UNAM, el Doctor Ignacio Chávez, quien buscaba elevar el nivel académico de la Universidad en todos sentidos, y dar salida al problema de sobrepoblación.

El Rector Chávez llevó a cabo programas para mejorar la enseñanza Preparatoria. El 26 de Octubre de 1961 se inaugura el Teatro-Auditorio de la Escuela Nacional Preparatoria No 5.

El 2 de Julio de 1962 se inauguró la Guardería Infantil y Jardín de Niños de la U.N.A.M.; El 8 de Septiembre de ese mismo año y se pone en servicio la unidad deportiva de la Escuela Nacional Preparatoria No. 5. Un mes adelante, el Rector Chávez pone en servicio nuevas obras de ampliación y mejoramiento de la Preparatoria No 7. Se restaura la Biblioteca Nacional. El 11 de Febrero de 1963 se inaugura el edificio anexo de la Escuela Nacional de Ciencias Químicas en la Ciudad Universitaria, Un año más tarde se inauguran las tres nuevas Escuelas Preparatorias de la U.N.A.M.

En Marzo de 1964, el Rector pone en marcha los nuevos equipos e instalaciones en el Instituto de Ingeniería; en enero de 1965 se elabora un proyecto para solucionar el problema de exceso de población en la Universidad. En abril de ese mismo

año empiezan los trabajos de ampliación de la Facultad de Derecho. Cuatro meses más tarde se inauguran las nuevas instalaciones de las Preparatorias ubicadas en Insurgentes Norte y Mixcoac.

El 25 de Abril de 1966 se pone en marcha el Centro Latinoamericano de Química con sede en Ciudad Universitaria. En Mayo de ese año es designado Rector de la U.N.A.M. el Ingeniero Javier Barros Sierra.

Las nuevas construcciones y reformas en Ciudad Universitaria serían obra de la gestión del nuevo Rector. En Septiembre de 1966 se inaugura el Jardín Botánico de C.U. y el Laboratorio de Estudios Médicos y Biológicos. En Febrero de 1967 se crea el Centro de Materiales con el fin de impulsar las investigaciones y generar una tecnología propia en el terreno de la construcción. Siguen adelante nuevas ampliaciones y construcciones. El 13 de Septiembre empieza la construcción del nuevo edificio de la Facultad de Contaduría y Administración, se amplía la Escuela Nacional de Arquitectura y se electrifica el Circuito Escolar.

En 1968 se continúa la construcción del edificio de la Facultad de Contaduría y Administración, la Clínica para grandes especies, la Escuela Veterinaria, se amplía la Biblioteca de la Facultad de Química.

En este año de 1968 las actividades de nuestra máxima Casa de Estudios y de otras Instituciones se vieron frenadas y los alumnos perdieron el semestre debido a los disturbios estudiantiles que se escenificaron en toda la Ciudad en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre. Los Estudiantes y Profesores pedían democratizar la vida del País, demanda que fue ahogada en sangre el 2 de Octubre de 1968.

En 1969 se vio la necesidad de que cada dependencia contara con nuevas instalaciones; y a pesar de las limitaciones e-

cermónicas, la Universidad atendía el grave problema de satisfacer la demanda de enseñanza superior.

Período 1970 - 1979.

El 30 de Abril de 1970 toma posesión como Rector de la U.N. A.M. el Doctor Pablo González Casanova, a quien absorvieren las reformas académicas, de métodos y conocimientos, por lo que las construcciones mayores no se realizaron. Algunas de esas reformas redundarían en el primer gran paso hacia la Descentralización Universitaria, y la construcción de los Colegios de Ciencias y Humanidades.

En marzo de 1971 se entregan los tres primeros planteles del Colegio de Ciencias y Humanidades, que iniciarían sus cursos el 12 de Abril. En Marzo de ese año se inauguró la Librería Universitaria "Justo Sierra" de la Preparatoria No. 1.

En Agosto empezó a funcionar una nueva granja en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

El 25 de Febrero de 1972 el Consejo Universitario aprueba el Sistema de Universidad Abierta para que los alumnos que no puedan asistir a las Escuelas y Facultades puedan tener oportunidad de tener un título Universitario sin asistir a las aulas. El Rector Pablo González Casanova anuncia en este año ampliaciones en diversas Escuelas y Facultades de la Universidad. Se empiezan a construir dos nuevos planteles del Colegio de Ciencias y Humanidades, uno en el oriente y otro en el sur de la ciudad; se pone en funcionamiento una nueva Clínica de la Escuela Nacional de Odontología. En Septiembre de 1972, la República Federal de Alemania donó a la UNAM un reactor nuclear para impulsar las investigaciones en este terreno con fines pacíficos.

El 3 de Enero de 1973 se pone en funcionamiento un Laboratorio de Colisiones Atómicas y Nucleares del Instituto de Física. En este año se abren cuatro clínicas populares; en di-

ciembre se inaugura el Nuevo Teatro de la Universidad.

El 19 de Febrero de 1974 se crea la Escuela Nacional de Estudios Profesionales de Cuautitlán, que se inaugura el 23 de abril; el 6 de diciembre se pone a funcionar una nueva planta transmisora para Radio Universidad.

El 24 de marzo de 1975 se inauguran las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales Acatlán e Iztacala. El 4 de abril se inauguraron las nuevas instalaciones del Centro Universitario de Estudios Cinematográficos.

El 21 de Octubre se pone a funcionar el nuevo edificio del Departamento de Bomberos de la Universidad.

El 6 de Enero de 1976 se inauguran las nuevas instalaciones del Instituto de Geología; el 19 de este mismo mes empezaron a funcionar los planteles Aragón y Zaragoza de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales. El 7 de Noviembre se inaugura el edificio de la Unión de Universidades de América Latina y en Diciembre empiezan a funcionar las nuevas instalaciones del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE), la Escuela para Extranjeros, y El Departamento de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.

El 30 de diciembre de 1976 se inaugura la primera Sala de Concursos de América Latina: La Sala Netzahualcóyotl.

En Enero de 1977 se inaugura el Laboratorio de Idiomas donado por el pueblo de Francia al CELE, y se imparte el Sistema de Universidad Abierta en las Facultades de Filosofía y Letras, de Derecho y de Ciencias Políticas y Sociales. El 4 de Febrero se inaugura el Centro de Actualización Permanente de la Facultad de Contaduría y Administración.

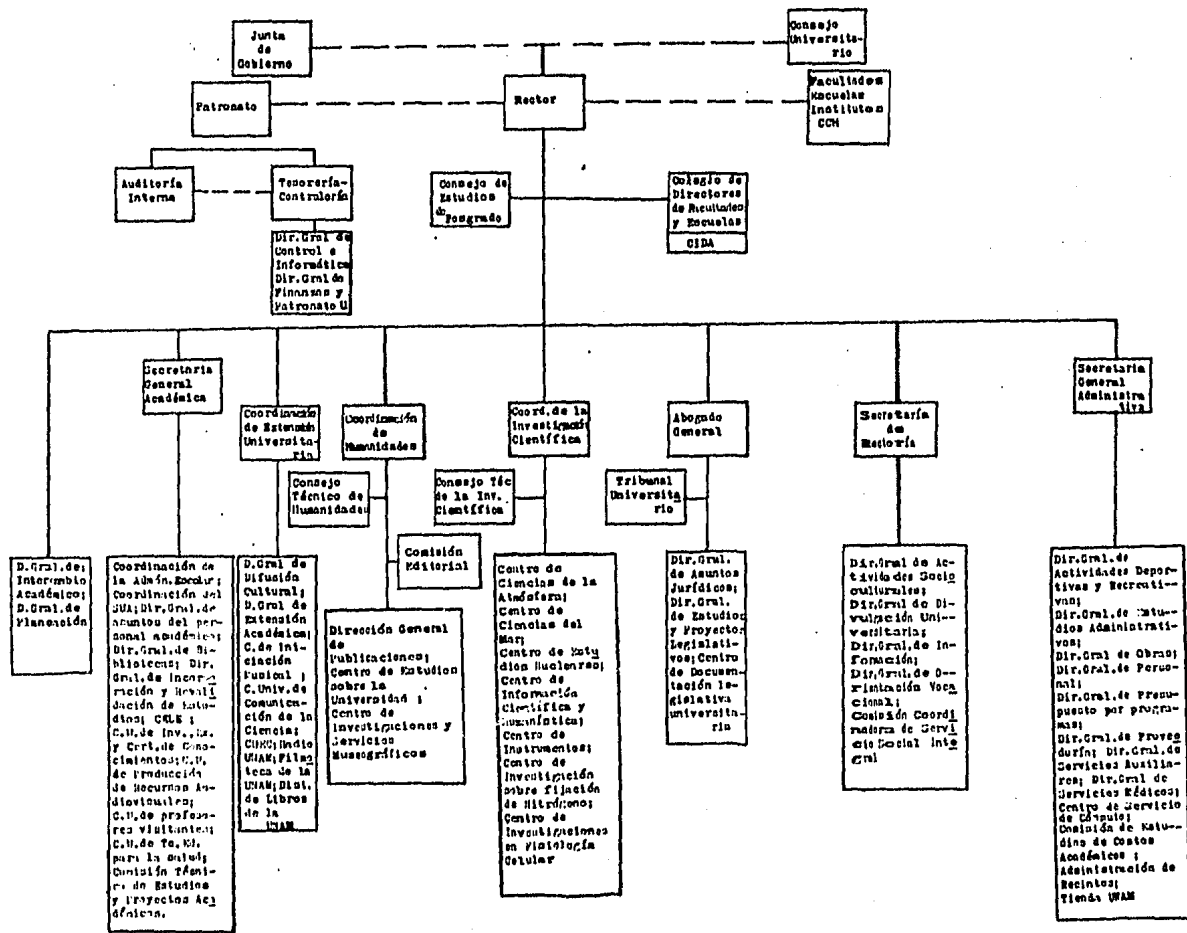
Un año más tarde se inaugura una Tienda de Autoservicio para beneficio de trabajadores de la UNAM. El 7 de junio se inaugura una nueva Escuela Preparatoria "Erasmo Castellano Quinto".

En 1979 se festeja el Cincuentenario de la UNAM. En febrero se inauguran en el Centro Universitario dos Teatros; el Juan Ruíz de Alarcón, y el Foro Experimental Ser Juana Inés de la Cruz.

En julio se ponen a funcionar las nuevas instalaciones de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, y en octubre las de la Escuela Nacional de Música. El 3 de diciembre se inaugura la Biblioteca Nacional y se clausuran los festejos conmemorativos de la Autonomía de la Universidad.

Nuestra Universidad de hoy se yergue soberbia en cimientos inconvertibles símbolo de su fuerza, de las hondas raíces que tiene como Institución Mexicana, que ha vivido todas las vicisitudes y problemas de la Nación.

Cada año salen y seguirán saliendo de nuestra Universidad Hombres preparados en las Letras, en las Ciencias, y en sus manos estará lograr un destino digno y mejor para todos los mexicanos. Nuestra máxima Casa de Estudios goza hoy de merecido prestigio como Institución seria y de alta calidad docente. Desde hace más de una década, muchos estudiantes de toda América Latina han querido realizar sus estudios superiores en nuestra Universidad por varias razones: su posición geográfica, por su antigua tradición cultural, y por la solidez de su enseñanza.



Organigrama de la UNAM

2.-

ORGANIZACION Y FUNCIONES DE LA U N A M .-

Toca ahora describir tanto la organización fundamental como las funciones y objetivos actuales de la UNAM.

En la organización son de destacar tres puntos: personalidad, estructura y gobierno; ello es básico para poder entender más cabalmente las actividades desempeñadas por la Universidad.

- Personalidad .

De acuerdo a la Ley Orgánica, la UNAM es un organismo descentralizado del Estado, con plena capacidad jurídica. Aquí la descentralización se define como la manera en que se presta y organiza el servicio ofrecido. La autonomía se refiere al grado de dependencia del organismo respecto al poder central.

- Estructura .

La UNAM se integra por autoridades, investigadores, técnicos, profesores, alumnos, centros de extensión universitaria, institutos y centros de investigación, organismos dedicados a servicios culturales, académicos, asistenciales, jurídicos y de orientación, entre otros, realiza sus funciones.

- Gobierno .

La UNAM se rige por su Ley Orgánica, decretada por el Congreso de la Unión en enero de 1945.

- Autoridades .

Las autoridades universitarias son: la Junta de Gobierno, el Consejo Universitario, el Rector, el Patronato, los Directores de las Facultades, Escuelas e Institutos y los Consejos Técnicos.

1) Junta de Gobierno :

Las funciones de la Junta de Gobierno son: Nombrar al Rector y a los Directores de las Facultades, Escuelas e Institutos, designar a quienes han de constituir el Patronato de la Universidad, dar resolución cuando el Rector haya vetado los acuerdos del Consejo Universitario; además debe resolver los conflictos que surjan entre autoridades universitarias, y expedir su propio reglamento.

2) Consejo Universitario .

Cuerpo colegiado que tiene como funciones expedir las normas y disposiciones generales para mejorar la organización y funcionamiento de la Universidad.

3) Rector .

Representa a la Universidad, y preside el Consejo Universitario. También siendo Presidente de las Comisiones Permanentes y Especiales, propone al Consejo la designación de los miembros de tales comisiones, y debe cuidar el estricto cumplimiento de las disposiciones de la Junta de Gobierno. Además siempre debe de velar por el cumplimiento de las normas que rigen la vida de la Universidad.

4) Patronato Universitario :

Tiene las facultades de administrar el patrimonio universitario y sus recursos, elaborar el presupuesto general anual de ingresos y egresos y la cuenta anual de la Institución que deberán ser aprobados por el Consejo Universitario. También lleva la contabilidad y vigila que se ejecute correctamente el presupuesto.

5) Directores :

Corresponde la representación del centro docente e de investigación que encabezan, así como encauzar las tareas propias de la Escuela, Facultad e Instituto.

Perman parte del Consejo Universitario, y participan en

los propios consejos, técnicos o internos.

Como autoridades universitarias, les incumbe la aplicación de los ordenamientos legales vigentes en la UNAM.

El Colegio de Directores funciona con el fin de mantener la comunicación adecuada entre el Rector y los Directores de Facultades y Escuelas.

6) Consejos Técnicos :

Son cuerpos colegiados de las Escuelas, Facultades y Coordinaciones, que funcionan como órganos consultivos para el fomento y reglamentación de las actividades de docencia e investigación. Ellos son:

- a) De Facultades y Escuelas, que estudian y dictaminan los proyectos presentados; formulan los reglamentos interiores con aprobación del Consejo Universitario, y someten a aprobación del mismo Consejo Planes y Programas de Estudio, a la vez que dictaminan sobre el nombramiento de profesores extraordinarios.

- b) De investigación científica y humanidades, que estimulan la investigación en la Universidad y reglamentan la designación de investigadores.

- Funciones Generales de la U N A M :

Las funciones esenciales de la UNAM pueden enmarcarse en tres rubros: docencia, investigación, servicios culturales asistenciales y administrativos; puntos que deben satisfacer las actuales necesidades del país como puntuales del desarrollo, cambio y transformación.

- Docencia.

Dentro de la Docencia, de acuerdo al sistema aplicado, hay cinco modalidades:

a) Escuelas y Facultades.

b) Escuela Nacional Preparatoria.

- c) Colegio de Ciencias y Humanidades.
- d) Sistema de Universidad Abierta.
- e) Extensión Universitaria.

Las características de cada una de ellas son las siguientes:

a) Escuelas y Facultades .

Las escuelas y facultades difieren en base a los títulos y grados que otorgan. Las facultades confieren el grado de doctor, las escuelas sólo licenciaturas. Para que una escuela se transfiera en facultad requiere que se introduzca el doctorado, previa aprobación del Consejo de Estudios Superiores.

Actualmente la UNAM cuenta con 13 facultades y 4 escuelas nacionales, con más de 200 carreras, grados y especialidades distribuidas dentro de 6 áreas profesionales: Físico Matemáticas, Químico Biológicas, Económico Administrativas, Sociales, Humanidades Clásicas y Bellas Artes.

Las facultades son: Arquitectura, Economía, Odontología, Ciencias, Ciencias Políticas y Sociales, Contaduría y Administración, Derecho, Filosofía y Letras, Ingeniería, Medicina, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Psicología y Química.

Las escuelas nacionales: de Artes Plásticas, de Enfermería y Obstetricia, de Música y de Trabajo Social.

b) Escuela Nacional Preparatoria .

Imparte enseñanza a nivel medio superior, y ofrece estudios tendientes a la formación humanística del alumno.

En el último año de su ciclo escolar se tiene opción de escoger una de las 6 áreas profesionales específicas como previa preparación a la carrera que habrá de escogerse.

c) Colegio de Ciencias y Humanidades .

Imparte enseñanza a nivel de bachillerato, y es un ciclo terminal. Es decir, ofrece estudios optativos con título de Técnico Auxiliar sobre varias áreas a elegir: comercial, ad-

ministrativa, técnica, servicios y artística. Elle habilita para realizar labores profesionales en campos como la producción agrícola o el dibujo comercial, por ejemplo.

d) Sistema de Universidad Abierta .

Gracias al proceso de reforma académica, su fin principal es extender la educación media superior y superior al mayor número de personas en base a la libre opción y como un sistema de métodos de enseñanza que se apoya en la cátedra, el diálogo y el libre, vinculados con los medios masivos de comunicación.

e) Extensión Universitaria .

Los centros de extensión universitaria imparten cursos profesionales organizados en forma diferente a los de bachillerato, profesionales o de grado. Estos centros son: Centro de Didáctica, Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, Centro de Iniciación Musical y Centro Universitario de Estudios Cinematográficos .

- Investigación .

El impulso de la investigación es una de las tareas esenciales de la Universidad. Así, hay institutos y Centros de Investigación sobre muy diversas disciplinas: filosofía, literatura, historia, estética, bibliografía, economía, sociología, geología, biológica, biomédica, química, astronómica, matemáticas, etc.

Las publicaciones y la calidad de las aportaciones culturales son muy destacadas.

La investigación se realiza además en escuelas y facultades. Los seminarios de tesis son aportaciones valiosas sin olvidar los trabajos encomendados a lo largo de las carreras que forman bases para una investigación científica.

La investigación debe entenderse en lo fundamental como

una forma de emancipar, de resolver los problemas de desajuste y dependencia en muchos campos del país.

- Servicios Culturales, Asistenciales y Administrativos :

La Universidad desarrolla un gran número de actividades bajo el rubro de servicios culturales, asistenciales y administrativos a través de dependencias de actividades deportivas, bibliográficas, difusión cultural, distribución y edición de libros universitarios, información, relaciones, orientación, servicios sociales, escolares y médicos, universidades y escuelas incorporadas.

Las Secretarías y Coordinaciones que realizan tales actividades son las siguientes:

1) Secretaría General Académica .

Atiende los asuntos de orden académico, actúa como Secretario del Consejo Universitario y del Colegio de Directores de Facultades y Escuelas, y como Presidente del Consejo de Estudios de Posgrado.

De ella dependen:

a) La Coordinación De la Administración Escolar, que realiza el registro, asignación e inscripción de alumnos que ingresan al nivel bachillerato y al profesional, el registro y control escolar de los alumnos de la Universidad, la revisión y expedición de diversos documentos escolares, y la actualización de archivos a nivel licenciatura.

b) Coordinación del Sistema de Universidad Abierta, que elabora conjuntamente con los directores de facultades y escuelas asociadas los programas de trabajo, coordina, supervisa, evalúa y realiza el control presupuestario de los programas de trabajo.

c) Dirección General de Asuntos del Personal Académico, que organiza cursos, seminarios y talleres de actualización para las diversas facultades y escuelas, en asociación cooperati-

va con diversas Universidades Nacionales y Extranjeras.

d) Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios, que aprueba y efectúa la incorporación, reincorporación, revalidación, registro de estudios a la UNAM, alumnos de ingreso y reingreso, exámenes y becas.

e) Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, que imparte cursos de 10 idiomas diferentes a alumnos y profesores Nacionales y Extranjeros.

f) Centro de Investigaciones y Servicios Educativos, que ofrece cursos y seminarios dirigidos a la actualización didáctica y de investigación.

g) Centro Universitario de Investigación, Exámenes y Certificación de Conocimientos, que elabora y aplica cuestionarios para exámenes de admisión a nivel bachillerato y profesional.

h) Centro Universitario de Producción de Recursos Audiovisuales, que proporciona servicios técnicos, de capacitación y asesoramiento en la instalación de equipo de audio y video.

i) Centro Universitario de Profesores Visitantes, que brinda patrocinio a diversas dependencias de la UNAM por medio de las cátedras extraordinarias.

j) Centro Universitario de Tecnología Educativa para la Salud, que imparte diversos talleres sobre salud y enseñanza.

k) Comisión Técnica de Estudios y Proyectos Académicos, que asesora en la modificación a planes de estudio y creación de nuevas carreras.

l) y la Dirección General de Bibliotecas, que en sus servicios generales brinda atención diaria a un promedio de 1800 lectores diarios (Biblioteca Central); encuadernación, registro, clasificación, adquisición, donación y canje de los

más diversos títulos y ejemplares. Además realiza congresos, conferencias, cursos, talleres de actualización y entrenamientos; investigaciones; y servicios de asesoría a diversas escuelas, facultades, universidades y organismos nacionales e internacionales.

2) Secretaría General Administrativa .

Sus tareas las realiza en conjunción con:

a) Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas, lleva a cabo los programas de educación y prácticas para la salud, selecciona y promueve equipos representativos etc.

b) Dirección General de Estudios Administrativos, analiza y dictamina sobre creaciones de puestos y plazas; y hace la tabulación, clasificación y regularización de puestos.

c) Dirección General de Obras, se encarga de la construcción, acondicionamiento y ampliación de locales y estructura de la Universidad; incluso de organizar cursos sobre construcción.

d) Dirección General de Personal, efectúa los trámites sobre la situación laboral del personal académico y administrativo de la Universidad.

e) Dirección General de Presupuesto por Programas, autoriza cuentas pagadas, da entrada a diversos oficios, en materia de evaluación y presupuestos. Sus servicios de asesoría se extienden hasta Universidades del interior.

f) Dirección General de Preveduría, efectúa todos los trámites y apoyos necesarios para la adquisición de materiales diversos. Asesora dependencias estatales.

g) Dirección General de Servicios Auxiliares, realiza servicios de complementación y ayuda en muy diferentes actividades desde elaboración de fotocopias hasta trámites de seguros contra incendios, por ejemplo.

h) Dirección General de Servicios Médicos, promueve y conserva la salud de la población universitaria, en base a diversos programas y subprogramas de salud brindando servicios de asesoría, congresos, cursos, sesiones, etc.

i) Centro de Servicios de Cómpute, da servicio y apoyo en actividades de investigación, administrativas y de docencia.

j) Comisión de Estudio de Costos Académicos, elabora y tramita situaciones diversas de tipo laboral.

k) Administración de Recintos Culturales, Recreativos y Deportivos, que proporciona recursos humanos y materiales para diversos eventos culturales, deportivos, de interés científico y de docencia.

1) Tienda UNAM.

2) Coordinación de Extensión Universitaria.

Dentro de ella, la Dirección General de Difusión Cultural cumple con el gran cometido de lo que se llama desdeblamiento de la actividad cultural universitaria, es decir promover, fomentar, ampliar sin cortapisas el arte y la cultura: música, cine, literatura, pintura, etc. En ella colaboran: la Dirección General de Extensión Académica, el Centro de Iniciación Musical, El Centro Universitario de Comunicación de la Ciencia, el CUEC; Radio UNAM, la Filmoteca de la UNAM, la Distribuidora de Libros de la UNAM, la Orquesta Filarmónica, de Cámara y de Core, de diversas Escuelas y Facultades, el Taller Coreográfico, etc.

3) Coordinación de Humanidades.

Su objetivo esencial es la promoción y fomento de las publicaciones en general que edita la UNAM, apoyada por el Consejo Técnico y la Comisión Editorial, la Dirección General de Publicaciones, el Centro de Estudios sobre la Universidad y el Centro de Investigaciones y Servicios Muscológicos.

5) Coordinación de la Investigación Científica.

A través de 7 diferentes centros, es el órgano ejecutor de las decisiones tomadas por el Consejo Técnico de la Investigación Científica, y sirve de apoyo en su función de coordinar e impulsar las labores de los institutos y centros, dentro de los lineamientos fijados por dicho Consejo.

En el enlace con las demás dependencias universitarias y con personas e instituciones extrauniversitarias; supervisa las labores de los centros adscritos a ella y realiza diversos estudios sobre investigación que permiten optimar recursos.

6) Abogado General.

Coordina las labores asignadas a las direcciones generales de Asuntos Jurídicos y de Estudios y Proyectos Legislativos y del Centro de Documentación Legislativa Universitaria, que atienden los diferentes asuntos que corresponden al área jurídica de la Universidad (dictámenes y proyectos legislativos; juicios en materia laboral, civil, mercantil y fiscal; asuntos migratorios; del orden penal; amparos; mutualidad; estudios jurídicos; asesoría; convenios; delegaciones; comisiones).

7) Secretaría de Rectoría.

A través de sus direcciones de Actividades Socio culturales, de Divulgación Universitaria, de Información, y de Orientación Vocacional, además de la Comisión Coordinadora de Servicio Social Integral, mantiene la amplia gama de comunicación entre Universidad y público. Sus fines son informar, ayudar, impulsar publicaciones, orientar, divulgar los quehaceres de la Universidad y su comunidad hacia los más diversos interesados.

8) Dirección General de Intercambio Académico.

En base al Programa de Colaboración Académica Interuniversitaria, la Dirección realiza convenios y programas de inter-

cambio académico y cultural con diversas universidades y centros nacionales e internacionales; interviene además en actividades de colaboración académica, en la realización de estudios, publicaciones periódicas y reuniones de variado interés académico.

9) Dirección General de Planeación.

Participa en la organización e implementación de proyectos agrupados en diferentes campos que tienen que ver con las tareas de planeación; sus actividades y servicios se extienden a la realización de programas de colaboración académica, de asesoría, cursos, seminarios y publicaciones.

3.- ANTECEDENTES DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .

- Antecedentes de la Actividad Administrativa .

Para poder desarrollarse y subsistir el Hombre tiene que luchar con la naturaleza y transformarla. El Hombre tiene que producir, y por ello tiene que trabajar.

Desde que existe el Hombre ha aplicado consciente o inconscientemente la Administración. Hay muchas pruebas históricas que demuestran que el Hombre desde sus orígenes tuvo la necesidad de organizarse para alcanzar algún objetivo, porque el Hombre vive en grupos y se desarrolla en grupos para producir los bienes que necesita y protegerse del medio ambiente.

Desde en el momento en que deben hacer una tarea conjunta como cazar o colectar alimentos, los hombres empiezan a ayudarse mutuamente para lograr lo que desean. En la medida en que es más difícil el reto, se requiere más organización y surgen los líderes, que dirigen las operaciones colectivas.

El Hombre es el único ser viviente que tiene la capacidad de trabajar. Posee fuerza de trabajo. El Hombre se vale de los medios de trabajo al aplicar sus fuerzas de trabajo sobre los objetos de trabajo.

Las fuerzas de trabajo, los medios de trabajo y los objetos de trabajo constituyen las fuerzas productivas. El elemento más dinámico de las fuerzas productivas es la fuerza de trabajo, que transforma y cambia los medios de producción en su beneficio.

Pero el Hombre aislado es incapaz de producir los bienes que necesita para su subsistencia. Así se tiene que organizar con otros hombres, tiene que formar Relaciones Sociales de Producción.

La evolución de las diferentes formas de organizar la producción de bienes y servicios necesarios para la subsistencia del Hombre y la limitación de los recursos hace evidente que la necesidad de estudiar la Administración es el producto de dicha evolución.

La desaparición del Esclavismo originó la decadencia de muchas ciudades. En los inicios de la Edad Media, los oficios y las ciudades progresaron muy lentamente.

La economía era rural y limitada. En el feudo sólo se producía lo necesario para la subsistencia de sus habitantes.

Tiempo después de los campesinos surgieron los artesanos que producían para su aldea o feudo, aumentando con esto la productividad. Así, también se produjo un excedente en la aldea. Este permitió un incipiente desarrollo del comercio y con ello se empezó a aplicar la Administración, aunque aún no se le conocía con ese nombre.

Lentamente los artesanos y comerciantes se separaron de los feudos y se establecieron cerca de castillos y monasterios, construyendo pequeños centros artesanales y comerciales que atrajeron a la población que se dedicaba a estas actividades. Dichos centros son un antecedente de los negocios.

El desarrollo de los centros artesanales y comerciales permite el surgimiento de nuevas ciudades, y así los oficios se separan en forma definitiva de las ciudades.

Pero las ciudades estaban sometidas al dominio de los señores feudales quienes cobraban a los habitantes en especie o en dinero. Estos tributos eran cada vez más onerosos para los habitantes de la ciudad.

Más adelante, las ciudades pasaron a ser centros productores de mercancías. Los habitantes de las ciudades reclamaban a los señores feudales el derecho a gobernarse a sí mismos. Se establece una lucha entre ambas bandos. Los artesanos y

Los comerciantes se agrupan para defender sus intereses en contra de las arbitrariedades de los señores feudales. Por otra parte el señor feudal exigía que sus siervos le pagaran el dinero para poder comprar los productos de las ciudades que eran de mejor calidad que los del feudo. Por esta razón los siervos fueron obligados a vender sus productos agrícolas en la ciudad para obtener el dinero que pagarían al señor feudal.

Surge la producción mercantil simple o producción de pequeños artesanos y campesinos, basada en la propiedad privada y el trabajo personal que crea productos destinados al cambio.

La pequeña producción mercantil se amplió hasta originar la Manufactura, de Administración simple y empírica. La Manufactura evoluciona hasta que se inventa la máquina, que realiza operaciones repetitivas que antes se hacían con gran lentitud.

La Revolución Industrial fue un conjunto de cambios técnicos en lapsos relativamente cortos. Previó el desarrollo de dos clases sociales antagónicas: la Burguesía (dueña de los medios de producción) y los obreros asalariados (Proletariado) .

La Revolución Industrial se propagó rápidamente por toda Europa y Norteamérica.

La aparición de la máquina provocó la ruina de casi todos los artesanos, y los obreros fueron explotados de manera desenfrenada.

La Administración se empieza a desarrollar como una disciplina para optimizar el uso de los recursos,. Se produce más y mejor con las máquinas como producto de la aplicación de la Administración.

A fines del siglo pasado surgen y se desarrollan los Monopolios, dando paso al Capitalismo Monopolista e Imperialismo

A su vez surge el Subdesarrollo.

Durante el presente siglo la tecnología se desarrolla a niveles impensables, el comercio se intensifica. La disciplina Administrativa tiende por necesidad a su perfeccionamiento y desarrollo.

La primera escuela que impartió cursos de Administración fue la " Wharton de Finanzas y Comercio " fundada en 1881 en la Universidad de Pensilvania, EUA. La Administración se estudia y se difunde en países desarrollados como Gran Bretaña, Francia, Japón y Alemania. Y aún en países en proceso de desarrollo: India, Brasil, países del Asia Suroriental.

Poco después llega a los países de la órbita socialista: Yugoslavia, Polonia, Hungría y Checoslovaquia. Se organizaron instituciones de Comercio y Administración y empezaron a traducirse obras de occidente.

- Antecedentes en México.

Durante la Epoca Colonial en nuestro país existían una Contabilidad y una Administración propiamente dichas. Cuando México obtuvo su independencia, el estudio y la práctica del Comercio y de la Administración no lograron adelantos debido al desequilibrio económico que sufría el país. Pero hubo interés por la Teneduría de Libros y se establecieron escuelas para su enseñanza, traduciendo obras francesas.

Los estudios de Administración en el país tienen relativamente poco tiempo de haber sido implantados. Al principio no se contaba con los recursos humanos y didácticos necesarios. Se empezaron a traducir obras de otros países, sobre todo de Estados Unidos, pero dichas obras no eran siempre las adecuadas, las traducciones no eran muy confiables y su contenido no concordaba con las necesidades reales de nuestro país. Hasta muy recientemente algunos autores nacionales, tomando aportaciones de otros países, las han adaptado a la situa-

ción real de México.

- Las primeras Escuelas de Comercio en México.

Los estudios de Comercio y Administración nacieron en el seno de la Escuela de Contaduría, antes Comercio, y esto originó que la formación de los administradores tuviera enorme influencia contable.

El Instituto Comercial (1845-1847).

Establecido por la Junta Mercantil de Fomento de la Ciudad de México. Cerrado en 1847 por problemas políticos.

Escuela Especial de Comercio (1854-1869).

Creada por decreto presidencial. El año en que desaparece 1869, se da preferencia a los alumnos de esta escuela en los empleos vacantes.

Escuela Nacional de Comercio. (1869-1902).

Establecida en el Hospital de Terceros. Los cursos eran libres. Las materias impartidas abarcaban la contabilidad, en dos cursos con obligación de conocimiento del cálculo mercantil; Historia de Comercio, Economía Política, etc.

Su director Joaquín D. Casasús sugirió el proyecto de impartir dos nuevas carreras: Contador de Comercio y Perito Empleado en la Administración Pública.

La Ley aprobada en 1905 determinó que la enseñanza comercial se dividiera en: Primaria, que se impartiría en Escuelas Comerciales Primarias. Superior, que se impartiría en la Escuela Superior de Comercio y Administración.

La enseñanza Primaria duraría 2 años, la superior 3.

En las Escuelas Primarias Mercantiles y en la Escuela Superior de Comercio y Administración se organizaban las clases prácticas simulando todas las operaciones usuales de la Casa de Comercio y de Bancos.

El director Joaquín D. Casasús modificó y aumentó el per-

sonal docente, y así empezó a trabajar la Escuela Superior de Comercio y Administración.

En 1904 el mismo director llevó a cabo un notable " Proyecto de Reorganización de la Escuela " que en 1905 fue elevado al rango de Ley.

La Escuela Superior de Comercio y Administración dependió sucesivamente del Departamento Universitario, de Bellas Artes, de la Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo, y de la Universidad, de 1917 a 1929.

Se establecieron las carreras ciertas de Experte en Contabilidad, Funcionario de Banco y Funcionario Industrial, la carrera profesional de Ingeniero Comercial, etc. Más tarde desaparecieron para quedar sólo la de Contaduría Pública.

- La Escuela Nacional de Comercio y Administración dentro de la Ley Orgánica de la UNAM.

Las Comisiones unidas de la Cámara de Diputados del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos discutieron el 4 de junio de 1929 el Proyecto de Ley que se enviaba al Poder Ejecutivo Federal para establecer la Autonomía de la Universidad Nacional. La Ley Orgánica se aprobó el 22 de julio de 1929. Entre las 8 escuelas contenidas en tal Proyecto de Ley estaba la de Comercio.

- La Escuela Nacional de Comercio y Administración alcanza el rango de Facultad.

El Rector de la U N A M, Doctor Ignacio Chávez anuncia en un discurso la transformación de la Escuela Nacional de Comercio y Administración en Facultad de Comercio y Administración, en 1965, como respuesta a las responsabilidades fundamentales de tipo formal y moral de toda Universidad que se precie de serlo.

- 1970: Alta Demanda de Alumnos.

El exceso de población escolar en la Facultad en 1970 era ya un problema pues asistían aproximadamente 10,000 personas.

- 1973 - 1983 .

En 1973 se aprueban los siguientes cambios; se implanta la carrera de Licenciado en Contaduría en vez de Contador Público, y Licenciado en Administración en vez de Licenciado en Administración de Empresas.

En enero de 1974 se inician formalmente las actividades del Centro de Investigación, creado desde junio de 1971. Y en ese mismo mes empiezan las actividades del SUA.

En marzo la Dirección de la Facultad aprueba el proyecto de instalación de un Centro de Informática.

El 3 de febrero de 1975 se inaugura el edificio de la División de Estudios Superiores en los terrenos de la Facultad en Ciudad Universitaria.

Ese mismo año, el 8 de mayo, el Consejo Técnico aprueba los Planes de Estudio 1975 de las licenciaturas en Administración y Contaduría.

El 8 de julio se adquiere la primera computadora para el Centro de Informática.

En diciembre se inicia el Programa de Maestría en Administración formación en Investigación y Docencia. Y el Consejo Universitario aprueba los Planes de Estudio 1975 para ambas licenciaturas.

A mediados de 1976 comienzan las actividades en el Centro de Actualización Permanente. De nuevo por unanimidad de sus miembros la ANFECA vota para que la Facultad siga en la Dirección General de este organismo.

Iniciado 1977, el Consejo Técnico aprueba el Plan de Estudios del Doctorado en Administración.

En junio se inicia la serie " Divulgación de Temas y Tópicos Universitarios " por televisión, y el Consejo Técnico aprueba el Plan de Estudios de la Maestría en Administración de la Atención Médica y de Hospitales.

El 30 de agosto el Consejo Universitario aprueba el Doctorado en Administración. Y al día siguiente el Consejo Técnico aprueba el Plan de Estudios de la Maestría en Administración (Organizaciones).

A mediados de octubre la Junta de Gobierno de la UNAM designa al C.P. Manuel Resa Director de la Facultad por el período 1977 - 1981.

En noviembre el Consejo Universitario aprueba la creación de la Maestría en Administración de la Atención Médica y de Hospitales. Y el Consejo Técnico da paso a un nuevo " Sistema de Exámenes Profesionales ".

En enero de 1978 se inician los Seminarios relativos a modelos Básicos al Presupuesto Base Cero para México. En abril se organiza y desarrolla un Seminario sobre la Auditoría Operacional para directores de Auditoría de dependencias gubernamentales. Y se da el primer Seminario sobre Enseñanza de la Administración por el Método de Cases.

En mayo la Secretaría General de la Facultad organiza el Seminario " La Contabilidad Gubernamental conforme a la Teoría de Fondos "

A lo largo de 1979 tienen lugar los festejos y conferencias conmemorativas del 50o. aniversario de la fundación de la Facultad.

Y a fines del mismo año se empieza a construir el edificio para el Centro de Actualización Permanente de la Facultad. Mientras que el Consejo Universitario aprueba la creación de la especialización en Comportamiento Organizacional.

En 1980, se organizan los Programas de Ingeniería, de Mé-

todos, Desarrollo de Sistemas, Control de Inventarios, Introducción a la Investigación de Operaciones y Control de Calidad, los cursos de actualización en el área de Mercadeoteoría, Pedagogía, Finanzas, Derecho, Contabilidad y Administración de sueldos y salarios.

Se realizaron 102 investigaciones, y como publicaciones periódicas se tuvieron los boletines ' Informe Contaduría-Administración ' de la ANPECA ' Técnico del Centro de Informática ' y el ' Software ' del CIFCA, la revista Contaduría y Administración y la memoria de la XXI Asamblea Nacional de la ANPECA.

El Sistema de Universidad Abierta opera a nivel licenciatura en las carreras de Contaduría y Administración con 454 alumnos inscritos, textos semiprogramados, programas de televisión, 650 videocintas que contaron 1300 programas grabados, programas de estudio, apuntes, casos y problemas elaborados por los profesores de las áreas.

Como apoyo a la docencia se proporciona servicio a través de la biblioteca de la División de Estudios Profesionales que cuenta con 28,000 volúmenes aproximadamente, de servicios audiovisuales, fotocopiado, venta de libros y apuntes, elaboración de material didáctico, conferencias y asesoramiento en todas las áreas tanto a profesores como a alumnos.

En extensión de la docencia, a través del Centro de Actualización Profesional de la Facultad se realizan varios seminarios de actualización, de interés incluso para diversas instituciones públicas y privadas.

Se elabora un banco de programas de televisión para la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Se establecen convenios con las Secretarías de Comunicaciones y Transportes, Salubridad y Asistencia, Agricultura y Recursos Hidráulicos, Educación Pública y de Hacienda y Crédito Público; con el CONACYT, Nacional Financiera, etc.

Se aprueba el nuevo Plan de Estudios de la Maestría en 43

Administración, y se instaura la Maestría en Contaduría.

En 1982, de acuerdo con la Dirección, el Consejo Técnico crea la Comisión de Asuntos Académicos Administrativos en lo referente a la estabilización del personal académico.

En apoyo a la difusión interna y externa se crea el periódico quincenal ' Bitácora ', se reestructura la revista de la Facultad ' Contaduría y Administración ' que publica investigaciones originadas en el Centro de Investigaciones y Doctorado de la Facultad, se tecnifica ' Noti-Anfeca ' y se crea un Centro de Diseño.

Se continúa con el Intercambio Académico en cooperación recíproca con otras universidades. En provincia se dan cerca de 100 conferencias y cursos, por conducto de ANFECA y de Intercambio Académico.

Se abre el Circuito de Información Periférica (CIP), que utiliza la televisión para ofrecer información en lo fundamental a los alumnos (se cuenta con más de 2,000 horas de grabación de temas académicos).

En apoyo a la reforma académica de la División de Estudios de Posgrado se crean y aprueban por el Consejo Técnico tres nuevas especialidades: Fiscal, Administración de Personal y Administración de instituciones educativas de enseñanza media superior y superior.

EL CAPAC se eleva al rango de División de Educación Continua, la cual impartió 26 cursos a 650 alumnos.

Se produce la primera generación de egresados en el Sistema de Universidad Abierta, y esta edita sus primeros 6 libros elaborados por profesores del propio SUA.

En 1983, y dentro de los aspectos académicos resalta lo siguiente: se incorpora a los nuevos planes de estudio para las licenciaturas, la ' seriación de materias ' (suprimido en el Plan 75) con el fin de elevar el nivel académico.

Se crea el taller fiscal en respuesta a las reformas fiscales operadas en el país.

En agosto se celebra el ' Segundo Curso Regional ' de Programas de Salud Animal ' en colaboración con la SARH, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización Panamericana de la Salud.

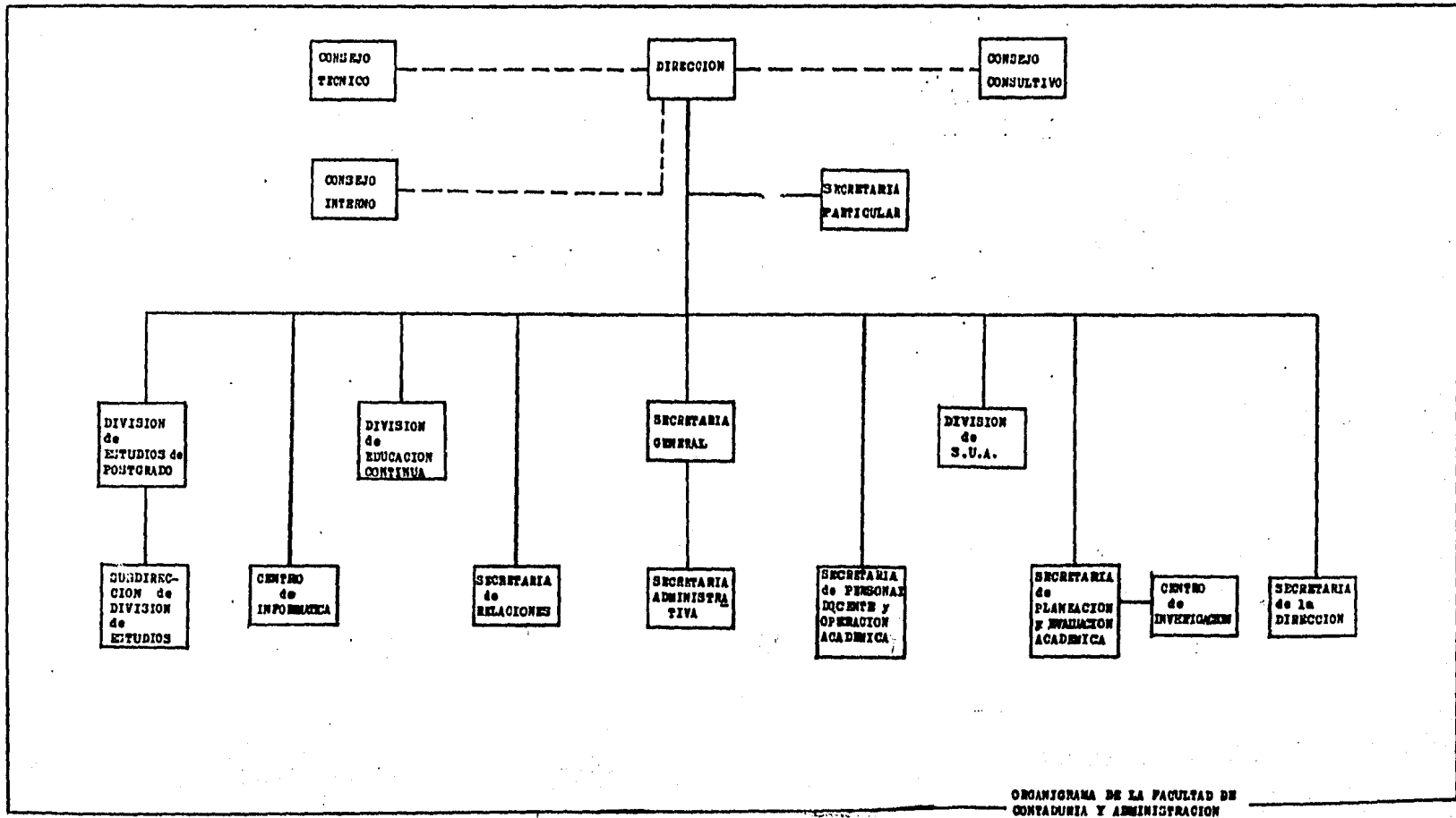
Por una mayor demanda, el Centro de Informática (CIPCA) amplía sus servicios de asesoría a alumnos y profesores.

El Consejo Técnico aprueba que el Seminario de Investigación sea escolarizado con el fin de aumentar su eficiencia. Además da el visto bueno para la especialización de Mercadotecnia, Finanzas, Informática, Administración de la Producción, Administración de Empresas Hoteleras y Gastronomías, Centralería Pública y Comercio Exterior.

La maestría en Administración, con Formación en Investigación y Docencia, se incorpora a la Maestría de Administración.

SE adquieren aproximadamente 3,000 volúmenes que aumentan el acervo bibliográfico de la biblioteca.

Nuevamente por unanimidad de sus agremiados la Facultad sigue al frente de la ANFECA.



4.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .

En la continuación se describen brevemente la organización de la F C A y las funciones de cada una de los departamentos o divisiones.

De acuerdo al organigrama, es de observarse que la Dirección cuenta con el asesoramiento de tres Consejos: el Técnico, el Consultivo y el Interno. Se cuenta con tres divisiones importantes: la División de Estudios de Posgrado, que según informes tiene mayor demanda por parte de alumnos de otras facultades que de la propia; la División de Educación Continua y la División del Sistema de Universidad Abierta. Dos centros de apoyo educativo: el Centro de Informática y el Centro de Investigación, no desarrollados convenientemente. Y seis secretarías: General, de Relaciones, Administrativa, de Personal Docente y Operación Académica, de Planeación y Evaluación Académica y de la Dirección.

Esta disposición no es muy diferente de la organización de otras facultades, lo importante en todo ello sería preguntar qué tantas actividades benéficas y relevantes para la comunidad se realizan aquí, qué hace falta para una mayor eficacia de las operaciones, cuántas actividades y puestos son puramente rutinarios, burocráticos y por lo tanto inútiles, qué hace falta poner y qué quitar, hasta dónde el alumnado conoce las funciones y la organización de la Facultad, cómo es la comunicación de autoridades hacia los alumnos, hasta qué punto las publicaciones son las adecuadas, porqué se confunden las buenas intenciones dentro de la rutina diaria y el burocratismo y apatía aplastantes, etc.

Por lo pronto, se mencionarán la Organización y sus funciones:

1. AUTORIDADES :

- Consejo Técnico:

Cuerpo colegiado que estudia los planes y programas de estudio; dictamina sobre el nombramiento de profesores.

Por medio de la Dirección de la Facultad canaliza al Consejo Universitario proyectos de reglamentos, planes de estudios y otras iniciativas.

Se integra por:

- Presidente del Consejo Técnico.
- Secretario del Consejo Técnico.
- Consejeros Técnicos, Profesores.
- Consejeros Técnicos, Alumnos.

2. SECRETARIAS .

- Secretaría General .

Organismo de colaboración inmediata del Director.

Vigila las disposiciones y acuerdos que norman la estructura y funcionamiento de la Facultad. Además, formula y hace el ejercicio del presupuesto de la misma.

- Secretaría Académica .

Diseña y supervisa el proceso enseñanza - aprendizaje y la buena marcha de los Planes y Programas de Estudio.

Tiene participación en seleccionar al personal docente en el aspecto académico, en coordinación con la Secretaría de Personal Docente.

Tiene a su cargo el funcionamiento de la Universidad Abierta y la Unidad de Métodos Audiovisuales.

- Secretaría de la Dirección .

Coordina las actividades de la Dirección en las diferentes comisiones del Consejo Universitario en que participa, como la Legislación Universitaria, Comisión de Vigilancia Administrativa y Comisión de Presupuestos.

Programa y maneja el registro de entrevistas del Director con las unidades centrales de la UNAM, Colegio de Directores, Consejo Universitario, Consejo Técnico, y con los funcionarios y miembros de la comunidad de la Facultad.

- Secretaría de Personal Decente .

Dirige y coordina el cuerpo de profesores, sugiere nombramientos según las necesidades de la Facultad, estructura honorarios de clase y asignación de salones, etc.

- Secretaría de Relaciones .

Mantiene los contactos externos e internos de la Facultad, se relaciona con diversos organismos profesionales, públicos y privados, en cuanto a ofertas de trabajo, distribuye boletines, informa a la comunidad aspectos de interés de dependencias universitarias y de organismos públicos y privados, organiza actividades culturales y deportivas.

- Secretaría Administrativa .

Opera y controla el Presupuesto y Contabilidad, Archivo, Inventario y compras, Almacén, Impresiones, Caja y Pagaduría, Talleres, Personal Administrativo y de Intendencia, Mantenimiento y Conservación, Vigilancia, Control y Trámite de nombramientos del Personal Decente.

- División de Estudios de Posgrado .

Su objetivo es formar profesionistas de alto nivel académico en los campos de la Contabilidad y Administración. Estos profesionales son preparados para tareas docentes y de investigación, además de las específicas que desarrollan en los campos de su especialidad, para lo cual se tiene establecida la Maestría en Administración.

Imparte programas de diversas especializaciones, incluso para interesados de otras Facultades (Ingeniería, Economía, Química, Ciencias Políticas, etc.)

Cuenta con un Centro de Actualización Permanente y un Centro de Idiomas.

- Centro de Investigaciones .

Tiene como funciones:

Propiciar el desarrollo y difusión de nuevos conocimientos y aplicaciones de la Contaduría, Administración y Disciplinas afines.

Explorar y conocer la realidad nacional en cuanto a marcos teóricos y prácticos de la Contabilidad, Administración y Disciplinas involucradas.

Capacitar a los futuros profesionales en el empleo de la Metodología de la Investigación.

Promocionar, orientar y asesorar estudiantes, por medio del establecimiento del Banco de Ideas y Consultas Personales con los Investigadores.

Intercambiar y cooperación técnica con centros de investigación nacionales y extranjeros, y Escuelas y Facultades de la ANFECA.

- Centro de Informática .

Su objetivo es apoyar en lo referente a Informática en las actividades académicas de Investigación y Administrativas de la Facultad.

Entre sus funciones se encuentran la calificación automática; organización e impartición de cursos de lenguaje de computadora; colaboración con el Centro de Investigación, el CAP y la DEP en diversos trabajos; Proceso de Directorios; Procesos Administrativos; etc.

- Universidad Abierta .

Sistema escolarizado que reúne las siguientes características :

De libre opción; de autoaprendizaje;

con material didáctico básico y de apoyo;
permite al alumno avanzar al ritmo que se ajuste a sus aptitudes, motivaciones y ocupaciones;
proporciona atención personalizada al alumno;
no exige permanencia en las aulas con horario fijo escolarizado;
con las mismas carreras, planes y programas del sistema tradicional.

- Centro de Actualización Profesional en Administración y Contaduría.

Adscrito a la División de Estudios de Posgrado, tiene entre otras actividades; impartir Cursos de Actualización que permiten conocer el estado actual de las técnicas administrativas, disciplinas sobre las técnicas, y su grado de aplicación, difusión de la Administración en referencia a sus técnicas; etc.

3. ORGANISMOS ASESORES .

- Comité de Planeamiento Académico .

Su función es fungir como cuerpo asesor de la Dirección de la Facultad en la planeación de las actividades académicas.

- Comité para la Selección y Adquisición de Material Documental.

Asesor de la Dirección de la Facultad para controlar la adquisición de material documental para la biblioteca.

- Comité Editorial de la Revista .

Da políticas en materia editorial, administración, financiamiento, venta y circulación de la Revista.

4. ADMINISTRACION DE LA ACTIVIDAD DOCENTE .

- Coordinadores .

Dependencia a la que están adscritos: Secretaría Académica.

Funciones: bajo la dependencia y directrices de la mencionada Secretaría este grupo de profesoras debe supervisar y coordinar la actividad docente, atender quejas y sugerencias, promover todas las actividades que conadyuven a la vinculación del profesorado con los objetivos educacionales y de investigación de la Facultad.

- Areas Integradas .

Auditería, Comercialización, Seminario de Administración y Auditería Administrativa, Seminario de Investigación I, Dinámica Social, Derecho, Matemáticas, Informática, Administración Economía, Comunicaciones, Finanzas, Contabilidad, Producción y Recursos Humanos.

- Oficina de Relaciones con el Personal .

Adscrita a la Secretaría de Personal Docente.

Funciones: mantiene relaciones con el profesorado de todos los aspectos de orden administrativo. Auxiliar en las actividades directivas de la Secretaría de Personal Docente.

- Oficina de Reclutamiento y Selección de Personal Docente.

Adscrita a la Secretaría de Personal Docente.

Funciones: recurrir a distintas fuentes para reclutar profesores, evaluar capacidad y aptitudes docentes de los aspirantes y examinar las actividades de la enseñanza.

- Control de Asistencia del Personal Docente.

Adscrita a la Secretaría de Personal Docente.

Función: controlar la asistencia del personal docente de la Facultad.

5. PLANEACION Y CONTROL DE RECURSOS Y DE PROGRAMA DE ESTUDIOS.

- Departamento de Planeación y Control Académico.

Adscrito a la Secretaría Académica.

Funciones: planear y controlar las actividades académicas de la Facultad, según las directrices marcadas por su Secretaría.

- Departamento de Planes, Programas y Archivo ,
Adscrito a la Secretaría Académica.

Funciones: controlar sus planes, programa y archivo.

- Departamento de Diseño y Fotografía .

Adscrito a la Secretaría Académica.

Funciones: elabora todo el material gráfico y fotográfico para apoyo y difusión.

- Unidad de Métodos Audiovisuales .

Adscrita a la Secretaría Académica.

Cuenta con un equipo de grabación y reproducción, con televisión de circuito cerrado con tres canales.

- Departamento Técnico.

Adscrito a la Secretaría Académica.

Elabora Material Didáctico y organiza cursos de Pedagogía.

- Departamento del Fondo Editorial.

Adscrito a la Secretaría Académica.

Funciones: proveer, imprimir, distribuir y controlar el material didáctico.

6. ADMINISTRACION ESCOLAR .

- Sección Escolar.

Adscrita a la Secretaría General.

Funciones: administrar los servicios escolares de la Facultad.

- Unidad de Recepción y Expedición de Documentos.

Adscrita a la Rectoría de la UNAM.

Funciones: controla y registra el historial académico del alumnado y su certificación oficial.

- Seminarios de Investigación.

Adscrite en la Secretaría General.

Funciones: servicios de organizar, dar funcionamiento y control de los grupos de seminarios de Investigación Contable y Administrativa que se imparten de conformidad con los Planes de Estudio y las disposiciones relativas dictadas por el Consejo Técnico.

- Oficina de Exámenes Profesionales.

Adscrita a la Secretaría General.

Funciones: tramitar exámenes profesionales, organización y desarrollo de las ceremonias públicas de graduación.

7. PUBLICACIONES .

- Organismo Editor:

Revista " Contaduría-Administración ", adscrita a la Secretaría Auxiliar.

" Boletín Informe Contaduría-Administración ".

" Boletín Técnico del CIFCA.

- Sección de Informes.

Adscrite a la Secretaría de Relaciones.

Funciones: dar información y orientación de todo tipo.

- Oficina de Venta de Libros y Apuntes.

Adscrita a la Secretaría General.

Funciones: Venta de libros, textos, prácticas y material didáctico.

- Bolsa de Trabajo.

Adscrita a la Secretaría de Relaciones.

Funciones: fungir como intermediario en las ofertas de ocupación de empresas públicas y privadas, y las solicitudes de trabajo recibidas por parte de alumnos egresados.

- Servicio Social.

Adscrito a la Secretaría General.

Funciones: establecer conductos entre los alumnos y pasantes y la Facultad, Universidad y Organismos Gubernamentales para que los primeros desarrollen labores con las cuales cumplan el servicio social reglamentario.

8. OTROS SERVICIOS .

- Biblioteca.

Adscrita a la Secretaría de Relaciones.

Funciones: dar servicio de préstamo de libros a domicilio, préstamo de tesis e interbibliotecario, salas de lectura, consulta y cubículos.

- Auditorio.

Adscrito a la Secretaría Administrativa.

Está destinado para conferencias, mesas redondas, festivales, actuaciones oficiales, reuniones de índole sociocultural.

Nunca se ha prestado para funciones de cine club.

5.- PLANES DE ESTUDIO Y DE APOYOS.

a) Legislación.

La actividad educativa se halla en la estructura metodológica de las materias, formada por los Planes de Estudio aprobados por el Consejo Técnico de la Facultad. Su vigencia definitiva es otorgada por el Consejo Universitario.

b) Pedagogía.

Los métodos utilizados son en parte teóricos y en parte prácticos.

c) Carreras.

Las áreas Contable y Administrativa son las puntales de la formación profesional. Se imparten las carreras de Licenciado en Contaduría y Licenciado en Administración. La División de Estudios de Postgrado imparte la Maestría en Administración y otras especialidades, como formación en Investigación y Docencia; la Maestría en Atención Médica y de Hospitales, la Maestría en Contaduría y el Doctorado en Administración.

Desde 1972 funciona la División de Universidad Abierta, y desde 1975 el Centro de Informática.

d) Planes de Estudio.

Plan de Estudio 1970.

Para elaborar un nuevo Plan de Estudios aplicado a la Facultad a partir de 1970, se determinaron las cualidades que debía tener el alumno egresado. Dichas cualidades son: preparación, responsabilidad, objetividad, percepción, dotes para la investigación, actitud flexible para adaptarse a los cambios.

También se debe tener una conciencia de las necesidades y ventajas de trabajar en grupos, todo esto es con el fin de adquirir conocimientos especializados y una firme individualidad.

En el Plan de Estudios 1970, se consideró que las carreras de de Administrador de Empresas y Contador Público tenían un co-

mún denominador, pero también existían diferencias sustanciales en las áreas de servicio en donde cada profesión se iba a proyectar. Había similitudes en los primeros semestres y diferencias en los últimos. Las dos carreras duraban ocho semestres y se consideraban 416 créditos. Existían cuatro áreas básicas: Relaciones Humanas, Finanzas, Comercialización y Contabilidad. La Reforma Educativa de la Facultad de Comercio y Administración se consideraba en tres etapas.

La primera comienza con los cambios que se originan con el Plan de Estudios 1970, en el que se consideraban muchos problemas que tenía nuestra Facultad de Comercio y Administración. Estos problemas son:

- Excesivo número de alumnos.
- Falta de maestros con conocimientos y capacidad para transmitirlo.
- Falta de uniformidad en la enseñanza.

Hasta 1970 se cumple con los objetivos. Se logró que todas las materias incluidas en el plan de estudios fueran impartidas durante cada semestre y no de un año, y se tendría la opción de inscribirse en otras materias.

El Plan de Estudios 1975 tiene las mismas bases que el Plan 1970, sólo que se hicieron algunos cambios como inclusión de nuevas materias, eliminación de otras que se consideraban ya caducas.

El actual Plan tiene ya casi diez años de vigencia, y es preocupación de la Facultad renovar dicho Plan, pues hasta 1961 las renovaciones se hacían cada dos ó cuatro años, y aún así se observaban deficiencias. Por lo pronto consignaremos a continuación de qué manera está estructurado el Plan de Estudios 1975, que aún está en vigencia en la Facultad de Contaduría y Administración.

PLAN DE ESTUDIOS VIGENTE. (1975).

MATERIA	LICENCIADO EN ADMINISTRACION. HORAS/SEMANA.	LICENCIADO EN CONTADURIA. HORAS/SEMANA.
PRIMER SEMESTRE.		
Contabilidad I.	6	6
Comunicación y Métodos de Estudio.	4	4
Dinámica Social.	4	4
Introducción a la Administración.	6	6
Matemáticas Básicas.	4	4
SEGUNDO SEMESTRE.		
Contabilidad II.	6	6
Derecho I.	4	4
Economía.	4	4
Matemáticas Financieras e Intro- ducción a la Toma de Decisiones.	4	4
Proceso Administrativo y Areas Funcionales.	6	6
TERCER SEMESTRE.		
Administración de la Producción.	4	---
Contabilidad III.	---	4
Derecho II.	4	4
Derecho III.	4	4
Problemas Políticos y Económicos de México I.	4	4
Estadística I.	4	4
CUARTO SEMESTRE.		
Contabilidad IV.	---	4
Costos I.	---	4
Derecho IV.	4	4

MATERIA.	LICENCIADO EN ADMINISTRACION. HORAS/SEMANA.	LICENCIADO EN CONTADURIA. HORAS/SEMANA.
Información Financiera.	4	---
Problemas Políticos y Económicos de México II.	4	---
Técnicas de Administración de la Producción.	4	---
QUINTO SEMESTRE.		
Administración de Recursos Finan- cieros.	4	---
Contabilidad V.	---	4
Costos II.	---	4
Derecho V.	4	4
Economía y la Empresa.	4	4
El Hombre y la Administración.	4	---
Informática.	---	4
Investigación de Operaciones.	4	---
SEXTO SEMESTRE.		
Administración de la Distribución.	4	---
Auditoría I.	---	4
Finanzas I.	---	4
Informática.	4	---
Investigación de Operaciones.	---	4
Metodología de la Investigación.	4	---
Manual de Organización y Proce- dimientos.	4	---
Sistemas de Información Financiera. I.	---	4
Sociología de la Organización.	---	4
Técnicas de Administración de Personal.	4	---

MATERIA.	LICENCIADO EN ADMINISTRACION. HORAS/SEMANA.	LICENCIADO EN CONTADURIA. HORAS/SEMANA.
SEPTIMO SEMESTRE.		
Administración Aplicada.	4	---
Administración y Dirección.	4	---
Empresas Pequeñas y Medianas.	4	---
El Hombre y la Administración.	---	4
Finanzas II.	---	4
Investigación de Mercados.	4	---
Metodología de la Investigación.	---	4
Práctica de Auditoría.	---	4
Sistemas de Información Financiera II	---	4
Sociología de la Organización.	4	---
OCTAVO SEMESTRE.		
Auditoría Administrativa.	4	---
Auditoría II.	---	4
Finanzas III.	---	4
Psicología de los Grupos de Trabajo.	4	4
Seminario de Administración Aplicada I.	4	---
Seminario de Casos en Costos.	---	4
Seminario de Ciencias Sociales.	4	4
Materia Optativa (Finanzas ó Pro- ducción).	4	---
NOVENO SEMESTRE.		
Auditoría III.	---	4
Desarrollo Organizacional.	4	---
Seminario de Admón Aplicada II.	4	---
Seminario de Casos en Finanzas.	---	4
Seminario de Desarrollo Profesional	---	4

MATERIA.	LICENCIADO EN ADMINISTRACION. HORAS/SEMANA.	LICENCIADO EN CONTADURIA. HORAS/SEMANA.
Seminario de Investigación.	4	---
Materia Optativa:		
Estrategia y Decisiones en Mercadotecnia.	4	---
Promoción de Empresas.	4	---
Informática.	4	---
Prácticas de Admón de Personal.	4	---
Comercio Internacional.	4	---

APOYOS.

BIBLIOTECA " ROBERTO CASAS ALATRISTE " .

Todos los alumnos y profesores de la Facultad tienen derecho a recibir los servicios que proporciona la Biblioteca, para lo cual es indispensable:

a) Tramitar su registro, acreditando su calidad de profesor o alumno, con la credencial correspondiente o comprobante de inscripción, y entregando una fotografía tamaño infantil.

Horarios: Préstamo de Libros, Publicaciones Periódicas o Tesis, de 9.00 a 13.30 horas y de 16:00 a 20:30 horas de lunes a viernes; Salas de Lectura: de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.

Los interesados pueden obtener, como préstamo, material bibliográfico para ser consultado en su domicilio, con las siguientes condiciones:

- Un máximo de dos libros.
- Un máximo de dos tesis.
- Durante dos días.

Servicio de Consulta y Hemeroteca: Se integra por obras de Consulta, Diccionarios, Enciclopedias, Revistas Especializadas

y Publicaciones Periódicas, las cuales no se prestan a domicilio.

Salas de Lectura: La Biblioteca dispone de dos Salas de Lectura y tres cubículos.

Circuito de Información Periférico (CIP).

En nuestra Facultad disponemos de tres monitores donde se dan a conocer los aspectos más relevantes de la vida de nuestra Facultad. Dichos monitores son parte de la primera fase del Circuito de Información Periférico; uno está ubicado en el piso central del edificio de la Dirección; el segundo está en el pasillo de las ventanillas de la sección escolar; y el tercero está en la Sala de Profesores.

Servicio Social.

El Servicio Social es un requisito obligatorio para tener derecho a presentar el Exámen Profesional y se puede realizar desde el primer semestre. Si se realiza dentro de la Facultad o en otra dependencia de la UNAM, se piden 260 horas de servicio. Cuando se realiza en organizaciones que tienen convenio con nuestra Facultad, se piden 360 horas.

Para realizar el servicio social se deben llevar a cabo los siguientes trámites:

a) Solicitar en la Coordinación del Servicio Social de la Facultad, la forma de iniciación de Servicio Social de acuerdo con las demandas que se encuentren vigentes.

b) Entregar en la Coordinación respectiva la forma de iniciación con la firma del responsable de la realización del Servicio Social.

c) Si la solicitud es aceptada, se debe cumplir con las labores asignadas, y una vez cubiertas las horas, solicitar la forma de terminación y llenarla con la firma del responsable de la realización y se entrega en la Coordinación del Servicio Social.

d) Se recoge en la Coordinación del Servicio Social de la Facultad el original de la Carta de Terminación del Servicio Social.

Anoyos Audiovisuales.

El Departamento de Préstamo de Equipo Audiovisual pone a disposición de alumnos y profesores el diverso equipo, que es un anoyo importante en el proceso enseñanza - aprendizaje.

Se dispone del siguiente equipo:

- Pantallas de pared y de tripié.
- Retropoyectores de Acetatos.
- Proyector de Cuerpos Opacos.
- Proyector de Filminas.
- Proyector de cine de 16 mm.
- Equipo de Sonido (amplificador, bocinas y micrófonos).
- Impresión de Acetatos.

Para obtener estos servicios se debe depositar una credencial con el reseño de año en curso, y siempre se deberán solicitar por anticipación.

Este departamento funciona de lunes a viernes de 7:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 21:30 horas, y sábados de 7:00 a 11:00 horas.

Auditorio " Carlos Pérez del Toro ".

Características: Foro-y capacidad de 500 butacas.

Actividades para las que está destinado: Conferencias, Mesas Redondas, Festivales, Actuaciones Oficiales, y reuniones deíndole socio-cultural.

Departamento Técnico.

Ubicación: Cubículo 23 de la Dirección.

Funciones: Elaborar material didáctico y organizar cursos de pedagogía.

Departamento del Fondo Editorial.

Ubicación: Cubículo 23 del segundo piso del edificio principal.

Funciones: Impresión, Distribución y Control de Material Didáctico.

Sección Escolar.

Ubicación: Planta baja del edificio administrativo de la Facultad.

Funciones: Administrar los servicios escolares de la Facultad.

Unidad de Recepción y Expedición de Documentos.

Ubicación: Primer piso del Edificio principal de la Facultad.

Funciones: Control y Registro del Historial Académico de los alumnos y su certificación oficial.

Seminarios de Investigación.

Ubicación: Planta baja del edificio de Audiovisuales de la Facultad.

Funciones: Organización, Funcionamiento y Control de los Grupos de Seminario de Investigación, contable y administrativa, que se imparten de conformidad con los Planes de Estudio y las disposiciones relativas dictadas por el Consejo Técnico.

Oficina de Exámenes Profesionales.

Ubicación: Cubículo 7 del segundo piso del edificio principal.

Funciones: Mantener relaciones con el profesorado, en todos los aspectos de orden Administrativo, y auxiliar en las actividades de la Secretaría de Personal Docente.

Oficina de Reclutamiento y Selección de Personal Docente.

Ubicación: Cubículo 8 del segundo piso del edificio principal.

Funciones: Recurrir a distintas fuentes para reclutar Profesores.

evaluar capacidad y aptitudes docentes de los aspirantes a Profesor, y evaluar las actividades de la enseñanza.

Control de la Asistencia del Personal Docente.

Ubicación: Sala de Profesores situada en el edificio de Audio-visuales.

Funciones: Controlar la asistencia del Personal Docente de la Facultad.

Departamento de Planeación y Control Académico.

Ubicación: Cubículo 5 de la Dirección.

Funciones: Planear y Controlar las actividades académicas de la Facultad.

Departamento de Planes, Programas y Archivo.

Ubicación: Cubículo 12 del segundo piso del edificio principal.

Funciones: Controlar los Planes, Programas y el Archivo de la Secretaría Académica.

Publicaciones: Revista " Contaduría y Administración ".

Boletín Técnico del CIFCA (Centro de Informática de la F.C.A).

Revista Bitácora.

Sección de Informes.

Ubicación: Primer piso del edificio principal de la Facultad.

Servicios que presta: Proporciona información sobre: Planes y Programas de Estudio, trámites escolares y administrativos, ubicación de las dependencias de la Facultad, Bolsa de Trabajo, Servicio Social, Orientación Académica y de Investigación.

Venta de Libros y Apuntes.

Ubicación: Segundo piso de los edificios A y B de la Facultad.

Servicios que presta: Venta de libros, textos, prácticas y material de enseñanza a precio reducido.

6.-POBLACION ESTUDIANTIL, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .-

Actualmente y de manera por demás notoria, es en la Facultad de Contaduría y Administración donde existe un mayor número de estudiantes que demandan formación profesional en comparación con las otras escuelas y facultades de la UNAM . Ateniéndonos a las cifras ofrecidas por el Departamento de Estadística de la UNAM , se observa que en 1983 la Población Escolar total de la Facultad, incluso la de Primer Ingreso y Reingreso , es la mayor y superior a las Poblaciones de las facultades de Derecho, Ingeniería y Medicina , muy famosas también por su alto índice de demanda. Así, si el total general de Población Escolar en la UNAM es de aproximadamente 279,938 alumnos (108,443 mujeres, -- 171,495 hombres), en la Facultad de Contaduría y Administración son en total 14,466 alumnos aproximadamente (5,156 mujeres, 9,310 hombres), donde 3,015 corresponden al total de alumnos de Primer Ingreso , y 11,451 a los de Reingreso.

En este mismo orden , en la Facultad de Ingeniería la Población Escolar total es de 11,315 alumnos aproximadamente, donde 1,009 son mujeres y 10,306 hombres; 2,443 de Primer Ingreso y 8,872 de Reingreso.

En la Facultad de Medicina : aproximadamente 11,670 en total , donde 4,590 son mujeres y 7,080 , hombres; 2,089 de Primer Ingreso y 9,581 de Reingreso.

Contra la Escuela Nacional de Música (Población Total: 114 alumnos ; 52 mujeres , 62 hombres) y la Escuela Nacional de Artes Plásticas (Población Total: 1,172 alumnos; 489 mujeres, 683 hombres) que son los que registran la menor demanda o población de alumnos en la UNAM .

Y volviendo a la Población Escolar de la Facultad de Contaduría y Administración , cabe destacar que, de su total:

7,186(2,466 mujeres, 4,720 hombres) alumnos están inscritos en Administración , mientras que 7,139(2,622 mujeres , 4,517 hombres) en Contaduría.

Tales cifras adquieren su real importancia cuando pasan a ser las de alumnos recibidos, las indicadoras de la realización satisfactoria de un proceso educativo. Es natural que en comparación el número total resulta menor. Cabe preguntar qué Facultad o Escuela ostenta el mayor número de egresados. Ello depende de muchos hechos y circunstancias.

De acuerdo a los promedios dados en el Tomo III de la Colección Cincuentenario de la UNAM, editada en 1979, en la Facultad de Contaduría y Administración de 1929 a 1978 hubo 9,320 graduados en Contaduría y 5,360 en Administración.

En la licenciatura en Contaduría en 1929, por ejemplo, se recibieron 4 contra 1 de 1930; en 1959 ,69 ; y en 1973 ,1,391 una cifra récord.

Y en administración , que debe tomarse a partir de 1959, 1 egresado precisamente en ese año ; 710 en 1973; 887 en 1976, 883 en 1977. Con estas cifras tomadas como ejemplo es obvio pensar que más recientemente y en ambas licenciaturas los alumnos egresados sean el doble, cuando menos.

Por lo que toca al Personal Académico de la Facultad, es en ellos donde radica en un cincuenta por ciento el logro - justo de la formación educativa. Su cantidad depende de los alumnos demandantes. La Coordinación de Personal Docente de la Facultad requiere un total aproximado de 700 a 800 profesores en semestres nones (por seminarios de investigación , por alumnos de nuevo ingreso , etc.) y cerca de 540 en los semestres pares de un año lectivo.

Es de observar además que el personal docente ha estado formado por Licenciados en Administración, en Contaduría, en Sociología, en Psicología, Derecho, Matemáticas, etc.

Finalmente, el tan necesario personal administrativo, desde empleados de intendencia hasta bibliotecarios y secretarías, llegan a un total aproximado de 240, según el Departamento de Personal.

- CAPITULO II :

" LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
DE LA UNAM " .

- 1.- Generalidades sobre Bibliotecas Universitarias.
- 2.- Estructura Organizacional y Funcional de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración.
- 3.- Parámetros sobre la operación actual de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración.
- 4.- Problemática actual de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración .

1.-GENERALIDADES SOBRE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS -

- Introducción .

Un concepto vago y errado de biblioteca es aquel que la con funde como un almacén de libros con cierto grado de 'eficiencia'. En realidad , cualquier biblioteca que se precie es la que responde en su obligación primaria al carácter dinámico de la cultura. La biblioteca es antetodo un servicio público, de apoyo indispensable para el desarrollo de las actividades docentes, de investigación y difusión cultural. Es impensable la creación y transmisión del conocimiento, la labor de inves tigación , sin el libro.

El fin de toda biblioteca es el de conservar, difundir y transmitir el conocimiento. Por esto realiza diversas actividades que van desde la selección, adquisición, organización, al macenamiento, hasta la promoción, interpretación, reproducción y control de los más diversos materiales bibliográficos, mi-- croformas y audiovisuales inclusive .

El concepto de sistema de documentación difiere del de bi blioteca , aunque ambos no son totalmente excluyentes entre sí.

Siempre la documentación se ha ligado con la catalogación y clasificación de profundidad, la diversificación del acervo - para incluir todo tipo de materiales sin importar formato , la tarea de edición y reproducción del material, la especiali zación de quienes ofrecen el servicio, y la automatización - de las labores.

Asumiendo las anteriores características y funciones la bi-- blioteca puede pasar a ser un centro de documentación. Y éste se distingue de aquella cuando forma parte de la misma, o en el caso de no tener un acervo documental propio .

Recientemente en México el número de centros de documentación sin acervo ha aumentado. Todos coinciden en el fin de no duplicar vanamente las colecciones existentes, aunque esto es mero pretexto porque en realidad México es pobre en colecciones. Garza Mercado, en 'Función y Forma de la Biblioteca Universitaria', hace notar que México cuenta con menos volúmenes por cabeza, en biblioteca, que Perú, Argentina, Costa Rica, Brasil, Uruguay y Colombia. En base a la misma fuente, Canadá registra casi 20 veces la cantidad de volúmenes por cabeza que en México; y la URSS 92 veces más.

En tésis reciente ('Anteproyecto para un plan bibliotecario nacional', de J. Cabrera Bohórquez y otros) se afirma que una sola ciudad como Río de Janeiro, Buenos Aires o Santiago de Chile, posee más libros, en biblioteca, que todas las bibliotecas mexicanas juntas. Ello, entre otras cosas, habla muy bien de cómo anda nuestro país.

- Tipos de Bibliotecas .

Según sus objetivos, funciones y marco social y cultural que le corresponde, una biblioteca realiza sus fines comunes y esenciales como una memoria en gigante de un mundo, universo o especialidad: conservar, difundir y transmitir el conocimiento.

La biblioteca universitaria lo hace cuando brinda apoyo a la docencia, investigación y difusión de la institución que forma parte.

La biblioteca universitaria y la biblioteca escolar se igualan en sus propósitos de apoyar los programas de enseñanza. Para los ingleses, la biblioteca escolar abarca desde la que está al servicio de la escuela primaria hasta la que satisface los requerimientos de alumnos a nivel preparatoria; y se vale más de

Los materiales audiovisuales que cualquier otra, mientras que por esto las bibliotecas universitarias se definen como centros de recursos múltiples para el aprendizaje.

Por su parte, una biblioteca especializada comparte con la universitaria el objetivo de apoyar programas de investigación. Y ésta última es similar a la biblioteca pública o popular por su afán de difundir conocimientos por vía de educación extracurricular, logrando así lo que bien puede llamarse universidad del pueblo.

- Usuarios .

Las demandas y necesidades tan diversas de cada tipo de usuario determina en buena parte el servicio y la administración que debe prestar una biblioteca. Así, la biblioteca universitaria sirve a cierto tipo de usuarios de características muy diferentes de los que acuden a una biblioteca escolar, una pública o una privada.

De acuerdo a los recursos con los que cuenta, la biblioteca universitaria ofrece su atención preferentemente a los profesores, investigadores y estudiantes de la institución a la que pertenece. En la medida de su eficacia, puede extender su servicio a un conjunto más amplio y al que le da un segundo lugar en su orden de prioridades: lectores de otras bibliotecas universitarias y especializadas, y profesionales y técnicos sin pertenencia a alguna biblioteca y de cualquier institución educativa .

En base a un estudio realizado por el Departamento de Estadística de la UNAM en 1982 referido al número de usuarios reales y potenciales de las bibliotecas universitarias, se destaca que la mayor demanda de servicio se localiza en los lectores de los niveles educativos superiores, siguen luego

los del medio superior ,enseguida los de investigación, y finalmente los de otras dependencias universitarias.

- Organización .

La organización de la biblioteca universitaria utiliza los mismos principios que determinan la estructura de otras organizaciones, es decir función, producto, usuarios y área geográfica.

En su naturaleza y continuidad de operaciones, la biblioteca se divide en dos departamentos principales: procesos técnicos ,dividido a su vez en secciones como las de adquisiciones, catalogación y clasificación, y preparación física de los materiales; y servicios públicos, dividido por función en secciones: consulta, circulación, fotocopiado y microfilmación .

La biblioteca se puede dividir en departamentos, secciones y otras unidades tomando como base el contenido o el formato de los materiales ,o bien por las necesidades y ubicación de los usuarios. En el primer caso, en contenido lo ilustran las unidades de adquisiciones o consulta especializadas por disciplinas o ramas muy específicas: humanidades, ciencias puras, etc.; y en formato lo ilustran las unidades de hemeroteca y audiovisuales.

En el segundo caso, se tienen las divisiones de investigación y estudios avanzados ,la departamentalización por facultades o grupos de ellas.

Las universidades pueden centralizar o descentralizar la administración de sus bibliotecas, en parte o totalmente. Es común en nuestro medio que las bibliotecas tiendan a la descentralización por facultades y escuelas. Por la carencia de recursos en éstas, la centralización administra-

_tiva y técnica da la pauta a las economías de escala en lo referente a salarios profesionales y costos de colecciones, ponderados particularmente ante otros beneficios.

- Automatización / Telecomunicación .

Es una realidad comprobada ,y de las más recientes, de que casi todos los problemas de las bibliotecas y sus usuarios se pueden resolver con la aplicación de computadoras, de instrumental electrónico y sus equipos periféricos.

El equipo electrónico se ha aplicado con resultados óptimos en las más variadas bibliotecas, y sus beneficios , siempre tendientes a facilitar, simplificar, desahogar, y en fin hacer más cómodas, las actividades, son en verdad muy amplios. Van desde los obtenidos en los procesos técnicos hasta los de los servicios públicos. Por ejemplo, ha servido para controlar presupuestos, reclamar pedidos faltantes, identificar obras con fines de catalogación y consulta, - formular índices de artículos con base en las palabras clave del título, poner a disposición del público en microformatos obras y documentos de valor histórico y cultural difíciles de prestar en su original , etc.

Sus desventajas , muy relativas y de factible superación, pueden consistir en necesidades de asesoramiento técnico , de acoplamiento armónico entre instalaciones, usuarios y el nuevo equipo a utilizar; y sobre todo las referidas a los costos.

Asociada al empleo de las computadoras , está la tendencia en favor del uso de los recursos más avanzados de la tecnología de la comunicación . La combinación de ambas técnicas permite la integración de redes nacionales e internas

_cionales que permiten utilizar recursos de los participantes con mayor intensidad y rapidez, compartir costos y responsabilidades del sistema ,etc.

- Bibliotecas en el país por número y tipo .

Considerando tan sólo los requerimientos urgentes de educación y cultura para un vasto y variadísimo porcentaje de la población del país, población en crecimiento continuo, ya superior a los 70 millones, y cuyo mayor porcentaje se conforma de jóvenes en plena formación escolar e intelectual, y otorgándole la verdadera y necesaria importancia que en ello tienen las bibliotecas como apoyo, en México existe un deficiente y mal atendido número de bibliotecas.

Según datos ofrecidos por el 'Directorio de Bibliotecas de la República Mexicana', publicado por la SEP, en el país hay alrededor de 2,500 bibliotecas en general con cerca de 20 millones de volúmenes. Notaremos que de ellas - el mayor número se localiza en las ciudades y estados - con un relativamente superior desarrollo social y económico. De esta manera un gran número se asienta en el Distrito Federal (aproximadamente 700 bibliotecas), siguiéndole luego los estados de Jalisco (con 120, aproximadamente), Veracruz (con 110, aprox.), Guanajuato (con 100, aprox.), Puebla (con 85, aprox.) y Nuevo León (con 80, aprox.). En contraste , se cuenta con menos de 20 bibliotecas en los estados de Quintana Roo, Baja California Sur y Campeche .

Por su tipo en el país , las bibliotecas consideradas son : Públicas , que dependen de la Secretaría de Educación Pública , de Educación Básica, que son bibliotecas a nivel de Educación Primaria, también controladas por la SEP ; de Educación Media, que son bibliotecas a nivel de

Educación Secundaria ; de Educación Superior , que son las bibliotecas a nivel de CCH, preparatorias, escuelas y facultades, en su mayor parte de la UNAM ; y del Estado. Es preciso anotar que también las hay del Sector Privado y de Organismos internacionales .

En cifras totales y muy aproximadas , en México hay más bibliotecas Públicas que de cualquier otro tipo. Se cuentan aproximadamente 700 bibliotecas Públicas con un total cercano a los 5 millones de volúmenes. De ellas su mayor número se localiza en el Distrito Federal , los estados de Veracruz, Jalisco, Oaxaca, Guanajuato y Michoacán.

En orden decreciente les siguen las bibliotecas de Educación Superior. Existe un total aproximado de 600 bibliotecas de este tipo que poseen entre 5 y 10 millones de volúmenes. En el Distrito Federal la cifra de éstas es la más alta: un número mayor a las 160 bibliotecas. Siguen los estados de Jalisco, Nuevo León, Coahuila, Puebla, Veracruz y Estado de México con más de 20 bibliotecas cada uno.

Continúan después las bibliotecas de Educación Media, con un total de 500 aproximadamente y que poseen un acervo cercano a los 2 millones de ejemplares. Es en el Distrito Federal, Guanajuato, Jalisco y Oaxaca donde hay un mayor número de este tipo de bibliotecas.

Hay entre 150 y 200 aproximadamente bibliotecas del Estado que albergan cerca de 1 millón de volúmenes. No en todos los estados las hay, y en el Distrito Federal se concentra su mayor porcentaje .

Finalmente , de Educación Básica existen aproximadamente - 100 bibliotecas en todo el país con menos de 1 millón de volúmenes.

El Distrito Federal, Veracruz y Puebla poseen el mayor número

_ro de estas bibliotecas .Mientras que hay estados, según los datos proporcionados, como Zacatecas, Sonora o Tamaulipas ,que sólo tienen de 1 a 2.

-Bibliotecas en el Distrito Federal por número y tipo.

Se decía líneas atrás que en el Distrito Federal las bibliotecas se acercan a un total aproximado de entre - 700 y 1000 , y su volúmen de ejemplares está cerca de los 10 millones.

De ellas la mayoría son las Educación Superior ,es decir las universitarias, con un número aproximado que va de 200 a 250 en total ,y con un acervo cercano a los 3 millones de volúmenes .

A la UNAM corresponde casi la totalidad de estas bibliotecas con casi 200 .

Le siguen en cantidad las bibliotecas privadas(aproximadamente entre 125 y 150 ,con cerca de 2 millones de volúmenes).Y en orden decreciente :

las gubernamentales (menos de 150,con cerca de 1 millón de ejemplares), las de Educación Media (entre 100 y 110 , con menos de 1 millón de volúmenes), las Públicas (menos de 100 ,con casi 3 millones de volúmenes),y las de Educación Básica(aproximadamente entre 50 y 75 ,con un total aproximado de medio millón de volúmenes) .

-Bibliotecas en la UNAM por número .

Contando a la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales ,a la Biblioteca Central ,y a las bibliotecas de los diferentes institutos ,centros de investigación y de estudio, tanto

en facultades y escuelas profesionales ,unidades multidisciplinarias ,como en escuelas preparatorias y centros de ciencias y humanidades ,la UNAM cuenta con un total aproximado a las 200 bibliotecas .

El número de bibliotecas y su capacidad en cada facultad o escuela es muy variable .De acuerdo a las cifras proporcionadas por la Unidad de Planeación de la Dirección General de Bibliotecas y por el 'Anuario Estadístico' publicado por la UNAM ,hay facultades y escuelas que poseen más de una biblioteca dado el incremento de sus capacidades y demanda ,como las de Ingeniería ,Ciencias o Filosofía Y Letras ,por ejemplo.

Mientras que hay otras facultades o escuelas que únicamente cuentan con 1 biblioteca que en la mayoría de los casos resultan ya insuficientes en su área física por el mismo aumento de necesidades y demanda de lectores.

- Dirección General de Bibliotecas .

Dependiente de la Secretaría General Académica de la UNAM ,la Dirección General de Bibliotecas es el organismo que lleva la responsabilidad de coordinar y promover el desarrollo integral del sistema bibliotecario de la universidad.

Función General :

Su función general consiste en coordinar los sistemas y técnicas del ámbito bibliotecario de la UNAM , a

través de normas, políticas ,manuales instructivos, cursos y evaluaciones .

Funciones específicas :

Sus funciones particulares o específicas abarcan diversas actividades :

-Centraliza la partida presupuestal correspondiente a libros para cada una de las dependencias bajo su coordinación .

-Produce investigaciones en el ámbito de la bibliotecología ,y de esta manera las edita .

-Diseña perfiles ,requerimientos ,proyectivas ,de recursos humanos y financieros para las instalaciones bibliotecarias .

-Captura información y la almacena a través del sistema de cómputo (LibrUNAM).

-Realiza el proceso técnico del libro(catalogación y clasificación) en su primera fase .

-Realiza auditorías acerca del material bibliográfico tanto a proveedores y distribuidores como a cada una de las dependencias .

-Presta servicio a lectores a través de la Biblioteca Central .

-Brinda asesoramiento técnico .

-Organiza cursos de capacitación .

-Organiza conferencias,mesas redondas,seminarios ,etc .

- Personal .

En este punto debe destacarse el reducido número de egresados como bibliotecarios profesionales o técnicos en biblioteconomía , tanto del Colegio de Bibliotecología de la UNAM como de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la SEP(ENBA); y que deben cubrir una demanda mayor en número solicitada por las más diversas bibliotecas del país. De esta manera , ante un escaso número de bibliotecarios profesionales las plazas vacantes son cubiertas por personal no profesional .

Para dar una idea más clara solo el 5.5% del total de bibliotecas tiene licenciatura en bibliotecología , y menos del 2% el grado de maestría.

El personal que labora en el sistema bibliotecario de la UNAM puede dividirse en tres puntos:

- a) por el tipo de nombramiento;
- b) escolaridad general ; y
- c) grado de escolaridad en bibliotecología .

En el punto a se observan tres grupos:

+ En el primero de ellos el personal administrativo, que representa el mayor porcentaje del total del personal, con categorías como bibliotecarios, oficial administrativo, auxiliar de intendencia o vigilancia y otras.

+ En el segundo el personal académico, de menor porcentaje, con puestos como técnico académico auxiliar, técnico académico asociado y técnico académico titular.

+ Y en el tercero, otro tipo de nombramientos.

El personal de las bibliotecas universitarias suele ser mayor en el nivel de enseñanza medio superior , y menor en las de in--

_vestigación .

b) Escolaridad General :

0 grado de escolaridad del personal. El más alto porcentaje corresponde al de bachillerato (más de la tercera parte del personal); el grado profesional lo tiene aproximadamente un 30% ; el de secundaria cerca del 25% ; y el de primaria sólo el 10% , según un estudio realizado por el Departamento de Estadística de la UNAM en 1982 .

c) Grado de escolaridad en bibliotecología :

Aquí sobresalen series de cursos recibidos sobre la materia en diversas instituciones; técnicos, licenciados y maestros en bibliotecología . Y como ya se indicó , menos del 6% del total del personal de bibliotecas tiene licenciatura en bibliotecología , y casi el 2% la maestría .

-Recursos Físicos .

1-Superficie de las Bibliotecas:

Más de la mitad está concentrada en el nivel educativo superior , al que le sigue el medio superior , el de investigación y finalmente los terrenos de otras dependencias universitarias. Por lo tanto las facultades son las que poseen más áreas en comparación con las escuelas y las unidades multidisciplinarias. Un dato: la Biblioteca Central cuenta con 10,000 m² aproximadamente , y en la actualidad se utiliza menos de la mitad de su capacidad .

2-Áreas saturadas para las colecciones :

La mitad del total de bibliotecas universitarias están ya en esta situación, lo que indica necesidades de expansión . En tal aspecto, el más saturado es el nivel medio superior.

3-Disponibilidad de lugares para usuarios :

Las bibliotecas del nivel educativo superior de la UNAM son las que cuentan con más lugares para usuarios, y en orden decreciente le siguen las del medio superior, de investigación y finalmente de otras dependencias universitarias .

4-Posibilidad de expansión de las áreas físicas :

Es en el nivel superior donde las bibliotecas tienen mayores posibilidades de aumentar su espacio físico, lo que no sucede así con las del nivel medio superior , donde hay casi nulas probabilidades .

-Recursos Financieros .

La UNAM proporciona una mayor asignación presupuestaria a las bibliotecas del área superior , siendo de carácter prioritario la adquisición de libros , y luego la de revistas. Es también en la superior donde existe una proporción mayor de libros adquiridos , siguiéndole luego el área medio superior y de investigación .

-Recursos Bibliográficos .

Los recursos bibliográficos son las colecciones, el conjunto de material al que puede tener acceso el usuario, es decir libros, revistas, folletos, etc. En la medida de su puesta a disposición, es decir de la calidad y cantidad del material ofrecido al lector se nota su grado de eficiencia y apoyo a las múltiples labores educativas, culturales y de investigación.

Es indudable que el desarrollo de la biblioteca depende en buena parte de la marcha inextinguible de la industria editorial. Siempre con crisis, problemas y subestimaciones de todo tipo, la edición de libros se ha mantenido a flote heroicamente , las razones naturales son muchas. Según Robert Escarpit(en 'El libro ,

'ayer, hoy y mañana'), en 1950 se produjeron en el mundo dos mil millones y medio de ejemplares de libros para 230,000 títulos aproximadamente. En 1970 se editaron ocho mil millones de ejemplares para cerca de 550,000 títulos.

En cuanto a la existencia de revistas científicas, éstas se han multiplicado por 10 cada 50 años, desde 1750 en que se contaban 10 títulos, hasta 1900 con 10,000. La tendencia se mantuvo en 1950 con 100,000, posiblemente llegando a fin de siglo con un millón de títulos.

Esto induce a pensar por ejemplo en el problema del espacio físico y la facilidad o complejidad de manejo, utilización y adquisición del material impreso. Una solución a ello es la reducción del material impreso en microfichas, micropelículas y formatos similares.

La biblioteca universitaria ha empezado a utilizar películas, como instrumento para la educación de adultos, y discos para la educación literaria y musical de sus lectores; asimismo ha seguido la idea de almacenar un buen número de películas, diapositivas, cintas y discos, con el fin de reforzar sus programas de instrucción.

En cifras los libros representan la mayor parte de los recursos en las bibliotecas, y la concentración más alta de ellos se haya en las del nivel educativo superior con un 57% del total. En el nivel medio superior y en Investigación hay aproximadamente 22% respectivamente del total de volúmenes de libros; y en el de otras dependencias universitarias sólo hay cerca del 2% de los mismos.

Los más altos porcentajes de títulos de revistas están en el nivel superior y en Investigación con 56% y 41% respectivamente. Mientras que el porcentaje más bajo está en el medio supe--

rior con un 2% .

Es obvio que los mayores porcentajes de los títulos de tesis (cerca del 83% del total) se concentren en el nivel superior.

Referente a los títulos de obras de consulta más de la mitad de estos están en el nivel superior. En el medio superior y en Investigación son aproximadamente 21% y 19% en forma respectiva.

Otros recursos: hay más folletos diversos y microformatos para la Investigación que en otras áreas; el nivel superior posee - más diapositivas (series), mapas (unidades físicas), discos (Unidades físicas) y música impresa (partituras).

- Servicios .

Tres son los servicios que las bibliotecas universitarias ofrecen :

1-De Préstamo;

2-De Consulta; y

3-De Extensión.

1-Servicio de préstamo :

Con una y otra variación en sus requisitos para el lector , los servicios de préstamo pueden ser de carácter interno y a domicilio; el interno suele tener mayor demanda que el segundo.

2-Servicio de consulta :

Comprende:

Promoción, orientación e instrucción a usuarios; búsqueda de información específica ; investigación retrospectiva ; servicio - LibrUNAM ; y servicio de alerta .

3-Servicio de Extensión :

Consiste concretamente en fotocopiado ; apoyo a conferencias, exposiciones, etc.; préstamo de máquinas de escribir; etc.

-Problemática de las bibliotecas universitarias .

La crisis, la inoperancia y la obsolescencia del actual sistema educativo también se refleja y repercute en las bibliotecas , desde las universitarias hasta las de educación básica. Este grave y complejo problema , acarreado desde siempre , se encuentra indisoluble e intrincadamente unido a la realidad tan apabullante y misma del país en todos sus campos , desde el educativo, cultural y social hasta el económico y político.

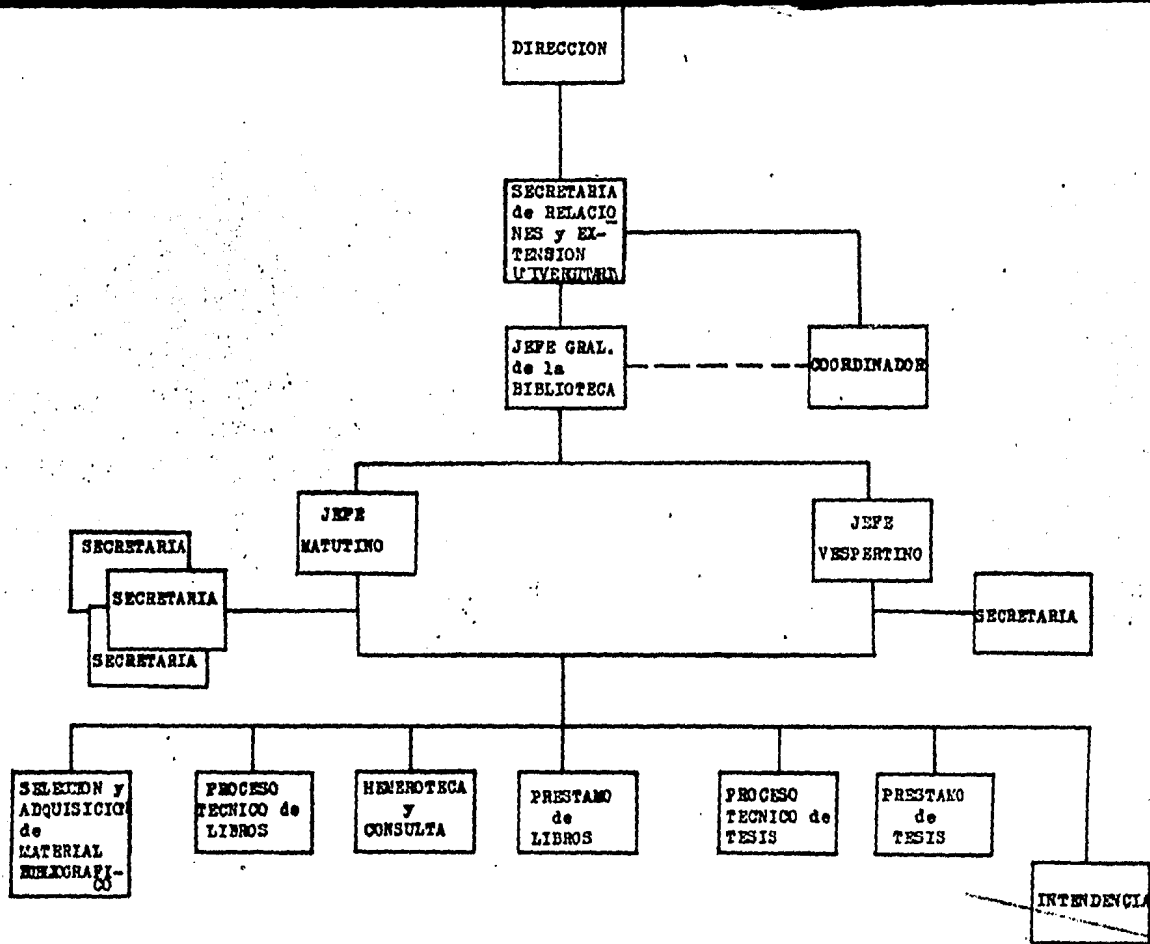
A lo largo del presente capítulo ya se ha mencionado la esencial importancia que significa la biblioteca como apoyo en el desarrollo y la formación educativa e intelectual del individuo , cabiendo hacer notar la desventajosa y preocupante situación del actual sistema de bibliotecas en México, y en particular de la UNAM que por otra parte de manera mayoritaria está encargada de la enseñanza media superior y superior .

Se ha observado ya la escasez de bibliotecas , su arbitraria y pobre distribución en el país, en relación al extranjero , y comparada con la alta población escolar en todos sus grados académicos. Y a la que hay que agregar la costumbre viciada en nuestro medio-educativo de no fomentar desde la edad temprana el uso de la biblioteca , el hábito , el amor a los libros ; por el contrario , el alelamiento producido por los medios de comunicación ha traído entre otras cosas la indiferencia marcada, sino odio, hacia el libro .

La biblioteca debe ser siempre un centro dinámico, evolutivo, acorde a los cambios, donde tanto los que lo dirigen como sus usuarios participen de una manera activa , viva y recíproca. Sin embargo en nuestro medio esto es casi imposible

de realizarse ,porque los sistemas bibliotecarios están ya demasiado burocratizados ,sus sistemas ,procedimientos y estructura organizacional lentamente o nunca actualizados ,no responden de manera adecuada a los requerimientos reales de proporción y otorgamiento de servicios.Ello indudablemente está ligado a un casi abandono, al desoimiento y subestimación de su situación y posición por parte de las autoridades correspondientes, de quienes tienen la obligación de atenderlos. De esta forma la medida de sus alcances y funciones se ve afectada, y muy a pesar de un trabajo digno y responsable de muchos elementos humanos ,se ve modificada por múltiples factores.En principio debe mencionarse la notable insuficiencia de un presupuesto nunca bien administrado y encauzado,nunca conferido oportunamente para habilitar los fondos bibliográficos .El reducido número de personal capacitado con el que cuentan las bibliotecas,la carencia de un efectivo sistema de actualización del material bibliográfico obligada y totalmente retroalimentario,cíclico,entre investigadores y técnicos exclusivamente dedicados a ello(que no los hay o los hay muy pocos),profesores y usuarios(que deben estar informados y conscientes de las posibilidades que puede brindar una biblioteca),en base a procedimientos técnicos y equipo especializado.Este aspecto está en estrecha relación - con las políticas y situación de las casas editoriales y proveedores,y con una adecuada eliminación del material obsoleto. La puesta a disposición a lectores de colecciones y libros de difícil o nula adquisición por otros medios es otro problema.Por ejemplo Arturo Sotoma yor en el diario 'Uno más uno'del viernes 22 de junio -

de 1984, en el artículo titulado 'Urge un aceptable servicio bibliohemerográfico en la UNAM', se refiere al caso de que en la Hemeroteca Nacional "Las publicaciones del siglo XIX no se prestan más que a historiadores e investigadores profesionales. ¿Tan mal anda en materia de presupuesto el servicio hemerográfico y bibliográfico de la UNAM que no ha sido posible microfilmear esos documentos a fin de que sean manejables por los estudiantes y público en general?", y en la misma nota hace mención de que "Fueron suprimidas la Biblioteca Nacional en Isabel la Católica y Uruguay -en donde funcionó un siglo-; fue suprimida la Hemeroteca Nacional que estuvo en San Ildefonso y El Carmen .A ningún funcionario de la UNAM se le ocurrió que se causaba un perjuicio a la población; tampoco discursó alguno de ellos que duplicar, mediante fotocopia o microfilme los fondos existentes, sería una medida inteligente y muestra de sentido de servicio ". Y esto ocurre cuando gran parte de las instalaciones donde están asentadas las bibliotecas universitarias se encuentran ya saturadas, son ya inadecuadas; cuando precisamente hacen falta más edificios para más bibliotecas .



ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA BIBLIOTECA
de la FCA de la UNAM

2.-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .-

Ubicada en el ala poniente de la Facultad, la biblioteca actual de la FCA ,que cuenta con un edificio propio para sus servicios y actividades ,empezó a funcionar a partir del 20 de junio de 1974 .

Actualmente la biblioteca depende de la Secretaría de Relaciones y Extensión Universitaria de la misma Facultad. En el organigrama mostrado enseguida puede observarse la disposición de la organización y funciones de la biblioteca, mismas que serán explicadas a continuación :

-Coordinador de la Biblioteca :

Puesto de muy reciente creación que obedece a la necesidad de agilizar y facilitar la comunicación entre la Biblioteca y la Secretaría de Relaciones y Extensión Universitaria. Su función es pues de enlace ,y también de apoyo y asesoramiento en los problemas y situaciones de índole laboral y administrativo que pudieran surgir en la biblioteca.

-Jefe General de la Biblioteca :

Responsable de las decisiones finales en los aspectos técnico, laboral y administrativo de la biblioteca.

Responsable de cumplir los objetivos y políticas previamente establecidos.

Encargado de mantener comunicación y relaciones constantes con otras instituciones, entidades y autoridades pertinentes, involucradas en el mismo quehacer y que interesen , en representación de la biblioteca .

-Jefes Matutino y Vespertino de la Biblioteca:

-Funciones Generales:

a) Apoyar los planes y programas de estudio de la Facultad, mediante colecciones actualizadas para atender la demanda de consulta de profesores, estudiantes y empleados de la misma Facultad.

b) Supervisión, dirección y evaluación del personal, y del trabajo que se realiza en las diferentes secciones.

-Funciones Específicas:

a) Presentar estadísticas diarias e informe mensual de actividades al Jefe General.

b) Encargados de las relaciones públicas de la Biblioteca.

c) Ayudar a preparar los presupuestos anuales.

d) Firmar cartas de no adeudo de libros.

e) Proponer y autorizar alumnos para el servicio social.

f) Mantener comunicación recíproca para la solución de problemas, y con el fin de llegar al acuerdo en la implantación de un nuevo servicio o política.

g) Estar al tanto de las innovaciones de nuevos sistemas o nuevos implementos utilizados dentro de las bibliotecas.

-Selección y Adquisición de Materiales Bibliográficos:

-Funciones Generales:

Con el objetivo esencial de dar apoyo a los planes y programas de enseñanza e investigación de la Facultad, realiza la selección de títulos nuevos (de libros, revistas, tesis, folletos), en base a la consulta de catálogos de listas de libros nuevos, entrevistas con coordinadores, profesores de las diversas áreas y materias y con alumnos para captar sugerencias bibliográficas.

Se relaciona con las diferentes casas editoras y distribuidoras ,que ofrecen descuentos y precios especiales a la UNAM, en el proceso de compra del material bibliográfico.

-Procesos Técnicos de Libros:

-Funciones Generales:

Se encarga de terminar el proceso de catalogación y clasificación de los libros(preparación física) una vez que ya han sido adquiridos para ponerlos a disposición de los lectores.

Además ,mantiene al día los diversos catálogos de la biblioteca.

-Hemeroteca y Consulta:

-Funciones Generales:

Controla todos los títulos de revistas a las que está suscrita la biblioteca ,organizándolos y poniéndolos a disposición de los usuarios .

Proporciona servicios de consulta o referencia, fundamentalmente en diccionarios, enciclopedias, folletos y publicaciones especializadas , que forman parte de diversas colecciones.

Este tipo de servicio o consulta se hace exclusivamente en forma interna, es decir no se presta a domicilio el material bibliográfico.

-Préstamo de Libros:

-Funciones Generales:

Comprende el procedimiento de prestar a domicilio los -

libros, ya catalogados y clasificados en el Departamento de Procesos Técnicos, a los usuarios que tengan registro vigente en la biblioteca. Se prestan dos libros por un periodo de dos días hábiles, así si el lector lo pide en préstamo un jueves o un viernes tiene la oportunidad de utilizar los libros dos días más por el sábado y el domingo.

Cuando los libros no son devueltos en su fecha de vencimiento el lector se hace acreedor al pago de una multa de \$5.00 por cada día de retraso, incluyendo días de asueto. Y en caso de daño o extravío del material bibliográfico el lector se obliga a reponerlo y a cubrir una sanción mediante material bibliográfico.

En este apartado también está incluido el servicio de préstamo interbibliotecario donde los lectores pueden obtener materiales bibliográficos de otras bibliotecas mediante solicitud autorizada.

Finalmente, el servicio de préstamo de libros a domicilio coincide en su horario con el de los restantes servicios que proporciona la biblioteca, ya sea en sus salas de lectura o en el préstamo de tesis; este horario es de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, y de 16:30 a 20 horas.

- Procesos Técnicos de Tesis :

Funciones Generales :

Las funciones de este departamento son exactamente las mismas que las realizadas en los Procesos Técnicos de Libros, es decir que se clasifican y catalogan las tesis para ponerlas a disposición de los usuarios.

Igual que con los libros, los catálogos que de ellos se mantienen al día en Tesis para información de los lectores se

dividen en tres secciones : por autor , por título y por materias o temas , con su correspondiente orden alfabético.

- Préstamo de Tesis :

-Funciones Generales :

Realiza el procedimiento de prestar a domicilio las tesis, ya catalogadas y clasificadas, en el Departamento de Procesos técnicos de tesis, a los usuarios que tengan registro actualizado en la biblioteca .

Sus servicios y sus requisitos con respecto al lector proceden igual que los de préstamo de libros, con la excepción de que además se ofrece el servicio de préstamo interno o de consulta de tesis.

- Intendencia :

-Funciones Generales:

Servicio de apoyo a la biblioteca en cuanto a limpieza, correspondencia y mensajería .

3.-PARAMETROS SOBRE LA OPERACION ACTUAL DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .-

Las cifras descritas a continuación indican de manera muy aproximada las operaciones llevadas actualmente por la biblioteca de la F C A ,y hasta cierto punto pueden manifestar el grado de eficiencia, crecimiento y demanda de la misma si se le compara con otros indicadores análogos.

Los puntos a tomar en cuenta son los siguientes:
acervo, capacidad instalada para usuarios y superficie de la biblioteca, recursos humanos, asistencia de lectores o usuarios registrados y presupuesto asignado. Ello desde 1979 a la fecha ,y comparados con los de otras bibliotecas afines que tienen que ver con las áreas económico-administrativas ,sociales y de derecho,concretamente con las bibliotecas de las facultades de Ciencias Políticas y Sociales, de Derecho y de Economía ,y con la Escuela de Trabajo Social , de la UNAM .

- Acervo .

El material bibliográfico actualmente puesto a disposición de los usuarios por parte de la biblioteca,y que comprende principalmente los temas de administración, auditoría, contabilidad, costos, estadística, finanzas, informática, sociología, matemáticas financieras y derecho, está formado básicamente por: libros ,diccionarios y enciclopedias,sobre diversas disciplinas y materias ,revistas especializadas(incluyendo 2 en inglés), tesis,incluyendo trabajos de varias

universidades del interior del país , y folletos, de carácter breve y sobre diversas materias.

En números , el acervo actual de la biblioteca es el que sigue : los libros llegan a un total aproximado de 38,000 volúmenes, las revistas a 22,000 aproximadamente, las tesis a cerca de 28,000 volúmenes y los folletos a 700 aproximadamente:

ACERVO ACTUAL EN NUMEROS APROXIMADOS TOTALES DE LA
BIBLIOTECA DE LA F C A :

ACERVO EN :	TOTAL APROXIMADO :
Libros	38,000 vol.
Revistas	22,000 ejemplares.
Tesis	28,000 vol.
Folletos	700

La demanda por parte de los lectores es mayor en libros y tesis que sobre el restante material bibliográfico .

En la tabla siguiente se muestran el acervo en libros y su número aproximado de volúmenes, y su relación con la asistencia de lectores al año , de 1979 a la fecha :

AÑO / NUMERO APROX. VOLUMENES LIBROS / ASISTENCIA DE LECTORES

1979	27,876	320,000
1980	24,476	287,360
1981	31,420	213,290
1982	35,065	214,423
1983	37,203	440,455
1984	37,820	

(Donde hasta hoy la cifra de 1984 debe considerarse incompleta ,por motivos obvios del tiempo).

Como se puede apreciar ,exceptuando al año de 1980 que muestra tendencia contraria,ha habido un incremento tanto en el acervo en libros como en la asistencia de lectores . Si embargo ,si ésta última registra un aumento considerable de 1982 a 1983 , el acervo en libros ha venido creciendo - pero con un índice de diferencia de un año a otro cada vez menor ,en efecto: de 1980 a 1981 se aumentó de 24,476 a 31,420 con una diferencia de 6944 volúmenes; de 1981 a 1982 se aumentó a 35,065 con una diferencia de 3645 volúmenes; y de 1982 a 1983 subió a 37,203 con una diferencia - aún más pequeña que las anteriores de 2138 volúmenes.

En relación a lo mismo ,debe destacarse que el descarte o la eliminación de libros no se hizo sino a partir de - 1982 ,año en el que el número de libros descartados del acervo fueron aproximadamente 5,000 .Sus causas: demasiosos ejemplares y poca consulta de los mismos .

La superficie dedicada al almacenamiento y colocación adecuada del material bibliográfico es también determinante para el manejo y desarrollo del acervo.

La superficie total de la biblioteca de la F C A es de aproximadamente 1,115 metros cuadrados ,de los cuales poco menos de la mitad cumplen la función de guarda del material bibliográfico ,como sucede en buena parte de otras bibliotecas.

Y el presupuesto asignado es esencial para la actualización, progreso y desenvolvimiento del acervo ,del material biblio-

(Donde hasta hoy la cifra de 1984 debe considerarse incompleta ,por motivos obvios del tiempo).

Como se puede apreciar ,exceptuando al año de 1980 que muestra tendencia contraria,ha habido un incremento tanto en el acervo en libros como en la asistencia de lectores . Si embargo ,si ésta última registra un aumento considerable de 1982 a 1983 , el acervo en libros ha venido creciendo - pero con un índice de diferencia de un año a otro cada vez menor ,en efecto: de 1980 a 1981 se aumentó de 24,476 a 31,420 con una diferencia de 6944 volúmenes; de 1981 a 1982 se aumentó a 35,065 con una diferencia de 3645 volúmenes; y de 1982 a 1983 subió a 37,203 con una diferencia - aún más pequeña que las anteriores de 2138 volúmenes.

En relación a lo mismo ,debe destacarse que el descarte o la eliminación de libros no se hizo sino a partir de - 1982 ,año en el que el número de libros descartados del acervo fueron aproximadamente 5,000 .Sus causas: demasiados ejemplares y poca consulta de los mismos .

La superficie dedicada al almacenamiento y colocación adecuada del material bibliográfico es también determinante para el manejo y desarrollo del acervo.

La superficie total de la biblioteca de la F C A es de aproximadamente 1,115 metros cuadrados ,de los cuales poco menos de la mitad cumplen la función de guarda del material bibliográfico ,como sucede en buena parte de otras bibliotecas.

Y el presupuesto asignado es esencial para la actualización, progreso y desenvolvimiento del acervo ,del material biblio-

gráfico en general. Más adelante se explica este rubro.

En la tabla que sigue se puede apreciar la relación de la biblioteca de la F C A con respecto al de otras bibliotecas de facultades afines, en los aspectos de acervo en libros, usuarios registrados y superficie :

BIBLIOTECA DE ACERVO APROX. EN USUARIOS
LA FACULTAD DE: / VOL. LIBROS : / REGISTRADOS: / SUPERFICIE:

Contaduría y Administración	37,820	10,000	1,115 m ²
Ciencias Polí- ticas y Soc.	57,000	9,000	672 m ²
Derecho	264,000	26,801	-no dada-
Economía	68,000	5,569	605 m ²
Escuela Traba- jo Social	15,200	2,550	315 m ²

(Los datos anteriores son los más actuales, y fueron proporcionados por los responsables directos de cada biblioteca y por la Unidad de Planeación de la Dirección General de Bibliotecas).

En la tabla anterior las cifras son lo suficientemente - claras y elocuentes para dar cuenta de la posición relativamente menor en cuanto al acervo en libros de la biblioteca de la FCA con respecto a las bibliotecas de las facultades

idades de Ciencias Políticas ,Derecho y Economía. Su situación de desventaja es todavía más notable cuando se observa que tanto los usuarios registrados como la superficie de la biblioteca misma en las facultades de Ciencias Políticas y Economía son menores en cantidad que los de la biblioteca de la F C A .

- Capacidad instalada para lectores .

Con un promedio aproximado de asistencia de 55,000 lectores al mes , y con un horario de servicio de lunes a viernes de 8 horas y media ,el edificio de la biblioteca está diseñado para dar cabida a 330 lectores en sus salas de lectura ,sala de consulta o Hemeroteca y en sus tres cubículos destinados para el uso de máquinas de escribir y trabajos en equipo ,dispuesto ello en dos pisos . Aparte ,y en otro edificio,se encuentra la sección de tesis con capacidad para 10 lectores .

La disposición de los asientos es la que sigue :

En el primer piso hay 110 asientos en total ,con 90 para la sala de lectura y 20 para la sala de consulta o hemeroteca .

En el segundo piso son 220 asientos en total ,con 160 para la sala de lectura y 60 distribuidos en 3 cubículos(con 20 cada uno).

Respecto al número de asientos de la biblioteca de la FCA en relación con los de las 4 bibliotecas ya citadas , es enlistado enseguida :

BIBLIOTECA DE LA

FACULTAD O ESCUELA DE : / NUMERO DE ASIENTOS :

Contaduría y Administra ción	330
Ciencias Políticas y Sociales	244
Derecho	160
Economía	75
Esc.de Trabajo Social	160

- Recursos Humanos .

Para llevar adelante sus funciones y actividades la biblioteca cuenta hoy con el trabajo de un total de 26 personas en diferentes puestos y especialidades, y en ambos turnos .

Aparte del Jefe General de la Biblioteca ,16 personas laboran en la mañana , y 9 lo hacen en el turno de la tarde.

Hay 1 Jefe para el turno matutino , y 1 Jefa para el vespertino , 7 bibliotecarios en diferentes categorías ; 3 oficiales administrativos ; 3 secretarias ; 4 en el préstamo de libros ; 1 en préstamo de tesis ; 1 en sala de consulta o hemeroteca ; 1 en intendencia ; y 3 auxiliares de intendencia .

Debe decirse ,y como consecuencia de la insuficiencia de este personal para atender todas las actividades y la demanda de usuarios ,que en la biblioteca colaboran también alumnos de la facultad que realizan su servicio social. Su

trabajo principalmente consiste en atender a los lectores que solicitan préstamo de material bibliográfico.

En relación a este punto es muy importante hacer notar - que en las secciones de préstamo de material bibliográfico (libros, tesis, etc.) en su atención a los usuarios laboran - por lo general menos de 10 personas en total (contando a los que no son de base, es decir a los alumnos que realizan su servicio social). Este personal no es suficiente cuando se compara con la asistencia diaria de lectores a la biblioteca, los cuales en un promedio aproximado son cerca de 3,000 y de estos los que solicitan algún préstamo de material - muy posiblemente sean poco más de la mitad, durante toda una jornada de 8 horas .

Enseguida se anotan el número de personal de la biblioteca de la FCA relacionado con el de las 4 bibliotecas que interesan:

FACULTAD O ESCUELA / PERSONAL DE LA
BIBLIOTECA :

Contaduría y Admón.	26
Ciencias políticas y sociales	19
Derecho	20
Economía	25
Esc. de Trabajo social	7

- Usuarios .

Como pudiera suponerse ,no todos los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración acuden a su biblioteca en demanda de alguno de sus servicios .Aunque es muy cierto que la gran mayoría de alumnos sí lo hace ,ya sea - desde la utilización de las salas de lectura y consulta has

ta pedir un libro en préstamo .

Sería de gran importancia conocer la real medida de conocimiento, de utilización provechosa y adecuada del material bibliográfico, de las diferentes necesidades, así como de una participación activa demandando y sugiriendo títulos en conjunción con los profesores respectivos (proponiendo una bibliografía en verdad básica y complementaria), por parte de los alumnos de la facultad con respecto al material bibliográfico ofrecido por la biblioteca .

Por lo pronto , en base a las cifras proporcionadas se puede decir lo siguiente: si la población escolar total de la facultad es de aproximadamente 15,000 alumnos de acuerdo a las estadísticas más recientes, de ellos en la biblioteca están registrados como usuarios para préstamo de material bibliográfico 10,000 aproximadamente, de los cuales -- 3,000 lo están exclusivamente para el servicio de préstamo de tesis (es decir los alumnos de los últimos semestres) , y 7,000 alumnos para el préstamo de libros a domicilio.

Mientras que los restantes 5,000 alumnos de la población escolar total no registrados como usuarios, muy posiblemente recurran (como los registrados) en demanda de otros de sus servicios : uso de salas de lectura, o de consulta y de subí-culos.

A los alumnos se deben añadir otros usuarios, aunque en una proporción relativamente menor: profesores e investigadores de la facultad y de otras dependencias públicas y privadas, empleados de la facultad, y estudiantes de otras escuelas y facultades.

En la tabla siguiente se puede apreciar la relación de usuarios de la biblioteca de la FCA con los de otras bibliotecas :

FACULTAD O ESCUELA / USUARIOS
REGISTRADOS:

Contaduría y Admón.	10,000
Ciencias políticas y sociales	9,000
Derecho	26,801
Economía	5,569
Esc.Trabajo Social	2,550

(Cifras como en las tablas anteriores obligadamente aproximadas, de fácil cambio, pero aún así confiables)

- Presupuesto asignado .

Ya se ha dicho que la actualización, el desarrollo adecuado y el alcance del material bibliográfico que cualquier biblioteca ponga a disposición del lector , depende en buen grado de la designación adecuada y oportuna del presupuesto. Los fondos dedicados a la adquisición o renovación del material de lectura y consulta están en estrecha relación con el variado costo de los libros y con las políticas de las casas proveedoras (los descuentos, las ofertas, los precios especiales que ofrecen, etc.); con el criterio de quienes lo asignan y administran.

De acuerdo a un sondeo previo de requerimientos y necesidades de la biblioteca realizado entre sus coordinadores y el departamento de Control de presupuesto de la facultad , es finalmente la Dirección General de Presupuesto por Programa de la UNAM a través de la Dirección General de Bibliotecas quien asigna la partida presupuestal, la cantidad otorgada para que la biblioteca realice sus funciones y actividades en el lapso de un año. Al año siguiente se realiza una nueva asignación .

En la asignación del presupuesto tiene siempre carácter prioritario el rubro correspondiente a la adquisición de libros, siguiéndole luego los apartados de revistas y encuadernación.

Esta relación se puede observar en la tabla siguiente; es sobre el presupuesto asignado a la biblioteca de la FCA, de 1979 a 1984. Como se verá, la cantidad otorgada a la compra de revistas es en dos ocasiones inferior a la de encuadernación; la de compra de libros es siempre mayor:

AÑO	/COMPRA DE LIBROS: /	SUSCRIPCION A REVISTAS: /	ENCUADERNACION:
1979	275,000.00	70,000.00	30,000.00
1980	425,000.00	130,000.00	70,000.00
1981	600,000.00	140,000.00	150,000.00
1982	900,000.00	80,000.00	200,000.00
1983	1,000,000.00	205,785.00	50,000.00
1984	1,150,000.00	350,000.00	90,000.00

Finalmente, el presupuesto más reciente en lo concerniente a la compra de libros puede compararse a los asignados en el mismo reglón en las 4 bibliotecas citadas:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD O ESCUELA DE:	PRESUPUESTO ASIGNADO PARA 1984 EN COMPRA DE LIBROS :
Contaduría y Admón.	\$ 1,150,000.00
Ciencias políticas y sociales	\$ 4,200,000.00
Derecho	\$ 2,500,000.00
Economía	\$ 2,500,000.00
Esc.Trabajo social	\$ 1,220,011.00

Como puede observarse, el presupuesto otorgado para la compra de libros en la biblioteca de la FCA es marcadamente menor -

en relación a los otros ,incluso que el de la Escuela de Trabajo Social .Sobra preguntar: ¿En base a qué criterios se asigno tal cantidad? ,¿Es la adecuada ?

4.- PROBLEMATICA ACTUAL DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .-

En base a una entrevista personal con el Jefe de la biblioteca en turno matutino y el Jefe General de la biblioteca ,actualmente los principales problemas que enfrenta - la biblioteca de la F C A ,no privativos de otras bibliotecas universitarias como ya se ha podido ver ,y que repercuten de manera directa en la prestación de sus servicios a los lectores ,son los expuestos a continuación :

- a)Falta de Recursos Humanos ,
- b)Falta de espacio adecuado para el desarrollo de las diferentes actividades y funciones , y
- c)Falta de funcionalidad del edificio ;

Estos tres puntos se complementan con un comunicado de necesidades a cubrir con carácter urgente que recientemente (en febrero de 1984)hizo la biblioteca a la Secretaría de Relaciones y Extensión Universitaria de la FCA,de la que depende directamente.

-a)Falta de Recursos Humanos .

Desde hace ya bastante tiempo se padece este problema. Y para cubrir la falta de personal requerido se acude a solicitar la colaboración de los mismos alumnos de la facultad que deseen realizar su servicio social.Sin embargo estos no satisfacen los requerimientos que posee un personal capacitado y de base.

En el comunicado citado se hace ver de manera detallada el personal que se necesita en las diferentes secciones y áreas de la biblioteca y para ambos turnos. Así,se requie

_ren como máximo 12 bibliotecarios más, dos secretarias y dos auxiliares de intendencia más, y 4 o 2 fotocopistas - para cubrir un muy necesario servicio de fotocopiado que ahora no hay.

Además de que se hace notar la necesidad de capacitación del personal en base a cursos técnicos de Biblioteconomía y de Relaciones Humanas y Comunicación.

Como ya se ha destacado al inicio del presente capítulo, toda biblioteca precisa como justo complemento a sus funciones de la colaboración activa de alumnos, profesores y coordinadores de materias para dar cuerpo a un material bibliográfico siempre actualizado y efectivo. Así lo da a entender el mismo comunicado en 5 de sus puntos destacando lo siguiente :

-En cuanto a los usuarios y sus necesidades, se requiere dar una orientación a las políticas de compra hacia libros de texto o de consulta en base al conocimiento de la capacidad adquisitiva de los usuarios, y así poder determinar en qué rubros y número de volúmenes hacer énfasis para no llenar el acervo de títulos prontamente obsoletos.

-La necesidad de conformar un comité de selección de material bibliográfico, es decir de un grupo académico interdisciplinario ,integrado por profesores y técnicos académicos, con el fin de analizar obras para un uso racional - del presupuesto, hacer reseñas bibliográficas y análisis - del contenido de publicaciones periódicas para conocimiento de los alumnos. Excelente sugerencia que sin embargo no ha tenido respuesta.

-En cuanto a Coordinadores y profesores ,la biblioteca - requiere de su participación dinámica comunicando sus necesidades bibliográficas, la modificación en los programas

de estudio y la nueva bibliografía a manejar. Participación que por lo que se puede observar aún no se da de una manera efectiva y adecuada.

-b) Falta de espacio adecuado para el desarrollo de las diferentes actividades y funciones.

La falta del espacio físico adecuado se refiere a una saturación de ciertas áreas físicas, con carácter progresivo, por el continuo crecimiento en la demanda de lectores y en el aumento del material bibliográfico. Esas áreas físicas ya afectadas e inapropiadas son principalmente - las destinadas al suministro de servicios a los lectores: en concreto el área de préstamo de libros a domicilio, y las salas de lectura; además del espacio consagrado al acomodo del material bibliográfico.

-c) Falta de funcionalidad del edificio.

Planeado hace 10 años el inmueble en el cual está instalada la biblioteca no es el idóneo para sus actividades. Resulta ya obsoleto, inadecuado e insuficiente para responder al volumen actual de trabajo, funciones y requerimientos.

- CAPITULO III :

'DESARROLLO DEL CASO PRACTICO '

1. Esquema General de Auditoría Administrativa .
2. Planeación del Caso Práctico.
3. Trabajo de Campo.
4. Análisis e Interpretación.
5. Conclusiones.
6. Recomendaciones.

1. ESQUEMA GENERAL DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA .-

De acuerdo a las características de la entidad que vamos a auditar y de los objetivos que queremos alcanzar , el siguiente es el esquema general de auditoría administrativa - que mejor se adapta a las necesidades del caso práctico que vamos a desarrollar. Dicho esquema general de auditoría administrativa es obra del C.P. y L.A. Victor M. Rubio Ragazzo ni.

A continuación detallamos los pasos que sigue el mencionado esquema general de auditoría :

PRIMERA ETAPA .

-Planeación .

- a) Definición del estudio a desarrollar.
- b) Diagnóstico administrativo.
 - Elaboración del programa de diagnóstico.
 - Aprobación del programa.
 - Desarrollo del diagnóstico.
- c) Definición del objetivo.
- d) Alcance específico de la auditoría.
- e) Determinación del personal necesario.
- f) Programación del tiempo estimado.
- g) Definición de las técnicas y herramientas a utilizar.
- h) Aprobación del programa de auditoría.

SEGUNDA ETAPA .

-Examen.

- a) Entrevista con los responsables de la entidad a auditar.

- b) Aplicación de técnicas de Auditoría Administrativa.
- c) Captación de la documentación necesaria (organigramas , manuales, instructivos, formatos, etc.).
- d) Revisión, complementación y depuración de la información captada.
- e) Captación de opiniones y sugerencias.

TERCERA ETAPA .

-Evaluación.

- a) Análisis y evaluación de la información captada.
- b) Jerarquización de observaciones.
- c) Planteamiento de las recomendaciones.
- d) Discusión de las observaciones.

CUARTA ETAPA.

-Presentación.

- a) Elaboración del informe final.
- b) Presentación del informe final al director general y subdirector de auditoría.
- c) Presentación del informe final a los responsables de la unidad auditada .

. PLANEACION DEL CASO PRACTICO .-

En base al esquema general de auditoría mencionado en el punto anterior ,la planeación del caso práctico se desarrollará de la siguiente manera :

PROGRAMA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA .

ETAPA 1 :

-PLANEACION :

1) Definición del estudio a desarrollar .

Auditoría administrativa a la biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM , con el fin de detectar fallas o errores en la prestación de sus servicios y proponer soluciones para su mejor funcionamiento .

2) Diagnóstico administrativo .

-Recursos Bibliográficos:

+De los libros en existencia no hay ejemplares suficientes.

+Inexistencia de títulos solicitados.

+Falta de actualización en los ejemplares.

+Eliminación inadecuada de material obsoleto e innecesario.

+Descuido y maltrato en el material de lectura.

-Sistemas y Procedimientos:

+Lentitud en el servicio de préstamo de libros a domicilio.

+Desorden en la clasificación del material de consulta.

+Falta de promoción, orientación, e instrucción de los servicios hacia los usuarios.

+Carencia de servicio de reproducción de material bibliográfico.

-Recursos Físicos :

+Espacio físico reducido en la solicitud de libros y en las salas de lectura y consulta .

+Espacio insuficiente para almacenamiento y disposición del

material bibliográfico.

-Recursos Humanos :

+Insuficiencia de personal para atender la demanda de usuarios.

3) Definición del Objetivo .

Analizar el funcionamiento y medir los servicios de la biblioteca para implementar medidas que incrementen la eficiencia y la eficacia de los servicios a los usuarios.

4) Metodología a utilizar :

Alcance específico de la auditoría:

+ Toda la biblioteca de la Facultad de Contaduría y Admón. de la UNAM.

+Planes y Objetivos.

+Estructura.

+Políticas.

+Procedimientos y Controles.

+Recursos Humanos .

+Recursos Físicos.

5) Determinación del personal necesario :

Dos auditores administrativos.

6) Programación del tiempo estimado :

Aproximadamente 40 días hábiles.

7) Definición de las técnicas y herramientas a utilizar:

-Técnicas:

+Técnicas de investigación documental y de campo.

+Análisis funcional.

+Análisis de las condiciones de trabajo.

+Análisis de procedimientos.

-Herramientas :

+Guía de auditoría.

+Entrevistas a responsables de las áreas.

+Cuestionarios a personal administrativo.

+Cuestionarios a usuarios.

+Observación directa.

8) Aprobación del programa de auditoría .

ETAPA 2 :

-EXAMEN :

- 1) Entrevista con los responsables y encargados de la biblioteca y sala de consulta , desde el secretario general académico hasta empleados de la biblioteca, con el fin de allegar información.
- 2) Entrevista con los usuarios de la biblioteca .
- 3) Captación de documentos y material necesario(organigramas , manuales, instructivos, folletos, formatos, informes, etc.).
- 4) Revisión, complementación y depuración de la información.
- 5) Captación de opiniones y sugerencias de los empleados de la biblioteca .

ETAPA 3 :

-EVALUACION :

- 1) Análisis y evaluación de la información captada.
- 2) Jerarquización de observaciones.
- 3) Planteamiento de las recomendaciones.
- 4) Discusión de las observaciones.

ETAPA 4 :

-PRESENTACION :

- 1) Elaboración del informe final.
- 2) Presentación del informe final a la asesoría de la auditoría.
- 3) Presentación del informe final a los responsables de la biblioteca auditada .

3. TRABAJO DE CAMPO .

El objetivo de nuestra auditoría es :

-Analizar el funcionamiento y medir los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración - de la UNAM para implementar medidas que incrementen la eficiencia y la eficacia de los servicios a los usuarios .

De acuerdo a esto ,y como ya ha sido expresado amplia—mente en nuestro programa de auditoría administrativa, se examinarán y evaluarán los siguientes aspectos de la Biblioteca :

- 1.Planes y Objetivos.
- 2.Políticas.
- 3.Estructura.
- 4.Dirección.
- 5.Procedimientos y Controles.
- 6.Recursos Humanos .
- 7.Recursos Físicos.

Para ello se diseñaron 4 tipos de cuestionarios aplicados de la manera siguiente :

- 1-Cuestionario aplicado a usuarios de la biblioteca.
- 2-Cuestionario aplicado a Jefe General de la biblioteca.
- 3-Cuestionario aplicado a Jefes de Turno Matutino y Vespertino de la biblioteca.
- 4-Cuestionario aplicado a Responsables de las diferentes secciones o departamentos de la biblioteca:
 - a-Responsable del Departamento de Selección y Adquisición del material bibliográfico .

b-Responsable del Departamento de Procesos Técnicos de Libros.

c-Responsable del Departamento de Procesos Técnicos de Tesis.

d-Responsable de la Sección de Hemeroteca y Consulta.

e-Responsable del Departamento de Préstamo de Libros.

f-Responsable del Departamento de Préstamo de Tesis.

Para una mejor facilidad y comprensión del estudio e interpretación de los resultados ,se presenta primero la investigación general sobre los usuarios de la biblioteca, y después los cuestionarios aplicados a los Jefes y responsables de las diferentes secciones de la misma biblioteca.

Determinación de la Muestra †.

Fórmula a emplear:

Fórmula para determinar la Muestra de Poblaciones Finitas:

$$n = \frac{t^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{[(N-1)E^2] + t^2 \cdot p \cdot q}$$

donde :

n = Tamaño de la Muestra.

N = Población.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

E = Error muestral.

t = Nivel de confianza.

n = x

N = 10,000

p = 0.95

q = 0.05

E = 0.05

t = 99.7% 3

En este caso la Población (N) es el número de usuarios registrados en la Biblioteca que es de 10,000.

p (95%) es la probabilidad a favor, ya que pensamos que no menos del 95% conteste la primera pregunta del cuestionario aplicado, la cual servirá para que el resto de las preguntas sean contestadas en su mayoría.

+ Fuente :

García Lahiguera Fernando.

" Investigación de Mercados ".

Editorial Deusto, España 1975.

Donde por lo tanto q (0.05) que es la probabilidad en contra del evento es del 5 %.

El error muestral (E) va a ser del 5% porque pensamos que este es el margen de error en que se va a incurrir al recopilar información en los cuestionarios, de acuerdo con nuestro nivel de confianza (t) que es del 99.7%.

Sustituyendo :

$$\begin{aligned}n &= \frac{(3^2)(0.95)(0.05)(10,000)}{[(10,000-1)(0.05)^2] + [(3^2)(0.95)(0.05)]} = \\&= \frac{(9)(475)}{[(9999)(0.0025)] + [(9)(0.0475)]} = \\&= \frac{4275}{(24.9975) + (0.4275)} = \frac{4275}{25.425} = 168\end{aligned}$$

168 es entonces el tamaño de la Muestra deseada.

Así, se aplicarán 168 cuestionarios a usuarios registrados en la Biblioteca de la siguiente manera: 84 cuestionarios aplicados a usuarios a usuarios de la carrera de Contaduría, y 84 cuestionarios para usuarios de la carrera de Administración, correspondiendo 21 a cada uno de los cuatro semestres que actualmente se cursan, es decir 2o, 4o, 6o, y 8o semestre.

El cuestionario final o definitivo aplicado a los usuarios de la Biblioteca de la F C A es el que se muestra enseguida.

CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .

Semestre:

Sexo:

Carrera:

Edad:

Trabaja: Sí (): No ()

I. PLANES Y OBJETIVOS :

1. De los siguientes servicios que presta la Biblioteca, cuáles utiliza Usted ?

Préstamo a domicilio ()

Préstamo de tesis ()

Préstamo interbibliotecario ()

Salas de lectura ()

Sala de consulta ()

Cubículos ()

Otros (), Señale cuáles : _____

2. Qué otros servicios considera Usted que deben existir dentro de la Biblioteca ? _____

Porqué ? _____

3. Cuando solicita un libro, lo encuentra ?

Sí (); No (); Razones :

Porque hay pocos ejemplares y están prestados () ;

Porque no hay el título solicitado () ;

Por otras razones () ;

Señale cuáles : _____

4. De los libros que Usted solicita, diga cuáles cree que están actualizados, y cuáles son ya obsoletos ? _____

5. Sabe cuál es el horario de la biblioteca ?

6. Cree Usted que este horario es el adecuado ?

Sí (); No (); Porqué ? _____

II. POLITICAS :

7. Cuántos días cree Usted que sean necesarios para el préstamo de libros a domicilio , _____; Porqué ? _____

8. Cuántos días cree Usted que sean necesarios para el préstamo de tesis ? _____: Porqué ? _____

9. Cuántos días cree Usted que sean necesarios para el préstamo interbibliotecario ? _____: Porqué ? _____

10. Qué opinión tiene Usted del servicio proporcionado en las salas de lectura ? _____

11. Qué opina Usted del servicio proporcionado en la sala de consulta ? _____

12. Qué opina Usted del servicio de los cubículos ? _____

13. Qué sanciones cree Usted que se deban aplicar cuando los usuarios no devuelvan el material prestado en la fecha señalada ? _____

III. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES :

14. Sabe qué requisitos son necesarios para obtener los servicios de la biblioteca en ;

a) Préstamo a domicilio: _____

b) Préstamo de tesis: _____

c) Préstamo interbibliotecario: _____

d) Salas de lectura: _____

e) Sala de consulta: _____

f) Cubículos: _____

15. Aproximadamente cuánto tiempo tarda entre la solicitud que Ud. hace del libro y la entrega de éste por parte del personal ? _____

16. Aproximadamente cuánto tiempo tarda entre la solicitud que Ud, hace de una tesis y la entrega de ésta por parte del personal ? _____

17. En que condiciones de trato y cuidado se encuentra el material bibliográfico que Usted solicita ? :

a) Libros: _____

b) Tesis: _____

c) Revistas: _____

d) Enciclopedias: _____

e) Diccionarios: _____

f) Folletos: _____

g) Otros (diga cuáles): _____

IV. RECURSOS FISICOS :

18. Cree Usted que el espacio físico en el área de préstamo de libros sea el adecuado? Sí (); No (); Porqué ?

19. Cree Usted que el espacio físico en el área de préstamo de tesis sea adecuado ? Sí (); No (); Porqué ?

20. Cree Usted que el espacio físico en las salas de lectura sea suficiente? Sí (); No (); Porqué? _____

21. Cree Usted que el espacio físico en la sala de consulta sea suficiente? Sí (); No (); Porqué? _____

22. Cree Usted que las condiciones ambientales de la biblioteca sean las adecuadas? Sí (); No (); Porqué? _____

23. Qué títulos y sobre qué materias o temas son los que Ud. solicita más? _____

24. De ellos cuáles encuentra con más frecuencia ? _____

25. Y cuáles nunca o casi nunca encuentra ? _____

26. Cree Usted que el material de la sala de consulta o hemeroteca es adecuado en volúmen y cantidad ? _____ Porqué ?

V. RECURSOS HUMANOS :

27. En una escala del 1 al 10, cómo califica Usted los servicios que proporciona el PERSONAL de la biblioteca en sus diferentes áreas:

a) Sección de Préstamo de Libros (), Porqué ? _____

b) Sección de Préstamo de tesis () Porqué ? _____

c) Sección de sala de consulta (), Porqué ? _____

d) Sección para trámite de diferentes asuntos (Préstamo interbibliotecario, registro, informes; etc) (), Porqué ? _____

28. Alguna sugerencia u opinión personal sobre la Biblioteca.

AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACION .

4.- ANALISIS E INTERPRETACION .

Los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la biblioteca se presentan en forma de tabla o - cuadro las cuales proporcionan información de una exposición particular. Así, después de cada pregunta se muestran en columnas el concepto o respuesta correspondiente, su frecuencia y porcentaje en los usuarios entrevistados tanto en contadores como en administradores, y el total general para ambas carreras.

De esta manera el lector puede comparar fácilmente, junto con las gráficas, los resultados obtenidos.

Al mismo tiempo se ofrecen los comentarios pertinentes.

Así, encontramos que el perfil de los usuarios entrevistados es :

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num	%	num.	%
Sexo:						
Femenino	43	25.37	43	25.37	86	50.74
Masculino	40	23.6	42	24.78	82	48.38
Edad:						
18 años	3	1.77	2	1.18	5	2.95
19 años	13	7.67	8	4.72	21	12.39
20 años	20	11.8	16	9.44	36	21.24
21 años	17	10.03	25	14.75	42	24.78
22 años	13	7.67	13	7.67	26	15.34
23 años	10	5.9	10	5.9	20	11.8
24 años	5	2.95	8	4.72	13	7.67
25 años	1	.59	1	.59	2	1.18
26 años	1	.59	2	1.18	3	1.77
27 años	1	.59	1	.59	2	1.18

USUARIOS:

	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
Trabaja :						
Sí :	28	16.52	24	14.16	52	30.68
No :	56	33.04	60	35.4	116	68.44

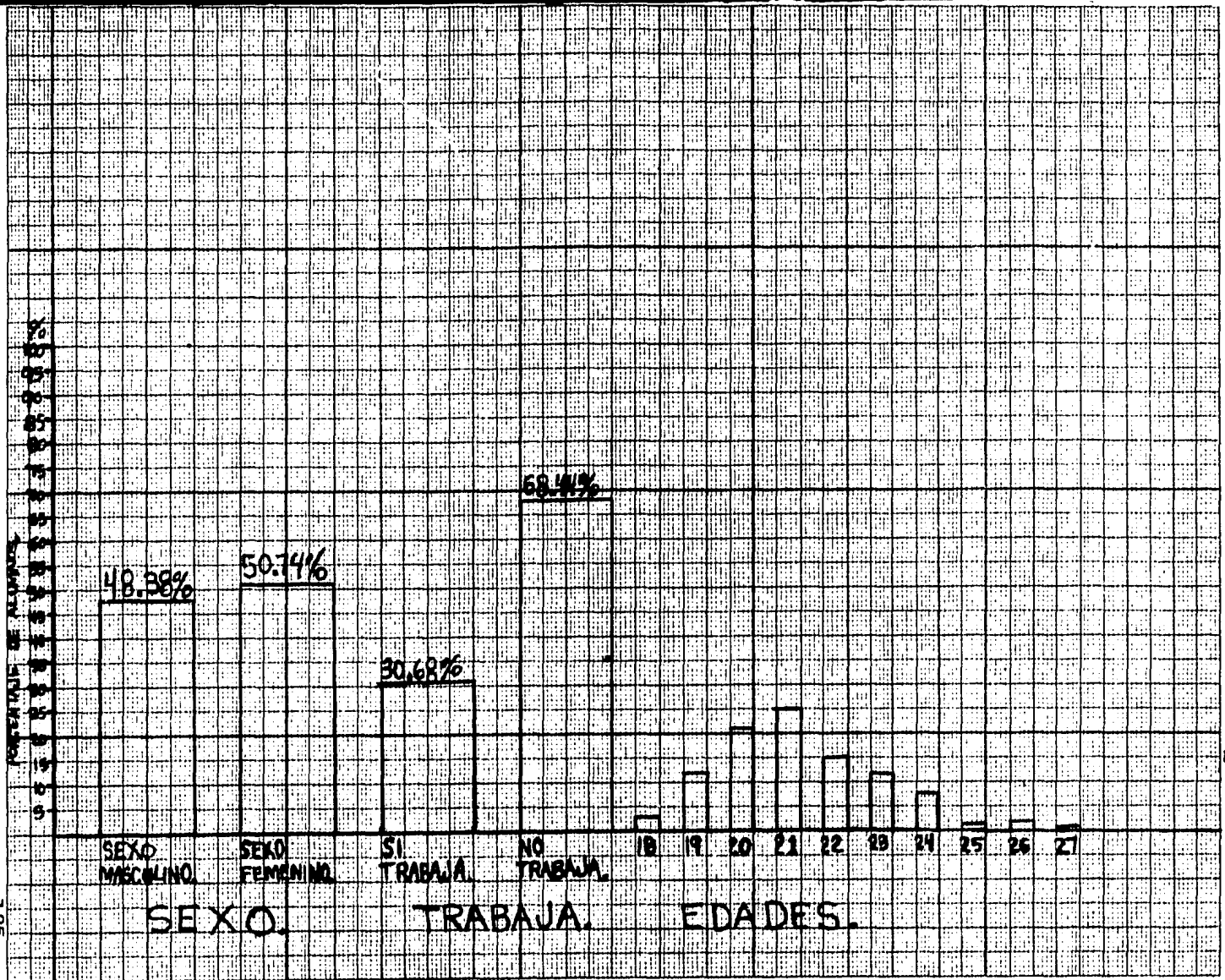
El 50.74% del total general de usuarios entrevistados pertenece al sexo femenino. Y el 48.38% al masculino. Lo que indica que las mujeres representan un porcentaje un poco más alto que el de los hombres.

Las edades de los entrevistados fluctúan entre los 18 y 27 años. El 21.24% del total general tiene 20 años de edad. El - 24.78% del total general tiene 21 años. Mientras que el 15.34% tiene 22 años. Estos tres porcentajes son los más altos en lo referente a las edades de los usuarios encuestados. Los porcentajes más bajos los representan los lectores de 25, 26 y 27 -- años con los índices totales de 1.18%, 1.77% y 1.18% respectivamente.

El 30.68% del total general afirma que actualmente trabaja. De estos el 16.52% son contadores y el 14.16% administradores.

Y el 68.44% del total general dice que actualmente no trabaja. El 33.04% son contadores y el 35.4% administradores.

Lo anterior significa que el mayor porcentaje de usuarios - entrevistados no trabaja actualmente. Y de los que sí trabajan el mayor porcentaje corresponde a los contadores.



1.- DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA ,
¿ CUALES UTILIZA USTED ?

CONCEPTO:	USUARIOS :					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num	%	num	%
Préstamo a domicilio	78	46.02	78	46.02	156	92.04
Préstamo de tesis	18	10.62	18	10.62	36	21.24
Préstamo interbi- bliotecario.	9	5.31	14	8.26	23	13.57
Salas de lectura.	56	33.04	55	32.45	111	65.49
Sala de Consulta.	38	22.42	49	28.91	87	51.33
Cubículos.	6	3.54	3	1.77	9	5.31

El 92.04% del total general de usuarios utilizan el servicio de préstamo de libros a domicilio. Lo que representa un porcentaje muy alto. De este total, el 46.02% son contadores y el 46.02% son administradores, lo que indica una distribución equitativa en el uso de este servicio en las dos carreras.

El 21.24% del total general de usuarios utiliza el servicio de préstamo de tesis. Esto significa que la demanda de este servicio es muy baja. Se distribuye de igual manera entre ambas carreras : 10.62% para contadores ,y 10.62% son administradores.

El 13.57% del total general de usuarios utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario. Este porcentaje es muy bajo, lo que indica que se desconoce tal servicio o que es muy poco requerido. De este total el 5.31% son contadores y el 8.26% son administradores.

El 65.49% del total general de usuarios contestaron que usan las salas de lectura. Ello revela que este servicio es solicitado pero su porcentaje no es muy alto. De este total, el

33.04% corresponde a los contadores y el 32.45% a los administradores.

El 51.33% del total general de usuarios hacen uso de la sala de consulta. De este total el 22.42% son contadores y el 28.91% son administradores.

El 5.31% del total general de usuarios utilizan el servicio de cubículos. Esto indica que tal servicio es casi desconocido - por parte de los usuarios. De estos, 3.54% son contadores y 1.77% son administradores.

PREGUNTA N. 1. - DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE PRESTA LA
 BIENEFICENCIA ¿CUALES UTILIZA USTED?

PORCENTAJE DE USUARIOS

SERVICIO	USUARIOS (%)
PRESTAMO DE LIBROS Y DOCUMENTOS	92.04%
PRESTAMO DE MATERIALES DE TRABAJO	81.24%
PRESTAMO DE MATERIAL DE LABORATORIO	3.67%
SALAS DE LECTURA	69.91%
SALA DE MULTIMEDIA	81.33%
CUBICULOS	5.31%

2.- QUE OTROS SERVICIOS CONSIDERA USTED QUE DEBEN EXISTIR
DENTRO DE LA BIBLIOTECA ?

CONCEPTO:	USUARIOS :					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num	%	num.	%
Fotocopiado interno	24	14.16	33	19.47	57	33.63
No contestaron	10	5.9	30	17.7	40	23.6
Máquinas de escribir	7	4.13	26	15.34	33	19.47
Asesoría especializada	5	2.95	26	15.34	31	18.29
Hemeroteca	8	4.72	3	1.77	11	6.49
Estantería abierta	7	4.13	3	1.77	10	5.9
Mejorar servicios actuales.	8	4.72	1	.59	9	5.31
Son suficientes los que hay.	2	1.18	5	2.95	7	4.13

El 33.63% del total general de usuarios entrevistados consideran que debe existir servicio de fotocopiado interno. Lo que indica que la necesidad de este servicio es considerable. De este total el 14.16% son contadores y el 19.47% administradores.

El 23.6% del total general de usuarios no contestó. Quiere decir que son indiferentes a proponer más y mejores servicios de los que actualmente presta la biblioteca. De ellos el 5.9% son contadores y el 17.7% administradores.

El 19.47% del total general de usuarios opina que se deben prestar máquinas de escribir dentro de la biblioteca. El porcentaje indica que la demanda de este servicio no es muy alta pero digna de tomarse en cuenta. El 4.13% son contadores y el 15.34% administradores.

El 18.39% del total general de usuarios registrados sugiere que debe existir el servicio de orientación o asesoría especial-

lizada

Sobre el contenido de los libros. Esto indica una demanda importante aunque de porcentaje no muy elevado. De este, el 2.95% corresponde a los contadores, y el 15.34% a los administradores.

El 6.49% del total general de usuarios entrevistados consideran que deben existir periódicos en la sala de consulta. De este total, 4.72% son contadores y 1.77% administradores.

El 5.9% del total general de usuarios proponen que debe haber servicio de ' Estantería abierta ', es decir consulta directa e interna de libros, acceso directo al material bibliográfico. Proposición muy buena pero de porcentaje muy bajo.

El 4.13% corresponde a los contadores, y el 1.77% a los administradores.

El 5.31% del total general de usuarios contestaron que los servicios actuales que presta la biblioteca deben mejorarse. Porcentaje reducido, donde el 4.72% son contadores y el .59% administradores.

El 4.13% del total general de usuarios consideran que los servicios actuales que presta la biblioteca son los suficientes. Proposición de porcentaje muy bajo. El 1.18% son contadores y el 2.95% son administradores.

PORQUE ?

Al porqué de sus sugerencias los entrevistados contestaron lo siguiente :

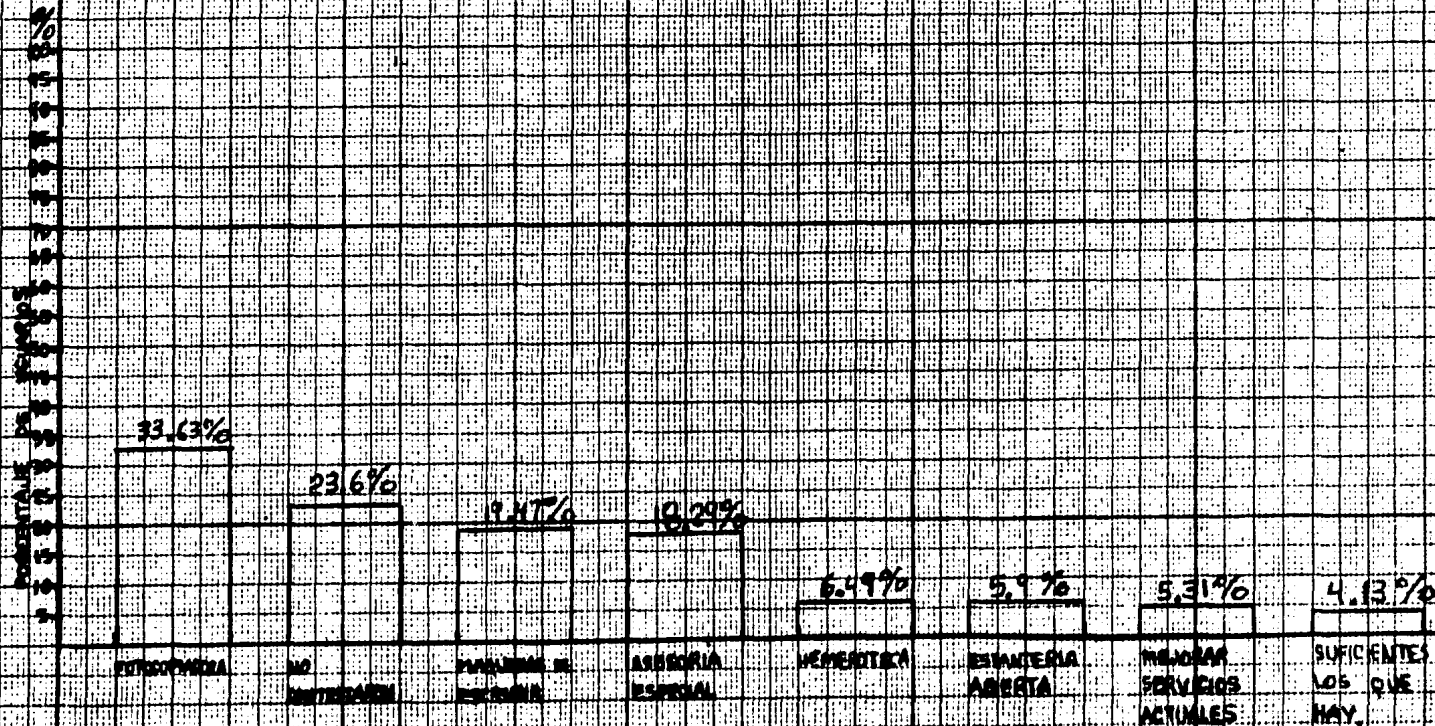
El 30.09% del total general de usuarios no expusieron razones al proponer mejora de servicios. Este porcentaje es considerable. De estos el 11.8% corresponde a contadores, y el 18.29% a administradores.

El 18.29% del total general de usuarios explican que con la introducción de más servicios o mejora de ellos se tendrá un mejor acceso y manejo del material de consulta, es decir ma--

por obtención de información del material bibliográfico. Este porcentaje no es muy alto. De ellos el 15.93% son contadores, y el 2.36% administradores.

El 25.37% del total general de usuarios propone que con la introducción de más servicios, en especial servicio de fotocopiado interno, se obtendría con mayor rapidez la información deseada. Este porcentaje es considerable. El 8.85% son contadores y el 16.52% son administradores .

PREGUNTA N.º 2. QUE OTROS SERVICIOS CONSIDERA USTED QUE DEBEN EXISTIR DENTRO DE LA BIBLIOTECA?



3.- ¿ CUANDO SOLICITA UN LIBRO, LO ENCUENTRA ?

CONCEPTO	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
SI	30	17.17	16	9.44	46	27.14
NO	55	32.45	70	41.3	116	68.44
Razones:						
Porque hay pocos ejemplares y están prestados.	43	25.37	67	39.53	110	64.9
Porque no hay el título solicitado.	30	17.17	42	25.31	72	42.48

El 27.14% del total general de usuarios encuestados contestó que Sí encuentra el libro cuando lo solicita. Y un 68.44% No encuentra el libro solicitado. Puede observarse que el porcentaje de alumnos que No encuentran un libro cuando lo solicitan es marcadamente mayor que los que Sí lo encuentran.

De los usuarios que Sí encuentran el libro solicitado 17.17% son contadores, y el 9.44% son administradores.

De los usuarios que No encuentran el libro solicitado 32.45% son contadores, y 41.3% administradores.

Al indicar que No encuentra el libro solicitado, el usuario pudo referirse a cualquiera de las dos razones anotadas. Así el 64.9% del total general no encuentran el libro que pide porque hay pocos ejemplares de éste y están prestados. Como se ve el porcentaje es muy elevado. Y de éste, el 25.37% son contadores y el 39.53% son administradores.

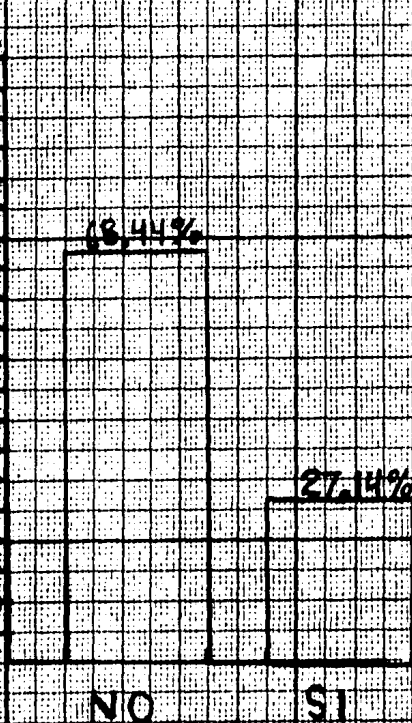
Mientras que el 42.48% del total general no encuentra el libro porque no hay en la biblioteca el título solicitado. Este porcentaje es igualmente alto y revelador. De éste el 17.17% son contadores, y el 25.31% administradores.

-Por la razón de que contadores y administradores llevan a lo largo de la carrera textos de consulta muchas veces diferen-

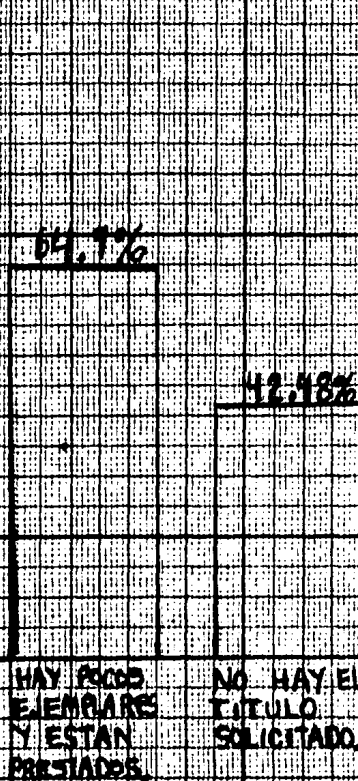
3. CUANDO SOLICITA UN LIBRO, LO ENCUENTRA?

NO, RAZONES:

PORCENTAJE DE ALUMNOS



100
95
90
85
80
75
70
65
60
55
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0



tes, se decidió analizar la siguiente pregunta por separado:-

4.- DE LOS LIBROS QUE USTED SOLICITA, DIGA CUALES CREE QUE ESTAN ACTUALIZADOS, Y CUALES SON YA OBSOLETOS.

CONCEPTO :	USUARIOS	CONTADORES:
	num.	%
No contestaron:	26	15.34
Todos obsoletos:	16	9.44
Todos actualizados:	3	1.77
Obsoletos de Derecho:	9	5.31
Obsoletos de Administración:	3	1.77
Obsoletos de Contabilidad:	22	38.94
Obsoletos de Economía:	4	2.36
Obsoletos de Estadística:	1	.59
Actualizados de Contabilidad:	3	1.77
Actualizados de Administración:	3	1.77

De los contadores entrevistados, el 15.34% no contestó.

El 9.44% dice que todos los que solicita son obsoletos.

El 1.77% dice que todos los que pide están actualizados.

Opinan que son obsoletos los libros de las siguientes materias:

5.31% los de Derecho, 1.77% los de Administración, 38.94% los de Contabilidad, 2.36% los de Economía, y .59% los de Estadística.

Opinan que están actualizados los libros de las siguientes materias:

1.77% los de Contabilidad, y 1.77% los de Administración.

Se puede ver que de acuerdo a la consideración de los usuarios, el porcentaje más alto de libros obsoletos corresponde a los de Contabilidad, y el más bajo a los de Administración. Pero a la vez se ve que un porcentaje muy bajo corresponde a los libros de Contabilidad y Administración actualizados.

4.- DE LOS LIBROS QUE USTED SOLICITA, DIGA CUALES CREE QUE ESTAN ACTUALIZADOS, Y CUALES SON YA OBSOLETOS .

CONCEPTO:	USUARIOS	ADMINISTRADORES :
	num.	%
No contestaron:	13	7.67
Todos obsoletos:	37	21.83
Todos actualizados:	1	.59
Obsoletos de Derecho:	7	4.13
Obsoletos de Administración:	20	11.8
Obsoletos de Contabilidad:	3	1.77
Obsoletos de Estadística:	7	4.13
Obsoletos de Matemáticas:	1	.59
Obsoletos de Psicología:	3	1.77
Actualizados de Psicología:	2	1.18

De los Administradores entrevistados, el 7.67% no contestó.

El 21.83% dice que todos los libros solicitados son obsoletos.

El .59% afirma que todos los que pide están actualizados. Esto indica que los libros solicitados son obsoletos en un gran porcentaje y que los libros actualizados son una mínima parte.

Opinan que son obsoletos los libros de las siguientes materias:

4.37% los de Derecho, 11.8% los de Administración, 1.77% los de Contabilidad, 4.13% los de Estadística, 1.59% los de Matemáticas, 1.77% los de Psicología.

Opinan que están actualizados los libros de las siguientes materias: 1.18% los de Psicología.

Esto refleja que es considerable el porcentaje de libros obsoletos de Administración, de Estadística y de Derecho.

El porcentaje de libros obsoletos de Matemáticas es mínimo.

4. DE LOS LIBROS QUE USTED SOLICITA, DIGA CUALES CREE QUE ESTAN
ACTUALIZADOS, Y CUALES SON YA OBSOLETOS.

CONTADORES

POSITIVO DE ALGUNOS
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

15.34%

9.44%

1.77%

5.31%

7.7%

38.91%

1.77%

1.77%

2.36%

0.59%

NO
CONTESTARON

TOCOS
RESPUESTAS

TOCOS
ACTUALIZADOS

OBSOLETOS
DE
DERECHO

OBSOLETOS
DE
ADMINISTRACION

OBSOLETOS
DE
CONTABILIDAD

ACTUALIZADOS
DE
CONTABILIDAD

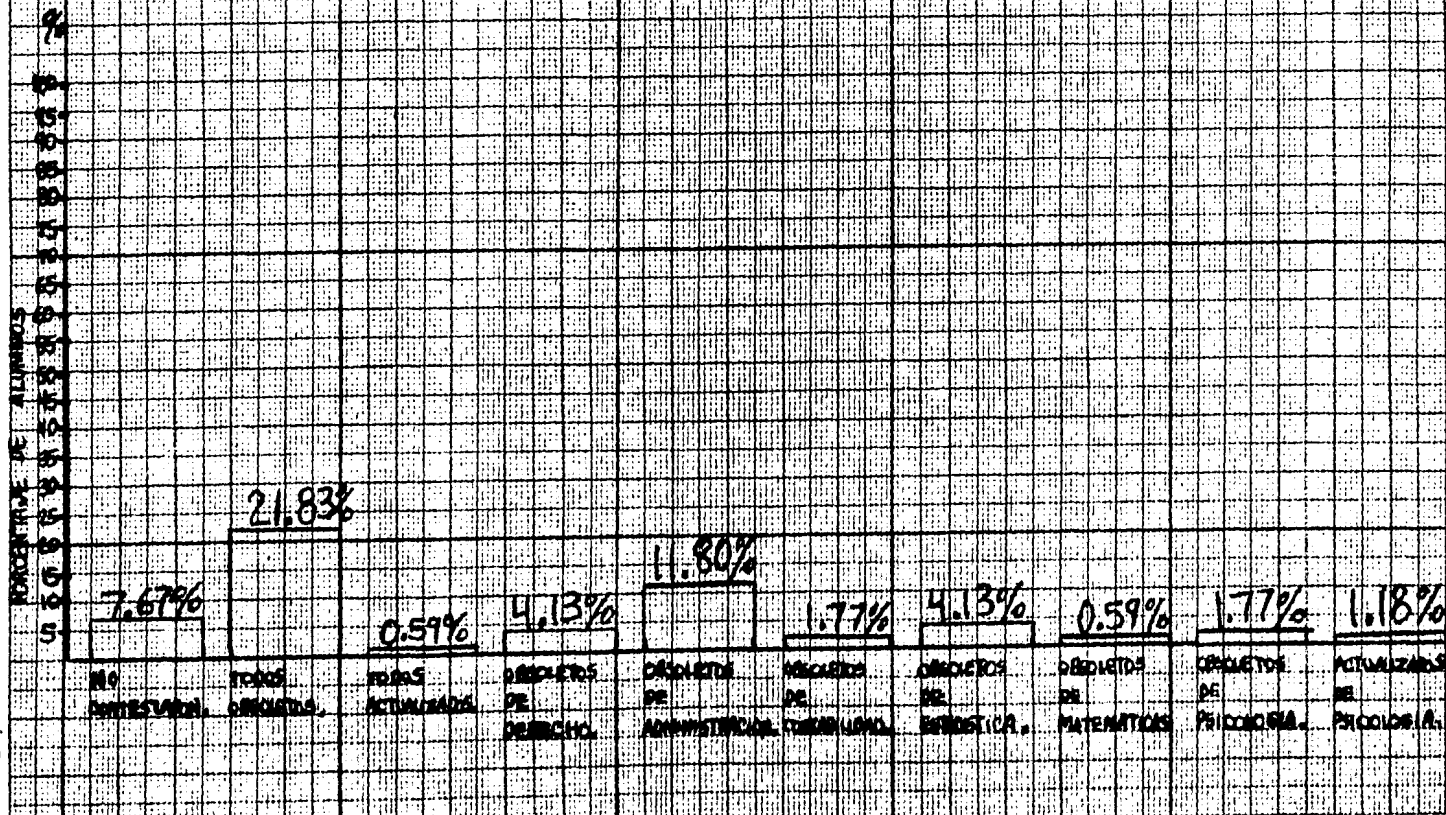
ACTUALIZADOS
DE
ADMINISTRACION

OBSOLETOS
DE
ECONOMIA

OBSOLETOS
DE
ESTADISTICA

4. DE LOS LIBROS QUE USTED SOLICITA, DIGA CUALES CREE QUE ESTAN ACTUALIZADOS, Y CUALES SON YA OBSOLETOS.

ADMINISTRADORES.



5.- SABE CUAL ES EL HORARIO DE LA BIBLIOTECA ?

USUARIOS:

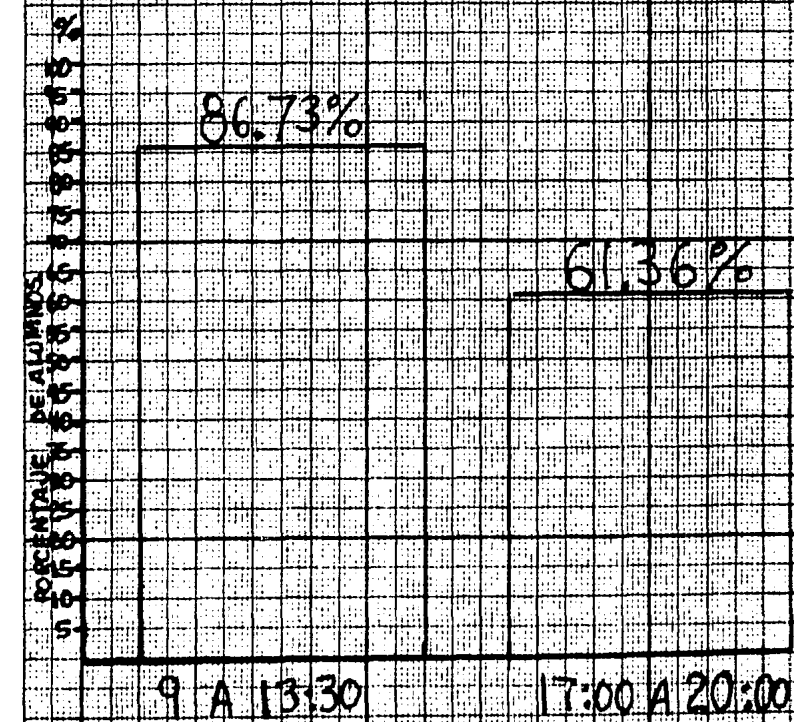
CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
De 9 a 13:30 hrs.	74	43.66	73	43.07	147	86.73
De 17 a 20 hrs.	52	30.68	52	30.68	104	61.36

El 86.73% del total general de usuarios entrevistados conocen el horario de 9 a 13:30 horas. Y de estos el 43.66% son contadores y el 43.07% administradores.

El 61.36% conoce el horario de 17 a 20 horas. Y de estos el 30.68% corresponde a ambas carreras por igual.

De lo anterior se desprende que los usuarios de la biblioteca conocen el horario matutino en un porcentaje más alto que el vespertino.

¿SABE CUAL ES EL HORARIO DE LA BIBLIOTECA?



6.- ¿ CREE USTED QUE ESTE HORARIO ES EL ADECUADO ?

USUARIOS:

CONCEPTO :	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
SI	29	17.11	20	11.8	49	28.91
NO	52	30.68	67	39.53	119	70.21
NO, PORQUE :						
El Horario es simultáneo a clases	22	12.98	59	34.81	81	47.79
El Horario debe ser corrido	9	5.31	11	6.49	20	11.8
El Horario debe ser más amplio	19	11.21	6	3.54	25	14.75
SI, PORQUE :						
El Horario es amplio y suficiente	5	2.95	15	8.85	20	11.8
No Comentaron	9	5.31	13	7.67	22	12.98

El 28.91% del total general de usuarios entrevistados considera que el horario actual es adecuado. Siendo el 17.11% contadores, y el 11.8% administradores.

El 70.21% del total general considera que el horario actual de la biblioteca no es el adecuado. Siendo el 30.68% contadores, y 39.53% administradores.

Es claro que la gran mayoría opina que el actual horario de servicios de la biblioteca es inadecuado. Las razones que dan para respaldar tal afirmación son las siguientes:

El 47.79% de usuarios opinan que es inadecuado porque es simultáneo al horario de clases. De estos, el 12.98% son contadores y el 38.81% administradores.

El 11.8% de usuarios lo consideran inadecuado porque necesitan un horario de servicio corrido. De estos 5.31% son conta-

dores, y el 6.49% administradores.

El 14.75% de los usuarios sugieren que el horario debe ser más amplio para que sea el adecuado. De estos el 11.21% son contadores y el 6.49% administradores.

Mientras que las razones que dan los usuarios al afirmar que el actual horario de la biblioteca es adecuado son:

El 11.8% de los usuarios así lo considera porque es amplio y suficiente para obtener cualquier servicio. El 2.95% son contadores y el 8.85% administradores.

Y el 12.98% de los usuarios no expuso ninguna razón.

7.- ¿ CUANTOS DIAS CREE USTED QUE SEAN NECESARIOS PARA EL
PRESTAMO DE LIBROS A DOMICILIO ?

USUARIOS:

CONCEPTO	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
De 1 a 5 días	81	47.79	55	32.45	136	80.24
De 6 a 10 días	21	12.39	8	4.72	29	17.11
De 11 a 15 días	2	1.18	1	.59	3	1.77
PORQUE ?						
Para mejor consulta y obtención de la información.	45	26.55	93	54.87	138	81.42
Es adecuado el actual	2	1.18	11	6.49	13	7.67
Porque así los utilizan más perso- nas	-	-	7	4.13	7	4.13

El 80.24% del total general de usuarios entrevistados necesitan el libro de 1 a 5 días. De estos el 47.79% son contadores y el 32.45% administradores.

El 17.11% del total general necesita el libro de 6 a 10 días. Y de estos el 12.39% son contadores, y el 4.72% administradores.

El 1.77% del total general necesita el libro de 11 a 15 días. De estos el 1.18% son contadores y el .59% administradores.

Se puede observar que la gran mayoría necesita los libros para consulta entre 1 y 5 días. Y un porcentaje menor aunque importante los necesita entre 6 a 10 días.

Las razones que dan los usuarios son las siguientes:

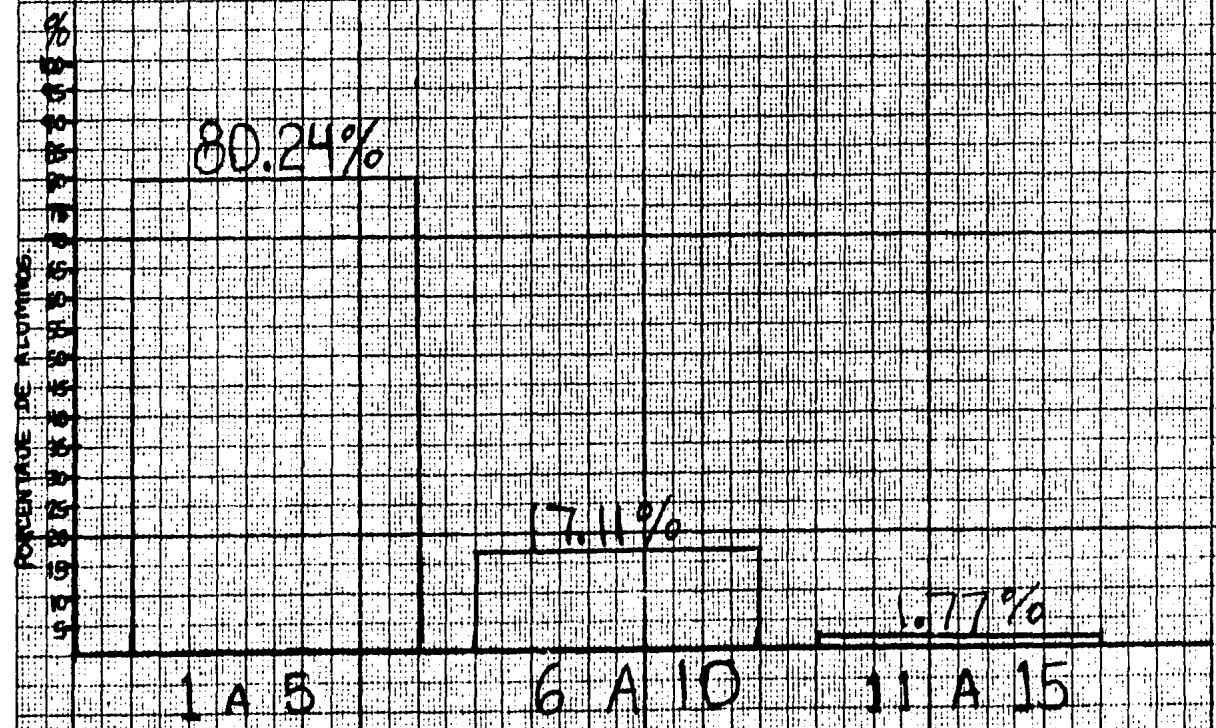
El 81.42% los necesita para dar una mejor consulta y obtención de la información. De estos el 26.55% son contadores, y

el 54.37% son administradores.

El 7.67% afirma que 2 días es el tiempo adecuado para el préstamo de libros. De estos el 1.18% son contadores y el - 6.49% administradores.

El 4.13% opina que se deben prestar los libros pocos días para dar margen a que los utilicen más lectores. De estos todos son administradores.

7-CUANTOS DIAS CREE USTED QUE SEAN NECESARIOS PARA EL PRESTAMO DE LIBROS A DOMICILIO?



8.- ¿ CUANTOS DIAS CREE USTED QUE SEAN NECESARIOS PARA EL
PRESTAMO DE TESIS ?

USUARIOS:

CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	46	27.14	55	32.45	101	59.59
De 1 a 5 días	22	12.98	20	11.8	42	24.78
De 6 a 10 días	13	7.67	6	9.44	19	11.21
De 11 a 15 días	1	.59	1	.59	2	1.18
Más de 15 días	2	1.18	2	1.18	4	2.36

PORQUE ?

Para mejor consulta y obtención de la información	34	20.06	27	15.93	61	35.99
No comentaron	16	9.44	16	9.44	32	18.88
Porque así las u- tilizan más perso- nas	3	1.77	-	-	3	1.77

El 59.59% del total general de usuarios no contestó. Porcentaje elevado que indica un desconocimiento de este servicio. De estos, el 27.14% son contadores y el 32.45% administradores.

El 24.78% del total general necesita las tesis de 1 a 5 días. Siendo el 12.98% contadores y el 11.8% administradores.

El 11.21% del total general necesita las tesis de 6 a 10 días. Siendo el 7.67% contadores y el 9.44% administradores.

El 1.18% del total general requiere las tesis de 11 a 15 días. Siendo un .59% a ambas carreras por igual.

El 2.36% del total general necesita las tesis por más de 15 días. Siendo un 1.18% a ambas carreras por igual.

Se puede deducir que el mayor porcentaje requiere las tesis para consulta entre 1 y 5 días. Y un porcentaje menor pero importante las necesita por más de 15 días.

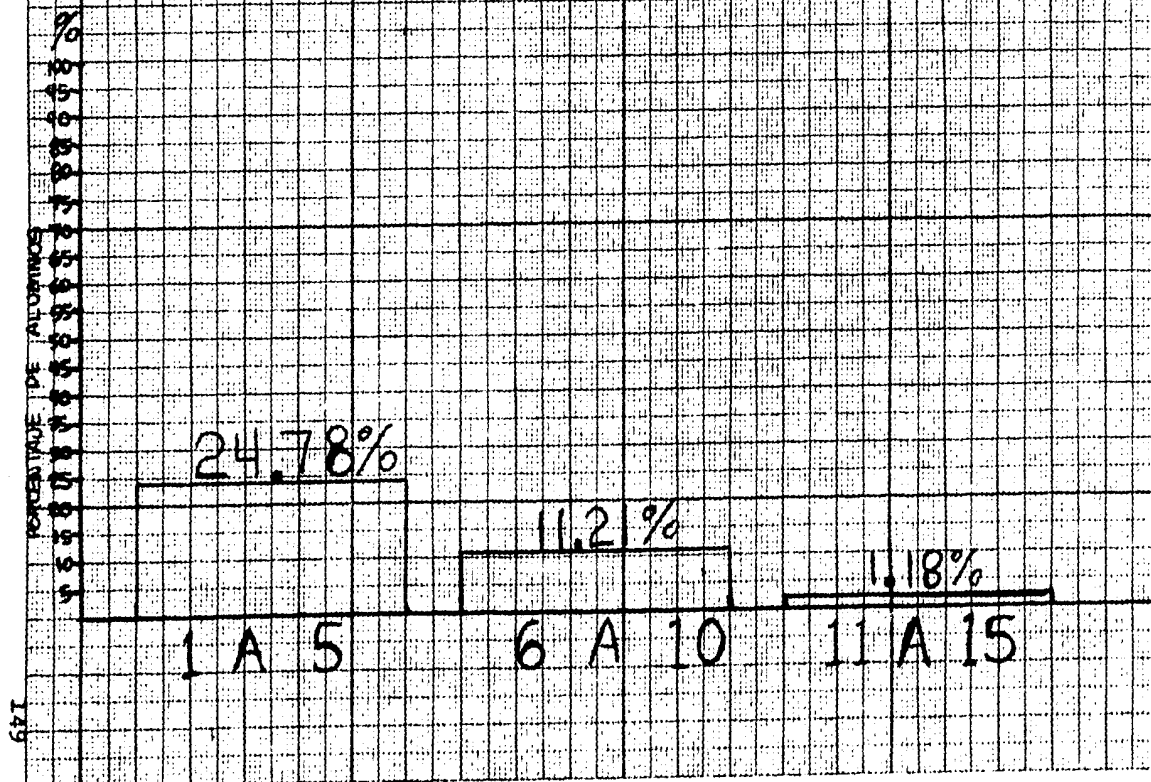
Las razones que dan los usuarios son las siguientes:

El 35.99% las necesita en tal lapso de tiempo (de 1 a 10 días) para una mejor consulta y obtención de la información. Siendo el 20.06% contadores y el 15.93% administradores.

El 1.77% (todos contadores) opinan que se deben prestar las tesis pocos días para que las utilicen más personas.

El 13.38% se abstuvo en hacer algún comentario. Siendo el 9.44% contadores y administradores por igual.

8.- CUANTOS DIAS CREE USTED QUE SEAN NECESARIOS PARA
EL PRESTAMO DE TESIS?



9. CUANTOS DIAS CREE USTED QUE SEAN NECESARIOS PARA EL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO ?

CONCEPTO:	CONTADURIA		USUARIOS: ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
	No Contestaron	46	27.14	78	46.02	124
De 1 a 5 días	13	7.67	11	6.49	24	14.16
De 6 a 10 días	7	4.13	8	4.72	15	8.85
De 11 a 15 días	-	-	3	1.77	3	1.77
Más de 15 días	1	.59	1	.59	2	1.18

PORQUE ?

No Comentaron	16	9.44	22	12.98	38	22.42
Para mejor consulta y obtención de la información	10	5.9	22	12.98	32	18.88
Por dificultad de trámite	3	1.77	-	-	3	1.77

El 73.16% del total general de usuarios entrevistados se abstuvo en contestar. Siendo 27.14% contadores y 46.02% administradores. Este porcentaje es muy elevado e indica que este servicio es des conocido para la mayoría de los lectores.

El 14.16% del total general necesita el libro en este servicio de 1 a 5 días. Siendo el 7.67% contadores y el 6.49% administradores.

El 8.85% del total general necesita el libro en este servicio de 6 a 10 días. Siendo 4.13% contadores y 4.72% administradores.

El 1.77% del total general lo necesita de 11 a 15 días. Siendo todos administradores.

El 1.18% del total general lo necesita por más de 15 días. Siendo .59% por igual a ambas carreras.

De nuevo, el mayor porcentaje de los usuarios entrevistados necesita el material bibliográfico obtenido en préstamo interbibliotecario entre 1 y 5 días. Y el mínimo porcentaje por más de 15 días.

Las razones que ofrecen los usuarios son :

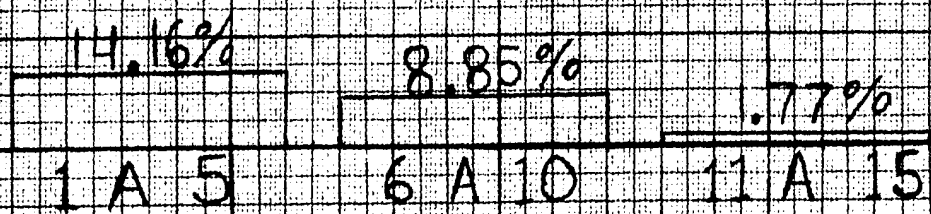
El 22.42% no dió comentario alguno. Siendo 9.44% contadores y 12.98% administradores.

El 18.88% señala tal tiempo (de 1 a 10 días) como el adecuado para mejor consulta del material bibliográfico prestado. El 5.9% son contadores y el 12.98% administradores.

El 1.77% señala de 11 a 15 días como los necesarios en el préstamo interbibliotecario porque los trámites que deben llevarse son dificultosos.

9. CUANTOS DIAS CREE USTED QUE SEAN NECESARIOS PARA EL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO?

100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0



10. QUE OPINION TIENE USTED DEL SERVICIO PROPORCIONADO EN LAS SALAS DE LECTURA ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
No Contestaron	12	7.08	13	7.67	25	14.75
Servicio ineficiente	14	8.26	34	20.06	48	28.32
Buen servicio	30	17.7	14	8.26	44	25.96
Mucho ruido	15	8.85	29	17.11	44	25.96
Servicio regular	8	4.72	7	4.13	13	7.67

El 14.75% del total general de usuarios encuestados se abstuvo en contestar. El 7.08% contadores, y el 7.67% administradores. Porcentaje nada elevado.

El 28.32% del total general opina que el servicio es deficiente. 8.26% son contadores, y 20.06% administradores.

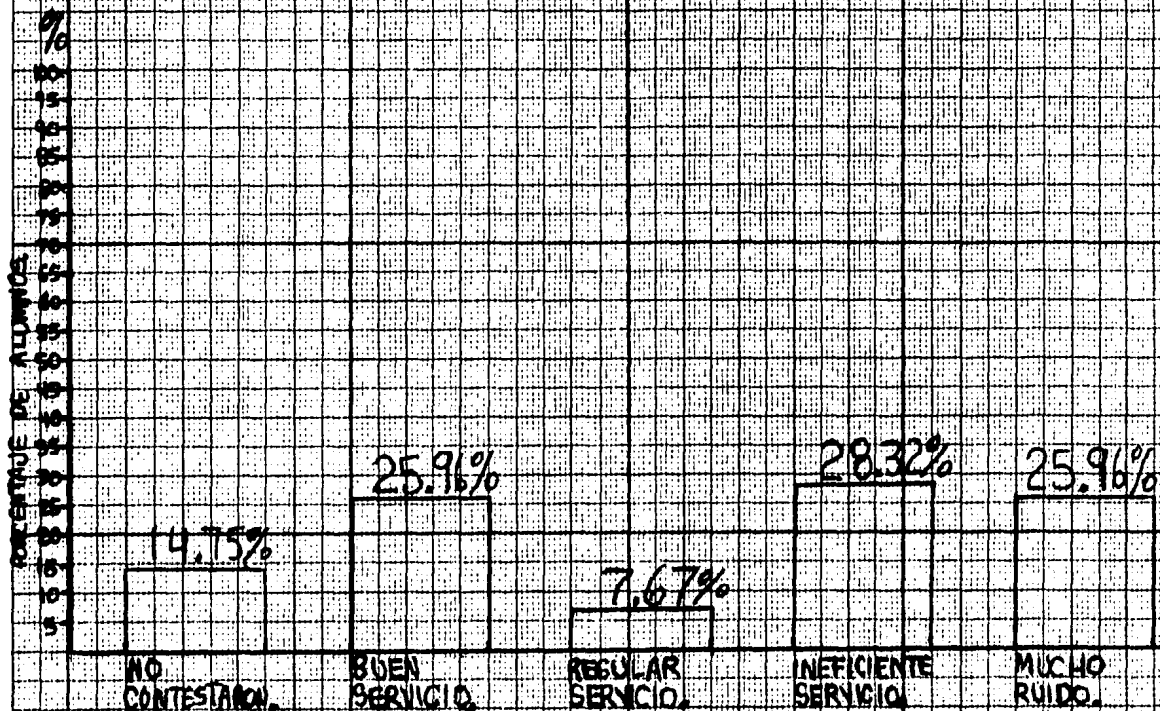
El 25.96% del total general consideran bueno el servicio. El 17.7% son contadores y el 8.26% administradores.

El 25.96% del total general se refiere a que hay mucho ruido, es decir que hay usuarios que no guardan el silencio debido, hablando o escribiendo a máquina, en las salas de lectura. El 8.85% son contadores y el 17.11% administradores.

El 7.67% del total general considera que el servicio es regular. El 4.72% son contadores y el 4.13% administradores.

El porcentaje más alto hace mención a deficiencia en el servicio en las salas de lectura. Pero un porcentaje igual de relevante pero un poco menor resalta un buen servicio. Y es igualmente destacado el porcentaje que hace mención del ruido en las salas de lectura.

10.- QUE OPINION TIENE USTED DEL SERVICIO PROPORCIONADO EN LAS SALAS DE LECTURA?



11. QUE OPINA USTED DEL SERVICIO PROPORCIONADO EN LA SALA DE CONSULTA ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
No Contesto	20	11.8	25	14.75	45	26.55
Buen Servicio	42	24.78	32	18.88	74	43.66
Servicio ineficiente	12	7.08	15	8.85	27	15.93
Servicio regular	6	3.54	18	10.62	24	14.16

El 26.55% del total general de usuarios entrevistados no opinó sobre el servicio proporcionado en la sala de consulta. El 11.8% son contadores y el 14.75 administradores.

El 43.66% del total general considera que la sala de consulta proporciona un buen servicio. El 24.78% son contadores, y el 18.88% administradores.

El 15.93% del total general se refiere a que el servicio es ineficiente. El 7.08% son contadores, y el 8.85% son administradores.

El 14.16% del total general opina que el servicio es regular.

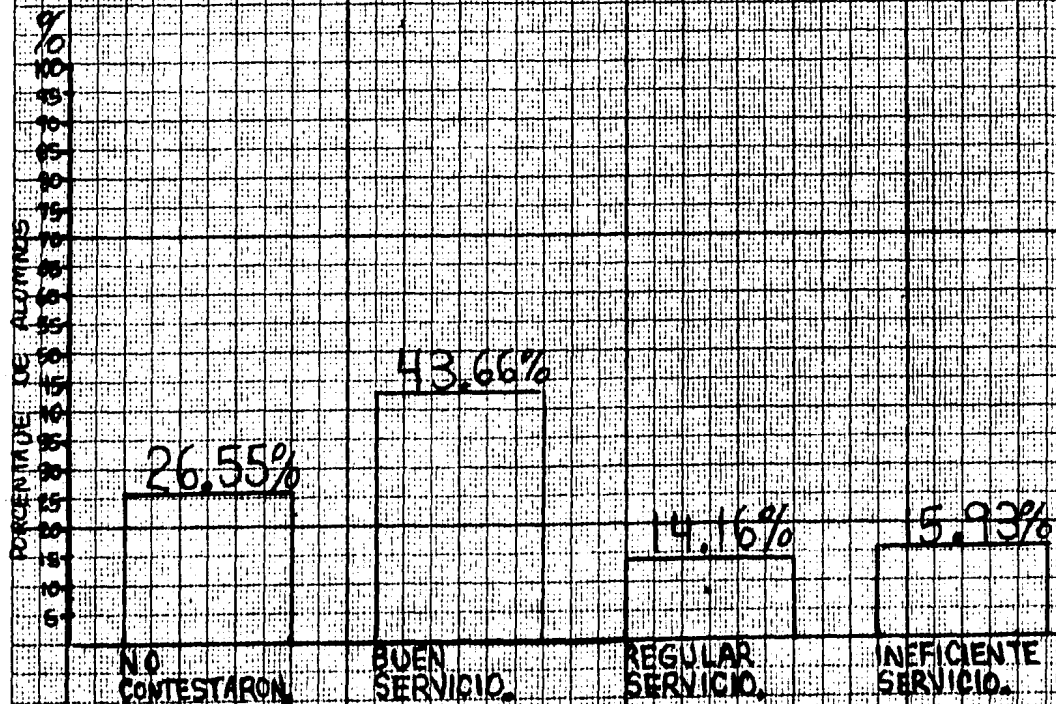
El 3.54% son contadores y el 10.62% administradores.

Un porcentaje bajo pero de importancia se abstuvo en contestar.

El porcentaje más alto consideró bueno el servicio proporcionado en la sala de consulta.

Mientras que porcentajes más o menos iguales se refirieron a un servicio regular o ineficiente.

11.- QUE OPINION TIENE USTED DEL SERVICIO PROPORCIONADO EN LA SALA DE CONSULTA?



12. QUE OPINA USTED DEL SERVICIO EN LOS CUBICULOS ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
No Contesto	53	31.27	67	39.53	120	70.08
Buen servicio	16	9.44	9	5.31	25	14.75
Servicio ineficiente	7	4.13	8	4.72	15	8.85
De difícil acceso	5	2.95	3	1.77	8	4.72

El 70.08% del total general de usuarios entrevistados no contestó. Siendo el 31.27% contadores y el 39.53% administradores.

El 14.75% del total general opina que el servicio de los cubículos es bueno. El 9.44% son contadores y el 5.31% administradores.

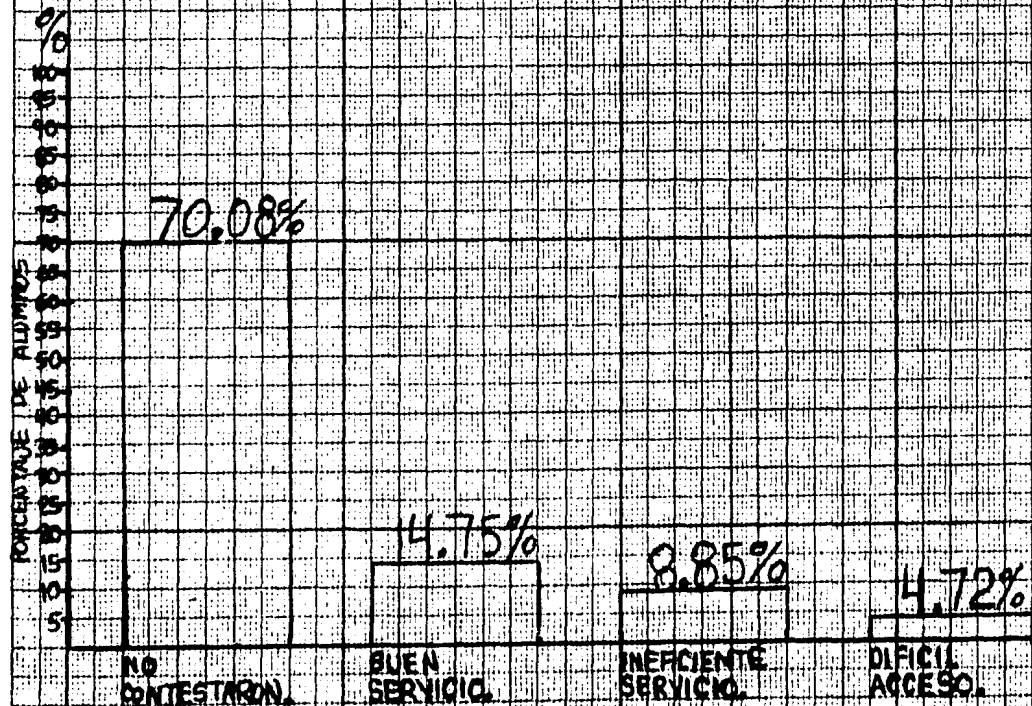
El 8.85% del total general considera ineficiente el servicio. El 4.13% son contadores y el 4.72% administradores.

El 4.72% del total general se refiere a que el acceso a los cubículos es difícil. 2.95% son contadores, y 1.77% administradores.

El porcentaje más elevado, el que no contestó, revela el desconocimiento o el no uso del servicio de los cubículos.

El porcentaje más alto de los que opinaron considera bueno este servicio. Y el más bajo hace mención a un acceso difícil a su servicio.

12.- QUE OPINA USTED DEL SERVICIO EN LOS CUBICULOS ?



13. QUE SANCIONES CREE USTED QUE SE DEBAN APLICAR CUANDO LOS USUARIOS NO DEVUELVAN EL MATERIAL PRESTADO EN LA FECHA - SEÑALADA ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
Multa actual	45	26.56	29	17.11	74	43.66
Elevar multa	11	6.49	41	24.19	52	30.68
Suspensión total del servicio	13	7.67	26	15.34	39	23.01
Suspensión temporal del servicio	11	6.49	5	2.95	16	9.44
No contesto	7	4.13	4	2.36	11	6.49

El 43.66% del total general de usuarios opina que la multa actual de \$5.00 es la adecuada. Siendo el 26.56% contadores y el 17.11% administradores.

El 30.68% del total general sugiere que la multa actual debe ser más alta. El 6.49% son contadores y el 24.19% administradores.

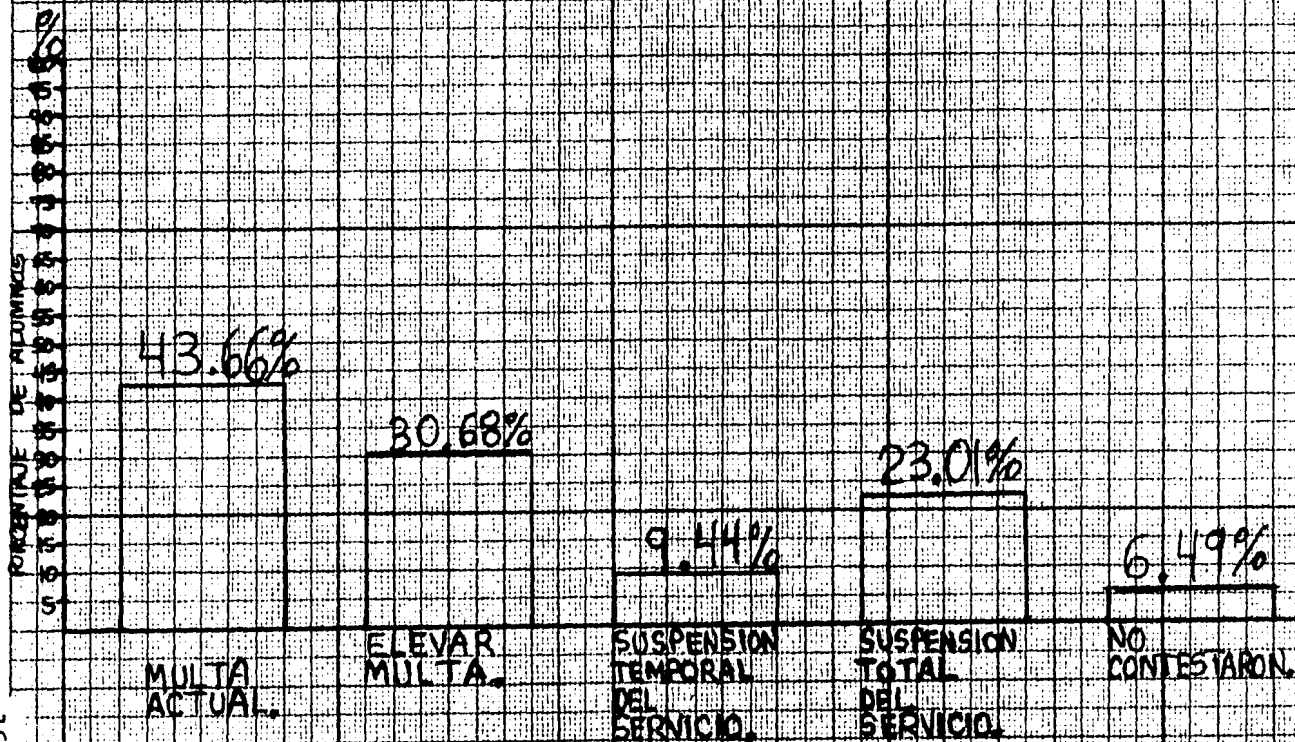
El 23.01% del total general afirma que se debe suspender totalmente el servicio a los que no devuelvan el material prestado en la fecha señalada. 7.67% son contadores y 15.34% administradores.

El 9.44% del total general opina que se debe suspender de manera temporal el servicio a los usuarios morosos. El 6.49% son contadores y el 2.95% administradores.

El 6.49% del total general se abstuvo en contestar. 4.13% contadores ,y 2.36% administradores.

Un porcentaje considerable está de acuerdo en que la sanción o multa actual es la adecuada para los lectores morosos. Aunque porcentajes menores pero notables sugieren otro tipo de medidas: elevación de la multa actual o suspensión temporal o total del servicio de préstamo.

13.- QUE SANCIONES CREE USTED QUE SE DEBAN APLICAR CUANDO LOS USUARIOS NO DEVUELVAN EL MATERIAL EN LA FECHA SEÑALADA?



14.- ¿ SABE QUE REQUISITOS SON NECESARIOS PARA OBTENER LOS
SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA EN:

USUARIOS:

CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
Afirmativo en:						
Préstamo a domicilio	78	46.02	75	44.25	153	90.27
Préstamo de tesis	35	20.65	18	10.62	53	31.27
Préstamo interbibliotecario	13	7.67	16	9.44	29	17.11
Salas de lectura	42	24.78	48	28.32	90	53.1
Sala de consulta	46	27.14	35	20.65	81	47.79
Cubículos	19	11.21	7	4.13	26	15.34

El 90.27% del total general de usuarios entrevistados conoce los requisitos para recibir el servicio de préstamo de libros a domicilio. Lo que revela un porcentaje muy alto y que es el servicio más utilizado. El 46.02% son contadores y el 44.25% administradores.

El 31.27% del total general conoce los requisitos para solicitar préstamo de tesis. Es un porcentaje relativamente bajo que indica una demanda de servicio menor. El 20.65% son contadores y el 10.62% administradores.

El 17.11% del total general sabe qué requisitos son necesarios para obtener servicio de préstamo interbibliotecario. Porcentaje bajo que revela el poco conocimiento de los usuarios hacia este tipo de servicio. 7.67% son contadores y 9.44% administradores.

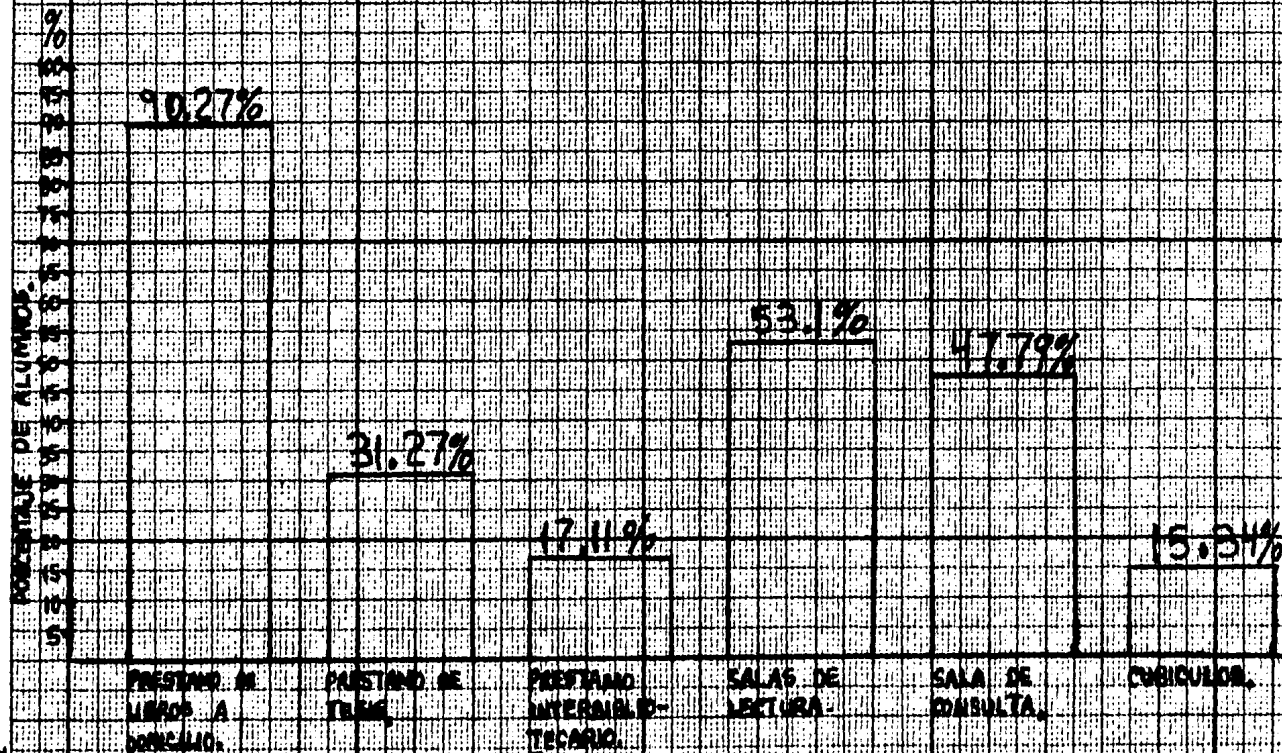
El 53.1% del total general sabe cómo utilizar las salas de lectura. El porcentaje alto deja ver que un poco más de la mitad de los usuarios tiene buen conocimiento de los requisitos.

El 47.79% del total general sabe cómo utilizar la sala de consulta que es casi la mitad de los usuarios registrados. El 27.14% son contadores y el 20.65% administradores.

El 15.34% del total general conoce los requisitos para tener acceso al servicio de los cubículos. Porcentaje muy bajo que indica el poco conocimiento y uso de este servicio.

El 11.21% son contadores y el 4.13% administradores.

14- SABE QUE REQUISITOS SON NECESARIOS PARA OBTENER LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA EN:



15.- ¿ APROXIMADAMENTE CUANTO TIEMPO TARDA ENTRE LA SOLICITUD QUE HACE DEL LIBRO Y LA ENTREGA DE ESTE POR PARTE DEL PERSONAL ?

USUARIOS:

CONTADURIA ADMINISTRACION TOTAL GENERAL.

CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
De 5 a 10 min.	23	13.57	15	8.85	38	22.42
De 15 a 20 min.	29	17.11	34	20.06	63	37.17
De 25 a 30 min.	30	17.7	34	20.06	64	37.76
Más de 30 min.	-	-	3	1.77	3	1.77

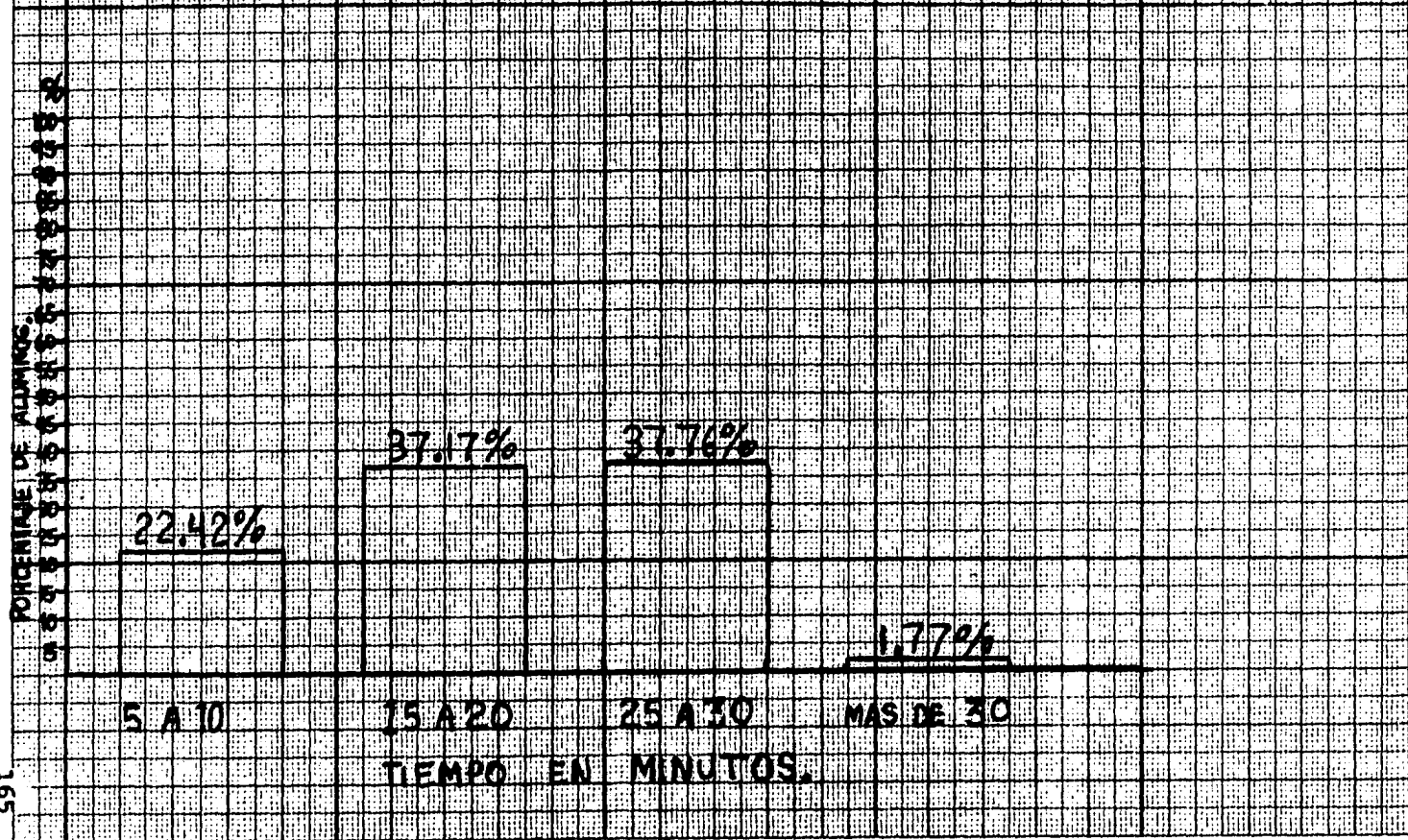
El 22.42% del total general de usuarios entrevistados se tarda entre 5 y 10 minutos en la solicitud y recibo de un libro. Lo que es un porcentaje medianamente bajo. El 13.57% son contadores y el 8.85% administradores.

El 37.17% del total general tarda entre 15 y 20 minutos en la solicitud y recibo de un libro. Este porcentaje, más alto que el anterior, es igualmente relevante porque hace ver que si más usuarios solicitan al mismo tiempo libros más tiempo tardan en recibirlos por parte del personal de la biblioteca. El 17.11% son contadores y el 20.06% administradores.

El 37.76% del total general tarda entre 25 y 30 minutos en la solicitud y recibo de un libro. Este porcentaje es aún más elevado que los dos anteriores y corrobora lo dicho líneas atrás. El 17.17% son contadores y el 20.06% administradores.

El 1.77% se tarda más de 30 minutos en solicitar y recibir un libro. Que un porcentaje muy bajo. Y de este todos son administradores.

15. APROXIMADAMENTE CUANTO TIEMPO TARDA ENTRE LA SOLICITUD QUE USTED HACE DEL LIBRO Y LA ENTREGA DE ESTE POR PARTE DEL PERSONAL ?



16.- ¿ APROXIMADAMENTE CUANTO TIEMPO TARDA ENTRE LA SOLICITUD QUE UD. HACE DE UNA TESIS Y LA ENTREGA DE ESTA POR PARTE DEL PERSONAL ?

CONCEPTO:	CONTADURIA		USUARIOS: ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestó	65	38.35	65	33.35	130	76.7
De 5 a 10 min.	9	5.31	10	5.9	19	11.21
De 15 a 20 min.	7	4.13	7	4.13	14	8.26
De 25 a 30 min.	2	1.18	1	.59	3	1.77
Más de 30 min.	-	-	2	1.18	1	1.18

El 76.7% del total general de usuarios entrevistados no contestó, lo que indica este porcentaje elevado que el servicio de préstamo de tesis no es utilizado. El 38.35% son contadores y administradores por igual.

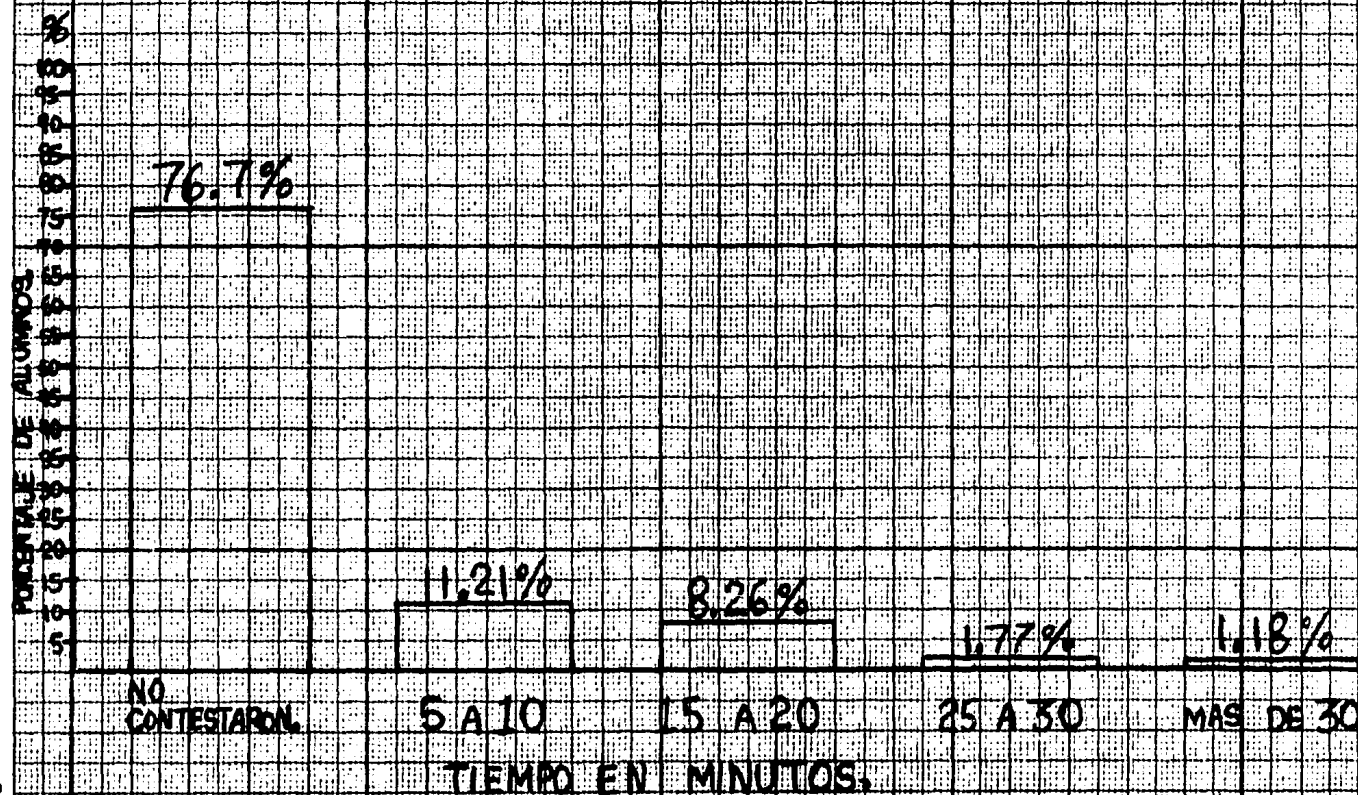
El 11.21% del total general indica que tarda entre 5 y 10 minutos en solicitar y recibir una tesis. Es un porcentaje reducido pero el mayor de los usuarios que sí contestaron. De estos el 5.31% corresponde a contadores, y el 5.9% a administradores.

El 8.26% del total general señala que tarda entre 15 y 20 minutos en la solicitud y recibo de una tesis. Es un porcentaje menor pero relativamente considerable. El 4.13% corresponde a ambas carreras por igual.

El 1.77% del total general dice que tarda entre 25 y 30 minutos en la solicitud y recibo de una tesis. Lo que es un porcentaje muy reducido. El 1.18% son contadores y el .59% administradores.

El 1.18% del total general señala que se tarda más de 30 minutos en la solicitud y recibo de una tesis. Lo que es un porcentaje mínimo. Siendo todos administradores.

16.- APROXIMADAMENTE CUANTO TIEMPO TARDA ENTRE LA SOLICITUD QUE USTED HACE DE UNA TESIS Y LA ENTREGA DE ESTA POR PARTE DEL PERSONAL?



17. EN QUE CONDICIONES DE TRATO Y CUIDADO SE ENCUENTRA EL MATERIAL BIBLIOGRAFICO QUE USTED SOLICITA ?

CONCEPTO:	CONTADURIA		USUARIOS:		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
<u>Libros:</u>						
Buenas condiciones	37	21.83	18	10.62	55	32.45
Malas condiciones	35	20.65	59	34.81	94	52.46
Regulares condiciones	22	12.98	7	4.13	29	17.11
<u>Tesis:</u>						
Buenas condiciones	17	10.03	9	5.31	26	15.34
Malas condiciones	7	4.13	5	2.95	12	7.08
Regulares condiciones	-	-	-	-	-	-
<u>Revistas:</u>						
Buenas condiciones	21	12.39	16	9.44	37	21.83
Malas condiciones	9	5.31	18	10.62	27	15.93
Regulares condiciones	7	4.13	-	-	7	4.13
<u>Enciclopedias:</u>						
Buenas condiciones	36	21.24	37	21.83	73	43.07
Malas condiciones	3	1.77	2	1.18	5	2.95
Regulares condiciones	4	2.36	3	1.77	7	4.13
<u>Diccionarios:</u>						
Buenas condiciones	34	20.06	33	19.47	67	39.53
Malas condiciones	2	1.18	3	1.77	5	2.95
Regulares condiciones	4	2.36	5	2.95	9	5.31
<u>Folletos:</u>						
Buenas condiciones	17	10.03	17	10.03	34	20.06
Malas condiciones	4	2.36	4	2.36	8	4.72
Regulares condiciones	5	2.95	2	1.18	7	4.13

Los usuarios opinan que las condiciones de trato y cuidado de los libros que solicitan son las siguientes:

El 32.45% del total general se refiere a buenas condiciones de trato y cuidado .El 17.11% a regulares condiciones.Y el 52.46% a malas condiciones,haciendo mención a libros rayados,mutilados,sucios o despastados. Como se puede observar,el porcentaje más alto corresponde al de los usuarios que hacen referencia a condiciones de maltrato en los libros que solicitan.

En cuanto a las condiciones de trato y cuidado de las tesis solicitadas los usuarios opinan :

El 15.34% del total general opina que las tesis que pide están en buen estado.Y el 7.08% afirma lo contrario. El porcentaje mayor encuentra las tesis solicitadas en buen estado.

Referente a las condiciones de trato y cuidado en las revistas consultadas por los usuarios :

El 21.83% del total general dice que las revistas que pide están en buenas condiciones.El 4.13% las ve regulares.Y el 15.93% las encuentra en malas condiciones. El mayor porcentaje afirma que las revistas se encuentran en buenas condiciones de uso.

En cuanto a las enciclopedias que consultan los usuarios:

El 43.07% del total general dice que están en buenas condiciones. El 4.13% en regulares.Y el 2.95% en malas.El mayor porcentaje se refiere a que encuentra bien tratadas y cuidadas las enciclopedias que consulta.

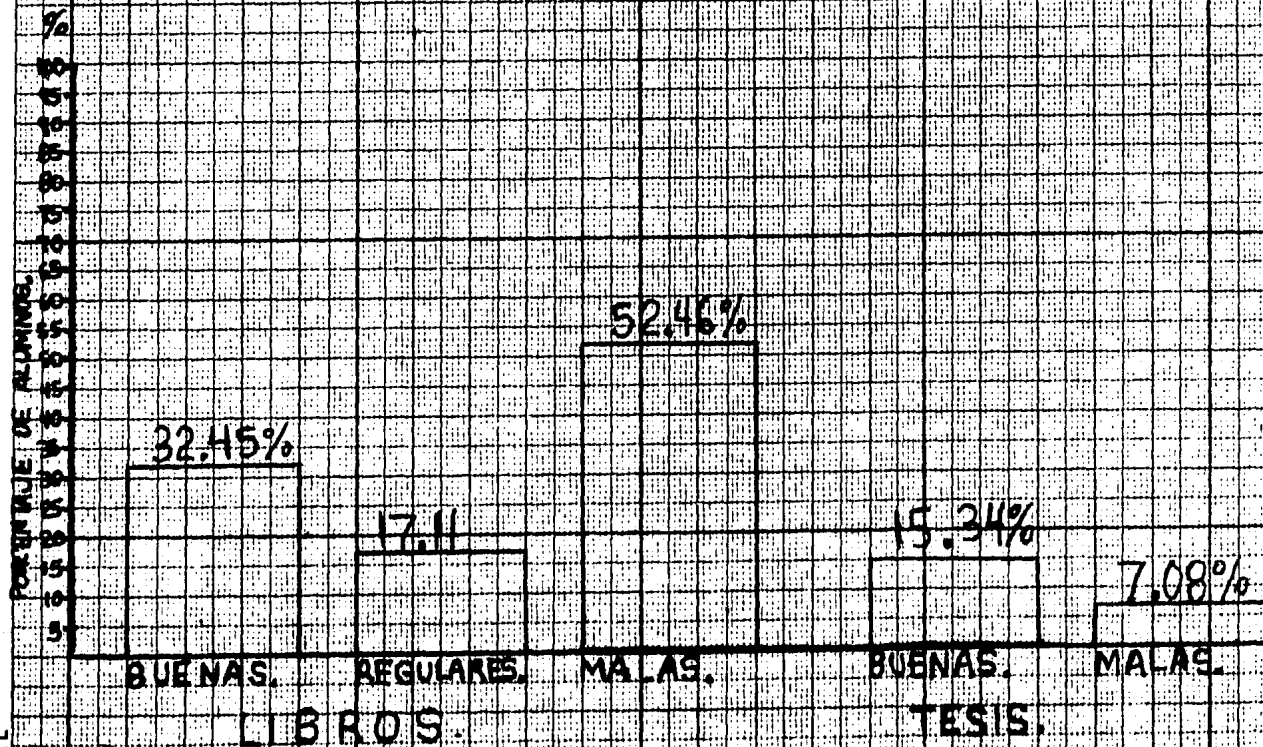
Por lo que toca a los diccionarios que consultan los usuarios:

El 39.53% del total general los encuentra en óptimas condiciones. El 5.31% en regulares.Y el 2.95% en malas.El porcentaje más alto afirma que los diccionarios se hayan en buenas condiciones.

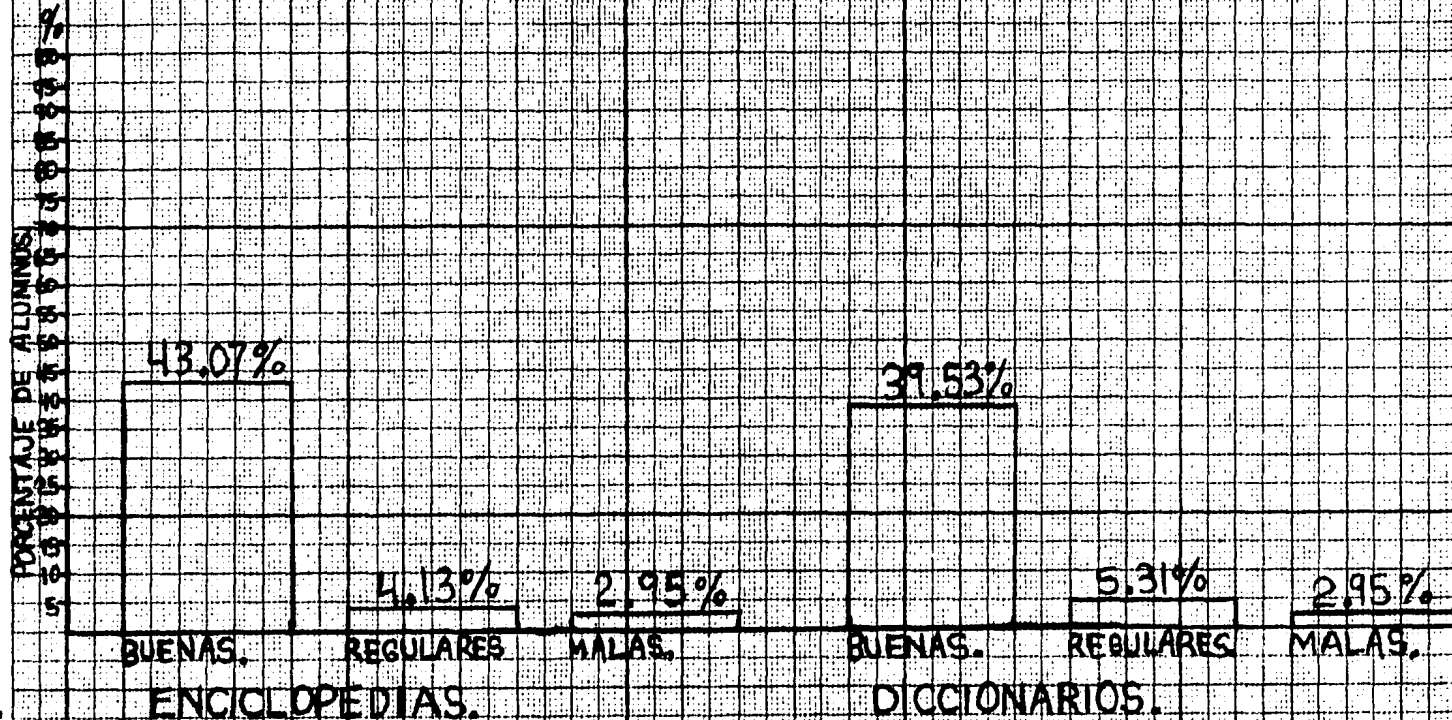
Y en los folletos para consulta que solicitan los usuarios:

El 20.06% del total general los encuentra óptimos.El 4.13% regulares .Y el 4.72% dice que están en malas condiciones de trato .

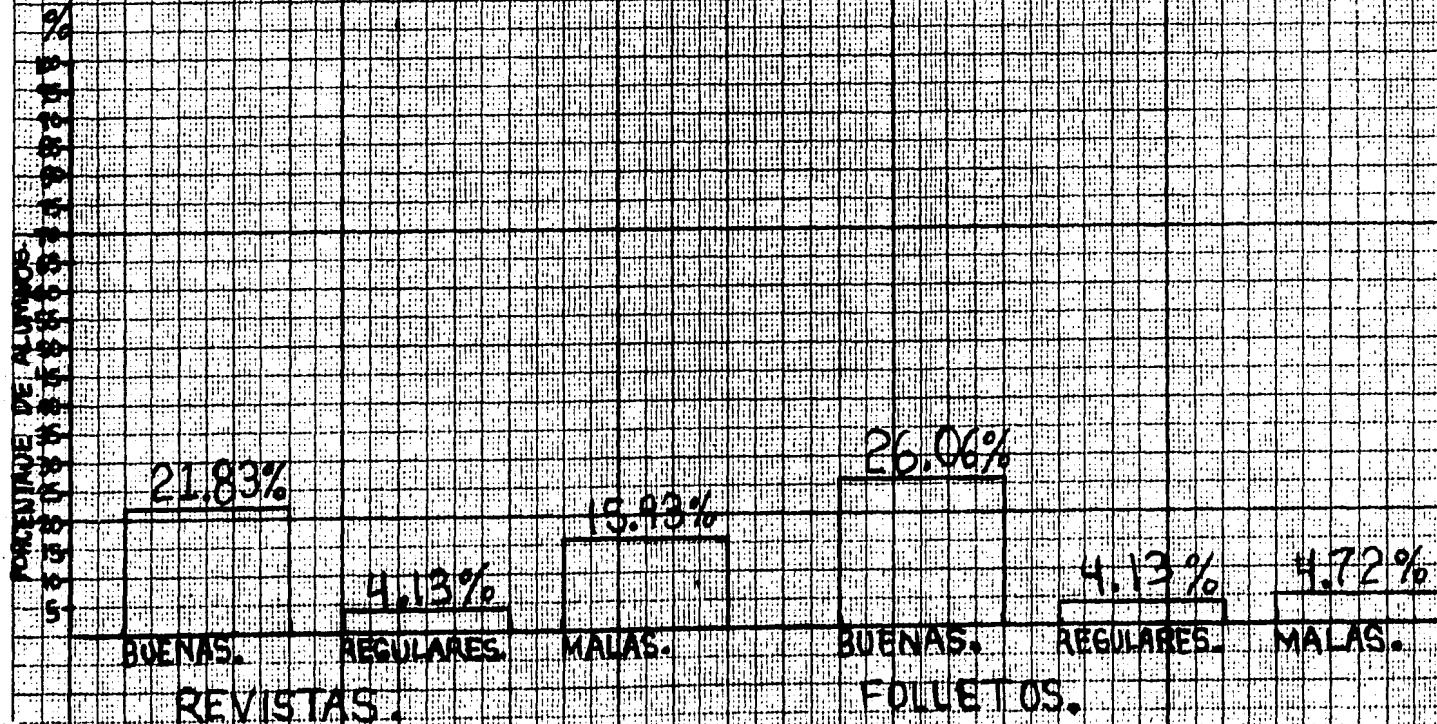
17.- EN QUE CONDICIONES DE TRATO Y CUIDADO SE ENCUENTRA EL MATERIAL BIBLIOGRAFICO QUE USTED SOLICITA?
LIBROS Y TESIS.



II- ENCICLOPEDIAS Y DICCIONARIOS.



II-REVISTAS Y FOLLETOS.



18.- ¿ CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN EL AREA DE PRESTAMO DE LIBROS SEA EL ADECUADO ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
SI	15	8.85	7	4.13	22	12.98
NO	70	41.3	76	44.84	146	86.14
¿ PORQUE ?						
Sí, es suficiente	15	8.85	7	4.13	22	12.98
No, es muy reducido	66	38.94	80	47.2	146	86.14

El 12.98% del total general de usuarios entrevistados estima que el espacio físico destinado al área de préstamo de libros es adecuado. El 8.85% son contadores, el 4.13% administradores.

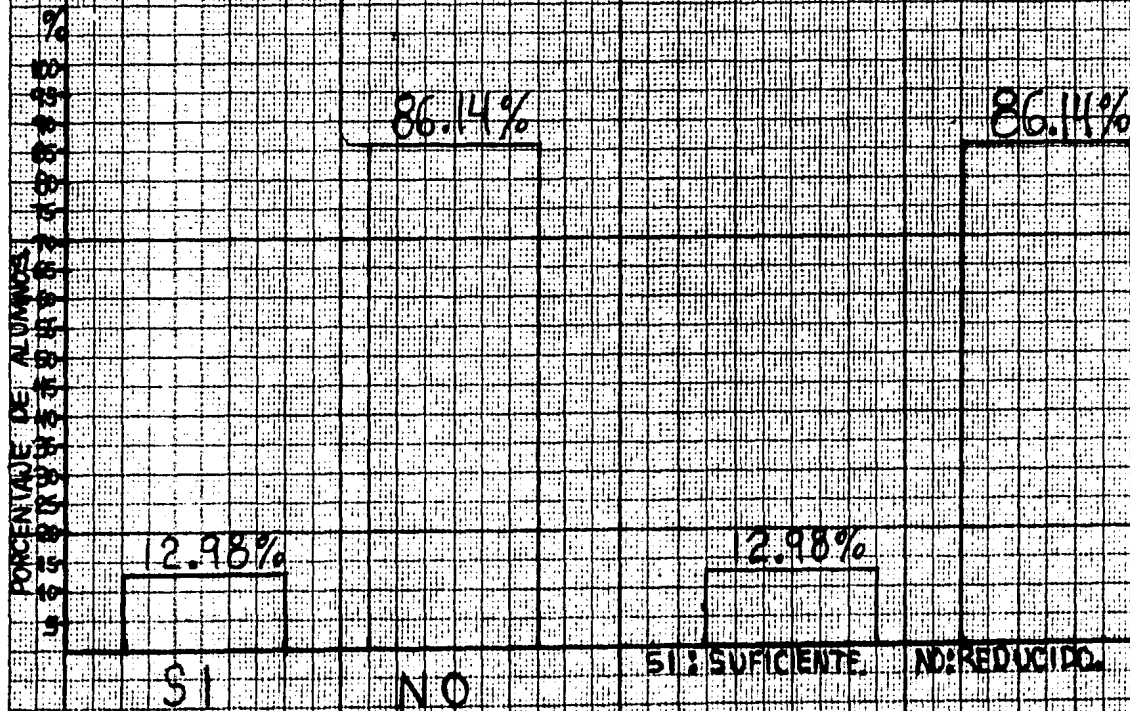
El 86.14% del total general considera que dicho espacio es inadecuado. Lo que revela un índice muy alto de usuarios que afirma que el espacio físico en el área de préstamo de libros es inadecuado. El 41.3% son contadores, el 44.84% administradores.

Al Porqué de sus afirmaciones contestaron :

El 86.14% del total general dice que el espacio físico para préstamo de libros no es adecuado porque es muy reducido comparado con la gran cantidad de lectores que acuden ahí para solicitar libros. El 38.94% son contadores y el 47.2% administradores.

El 12.98% del total general estima que el espacio físico es adecuado porque es suficiente para los usuarios que ahí acuden. El 8.85% son contadores y el 4.13% administradores.

18.- CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN EL AREA DE PRESTAMO DE LIBROS SEA EL ADECUADO? POR QUE?



19.- ¿ CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN EL AREA DE PRESTAMO DE TESIS SEA ADECUADO ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	43	25.37	69	40.71	112	66.08
SI	21	12.39	22	12.98	43	25.37
NO	7	4.13	6	3.54	13	7.67
PORQUE ?						
Sí es suficiente	16	9.44	24	14.16	40	23.6
No, es reducido	5	2.95	10	5.9	15	8.85

El 66.08% del total general de usuarios entrevistados no opinó. Lo que es un porcentaje muy elevado ya que es más de la mitad. El 25.37% son contadores y el 40.71% administradores.

El 25.37% del total general dijo que el espacio físico para el préstamo de tesis sí es el adecuado. El 12.39% son contadores, y el 12.98% administradores.

El 7.67% del total general estima que este espacio físico no es adecuado. 4.13% son contadores, y 3.54% administradores.

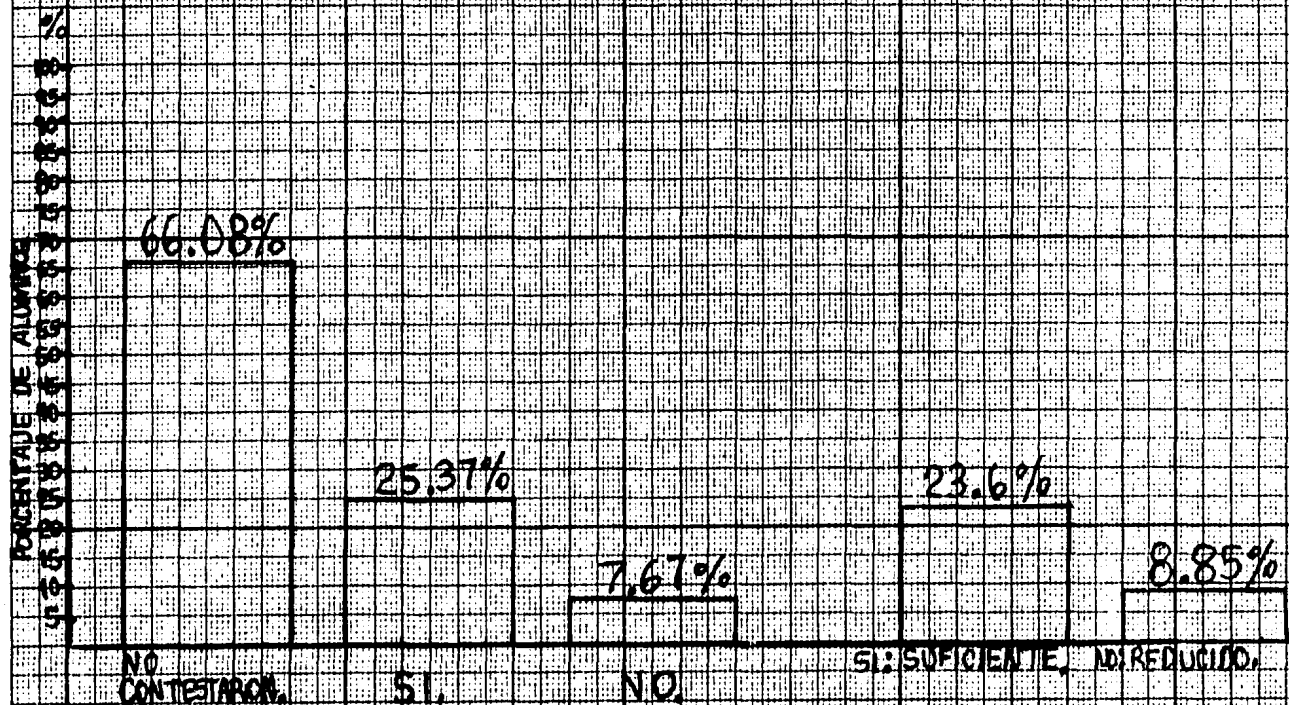
El porcentaje más elevado de los dos anteriores afirma que el espacio físico destinado para el préstamo de tesis es adecuado.

Al Porqué de sus afirmaciones contestaron :

El 23.6% del total general dice que el espacio físico para préstamo de tesis es adecuado porque es suficiente para la demanda actual de lectores. El 9.44% son contadores y el 4.16% administradores.

El 8.85% del total general considera inadecuado porque tal espacio es reducido en comparación con los lectores que demandan su servicio. El 2.95% son contadores, y el 5.9% administradores.

19: CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN EL AREA DE PRESTAMO DE TESIS SEA ADECUADO? POR QUE?



20.- ¿ CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN LAS SALAS DE LECTURAS SEA SUFICIENTE ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	11	6.49	17	10.03	28	16.52
SI	37	21.83	15	8.85	52	30.68
NO	35	20.65	53	31.27	88	51.92
PORQUE ?						
Sí, es suficiente	30	17.7	22	12.98	52	30.68
No, es reducido	35	20.65	53	31.27	88	51.92

El 16.52% del total general de usuarios entrevistados omitió alguna opinión sobre el espacio físico en las salas de lectura. El 6.49% son contadores, y el 10.03% administradores. Este porcentaje es reducido pero considerable.

El 30.68% del total general dice que sí es adecuado este espacio físico. El 21.83% son contadores y el 8.85% administradores.

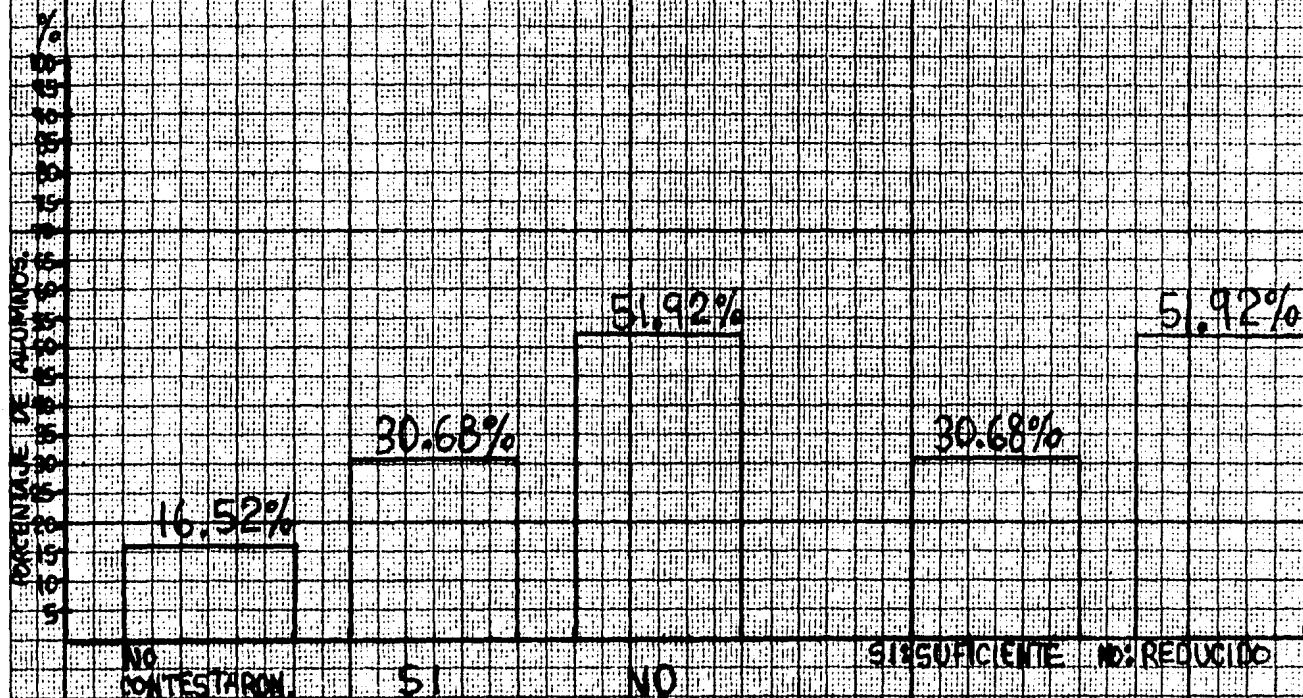
El 51.92% del total general estima que este espacio físico no es adecuado. El 20.65% son contadores y el 31.27% administradores. Esto indica que un poco más de la mitad de usuarios afirma que el espacio físico en las salas de lectura es insuficiente.

Al Porqué de sus afirmaciones contestaron :

El 30.68% del total general dice que sí es suficiente el espacio físico en las salas de lectura porque son amplias y hay bastantes asientos y mesas para los usuarios. El 17.7% son contadores y el 12.98% administradores.

El 51.92% del total general opina que no es suficiente el espacio físico en las salas de lectura porque es reducido comparado con los usuarios que acuden a ellas, y porque faltan más asientos y mesas. El 20.65% contadores y el 31.27% administradores.

20.- CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN LAS SALAS DE LECTURA
 SEA SUFICIENTE? POR QUE?



21. CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN LA SALA DE CONSULTA
SEA SUFICIENTE ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	16	9.44	26	15.34	42	24.78
SI	31	18.29	30	17.7	61	35.99
NO	37	21.83	28	16.62	65	38.35

PORQUE ?

Sí, adecuado por poca demanda

	31	18.29	30	17.7	61	35.99
--	----	-------	----	------	----	-------

No, reducido por gran demanda

	37	21.83	28	16.62	65	38.35
--	----	-------	----	-------	----	-------

El 24.78% del total general de usuarios encuestados no opinó sobre el espacio físico en la sala de consulta. El 9.44% contadores, y el 15.34% administradores.

El 35.99% del total general afirma que sí es suficiente el espacio físico en la sala de consulta. El 18.29% son contadores y el 17.7% administradores.

El 38.35% del total general opina que no es suficiente el espacio físico. Este porcentaje es ligeramente mayor que el anterior.

El 21.83% son contadores , y el 16.62% administradores.

Al porqué de sus aseveraciones contestaron :

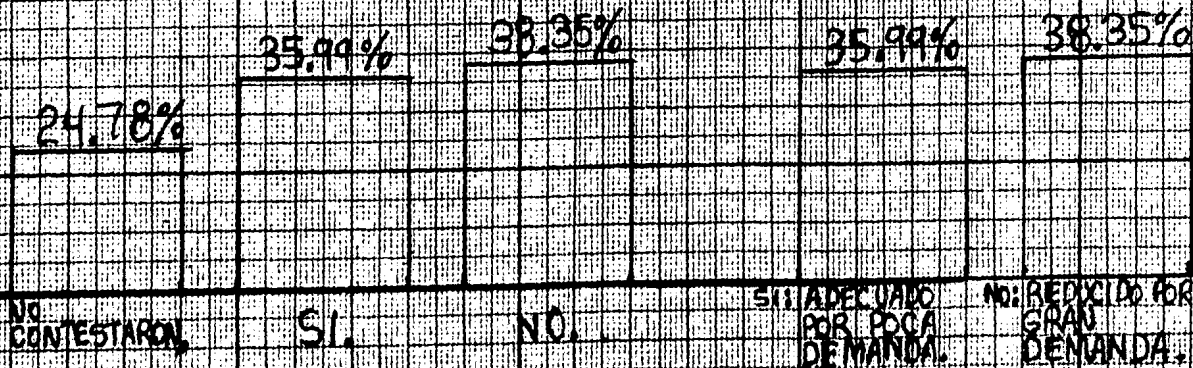
El 35.99% del total general estima que sí es suficiente el espacio físico en la sala de consulta porque es un servicio poco demandado.

El 38.25% del total general dice que no es suficiente porque es reducido comparado con la demanda que de este servicio hay.

Se observa un cierto equilibrio entre ambas afirmaciones.

21-CREE USTED QUE EL ESPACIO FISICO EN LA SALA DE CONSULTA SEA SUFICIENTE? POR QUE?

PORCENTAJE DE ALUMNOS
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



22. CREE USTED QUE LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA
SEAN LAS ADECUADAS ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	3	1.77	4	2.36	7	4.13
SI	31	18.29	15	8.85	46	27.14
NO	50	29.5	65	28.35	115	67.85
PORQUE ? NO:						
Hay mucho ruido	20	11.8	53	31.27	73	43.07
Hay humo cigarro	14	8.26	48	28.32	62	36.58
Falta limpieza	10	5.9	14	8.26	24	14.16
Hay poca iluminación	2	1.18	13	7.67	15	8.85
Faltan letreros indicativos	1	.59	-	-	1	.59
PORQUE? SI:						
Buenas condiciones para estudiar	11	6.49	2	1.18	13	7.67
Sin comentar	15	8.85	5	2.95	20	11.8

El 4.13% del total general de usuarios se abstuvo en contestar acerca de las condiciones ambientales de la biblioteca. El porcentaje es bastante reducido. 1.77% contadores y 2.36% administradores.

El 67.85% del total general estima que las condiciones ambientales de la biblioteca no son las adecuadas. El 29.5% son contadores, y el 28.35% administradores.

El 27.14% opina que las condiciones ambientales de la biblioteca no son las adecuadas. El 18.29% son contadores, y el 8.85% administradores.

Esto refleja que más de la mitad de los usuarios estiman que las condiciones ambientales de la biblioteca son inadecuadas.

Al porqué de sus afirmaciones contestaron:

El 11.8% del total general no proporcionó comentario alguno. El 8.85% contadores, y el 2.95% administradores.

El 43.07% del total general destaca la presencia de ruido en las salas de lectura lo que impide concentración adecuada en el estudio. Ese ruido es ocasionado por los usuarios que hablan en voz alta o escriben a máquina. El 11.8% son contadores y el 31.27% - administradores.

El 36.58% del total general dicen que hay mucho humo de cigarro - en las salas de lectura lo que también resulta inadecuado para un ambiente óptimo de estudio .El 8.26% son contadores, el 28.32% administradores.

El 8.85% del total general encuentra en las salas de lectura y consulta una iluminación insuficiente. El 1.18% son contadores, y el 7.67% administradores.

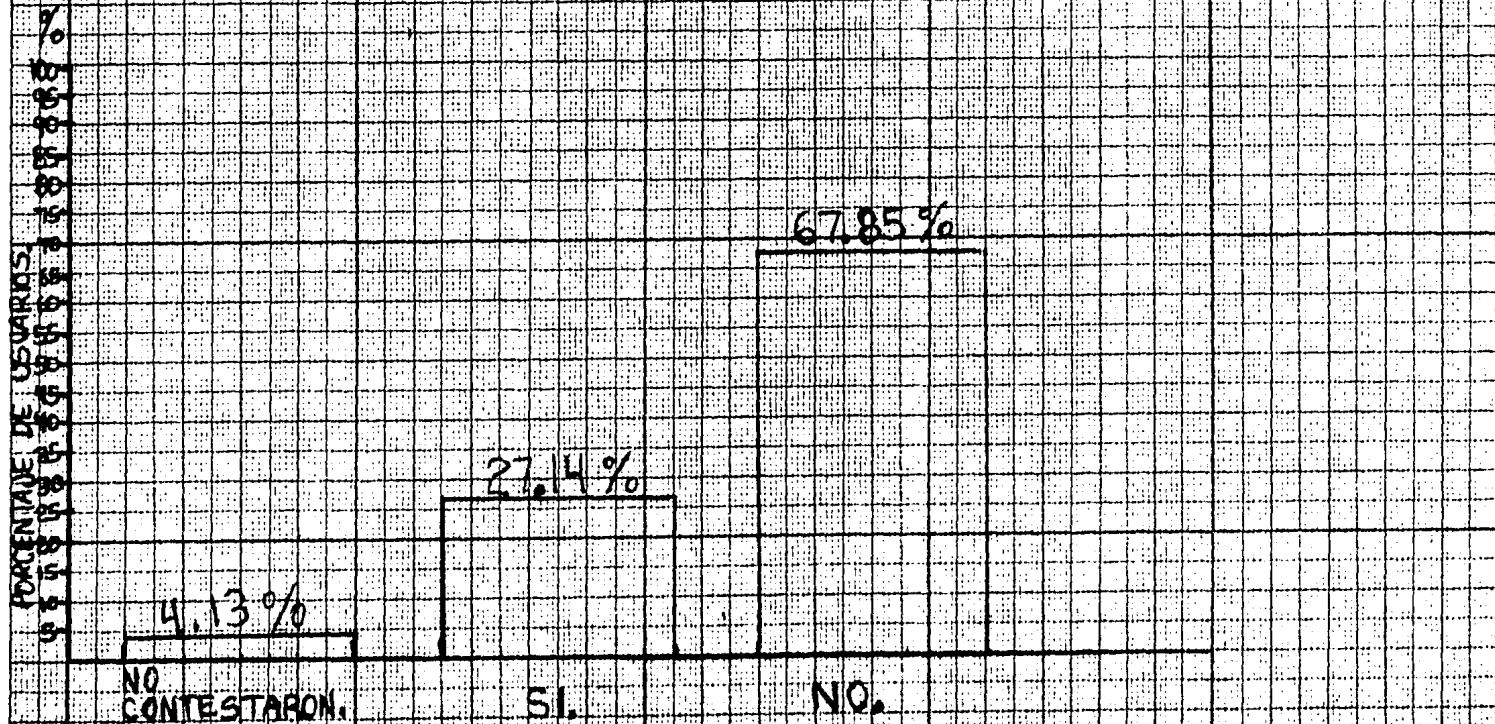
El 14.16% del total general estiman que hace falta más limpieza en general .El 5.9% son contadores y el 8.26% administradores.

El .59% del total general observa que hacen falta letreros indicativos de 'Se prohíbe..' en la biblioteca para mejor compostura de los usuarios en las salas de lectura. El porcentaje total corresponde a contadores.

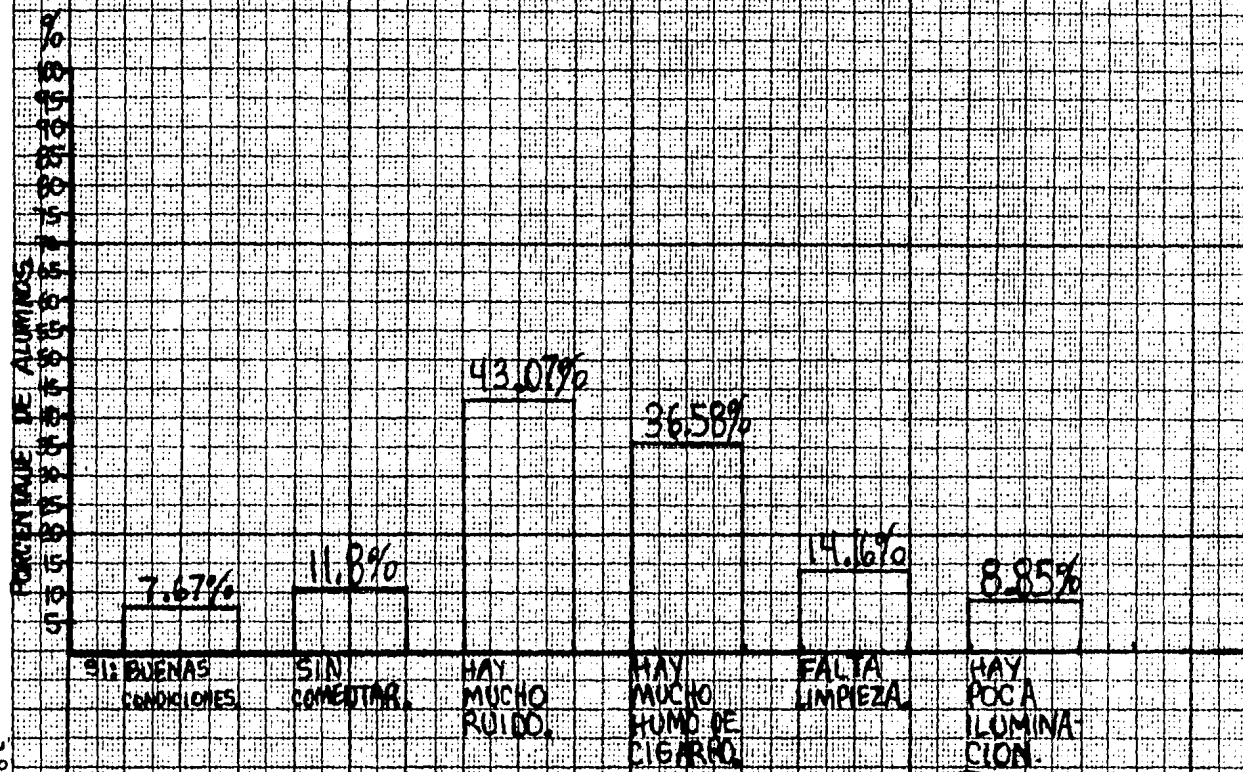
Por el contrario ,el 7.67% del total general afirma que las condiciones ambientales de la biblioteca son muy buenas y adecuadas en general para estudiar. El 6.49% son contadores, y el 1.18% administradores.

Los porcentajes más altos hacen referencia a la presencia de ruido o humo de cigarro como factores que hacen inadecuadas las condiciones ambientales de la biblioteca. Es decir que los mismos usuarios provocan esto. Para evitarlo el porcentaje mínimo sugirió que hacen falta letreros indicativos de 'Se prohíbe..'

22-CREE USTED QUE LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA SEAN LAS ADECUADAS?



22. POR QUE?



Por la razón de que contadores y administradores llevan a lo largo de la carrera textos de consulta muchas veces diferentes, se decidió analizar las respuestas de las preguntas 23, 24 y 25 por separado- :

23.- ¿ QUE TITULOS Y SOBRE QUE MATERIAS O TEMAS SON LOS QUE USTED SOLICITA MAS ?

CONCEPTO:	USUARIOS	CONTADORES :
	num.	%
Contabilidad	54	31.86
Derecho	21	12.39
Finanzas	20	11.8
Administración	19	11.21
Costos	14	8.26
Matemáticas	12	7.08
Economía	7	4.13
Estadística	6	3.54

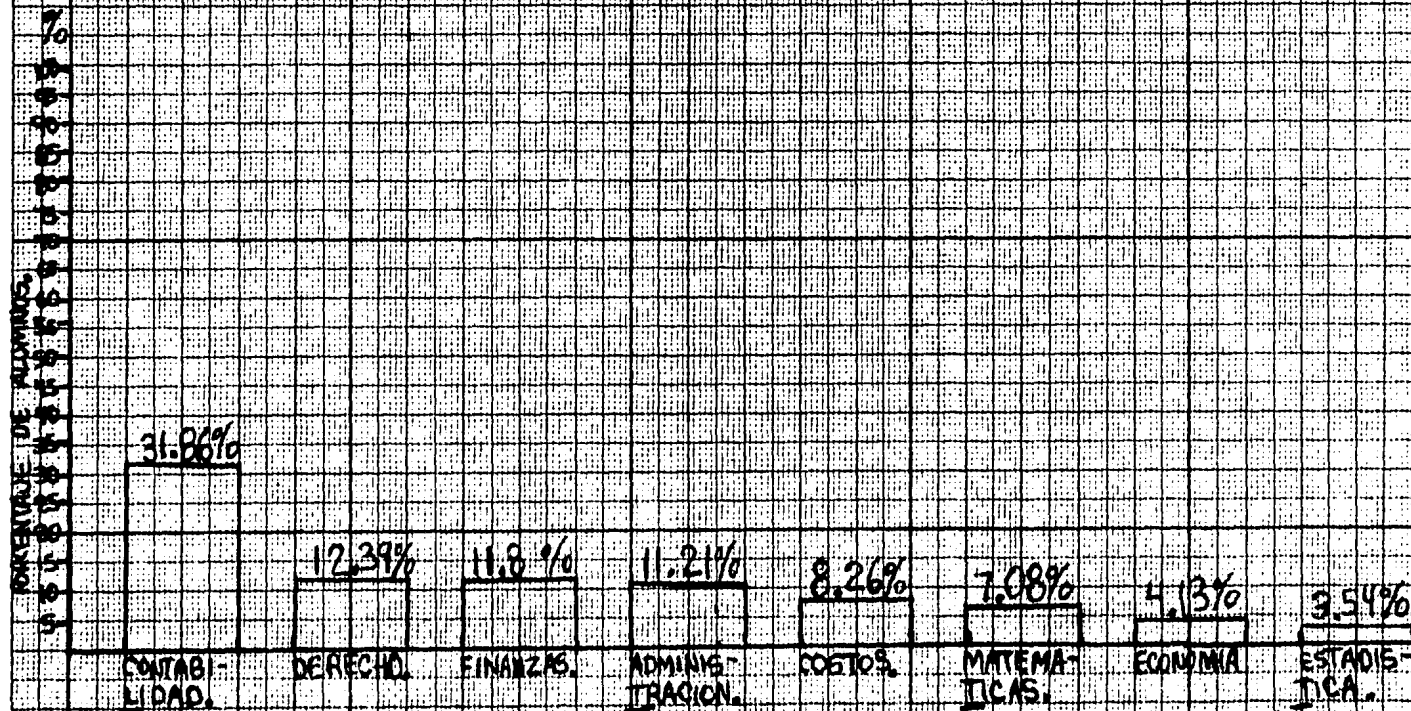
De los contadores entrevistados :

El 31.86% solicita libros de Contabilidad. Que es el porcentaje más alto. Siguiéndole en orden decreciente.

El 12.39% solicita libros sobre Derecho. El 11.8% sobre Finanzas.

El 11.21% solicita textos de Administración. De costos el 8.26% los solicita. El 7.08% de Matemáticas. El 4.13% de Economía. Y el 3.54% de Estadística, que es el porcentaje más bajo.

23.- QUE TITULOS, Y SOBRE QUE MATERIAS O TEMAS SON LOS QUE USTED SOLICITA MAS CONTADORES.



23.- ¿ QUE TITULOS Y SOBRE QUE MATERIAS SON LOS QUE USTED SOLICITA MAS ?

CONCEPTO:	USUARIOS	ADMINISTRADORES.
	num.	%
Administración	68	40.12
Derecho	19	11.21
Matemáticas	14	8.26
Producción	12	7.08
Contabilidad	11	6.49
Estadística	10	5.9
Economía	10	5.9
Psicología	8	4.72
Mercadotecnia	4	2.36

De los administradores entrevistados :

El 40.12% contestó que los títulos que más solicita son los de Administración. Este es el porcentaje más alto.

En orden decreciente le siguen :

El 11.21% solicita títulos de Derecho. El 8.26% de Matemáticas. El 7.08% de Producción. El 6.49% de Contabilidad. El 5.9% pide textos de Estadística y Economía por igual. El 4.72% de Psicología. Y el 2.36% solicita libros sobre Mercadotecnia.

23-QUE TITULOS Y SOBRE QUE MATERIAS O TEMAS SON LOS QUE USTED SOLICITA MAS? ADMINISTRADORES.

PORCENTAJE DE ALUMNOS

40.2%

8.26%

7.08%

11.21%

6.47%

5.9%

5.9%

4.72%

ADMINISTRACION.

MATEMATICAS.

PRODUCCION.

DERECHO.

CONTABILIDAD.

ECONOMIA.

ESTADISTICA.

PSICOLOGIA.

24. DE ELLOS CUALES ENCUENTRA CON MAS FRECUENCIA ?

CONCEPTO:	USUARIOS	CONTADURIA :
	num.	%
Contabilidad	35	20.65
Administración	16	9.44
Derecho	5	2.95
Costos	5	2.95
Matemáticas	4	2.36
Finanzas	3	1.77
Estadística	2	1.18

De los contadores entrevistados:

El 20.65% afirma que los títulos que más encuentra son los de Contabilidad. Esto indica que en en porcentaje muy importante se encuentran los libros de Contabilidad solicitados.

Le siguen en orden decreciente :

El 9.44% menciona que encuentra con más frecuencia los libros de Administración. El 2.95% los de Derecho y Costos por igual.

El 2.36% los de Matemáticas. El 1.77% los de Finanzas. Y el 1.18% los de Estadística.

24. DE ELLOS CUALES ENCUENTRA CON MAS FRECUENCIA?
CONTADORES.

100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0

20.65%

9.44%

2.95%

2.95%

2.36%

1.77%

1.18%

CONTABILIDAD

ADMINISTRACION

DERECHO

COSTOS

MATEMATICAS

FINANZAS

ESTADISTICA

24.- ¿ DE ELLOS CUALES ENCUENTRA CON MAS FRECUENCIA ?

CONCEPTO:	USUARIOS	ADMINISTRACION :
	num.	%
Administración	19	11.21
Contabilidad	6	3.54
Economía	6	3.54
Psicología	5	2.95
Matemáticas	2	1.18
Derecho	1	.59

De los administradores entrevistados:

El 11.21% opina que los títulos que más frecuentemente encuentra son los de Administración. Este es el porcentaje más alto.

En orden decreciente le siguen :

El 3.54% menciona que los libros que más encuentra son los de Contabilidad.

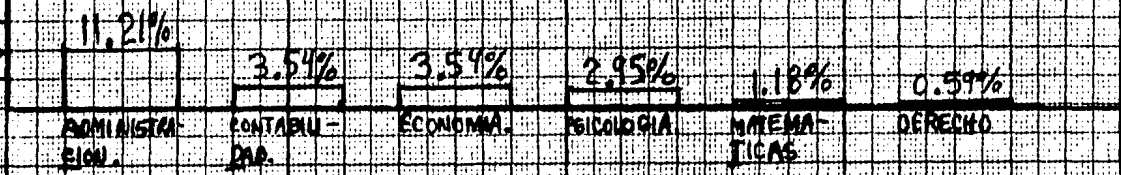
El 3.54% encuentra con más frecuencia los de Economía.

El 2.95% los de Psicología. El 1.18% los de Matemáticas.

Y el .59% menciona que los que más frecuentemente hay son los de Derecho.

29.- DE ELLOS CUALES ENCUENTRA CON MAS FRECUENCIA?
ADMINISTRADORES.

100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0



25.- ¿ Y CUALES NUNCA O CASI NUNCA ENCUENTRA ?

CONCEPTO:	USUARIOS	CONTADURIA .
	num.	%
Derecho	10	5.9
Finanzas	8	4.72
Administración	7	4.13
Matemáticas	6	3.54
Contabilidad	3	1.77
Economía	3	1.77
Costos	3	1.77

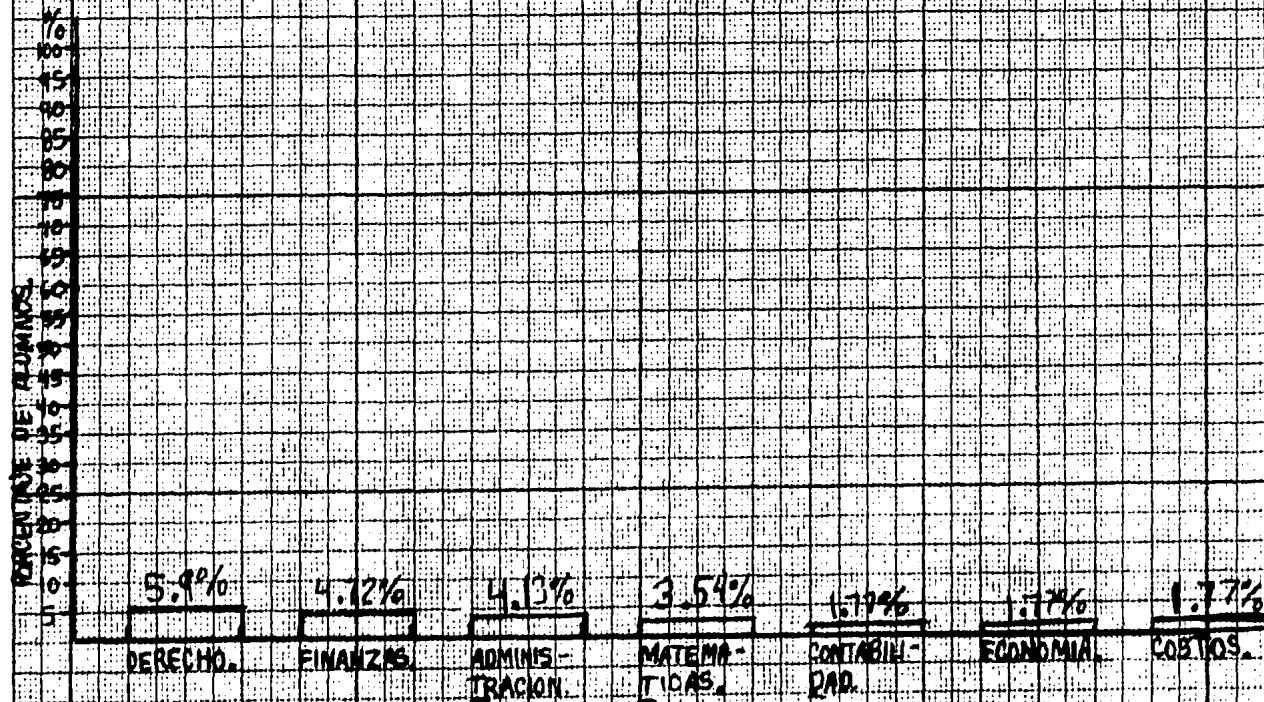
De los contadores entrevistados :

El 5.9% afirma que los libros que nunca o casi nunca encuentra cuando los solicita son los de Derecho. Y este es el porcentaje más alto.

Le siguen en orden decreciente:

El 4.72% opina que los títulos sobre Finanzas son los que menos encuentra. El 4.13% los de Administración. El 3.54% los de Matemáticas. Y el 1.77% los de Contabilidad, Economía y Costos por igual.

25- Y CUALES NUNCA O CASI NUNCA ENCUENTRA?
CONTADORES.



25.- ¿ Y CUALES NUNCA O CASI NUNCA ENCUENTRA ?

CONCEPTO:	USUARIOS	ADMINISTRACION.
	num.	%
Administración	15	8.85
Derecho	12	7.08
Economía	11	6.48
Producción	11	6.48
Estadística	7	4.13
Psicología	3	1.77
Contabilidad	2	1.18

De los administradores entrevistados :

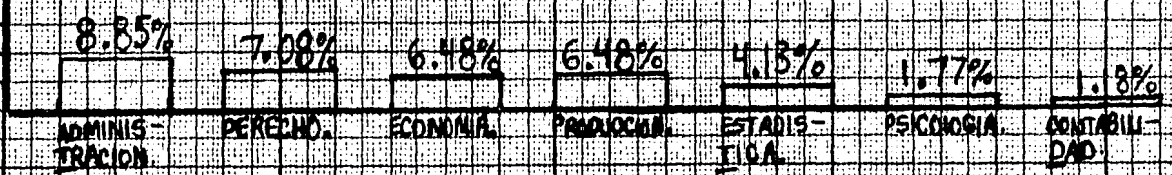
El 8.85% dice que los libros que nunca o casi nunca encuentra al solicitarlos son los de Administración. Que es el más alto de los porcentajes.

Y en orden decreciente los libros que menos hay al solicitarlos:

El 7.08% menciona los de Derecho. El 6.48% menciona los de Economía y Producción por igual. El 4.13% los de Estadística. El 1.77% los de Psicología. Y el 1.18% los de Contabilidad.

25- Y CUALES NUNCA O CASI NUNCA ENCUENTRA?
ADMINISTRADORES.

PORCENTAJE DE ALUMNOS
100
95
90
85
80
75
70
65
60
55
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0



.CREE USTED QUE EL MATERIAL DE LA SALA DE CONSULTA O HEMEROTECA ES ADECUADO EN VOLUMEN Y CANTIDAD ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
contestaron	28	16.52	31	18.29	59	34.81
SI	16	9.44	17	10.03	33	19.47
NO	40	23.6	36	21.24	76	44.84
PORQUE ?						
comentaron	2	1.18	12	7.08	14	8.26
, porque es suficiente y adecuado	15	8.85	12	7.08	17	15.93
, porque falta material	35	20.65	36	21.24	71	41.89
, porque falta actualizarlo	-	-	1	.59	1	.59

34.81% del total general de usuarios entrevistados omitió hacer algún comentario sobre la sala de consulta. El 16.52% contadores y 18.29% administradores.

19.47% del total general consideran adecuado en volumen y cantidad el material de la sala de consulta. El 9.44% son contadores y el 10.03% administradores.

44.84% del total general afirman que tal material no es el adecuado en volumen y cantidad. El 23.6% son contadores y el 21.24% administradores.

Esto revela que un poco menos de la mitad y el porcentaje más alto estima que el material de la sala de consulta es insuficiente en volumen y cantidad.

La razón de esta aseveración las razones dadas fueron :

41.89% del total general estima que falta más material y títulos de consulta. El 20.65% son contadores, el 21.24% administradores.

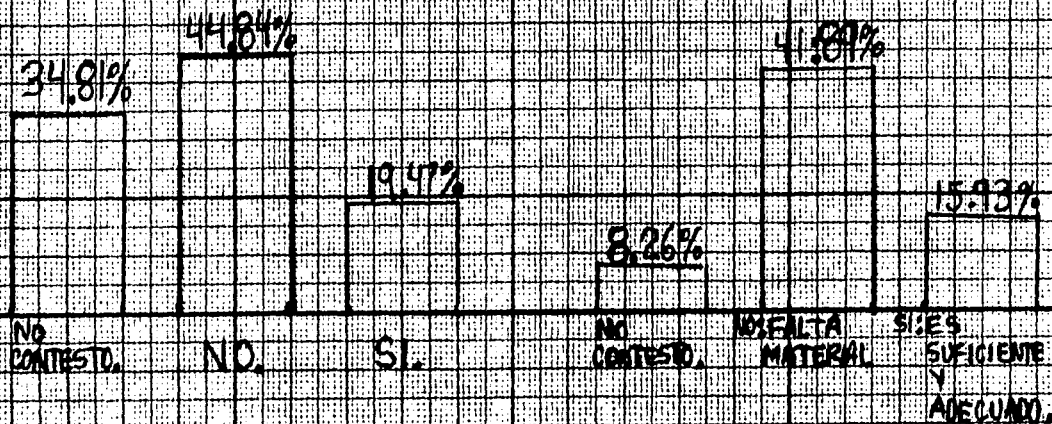
El .59% del total general opina que falta actualizar el material de la sala de consulta.

Y de los que sí afirman que es el adecuado en volumen y cantidad: El 15.93% del total general así lo considera porque es suficiente para la demanda actual de lectores que acuden a la mencionada sala de consulta. El 8.85% son contadores y el 7.08% administradores.

Un 8.26% del total general se abstuvo en hacer comentarios. Siendo el 1.18% contadores y el 7.08% administradores.

26-CREE USTED QUE EL MATERIAL DE LA SALA DE CONSULTA O HEMEROTECA ES ADECUADO EN VOLUMEN Y CANTIDAD POR QUE?

PORCENTAJE DE ALUMNOS



27.- EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EN SUS DIFERENTES AREAS :

A) SECCION DE PRESTAMO DE LIBROS .

USUARIOS:

CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	6	3.54	6	3.54	12	7.08
De 1 al 5	13	7.67	22	12.98	35	20.65
Del 6 al 7	31	18.29	27	15.93	58	34.22
Del 8 al 9	33	19.47	25	14.75	58	34.22
10	1	.59	4	2.36	5	2.95
PORQUE ?						
Mal servicio	13	7.67	22	12.98	35	20.65
Servicio lento	31	18.29	27	15.93	58	34.22
Buen servicio	34	20.05	29	17.11	63	37.17

El 7.08% del total general de usuarios entrevistados no calificó la sección de préstamo de libros. El 3.54% son contadores y administradores por igual.

El 20.65% del total general les otorgó una calificación entre 1 y 5. Y de ellos el 7.67% son contadores y el 12.98% administradores.

El 34.22% del total general les da una calificación de 6 y 7. Siendo el 18.29% contadores y el 15.93% administradores.

El 34.22% del total general les da una calificación entre 8 y 9. El 19.47% son contadores, y el 14.75% administradores.

El 2.95% del total general les otorgó una calificación de 10. Siendo el .59% contadores y el 2.36% administradores.

Al porqué de sus calificaciones los entrevistados contestaron lo siguiente :

El 20.65% del total general da calificación de 1 a 5 al personal de la sección de préstamo de libros porque considera malo su servicio. El 7.67% son contadores y el 12.98% administradores.

El 34.22% del total general otorga una calificación de 6 a 7 porque estima el servicio proporcionado lento. El 18.29% son contadores y el 15.93% administradores.

El 37.17% del total general le dió una calificación de entre 8 y 10 porque considera bueno su servicio. El 20.06% son contadores y el 17.11% administradores.

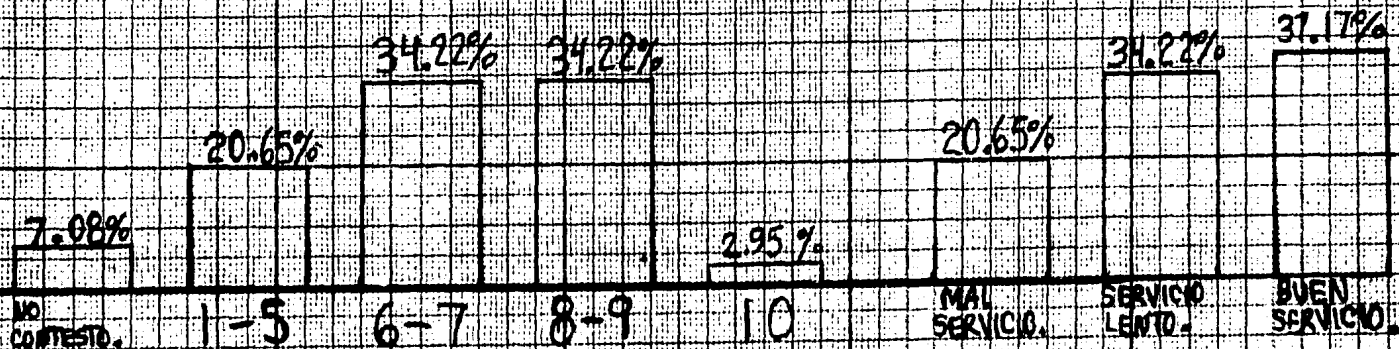
Lo anterior indica que hay más o menos un equilibrio entre los que afirman que el servicio de esta sección es bueno y los que lo estiman como lento.

Y el porcentaje de los que dicen que el servicio es malo es menor pero importante.

27- EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EN SUS DIFERENTES AREAS?

SECCION DE PRESTAMO DE LIBROS.

RAZONES DE ATENDIMIENTO



27.- ¿ EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EN SUS DIFERENTES AREAS :

B) SECCION DE PRESTAMO DE TESIS .

USUARIOS:

CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	61	35.99	63	37.17	124	73.16
Del 1 al 5	1	.59	3	1.77	4	2.36
Del 6 al 7	4	2.36	3	1.77	7	4.13
Del 8 al 9	15	8.85	14	8.26	29	17.11
10	3	1.77	1	.59	4	2.36
PORQUE ?						
Mal servicio	1	.59	3	1.77	4	2.36
Servicio lento	4	2.36	3	1.77	7	4.13
Buen servicio	18	10.62	15	8.85	33	19.47

El 73.16% del total general de usuarios entrevistados se abstuvo en dar alguna calificación al servicio proporcionado por el personal de la sección de préstamo de tesis. El 35.99% son contadores y el 37.17% administradores. El porcentaje es alto y revela una vez más que se desconoce en un índice alto esta sección.

El 2.36% del total general les otorgó una calificación entre 1 y 5. Siendo el .59% contadores y el 1.77% administradores.

El 4.13% del total general les da una calificación entre 6 y 7. El 2.36% son contadores y el 1.77% administradores.

El 17.11% del total general da una calificación de 8 y 9. De los cuales el 8.85% son contadores y el 8.26% administradores.

El 2.36% del total general proporciona la calificación de 10. El 1.77% son contadores y el .59% administradores.

Al porqué de sus calificaciones los usuarios contestaron:

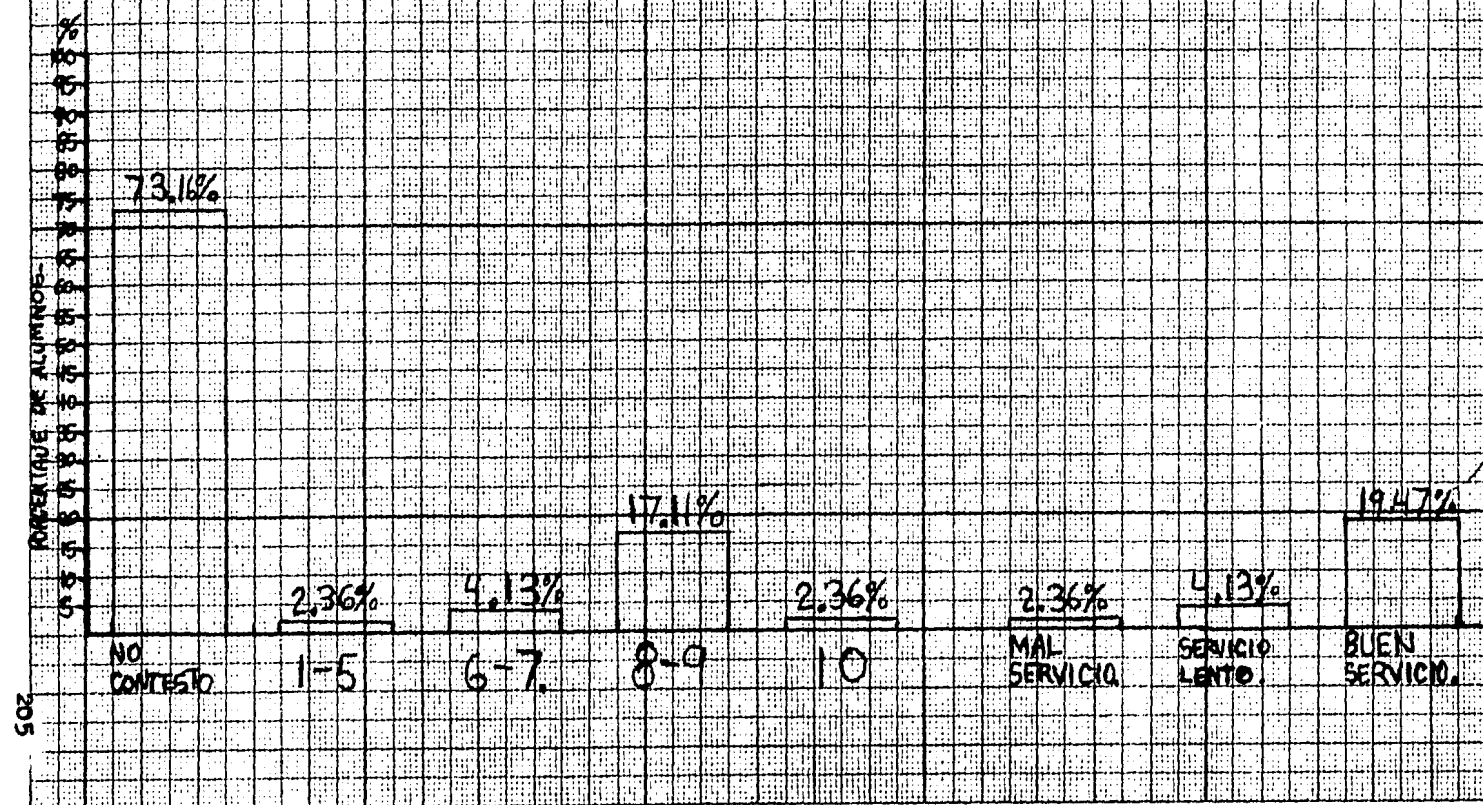
El 2.36% del total general da calificación de 1 a 5 al servicio que da el personal de la sección de préstamo de tesis porque lo estima malo. El .59% son contadores y el 1.77% administradores.

El 4.13% del total general da una calificación de 6 a 7 porque considera el servicio dado lento. El 2.36% son contadores y el 1.77% administradores.

El 19.47% del total general otorga calificación de 8 a 10 porque el servicio le parece bueno. El 10.62% son contadores y el 8.85% administradores.

Se observa que de los que opinaron un porcentaje considerable estima como bueno el servicio proporcionado en esta sección. Mientras que un porcentaje mínimo lo considera malo.

27- SECCION DE PRESTAMO DE TESIS.



505

27. EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10 , COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EN SUS DIFERENTES AREAS:

C) SECCION DE SALA DE CONSULTA .

CONCEPTO:	CONTADURIA		USUARIOS: ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num	%	num.	%
No contestaron	31	18.29	33	19.47	64	37.76
Del 1 al 5	4	2.36	9	5.31	13	7.67
Del 6 al 7	6	3.54	19	11.21	25	14.75
Del 8 al 9	35	20.65	23	13.57	58	34.22
10	8	4.72	8	4.72	16	9.44
PORQUE ?						
MAL Servicio	4	2.36	9	5.31	13	7.67
Servicio Lento	6	3.54	19	11.21	25	14.75
Buen Servicio	43	25.37	31	18.29	74	43.66

El 37.76% no opinó sobre los servicios proporcionados por el personal de la sala de consulta. El 18.29% son contadores y el 19.47% administradores. Este porcentaje es menor que la mitad pero considerable.

El 7.67% del total general les otorga una calificación entre 1 y 5 . Y de ellos el 2.36% son contadores y el 5.31% administradores.

El 14.75% del total general les da una calificación de 6 y 7 .

El 3.54% son contadores, y el 11.21% administradores.

El 34.22% del total general da una calificación entre 8 y 9.

El 20.65% son contadores y el 13.57% administradores.

El 9.44% del total general da como calificación 10. El 4.72% es por igual para ambas carreras.

Las razones que dan por sus calificaciones son :

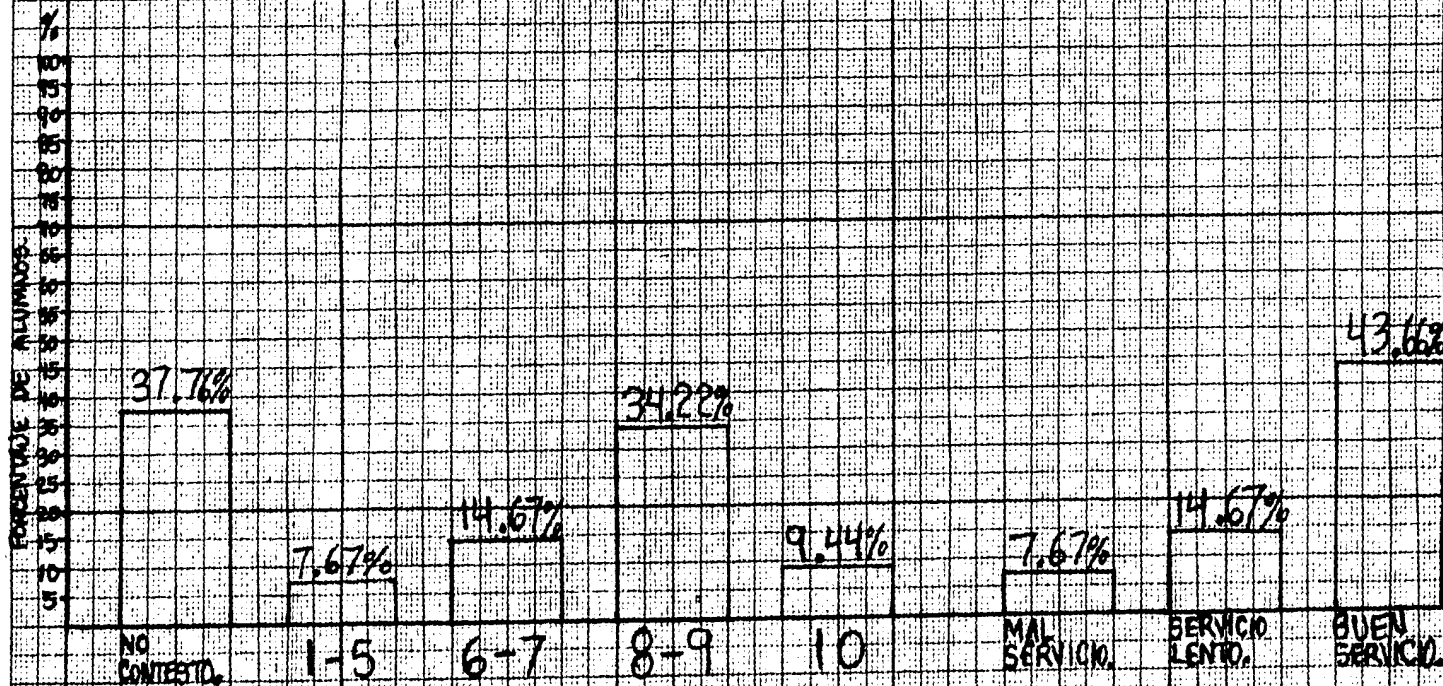
El 7.67% del total general dió califiación de 1 a 5 porque estima como malo el servicio que proporciona el personal en la sala de consulta. El 2.36% son contadores y el 5.31% administradores.

El 14.75% del total general dió calificación de 6 a 7 porque estima el servicio lento. El 3.54% contadores y el 11.21% administradores.

El 43.66% del total general le otorgó calificación de 8 a 10 porque estima su servicio como bueno. El 25.37% son contadores y el 18.29% administradores.

Esto revela que un poco menos de la mitad considera este servicio bueno. Y porcentajes reducidos lo califican como malo o deficiente.

27. SECCION DE SALA DE CONSULTA.



27.- EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EN SUS DIFERENTES AREAS:

D) SECCION PARA TRAMITE DE DIFERENTES ASUNTOS (PRESTAMO INTER-BIBLIOTECARIO, REGISTRO, INFORMES, ETC.) :

USUARIOS:

CONCEPTO:	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL.	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	40	23.6	39	23.01	79	46.61
Del 1 al 5	5	2.95	16	9.44	21	12.39
Del 6 al 7	13	7.67	13	7.67	26	15.34
Del 8 al 9	23	13.57	15	8.85	38	22.42
10	3	1.77	1	.59	4	2.36
PORQUE ?						
Mal servicio	5	2.95	16	9.44	21	12.39
Servicio lento	13	7.67	13	7.67	26	15.34
Buen servicio	26	15.34	16	9.44	42	24.78

El 46.61% del total general de usuarios no calificó los servicios proporcionados por el personal de la sección para trámite de diferentes asuntos. El 23.6% son contadores y el 23.01% administradores. Este porcentaje es considerable y revela que no se conoce bien esta sección.

El 12.39% del total general otorgó una calificación entre 1 y 5. El 2.95% contadores y el 9.44% administradores.

El 15.34% del total general les dió una calificación entre 6 y 7. El 7.67% corresponde por igual a ambas carreras.

El 22.42% del total general dió una calificación entre 8 y 9. Siendo el 13.57% contadores y el 8.85% administradores.

El 2.36% del total general otorgó calificación de 10. Siendo el 1.77% contadores y el .59% administradores.

Las razones que dan por sus calificaciones son :

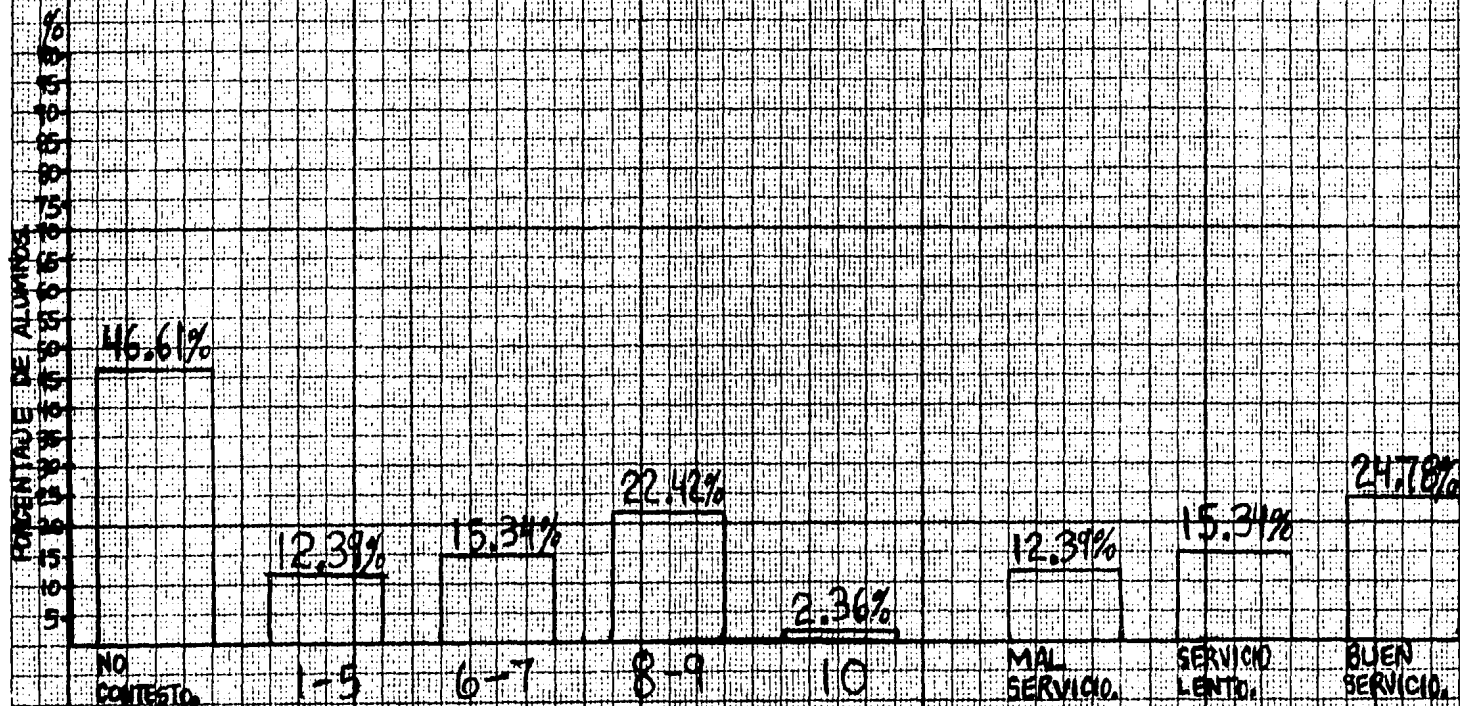
El 12.39% del total general estima que el servicio de esta sección es malo, por tal le dió una calificación de entre 1 y 5.

El 15.34% del total general otorgó calificación de 6 a 7 porque considera el servicio lento.

El 24.73% del total general dió calificación de 8 a 10 porque estima bueno el servicio proporcionado. El 15.34% son contadores y el 9.44% administradores.

De acuerdo a las opiniones de los usuarios se afirma que el servicio que proporciona el personal de esta sección es bueno en un porcentaje considerable. Y que es lento o malo en un porcentaje menor.

21- SECCION PARA TRAMITE DE DIFERENTES ASUNTOS.



28. ALGUNA SUGERENCIA U OPINION PERSONAL SOBRE LA BIBLIOTECA ?

CONCEPTO:	USUARIOS:					
	CONTADURIA		ADMINISTRACION		TOTAL GENERAL	
	num.	%	num.	%	num.	%
No contestaron	26	15.34	6	3.54	32	18.88
Ampliar el espacio físico	16	9.44	46	27.14	62	36.58
Aumentar volúmen de libros	16	9.44	42	24.78	58	34.22
Aumentar el personal de la biblioteca	25	14.75	32	18.88	57	33.63
Actualizar los libros	1	.59	44	25.96	45	26.55
Ampliar el horario	9	5.31	25	14.75	34	20.06
Aumentar días de préstamo de libros	6	3.54	1	.59	7	4.13

El 18.88% del total general de usuarios entrevistados no sugirió propuestas hacia la biblioteca. Es un porcentaje reducido pero - importante. El 15.34% son contadores y el 3.54% administradores.

El 36.58% exige que se amplíe el espacio físico en general de la biblioteca. El 9.44% son contadores y el 27.14% administradores.

El 34.22% del total general pide que se aumente el volúmen de libros tanto en la sala de consulta como los que se prestan a domicilio. El 9.44% son contadores y el 24.78% administradores.

El 33.63% del total general solicita que debe aumentarse el personal de la biblioteca ,sobretudo en el área de préstamo de libros. El 14.75% son contadores y el 18.88% administradores.

El 26.55% del total general sugiere que se actualicen los libros en la biblioteca. El .59% son contadores y el 25.96% administradores.

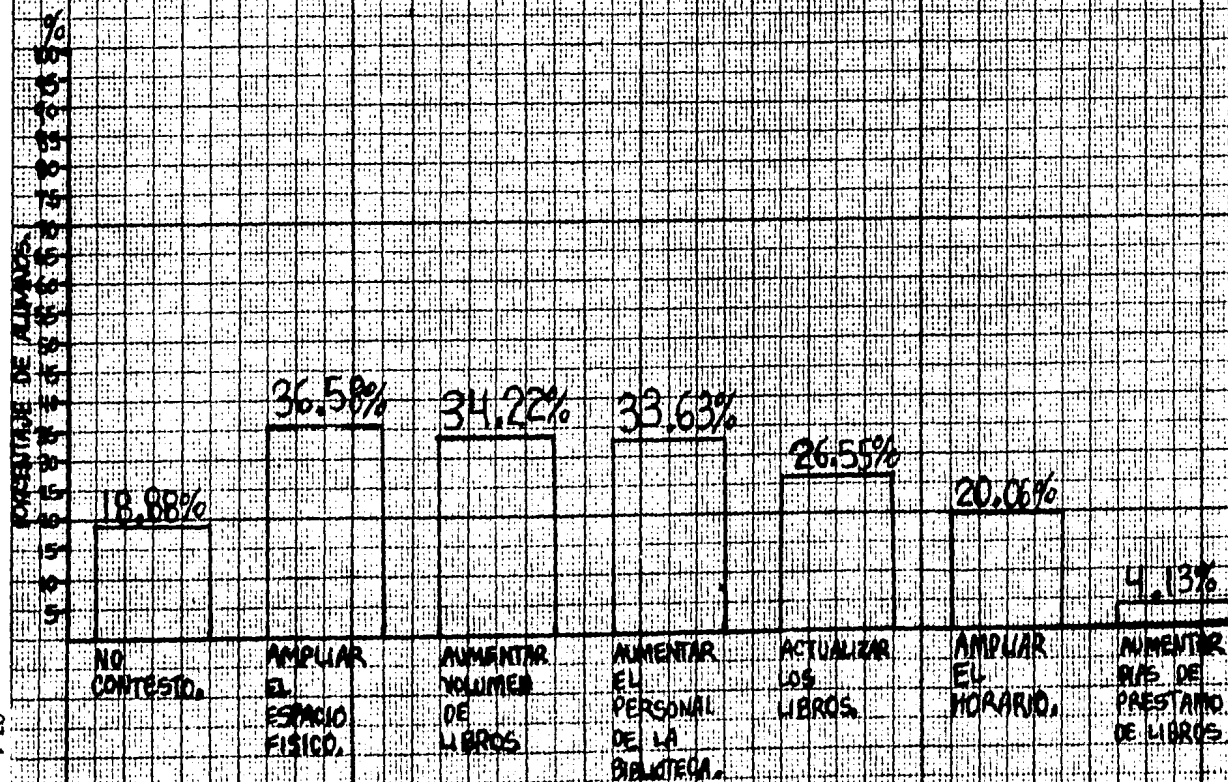
El 20.06% del total general solicita que se amplíe el horario de

servicios en general de la biblioteca. El 5.31% son contadores y el 14.75% administradores.

El 4.13% del total general pide que se otorguen más días en el préstamo de libros a domicilio. El 3.54% son contadores y el .59% administradores.

Lo anterior revela que lo más sugerido por parte de los usuarios hacia la biblioteca es que se amplíe el espacio físico en general, que se aumente el volumen de libros para consulta, y que haya más personal que atienda en la biblioteca. En porcentajes menores pero muy importantes : que se actualicen más los libros, y que se haga más extenso el horario de servicios de la biblioteca. Y en un porcentaje más reducido que se aumente el período de tiempo en el préstamo de libros a domicilio.

28-ALGUNA SUGERENCIA U OPINION PERSONAL SOBRE LA BIBLIOTECA.



Ya se ha indicado que de acuerdo a los objetivos perseguidos por nuestra investigación es preciso examinar y evaluar los siguientes aspectos de la biblioteca :

1. Planes y Objetivos.
2. Políticas.
3. Estructura.
4. Dirección.
5. Procedimientos y controles.
6. Recursos Humanos , y
7. Recursos Físicos.

Para esto se diseñaron y aplicaron 3 tipos de cuestionarios , aparte del aplicado a los usuarios de la biblioteca, para cada uno de los siguientes rangos de la mencionada biblioteca :

- 1-Jefe General de la Biblioteca.
- 2-Jefes de Turno Matutino y Vespertino de la Biblioteca , y a
- 3-Responsables de las diferentes secciones de la Biblioteca :
 - a-Responsable del Departamento de Selección y Adquisición del material bibliográfico.
 - b-Responsable de Procesos Técnicos de Libros.
 - c-Responsable de Procesos Técnicos de Tesis.
 - d-Responsable de la Sección de Hemeroteca y Consulta.
 - e-Responsable del Departamento de Préstamo de Libros.
 - f-Responsable del Departamento de Préstamo de Tesis.

A continuación presentamos los 3 tipos de cuestionarios aplicados :

- CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE GENERAL DE LA BIBLIOTECA DE
LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

1. Nombre:
2. Departamento:
3. Puesto:
4. Tiempo en el Puesto:
5. Escolaridad:

I. PLANES Y OBJETIVOS :

6. Cuál es el principal objetivo de su trabajo ?
7. Cuáles son los objetivos de su área ?
8. Quién fija los objetivos ?
9. Motivan al personal ?
Sí ; No ; Porqué ?
10. Cuáles son los principales obstáculos que impiden el cumplimiento de los objetivos ?
11. Existe un Plan General sobre estos objetivos ?
12. Cuál es el Plan General ?
13. Este Plan General se plasma en programas de trabajo por área ? Cuáles son esos Programas ?
14. Cómo se elaboran esos Programas ?
15. Cómo se controlan esos Programas ?
16. Cómo se evalúan esos Programas ?
17. Qué aspectos deben considerarse para mejorar los Planes ?

II. POLITICAS :

18. Cuáles son las políticas generales de la Biblioteca ?
19. Quién fija esas políticas ?
20. Cuáles son las políticas específicas del área de préstamo a domicilio ?

21. Cuáles son las políticas específicas del área de préstamo de tesis ?
22. Cuáles son las políticas específicas para el área de préstamo interbibliotecario ?
23. Cuáles son las políticas específicas para las salas de lectura ?
24. Cuáles son las políticas específicas para la sala de consulta ?
25. Cuáles son las políticas específicas para los cubículos ?
26. Las políticas se encuentran definidas y actualizadas ?
27. Las políticas se encuentran por escrito ?
 Sí ; Dónde ?
 No ; Porqué ?
28. Se siguen realmente los lineamientos de estas políticas ?
 Sí ; No ; Porqué ?

III. ESTRUCTURA :

29. Existe un organigrama actualizado ?
 Sí ; No ; Porqué ?
30. Este organigrama refleja los niveles de autoridad y responsabilidad ? Porqué ?
31. Se cuenta con manual de organización ?
 En caso negativo , Porqué ?
32. Considera que el manual de organización está actualizado ?
 Porqué ?
33. Se adapta a las necesidades de funcionamiento ? Porqué ?
34. Es conocido por el personal ?
35. El manual de organización es claro en definir jerarquías, responsabilidad, relaciones y deberes específicos de cada puesto ? De no ser así, porque razón ?
36. Cree Usted que hay funciones que den lugar a una duplicidad de labores ? Indique su causa.
37. Considera Usted que sobran o faltan puestos para cubrir adecuadamente sus necesidades ? Porqué ?

38. A su juicio cuáles son los puestos que sobran o faltan ?

39. Cree Usted que el personal con el que se cuenta es el necesario ? Porqué ?

IV. DIRECCION :

40. Cómo se delega la autoridad en el desarrollo de sus labores ?

41. Cómo es la supervisión en el desarrollo de las principales tareas ?

42. Existe un sistema de información, interno y externo, que se recibe ?

Sí ; Cuál ?

No ; Porqué ?

43. Cómo es la comunicación entre los empleados de la biblioteca ?

44. Qué medios de comunicación se utilizan para hacer llegar órdenes e instrucciones, reportes e informes ?

45. Cuáles han sido los últimos problemas que se detectaron entre el personal ?

V. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES :

46. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el funcionamiento de la biblioteca ?

47. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el área de préstamo de libros ?

48. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el área de préstamo de tesis ?

49. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el préstamo interbibliotecario ?

50. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para las salas de lectura ?

51. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para la sala de consulta ?

52. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para los cubículos ?
53. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para la adquisición del material bibliográfico en :
libros, tesis, revistas; y otros.
54. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para la eliminación del material bibliográfico obsoleto en :
libros, tesis, revistas; y otros.
55. Están por escrito ?
Sí ; No ; Porqué ?
56. Se acatan los procedimientos y controles ? Cómo ?

VI. RECURSOS HUMANOS :

57. Cómo se recluta y selecciona al personal ?
58. Se cuenta con planes de capacitación ?
Sí , Cuáles ?
No , Porqué ?
59. Se cuenta con planes de calificación de méritos ?
Sí , Cuáles ?
No , Porqué ?
60. Se cuenta con plan de incentivos para el personal ?
Sí , Cuál ?
No . Porqué ?
61. Cuál es el índice de ausentismo ? Y cuáles sus causas ?
62. Cuál es el índice de rotación ?

VII. RECURSOS FISICOS :

63. Cree Usted que el espacio físico con el que cuenta la Biblioteca sea el adecuado y suficiente para el servicio de préstamo de libros ? Porqué ?
64. Y para el servicio de salas de lectura ? Porqué ?
65. Y para el servicio de sala de consulta ? Porqué ?
66. Y para el servicio de préstamo de tesis ? Porqué ?

67. Y para el servicio de los cubículos ? Porqué ?
68. Y para el almacenamiento de material bibliográfico ?
Porqué ?
69. Cuáles son las limitaciones que impiden el desarrollo de las actividades ?
70. Se cuenta con todo el material, equipo y medios necesarios para el desarrollo de las actividades ? Porqué ?
71. De acuerdo con la pregunta anterior, de ello qué es lo que se requiere de manera más urgente ?
72. La biblioteca cuenta con presupuesto ? Cómo es ?
73. Este presupuesto a qué se asigna, y en base a qué criterios ?

AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACION .

Alumnos Seminario

Investigación :

Celis Ochoa Ramón ,

Márquez Núñez José Luis.

Asesora Seminario

Investigación :

Mtra. Patricia Diez

de Bonilla.

UNAM. FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

- CUESTIONARIO APLICADO A JEFES MATUTINO Y VESPERTINO DE LA
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

1. Nombre:

2. Departamento:

3. Puesto:

4. Tiempo en el puesto:

5. Escolaridad:

I. PLANES Y OBJETIVOS .

6. Cuál es el principal objetivo de su trabajo ?

7. Cuáles son los objetivos de su área ?

8. Quién fija los objetivos ?

9. Motivan al personal ?

Sí ; No ; Porqué ?

10. Cuáles son los principales obstáculos que impiden el cumplimiento de los objetivos ?

11. Existe un Plan General sobre estos objetivos ?

12. En qué consiste ese Plan General ?

13. Este plan se plasma en programas de trabajo por área ?

14. Cuáles son esos programas ?

15. Cómo se elaboran esos programas ?

16. Cómo se controlan esos programas ?

17. Cómo se evalúan esos programas ?

18. Qué aspectos deben considerarse para mejorar los planes ?

II. POLITICAS.

19. Cuáles son las políticas generales de su área ?

20. Quién fija esas políticas ?

21. Cuáles son las políticas específicas del área de préstamo a domicilio ?

22. Cuáles son las políticas específicas del área de préstamo de tesis ?

23. Cuáles son las políticas específicas del área de préstamo interbibliotecario ?
24. Cuáles son las políticas específicas para las salas de lectura ?
25. Cuáles son las políticas específicas para la sala de consulta ?
26. Cuáles son las políticas específicas para los cubículos ?
27. Las políticas se encuentran definidas y actualizadas ?
28. Las políticas se encuentran por escrito ?
 Sí ; Dónde ?
 No ; Porqué ?
29. Se siguen realmente los lineamientos de estas políticas ?
 Sí ; No ; Porqué ?

III. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES .

30. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el funcionamiento de su área ?
31. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el préstamo de libros ?
32. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el préstamo de tesis ?
33. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el préstamo interbibliotecario ?
34. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para las salas de lectura ?
35. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para la sala de consulta ?
36. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para los cubículos ?
37. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para la adquisición del material bibliográfico :
 en libros ,
 en tesis ,

en revistas ,

en otros ?

39. Están por escrito ?

Sí ; No ; Porqué ?

40. Se acatan los procedimientos y controles ?

Sí , Cómo ?

No , Porqué ?

IV. RECURSOS FISICOS :

41. Cree Usted que el espacio físico con el que cuenta la biblioteca sea el adecuado y suficiente para el servicio de préstamo de libros ? Porqué ?

42. Y para el servicio de salas de lectura ? Porqué ?

43. Y para el servicio de sala de consulta ? Porqué ?

44. Y para el servicio de préstamo de tesis ? Porqué ?

45. Y para el servicio de los cubículos ? Porqué ?

46. Y para el almacenamiento de material bibliográfico ?
Porqué ?

47. Se cuenta con todo el material, equipo y medios necesarios para el desarrollo de las actividades ? Porqué ?

48. De acuerdo a la pregunta anterior, de ello que es lo que se requiere de manera más urgente ?

AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACION .

Alumnos Seminario

Investigación :

Celis Ochoa Ramón ,

Márquez Núñez José Luis.

Asesora Seminario

Investigación :

Mtra. Patricia Diez

de Bonilla.

UNAM. FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION .

- CUESTIONARIO APLICADO A RESPONSABLES DE LAS DIFERENTES
SECCIONES O DEPARTAMENTOS DE LA BIBLIOTECA DE LA F C A .-

1. Nombre :

2. Departamento :

3. Puesto :

4. Tiempo en el puesto :

5. Escolaridad :

I. PLANES Y OBJETIVOS:

6. Cuál es el principal objetivo de su trabajo ?

7. Cuáles son los objetivos de su área ?

8. Quién fija los objetivos ?

9. Motivan al personal ?

Sí ; No ; Porqué ?

10. Cuáles son los principales obstáculos que impiden el cumplimiento de los objetivos ?

11. Existe un Plan General sobre estos objetivos ?

12. En qué consiste ese Plan General ?

13. Este plan se plasma en programas de trabajo por área ?

14. Cuáles son esos programas ?

15. Cómo se elaboran esos programas ?

16. Cómo se controlan esos programas ?

17. Cómo se evalúan esos programas ?

18. Qué aspectos deben considerarse para mejorar los planes ?

II. POLITICAS :

19. Cuáles son las políticas generales de su sección o departamento ?

20. Quién fija esas políticas ?

21. Cuáles son las políticas específicas de su sección o área ?

22. Las políticas se encuentran por escrito ?

Sí , en dónde ?

No , Porqué ?

23. Se siguen realmente los lineamientos de estas políticas ?

III. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES :

24. Qué procedimientos y controles se llevan a cabo para el funcionamiento y las actividades de su sección o área ?

25. Están por escrito ?

Sí ; No ; Porqué ?

26. Se acatan los procedimientos y controles ?

Sí , Cómo ?

No , Porqué ?

IV. RECURSOS HUMANOS :

27. Cuentan con planes de capacitación ?

Sí , Cuáles ?

No , Porqué ?

28. Cuentan con planes de calificación de méritos ?

Sí , Cuáles ?

No , Porqué ?

29. Cuentan con plan de incentivos para el personal ?

Sí , Cuál ?

No , Porqué ?

30. Cuál es el índice de ausentismo ?

Y cuáles sus causas ?

31. Cuál es el índice de rotación ?

V. RECURSOS FISICOS :

32. Cree Usted que el espacio físico con el que cuenta su sección o departamento sea el adecuado y suficiente para el desarrollo de sus actividades ? Porqué ?

33. Se cuenta con todo el material, equipo y medios necesarios para el desarrollo de sus actividades ? Porqué ?

34. De acuerdo a la pregunta anterior, de ello qué es lo que se requiere de manera más urgente ?

AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACION .

Alumnos Seminario

Investigación :

Celis Ochoa Ramón ,

Márquez Núñez José Luis.

Asesora Seminario

Investigación :

Mtra. Patricia Díez

de Bonilla.

Enseguida presentamos la evaluación de cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

Para una justa interpretación de la información obtenida en los cuestionarios que se aplicaron a los Jefes y responsables de la biblioteca ,vemos necesario complementarla con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la biblioteca ,con entrevistas directas con los mismos Jefes y responsables de cada sección y con la observación directa .

I.PLANES Y OBJETIVOS .

El objetivo general de la biblioteca según el Jefe General y Jefes de Turno es proporcionar un servicio adecuado a la comunidad de la Facultad .Esto no dice mucho acerca del objetivo que debe perseguir una biblioteca ,ya que para lo que resulta adecuado para los Jefes puede considerarse inadecuado por los empleados y usuarios de la biblioteca.

Los responsables de los Departamentos de Procesos Técnicos de Tesis, de Procesos Técnicos de Libros y de Préstamo de Tesis no tienen bien definido ni el objetivo de su trabajo ni el objetivo general de la biblioteca. Esto es grave pues representan el 50% de los empleados de la biblioteca.

Los responsables de las tres secciones siguientes:Departamento de Préstamo de Libros ,Departamento de Selección y adquisición de material bibliográfico y Departamento de Sala de Consulta tienen bien definido cuál es el objetivo de su área ,y en cuanto al objetivo general de la biblioteca coinciden con la definición del Jefe General y Jefes de Turno.

La opinión de los usuarios indica que el objetivo general de la biblioteca expresado por los Jefes y responsables de la misma no se cumple satisfactoriamente ,ya que los usuarios solicitan y nece

sitan en gran proporción servicios que hoy no existen en la biblioteca(servicio de fotocopiado, por ejemplo). No encuentran el libro solicitado en un buen porcentaje porque hay pocos ejemplares y/o porque no hay el título solicitado. Y cuando los hay la mayoría, sobretodo de Contabilidad y Administración, son títulos ya obsoletos. Además, la gran mayoría de los usuarios coincide en no estar de acuerdo con el horario actual de servicios.

Sólo el Jefe General y los Jefes de Turno fijan los objetivos generales de la biblioteca y de cada sección. Esto refleja que la decisión para fijar los objetivos se centraliza únicamente en los Jefes. Y eso puede indicar que los objetivos no están bien determinados ya que no se toma en cuenta la opinión de responsables de las diferentes secciones y de los usuarios sobretodo.

Los objetivos no motivan al personal porque los responsables de cada sección no los conocen plenamente y están insatisfechos porque su opinión no es tomada en cuenta.

Los objetivos encaminados a dar un buen servicio al usuario se ven obstaculizados por la falta de recursos humanos, falta de espacio físico y falta de equipo adecuado en la biblioteca. En esto coinciden tanto los Jefes como los responsables de las diferentes secciones.

Tanto Jefes como los responsables de cada sección hacen ver que no hay un Plan General de Trabajo, y por lo tanto no existen programas de trabajo por área. Y esto es fiel reflejo de porqué no se cumplen los objetivos satisfactoriamente.

De acuerdo a lo expresado por Jefes y responsables de cada sección, para establecer planes y objetivos se debe tomar en

cuenta la opinión de responsables de cada sección y usuarios ,
y las necesidades reales de cada sección de la biblioteca .

II.POLITICAS .

Las políticas generales de la biblioteca, según Jefe General y -
Jefes de turno son: Eficiencia, Cortesía y Flexibilidad. La efi----
ciencia es sólo buena intención ya que no se cumple en toda su -
magnitud. La cortesía sí se da en buena medida entre los empleados
y responsables . Pero no especifican lo que se quiere decir con -
Flexibilidad y en cuanto a qué.

Los responsables de Procesos Técnicos de Libros y de Tesis y
del Departamento de Préstamo de Tesis no conocen las políticas ge
nerales de su sección ni quien las fija. Y aquí se presenta el mis-
mo problema que se da en los objetivos de que son las mismas perso
nas y en la misma proporción.

El responsable del Departamento de selección y adquisición del
material bibliográfico fija sus propias políticas que son: la ac--
tualización permanente , investigar todo lo que se publica en las
áreas que se manejan. Esto es correcto ya que es el que está di--
rectamente involucrado con los problemas y situaciones que se dan
en su sección. Dichas políticas también son las correctas, porque -
precisamente la falta de actualización del material bibliográfico
y la investigación sobre las nuevas ediciones son de los principa-
les problemas que afronta la biblioteca.

El responsable de la sección de préstamo de libros menciona un
reglamento pero no especifica cuáles son las políticas generales -
de su sección. Y es el Jefe de Turno matutino quien las fija. Cuando
debería ser el propio encargado quien las fijara de común acuerdo.

Las políticas específicas de la biblioteca son :

a) Para el área de préstamo de libros y de tesis :

- Procurar que los libros o tesis circulen a un mayor número de lectores.
- Prestarlos por dos días.
- Prestar un máximo de dos libros o de dos tesis, por cada lector.
- Aplicar una multa de \$5.00 por cada día de retraso.
- Cobrar los días de asueto.
- Prestar libros o tesis sólo a lectores registrados.
- Sólo renovar obras que tengan mucha demanda.

La gran mayoría de los usuarios indican que necesitan los libros o tesis solicitados por espacio de 1 a 5 días , por lo que es de no tarse que 2 días son insuficientes para obtener la información necesaria de acuerdo a las razones dadas por los usuarios .

Casi la mitad de los usuarios registrados están de acuerdo en que se debe mantener la multa actual de \$5.00 por cada día de retraso - en la entrega del material prestado. Y porcentajes menores proponen medidas más radicales. Por lo que se concluye que esta política es - la correcta.

Es también adecuada la política de prestar libros o tesis sólo a lectores registrados porque así se tiene un mejor control tanto del material bibliográfico como de los usuarios, y el servicio de - préstamo resulta así más eficiente

b) Para préstamo interbibliotecario :

- Debe existir un convenio por escrito y reconocimiento de firmas.
- Se presta un máximo de tres obras siempre que no tengan mucha demanda.
- Se prestan por cinco días.
- La biblioteca solicitante es la responsable del material prestado.

-No se presta el material de la sala de consulta.

Estas políticas son las correctas ya que así se tiene un control más efectivo del material bibliográfico y se prestará un servicio más eficiente a usuarios de la propia facultad como a lectores de otras facultades.

c) Para las salas de lectura :

-Estudiar en silencio.

-No introducir alimentos ni bebidas.

-No escribir a máquina.

-No maltratar el mobiliario.

Estas políticas son muy adecuadas puesto que su pleno cumplimiento apoyaría el aprendizaje de los usuarios, sin embargo no se cumplen pues parece ser que la mayoría de los usuarios no las conocen , y así en las salas de lectura sí se escribe a máquina, no se estudia en silencio y sí se introducen alimentos y bebidas , como lo han hecho notar la mayoría de los usuarios entrevistados. De esta manera se concluye que hay demasiada flexibilidad por parte de la biblioteca hacia este servicio. Es necesario que se revisen estas políticas y se les ponga la atención debida.

d) Para la Sala de Consulta:

-Prestar el material para fotocopiarlo.

-Depositar una identificación.

-No fumar.

-Trabajar en silencio.

-Facilitar la estantería abierta para la consulta directa.

-No introducir alimentos ni bebidas.

Las políticas son las correctas. Y a diferencia de las salas de lectura en esta sección sí se cumplen todas ellas.

e) Para los cubículos :

- Se prestan para el estudio en equipo o grupo.
- Depositar una credencial de alumno (un miembro del equipo) de la facultad.
- Se prestan por horas solicitadas.

Consideramos que es correcto que se presten para el estudio - en equipo o grupo , pero no creemos correcto que se deposite una sola credencial ya que uno solo de los usuarios no puede hacerse responsable por todo el equipo. Tampoco creemos correcto que se presten por horas solicitadas ya que se daría margen a privar - de la utilización de este servicio a otros equipos solicitantes.

Todas las anteriores políticas específicas para los diferentes servicios que presta la biblioteca se encuentran escritas, actualizadas y definidas en el instructivo de la biblioteca en su mayor parte y sí se llevan a cabo (la excepción sería en las salas de - lectura) según las respuestas de los Jefes de Turno y responsables y empleados en general.

III. ESTRUCTURA .

Según entrevista con el Jefe General de la Biblioteca se observó que no existe organigrama actualizado de la biblioteca , ya que este data desde que se iniciaron funciones en el año de 1974. Y no ha sido modificado , de acuerdo a las necesidades que se han venido presentando año con año. Por lo que puede decirse que la actual estructura de la biblioteca no se refleja en el citado organigrama.

No hay en la biblioteca de la FCA un manual de organización. Aunque se han hecho intentos por elaborarlo a lo largo de los 10 años

de funcionamiento ,pero los resultados no han sido satisfactorios .Este problema es grave porque ello provoca que no se cuente con una organización eficiente y efectiva para el logro de los objetivos de la biblioteca.

En la actualidad se está trabajando en serio para elaborar un manual de organización que responda a las necesidades actuales de la biblioteca.Y a la vez que pueda ser actualizado año con año de acuerdo a las necesidades futuras ,que se adapte a las necesidades de funcionamiento ,que sea conocido por todo el personal de la biblioteca y que defina claramente jerarquías, responsabilidades ,relaciones y deberes específicos de cada puesto, que elimine la duplicidad de labores.

El Jefe General afirma que faltan por lo menos 2 personas en la mañana y 3 en la tarde para cubrir las necesidades de servicio a los usuarios :en la mañana,1 persona en la sala de consulta y 1 en el Departamento de préstamo de tesis.En la tarde,2 en la sala de consulta y 1 en préstamo de libros. Se afirma entonces que hay serias carencias de personal debido principalmente a las limitaciones presupuestales.

IV.DIRECCION .

La autoridad en la biblioteca no está claramente definida ya que sólo se delega por escrito en ocasiones ,y la mayoría de las veces se hace verbalmente. Lo que da lugar a confusiones en cuanto a los límites de autoridad y responsabilidad de cada puesto , a quien mandar y a quien obedecer.

La supervisión de las principales tareas se hace de manera visual,por observación directa.Pero dicha observación no determina si lo que se hizo es lo que se esperaba de cada puesto o de cada tarea, ya que no se tienen parámetros y por lo tanto no se pue--

_den controlar dichas tareas para acciones futuras.

La biblioteca no cuenta con un sistema de información tanto interno como externo. Esto origina confusiones en cuanto a las órdenes emitidas de los Jefes a los empleados; entre los Jefes, y entre los empleados .

Los empleados se comunican verbalmente entre sí y esto causa pérdida de tiempo ya que un empleado debe trasladarse de un departamento a otro y en ocasiones la distancia es considerable.

Algunas veces las órdenes, instrucciones, reportes e informes se transmiten de manera escrita, y en ocasiones verbalmente.

Así, hay falta de uniformidad en cuanto al medio de comunicación utilizado. Verbalmente podría ocasionar confusiones en cuanto al contenido del mensaje.

Los últimos problemas que se han detectado entre el personal han sido diferencias de opinión en cuanto a la atención a los usuarios de la biblioteca.

V. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES .

Según Jefe General y Jefes de Turno para el funcionamiento de la biblioteca se llevan diversos procedimientos y controles: archivos, registros, estadísticas, escritos, formas, circulares y memorándum . De acuerdo a lo observado se puede decir que estos procedimientos y controles son buenos. Pero se podrían mejorar para proporcionar un servicio aún mejor. Además no son los suficientes, son necesarios más para hacer más efectivo y efi--

_ciente el control.

(Algunos de estos procedimientos y controles que podrían mejorar se o añadirse pueden verse reflejados en los diagramas de flujo correspondientes a cada sección y proceso propuestos más adelante).

El procedimiento para el área de préstamo de libros a domicilio no está bien definido porque se sigue verbalmente, es decir - que no está escrito ,y puede dar lugar a variaciones y hasta confusiones en uno o más pasos del procedimiento.

Los controles que se siguen para esta sección son :registro del alumno, tarjeta de préstamo del libro, papeleta de fecha de devolución, control alfabético de registros, control topográfico de tarjetas de libros, sellos fechadores .Estos controles son los adecuados, y complementan y están incluidos en el diagrama de flujo correspondiente .

Todo lo anteriormente descrito en la sección de préstamo de libros es aplicable al área de préstamo de tesis.

El mayor porcentaje de usuarios encuestados se tarda entre 15 y 30 minutos en solicitar y recibir un libro. Es decir que el tiempo máximo es de 30 minutos ,que es un tiempo muy elevado para solicitar y recibir un libro. Esto puede concluir que el procedimiento actual es ineficiente ,aunque es preciso tomar en cuenta que este servicio es afectado por una serie de variables: gran demanda de usuarios, insuficiencia de personal para atender y espacio físico reducido en el área.

En cuanto a tesis, la gran mayoría de los usuarios se tarda entre 5 y 10 minutos en solicitar y recibir una tesis .Puede decirse entonces que este procedimiento es eficiente .

No existen procedimientos y controles para las salas de lectura debido a que se carece de personal de vigilancia. Aparte de que no

se le especifican al usuario las políticas en general para esta sección. El servicio proporcionado aquí es por ello ineficiente. Cada usuario sigue el procedimiento que desea.

En el diagrama correspondiente se propone un procedimiento uniforme para los usuarios de estas salas.

Tanto Jefe General como Jefes de Turno no conocen en su totalidad los procedimientos y controles que se llevan en la sala de consulta.

Para esta sección hay un procedimiento que no está por escrito. Y los controles que se llevan a cabo son: libretas, kardex, catálogos, registro de usuarios, papeletas y tarjetas de préstamo.

En los cubículos no se lleva un procedimiento escrito ni está bien determinado. Y el único control que se lleva es una credencial depositada por uno de los miembros del equipo solicitante. La falta de un procedimiento definido y uniforme origina que este servicio sea poco eficiente. Y el control que se lleva es fidedigno pero no es el adecuado ya que no hay un control sobre todos los miembros del equipo, sobre su número, sobre las horas para el préstamo del servicio que no se especifican.

No existen procedimientos claros y definidos para la selección y adquisición del material bibliográfico en libros y revistas.

Más adelante proponemos un procedimiento específico para la selección y adquisición de libros y otro para la selección y adquisición de revistas, en base a las actividades que deben llevarse a cabo y que fueron proporcionadas verbalmente por los encargados de estas secciones.

Para el control de la selección y adquisición del material bibliográfico en general se utiliza lo siguiente: en libros existe un archivo de copias de facturas, en tesis también existe un archivo y constancia del material entregado por los alumnos. Y en revistas existen listados.

Estos archivos, constancias y listados son los necesarios para llevar un control eficiente del material seleccionado y adquirido.

Y son mencionados en los diagramas de flujo respectivos.

No hay un procedimiento escrito para la eliminación del material bibliográfico obsoleto. Aún así está definido y se lleva a cabo de manera apropiada. Para esto se toman en cuenta los siguientes aspectos: el poco uso del material, la opinión de los encargados de préstamo, la aparición de una edición reciente, cuando se avisa que el material es obsoleto. En tesis, se dejan obras de - 1970 en adelante.

Ningún procedimiento se encuentra por escrito al contrario de los controles que sí lo están. Y según las respuestas del Jefe General y Jefes de Turno se debe a que no ha habido tiempo para elaborarlos.

Según respuesta del Jefe General y Jefes de Turno los procedimientos y controles sí se acatan. Pero se pudo observar que los encargados de cada sección los llevan a cabo como a ellos les parece más conveniente originando que no haya una coordinación efectiva entre todas las secciones de la biblioteca .

VI. RECURSOS HUMANOS .

El Jefe General de la Biblioteca afirma que el Departamento de personal de la FCA se encarga del reclutamiento y selección del personal de la biblioteca. Y que sólo emite su opinión en cuanto a las necesidades de personal en la biblioteca .

Tanto el Jefe General como los responsables de las diferentes secciones de la biblioteca afirman que no se cuenta con planes de capacitación, de calificación de méritos y de incentivos para el -

personal. Esto indica que no hay una capacitación y por lo tanto no puede haber un buen funcionamiento de la biblioteca al no cubrirse las necesidades actuales y futuras . Tampoco los empleados pueden aspirar a mejorar en su posición como tampoco a desempeñar sus labores con gusto y eficiencia.

De acuerdo a lo expresado por el Jefe General el índice de ausentismo es menor al 10% mensual. Consideramos que este índice es muy bajo y revela que los empleados asisten con regularidad a sus labores.

Según el Jefe General el índice de rotación es nulo, y esto se debe a que todos los empleados llevan bastante tiempo en su puesto , el menor 5 años y el mayor 15. Esto es un aspecto positivo - ya que no hay cambios constantes de personal, y los empleados actuales están muy familiarizados con las actividades propias de la sección a su cargo y de la biblioteca en general.

Los usuarios opinan que el servicio proporcionado por el personal de las diferentes secciones de la biblioteca es bueno en general pero podría mejorar, según su propia opinión .

VII. RECURSOS FISICOS .

El Jefe General, Jefes de Turno, responsables de las diferentes secciones y usuarios de la biblioteca estiman que el espacio físico de las secciones de préstamo de libros , préstamo de tesis , sala de consulta , salas de lectura y cubículos , es insuficiente debido al alto porcentaje de demanda de servicios por parte de los usuarios. Además es también insuficiente e inadecuado para colocar el nuevo material bibliográfico que va llegando tanto a la sala de consulta y departamento de proceso técnico de libros como a los departamentos de préstamo de libros y de tesis.

El Jefe General, los Jefes de Turno y los responsables de las diferentes secciones coinciden en afirmar que por limitaciones de presupuesto asignado y por falta de apoyo a la biblioteca por parte de las autoridades, se carece de material, equipo y medios necesarios para el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades.

El Jefe General dice que lo que se requiere de manera más urgente es ampliar la biblioteca y aumentar su acervo en general.

En el Departamento de Selección y adquisición de material bibliográfico hace falta un lector de microfichas.

En el Departamento de Procesos Técnicos de Libros se necesita estantería y mobiliario adecuados pues parte del material bibliográfico es acomodado en el suelo a falta de estantes.

En el Departamento de Préstamo de Libros se afirma que es necesaria una área de consulta interna de libros ,y mostradores apropiados .

En el Departamento de Préstamo de Tesis se requiere mobiliario adecuado en general.

El responsable de la sala de consulta opina que el equipo urgente para esta sección es un lector de microfichas y un automatizador de catálogos .

5. CONCLUSIONES .

I. PLANES Y OBJETIVOS .

El objetivo general de la biblioteca de la FCA no está bien definido ya que no se precisa qué es un servicio adecuado .

Los responsables de las secciones de Proceso Técnico de Libros, Proceso Técnico de Tesis y de Préstamo de Tesis no tienen bien definido el objetivo general ni sus propios objetivos. Y los responsables de las secciones de Selección y adquisición - del material bibliográfico, de Préstamo de Libros y de Sala de Consulta tienen mejor definido el objetivo de su área y el objetivo general.

El objetivo general de la biblioteca no se cumple, es decir no se presta un servicio eficiente y adecuado.

La fijación de los objetivos de la biblioteca se centraliza en tres personas: Jefe General de la Biblioteca y los dos Jefes de Turno.

Los objetivos no motivan al personal de la biblioteca.

Los objetivos de la biblioteca no se cumplen satisfactoriamente debido a las limitaciones de recursos humanos, materiales y financieros.

La biblioteca de la FCA no cuenta con un Plan General, por lo tanto tampoco cuenta con planes específicos para cada sección ni con programas de trabajo por área .

La mayoría del material bibliográfico de la biblioteca resulta obsoleto para los usuarios.

El horario actual de la biblioteca resulta inadecuado para la mayoría de los usuarios.

El mayor porcentaje de usuarios necesita de otros servicios con los que actualmente no cuenta la biblioteca para prestar un servicio óptimo .

II.POLITICAS .

Las políticas generales de la biblioteca no están bien especificadas.

Los responsables de los departamentos de Proceso Técnico - de Libros, Proceso Técnico de Tesis y de Préstamo de Tesis no conocen las políticas generales ni saben quien las fija .

Las políticas fijadas de común acuerdo con los Jefes por el responsable de la Sección de selección y adquisición de material bibliográfico son correctas y adecuadas.

Las políticas específicas para los servicios de préstamo de libros y de tesis, sala de consulta y cubículos son conocidas y acatadas por los empleados y usuarios de la biblioteca.

Las políticas específicas para las salas de lectura no son conocidas ni acatadas.

Hay mucho ruido en las salas de lectura. El servicio en estas salas es ineficiente .

La política de depositar una sola credencial para que un grupo de trabajo utilice un cubículo es incorrecta.

La mayor parte de los usuarios necesita libros solicitados - un espacio hasta de 5 días.

El préstamo actual por 2 días del material bibliográfico resulta insuficiente para la mayoría de los usuarios en obtener la información que se requiere.

El servicio proporcionado en la sala de consulta resulta bueno y adecuado.

La mayoría de los usuarios está de acuerdo con la multa actual de \$5.00 aplicada por cada día de retraso en la devolución de libros y tesis.

III. ESTRUCTURA .

El organigrama actual de la biblioteca no responde a las necesidades actuales de la misma .

La biblioteca no cuenta con un manual de organización.

Hay falta de recursos humanos para cubrir las necesidades de servicio hacia los usuarios en los dos turnos: 2 en la mañana y 3 en la tarde, por lo menos.

IV. DIRECCION .

La autoridad y la responsabilidad en la biblioteca de la FCA no están claramente definidas.

La supervisión de las principales tareas se hace de manera ineficiente e inadecuada.

La biblioteca no cuenta con sistemas de información tanto internos como externos .

La comunicación entre el personal de la biblioteca es incorrecta y confusa.

Existe desacuerdo entre los empleados de la biblioteca por diferencias de opinión en cuanto al servicio a los usuarios.

V. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES .

Los procedimientos y controles que se llevan en la biblioteca de la FCA son buenos pero incompletos.

Estos procedimientos y controles se pueden mejorar.

Los procedimientos para cada una de las siguientes secciones : Selección y adquisición de material bibliográfico, Proceso Técnico de Libros, Proceso Técnico de Tesis, Préstamo de Libros, Préstamo de Tesis , sala de consulta, salas de lectura, no están por escrito ni bien definidos .

Los controles para estas mismas secciones sí están bien definidos.

Los Jefes de Turno y Jefe General de la Biblioteca no conocen en su totalidad el funcionamiento de la sala de consulta.

Los procedimientos y controles que se llevan a cabo para la eliminación del material bibliográfico obsoleto son eficientes.

No existe una coordinación efectiva entre todas y cada una de las secciones de la biblioteca.

La mayor parte de los usuarios pierde mucho tiempo en solicitar y recibir un libro .

La mayor parte de los usuarios pierde poco tiempo en solicitar y recibir una tesis .

VI.RECURSOS HUMANOS .

El Departamento de personal de la FCA se encarga de reclutar y seleccionar al personal de la biblioteca.

El Jefe General de la Biblioteca sólo emite su opinión sobre las necesidades de personal en la biblioteca.

No existen planes de capacitación para el personal de la biblioteca.

No existen planes de calificación de méritos para el personal de la biblioteca.

No existen planes de incentivos para el personal de la biblioteca.

Los empleados no desempeñan con gusto sus actividades.

El índice de ausentismo en la biblioteca es muy bajo.

El índice de rotación en la biblioteca es nulo.

El servicio proporcionado por el personal de las diferentes secciones de la biblioteca hacia el usuario es satisfactorio.

VII. RECURSOS FISICOS .

El espacio físico de la biblioteca en las siguientes secciones : Proceso técnico de libros, Préstamo de libros, Préstamo de tesis, Sala de consulta, salas de lectura y cubículos es insuficiente e inadecuado.

Existe actualmente una gran demanda de usuarios hacia los servicios de la biblioteca. Esta demanda se incrementa año con año.

Hay una escasez aguda de mobiliario y equipo adecuados en las secciones de Selección y adquisición de material bibliográfico , Proceso Técnico de Libros, Préstamo de Libros , Préstamo de Tesis y Sala de Consulta.

El presupuesto otorgado a la biblioteca de la FCA resulta siempre insuficiente y mal asignado .

6. RECOMENDACIONES .

I. PLANES Y OBJETIVOS .

Que se establezca un objetivo general para la biblioteca de la FCA que sea realista, es decir que se pueda alcanzar .

Que se pueda medir para saber si se cumple o no. Este objetivo - debe ser: proporcionar a los alumnos de la Facultad información suficiente , solicitada y actualizada , y otorgamiento de servicios requeridos , con fluidez, amabilidad, cortesía y eficiencia.

Objetivo específico para la Sección de préstamo de libros :

Prestar a usuarios registrados de la biblioteca dos libros por un espacio de 5 días , en un tiempo máximo de 5 minutos.

Objetivo específico para la Sección de préstamo de tesis :

Prestar a usuarios registrados de la biblioteca dos tesis por un espacio de 5 días , en un tiempo máximo de 5 minutos.

Objetivo específico para la Sala de consulta :

Proporcionar a los alumnos la información solicitada, actualizada y suficiente en libros, diccionarios, folletos, revistas, periódicos, enciclopedias y colecciones en general en un tiempo máximo de 5 minutos.

Objetivo específico para los Cubículos :

Prestar los cubículos a equipos integrados por 15 miembros - máximo y 10 mínimo , para estudiar y trabajar en equipo durante un tiempo máximo de 4 horas , depositando todos y cada uno de los alumnos su credencial de la Facultad con el resello del año en curso.

Objetivo específico para las salas de lectura :

Proporcionar a los usuarios todas las condiciones ambientales necesarias de ventilación, iluminación y silencio para que puedan estudiar satisfactoriamente .

Objetivo específico para la Sección de Selección y adquisición de material bibliográfico :

Adquirir en base a la actualización y necesidades reales de los alumnos de la Facultad el material bibliográfico apropiado tanto en calidad como en volumen.

Objetivo específico para la Sección de Procesos Técnicos de libros:

Procesar y catalogar todo el material recibido(20 libros máximo) en el menor tiempo posible para ponerlos a disposición de los usuarios .

Objetivo específico para la Sección de Procesos Técnicos de tesis :

Procesar y catalogar todo el material recibido(3 ejemplares por cada tesis) en el menor tiempo posible para ponerlos a disposición de los usuarios .

Que se establezca un Plan General tomando en cuenta las opiniones, necesidades y objetivos de todas y cada una de las secciones que conforman la biblioteca y de los usuarios de la misma. Sobre esta base establecer planes específicos para cada sección de la biblioteca .

Este Plan General y planes específicos deben estar conformados por programas de trabajo por área en el que se señalen recursos , actividades y tiempo necesario para la realización de cada actividad.

Que se traslade el actual servicio de fotocopiado de la Facultad al interior de la biblioteca. De no ser posible esto, que se instale un servicio de fotocopiado propio.

Que se presten máquinas de escribir únicamente a los grupos de trabajo que soliciten el servicio de cubículos.

Que se implante el servicio de asesoría especializada para usuarios que no saben con precisión qué tipo de información requieren y en donde localizarla

Este servicio de orientación debe estar conformado por 4 técnicos bibliotecarios , 2 que atiendan a usuarios cuyo apellido sea de la A a la L , y 2 que atiendan de la M a la Z.

Que el horario de servicio de la biblioteca sea de las 9 a las 15 horas , y de las 16 a las 22 horas .

II.POLITICAS .

Que se definan claramente y por escrito las políticas generales de la biblioteca así como las políticas específicas de todas y cada una de las secciones que la forman.

Que dichas políticas sean fijadas de común acuerdo entre cada uno de los responsables de las secciones, Jefes de Turno y Jefe General de la Biblioteca .

Que sean prestados 2 libros y 2 tesis por cada usuario registrado por un lapso de 5 días hábiles.

Que se coloquen letreros en lugares visibles de las salas de lectura con las siguientes restricciones: 'NO FUMAR', 'NO ESCRIBIR A MAQUINA', 'GUARDAR SILENCIO' y 'NO INTRODUCIR ALIMENTOS NI BEBIDAS'.

Dichos letreros deben ser lo suficientemente claros y grandes para que todos los usuarios los vean y acaten dichas disposiciones.

Que para la Hemeroteca y Sala de Consulta se adquirieran las siguientes publicaciones: periódicos 'Uno más uno' y 'El Universal', revista 'Proceso', etc. Y que dichas publicaciones estén atrasadas en un máximo de 1 día los periódicos , y de 1 se-

mana en el caso de la revista 'Proceso'.

Que revistas y folletos estén ordenados en anaqueles al igual que los diccionarios y enciclopedias para tener una uniformidad en el proceso de consulta.

Que los cubículos sean prestados a grupos de máximo 15 y mínimo 10 integrantes por un tiempo no superior a las 4 horas, y que todos y cada uno de los miembros del equipo depositen su credencial con el resello del año en curso.

Que los servicios en general de la biblioteca de la FCA sean difundidos durante cada hora en las pantallas del Circuito de Información Periférica (CIP) de la Facultad así como en cada número de la 'Bitácora de la FCA'.

Que las más recientes e importantes adquisiciones del material bibliográfico en general (libros, revistas, tesis, etc) sean dadas a conocer a través del mencionado Circuito de Información Periférica y en la 'Bitácora de la FCA'.

III. ESTRUCTURA .

Que se elabore un organigrama que esté de acuerdo a las necesidades actuales de la biblioteca, y que sea modificado año con año en base a los requerimientos futuros.

Este organigrama lo proponemos en la sección anexa de procedimientos y controles propuestos.

Que se nombre un grupo de especialistas que se avoque a la tarea de elaborar un manual de organización y que sea instituido por la biblioteca.

IV. DIRECCION .

Que el Jefe General y los Jefes de Turno de la biblioteca definan con claridad la autoridad y responsabilidad, asignándole a cada puesto a quién o a quienes debe mandar y hasta qué límites llega su autoridad. Y a quién o a quienes obedecer. Y que actividades debe desarrollar y que resultados lograr.

Que las tareas sean supervisadas de acuerdo a estándares preestablecidos. Y que la supervisión se realice cada determinado tiempo para verificar si se logra lo que se espera de cada actividad, y tener una dirección y control más eficientes.

Que se establezca un sistema de comunicación interna a través de interfonos para que se dé una comunicación efectiva y eficiente entre Jefe General y Jefes de Turno, entre estos y responsables de cada sección, y entre responsables de cada sección de la biblioteca.

Que se establezca un sistema de información externa sistematizada y uniforme con la Dirección General de Bibliotecas, con proveedores y usuarios de la biblioteca, con otras facultades y con otras universidades e instituciones que impartan carreras afines tanto en el territorio nacional como en el extranjero .

V. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES .

En los diagramas adjuntos se proponen las mejoras a los procedimientos para cada una de las secciones así como las actividades y controles que se deben llevar (Consulte los ane-
s).

De establecerse el sistema de información interna propuesto anteriormente habrá una coordinación y comunicación más efectiva entre todo el personal de la biblioteca .

Que en el Departamento de préstamo de libros el servicio a usuarios se proporcione de la siguiente manera: en el lado o parte izquierda de la sala según posición del usuario se atiende a alumnos cuyo apellido paterno empiece de la A a la L , y en la parte o lado derecho según posición del usuario se atiende a alumnos cuyo apellido empiece entre la M y la Z . Ya que actualmente esto se realiza a la inversa.

Esta medida obedece a factores psicológicos de servicio,orden y disciplina.

VI. RECURSOS HUMANOS .

Que se establezcan planes de capacitación de la biblioteca para su personal. Estos planes deben responder a las necesidades de funcionamiento de la biblioteca y deben llevarse a cabo cada seis meses.

Que se establezcan planes de calificación de méritos y de incentivos para el personal en los que se reconozca el cumplimiento de sus actividades y que les otorgue la posibilidad de mejorar en todos aspectos.

Que en los Departamentos de préstamo de libros y de préstamo de tesis no atiendan alumnos que presten su servicio social , ya que no conocen a fondo estas secciones y por lo tanto su servicio es ineficiente.

Que se contraten bibliotecarios para cubrir los puestos faltantes en las diferentes secciones de la biblioteca. Utilizando

el apoyo, colaboración e intercambio de otras entidades afines y de la Dirección General de Bibliotecas en el reclutamiento y selección del personal.

VII. RECURSOS FISICOS .

Que se amplíe el espacio físico en el área de préstamo de libros de manera que los usuarios puedan buscar en los catálogos y solicitar los libros con comodidad, fluidez y rapidez. Además de dar cabida al servicio de fotocopiado.

Que se amplíe el espacio físico dedicado al almacenamiento del material bibliográfico en general.

Esta ampliación se puede hacer de la siguiente manera:

Extender el espacio físico hacia el ala sur y ala poniente de la biblioteca.

Que se construya un edificio anexo y comunicado al actual - que albergue otras 3 salas de lectura más , otra hemeroteca y sala de consulta, y otros 4 cubículos , contratando al personal requerido.

Proveer de todo el equipo y mobiliario indispensable y adecuado a las diferentes secciones de la biblioteca que así lo requirieren de manera urgente .

Que se hagan las gestiones necesarias ante las autoridades de la Facultad, de la UNAM , de la Secretaría de Programación y Presupuesto , para que se aumente a lo necesario el presupuesto que necesita la biblioteca , y que sea efectiva y eficientemente canalizado hacia cada una de las secciones de dicha área .

CONCLUSION GENERAL .

CONCLUSION GENERAL .-

De acuerdo a los resultados obtenidos en general se ha podido comprobar la veracidad de nuestra hipótesis enunciada al principio :

'Los sistemas y procedimientos de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración son inoperantes para el volumen actual de servicios que deben prestarse ' .

La Biblioteca de la F C A ve restringidos sus objetivos, alcances y proyección de servicios por la carencia de un Plan General o de un Método eficaz que sistematice y coordine las actividades en general. Y también por la subestimación y casi abandono de que ha sido objeto hasta hoy por parte de las autoridades correspondientes: el limitado presupuesto que se le asigna ,la falta de recursos humanos capacitados ,la carencia del equipo y mobiliario adecuados para las actividades y su instalación en un edificio ya obsoleto e inadecuado. Aparte de un acervo bibliográfico reducido e insuficiente .

La grave situación adquiere su completo relieve cuando se observa que la Facultad de Contaduría y Administración es en la actualidad la que posee el mayor porcentaje de población estudiantil de entre todas las facultades de la UNAM. Y cuando se comprueba que otras bibliotecas de otras facultades de la UNAM que imparten carreras afines a las de la Facultad de Contaduría y Administración, y aparentemente con menos necesidades ,cuentan con mayores recursos económicos ,materiales y sobre todo bibliográficos ,en este país

especialmente pobre y deficiente en servicios bibliotecarios y tan necesitado de educación y cultura .

Urge entonces una reestructuración y una atención debida y adecuada a la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración .

ANEXOS .

- ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA BIBLIOTECA DE LA FCA-UNAM -

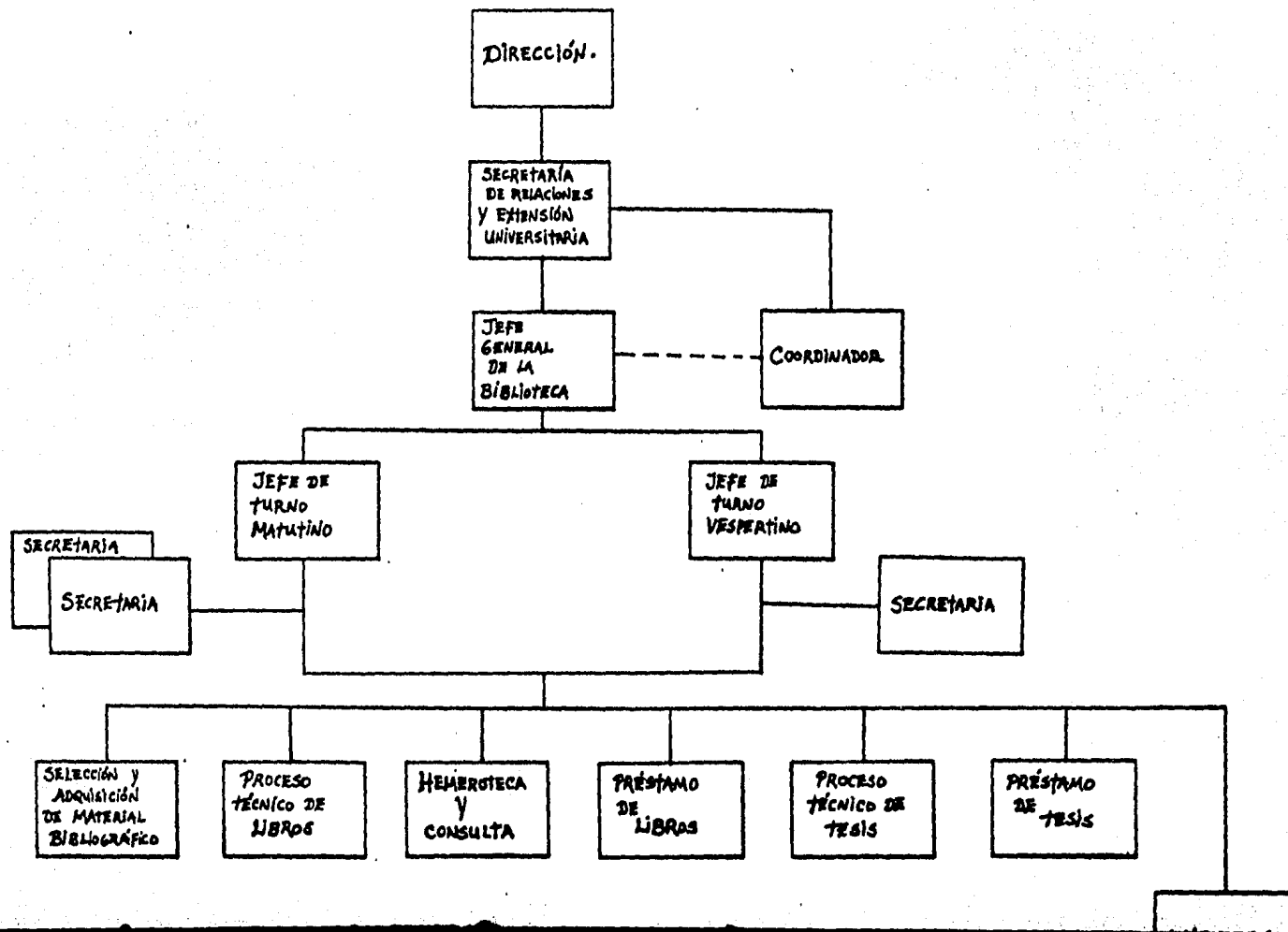


DIAGRAMA DE FLUJO PARA REGISTRO DE LIBROS (LIBROS Y TESIS)
 DIAGRAMA PROPUESTO

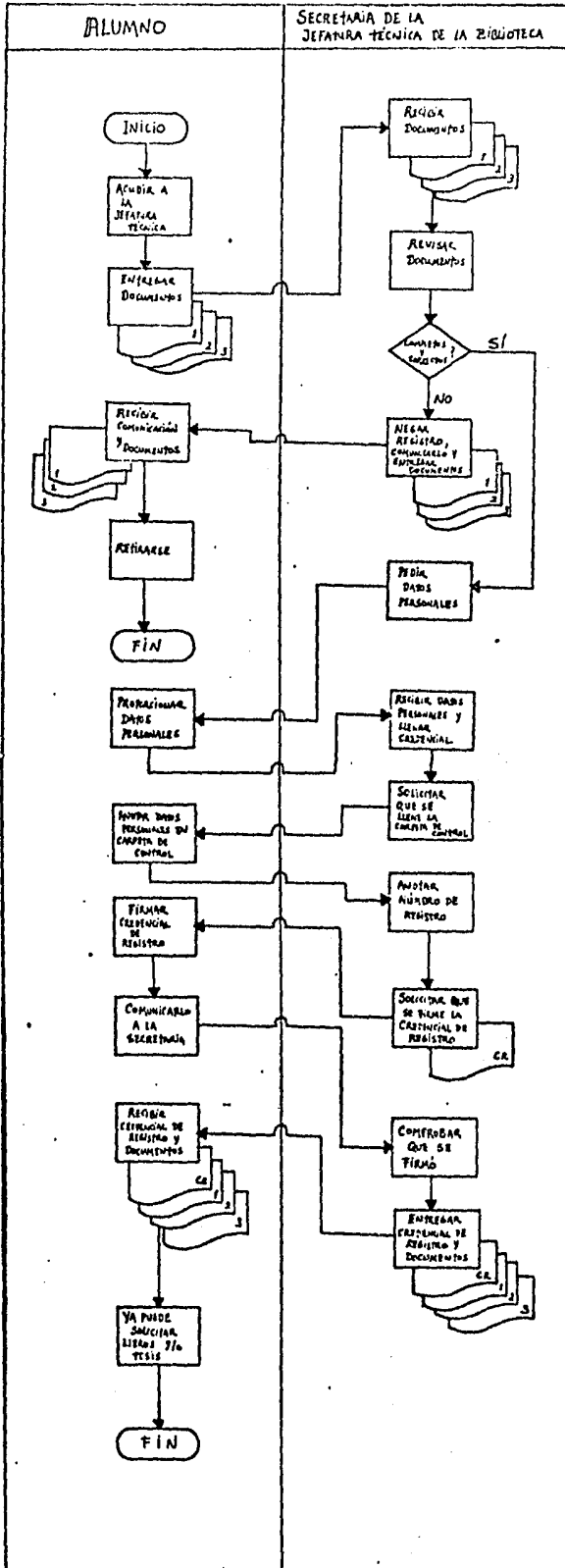


DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE LIBROS A DOMICILIO (DEPTO. DE PRÉSTAMO DE LIBROS DE LA BIBLIOTECA DE LA FCA-UNAM).
DIAGRAMA PROPUESTO.

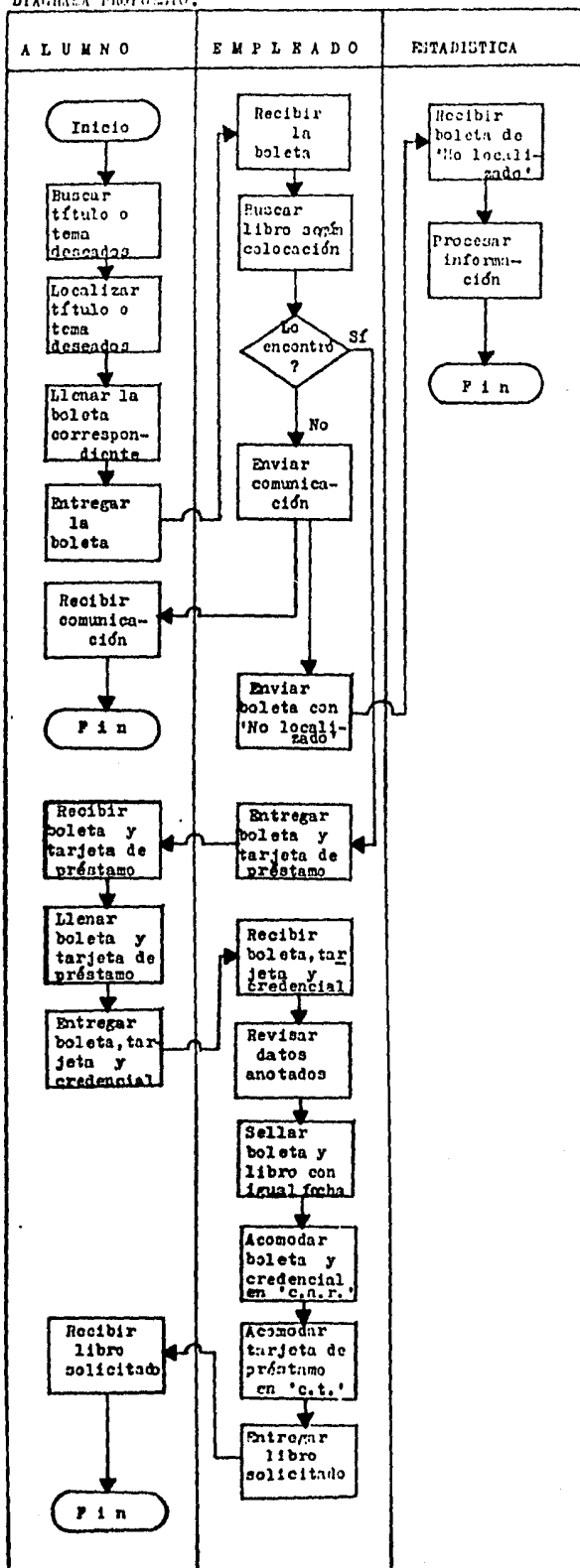
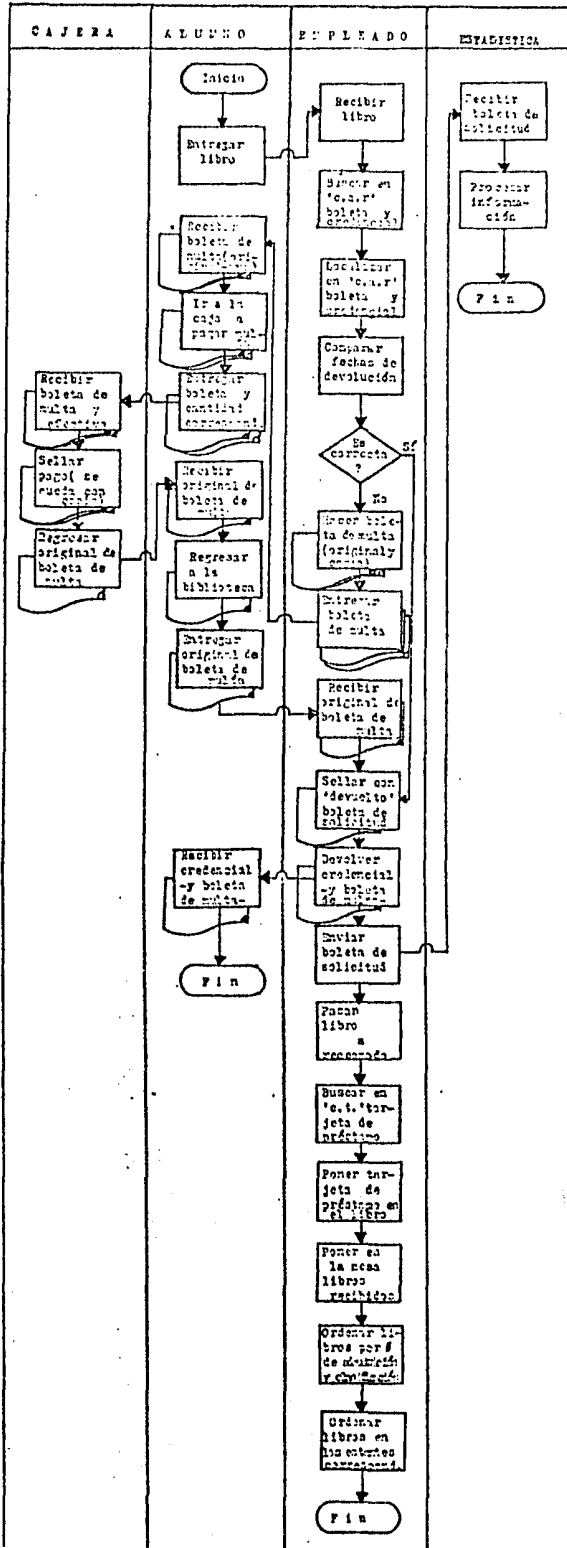


DIAGRAMA DE FLUJO DE DEVOLUCION Y MULTAS DE LIBROS.
 (DETALE DEL PRIMER DE LIBROS DE LA BIBLIOTECA DE LA POLICIA)
 DIAGRAMA PASAJERO.



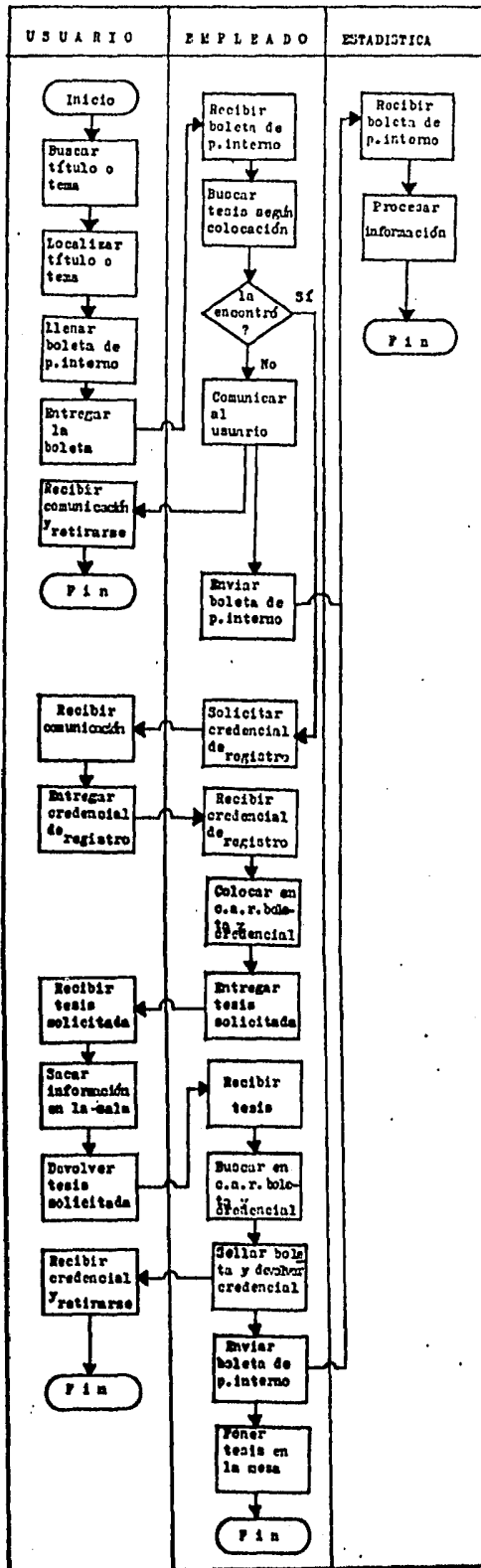


DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD DE PRESTAMO DE TESIS A DOMICILIO, (DEPTO. DE PRESTAMO DE TESIS DE LA BIBLIOTECA DE LA PCA-UNAM).
DIAGRAMA PROPUESTO.

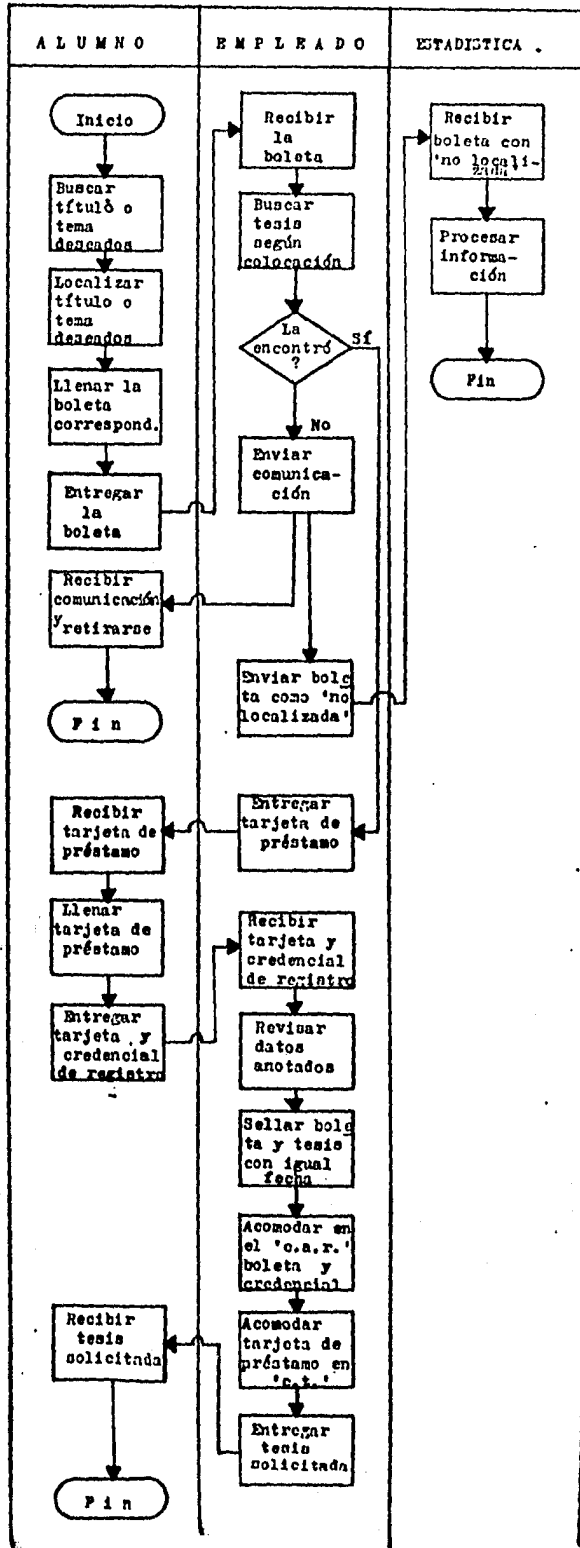


DIAGRAMA DE FLUJO DE DEVOLUCION Y REPOSICION DE TESIS,
(DEPTO. DE FICHAS DE TESIS DE LA BIBLIOTECA DE LA UCA-UNAM).
DIAGRAMA PROPUESTO

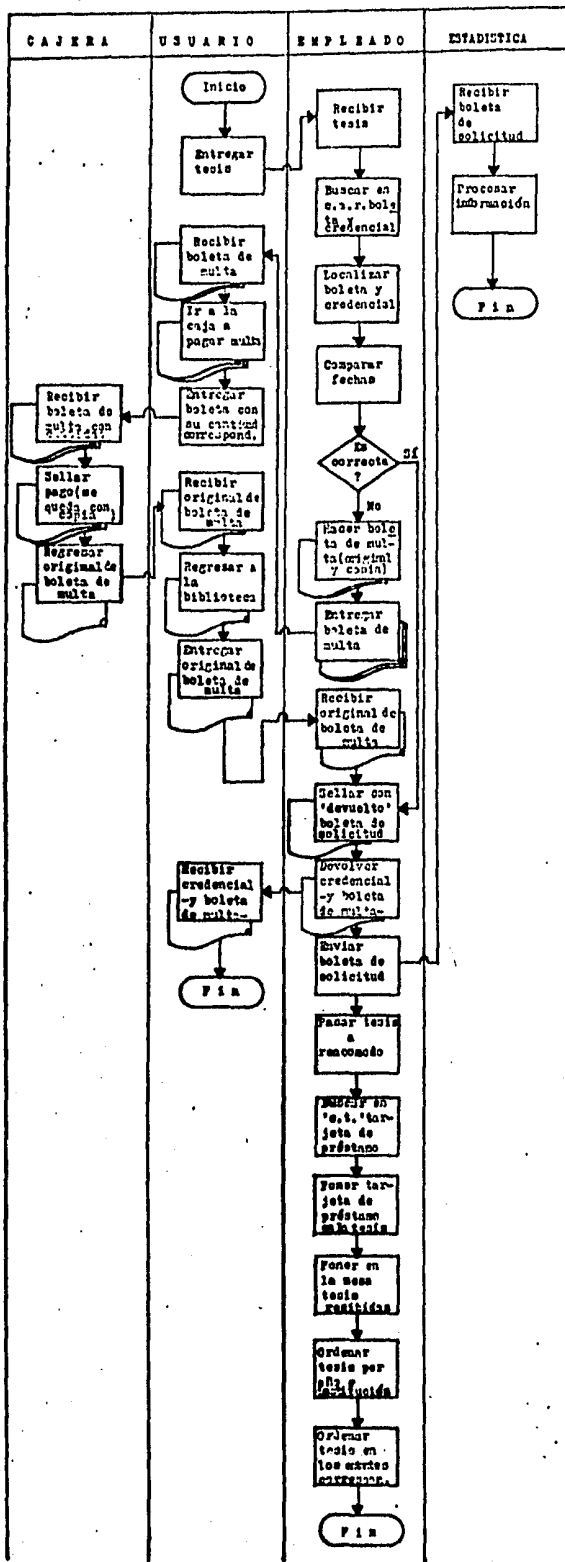


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE LA SALA DE CONSULTA (BIBLIOTECA DE LA PCA-UNAH). DIAGRAMA PROPUESTO.

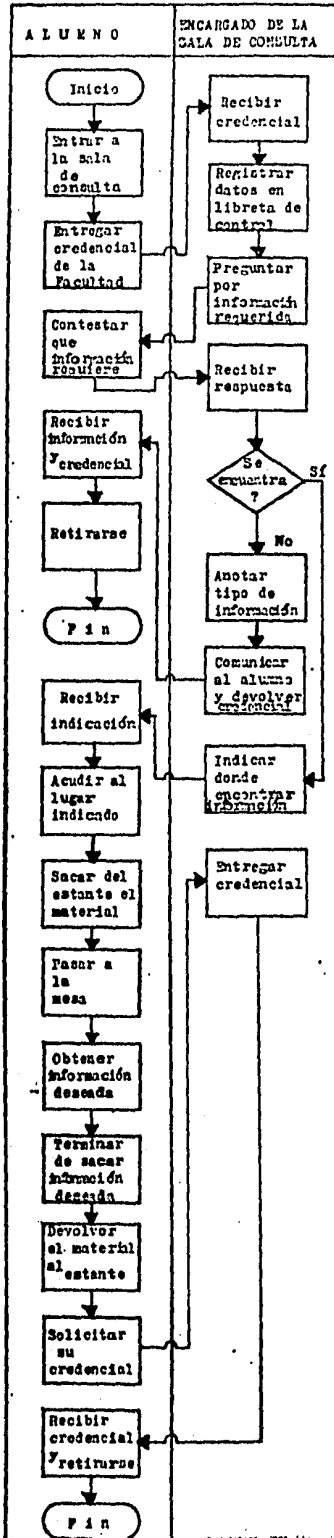


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA DE LA FCA-UNAM. DIAGRAMA PROPUESTO.

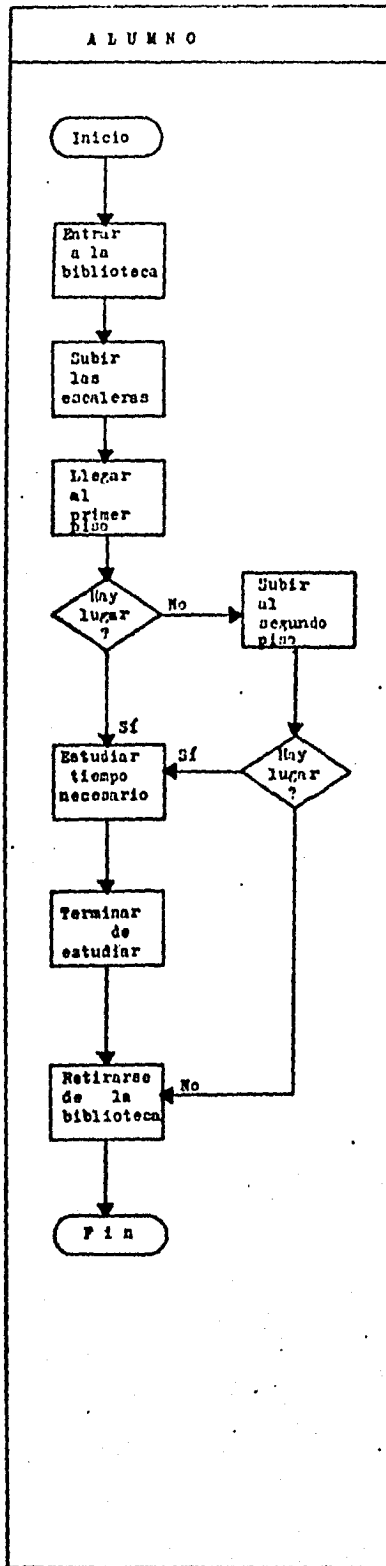


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE CUBICULO EN LA HIPOTECA DE LA FCA-UNAM. DIAGRAMA PRODUZIDO.

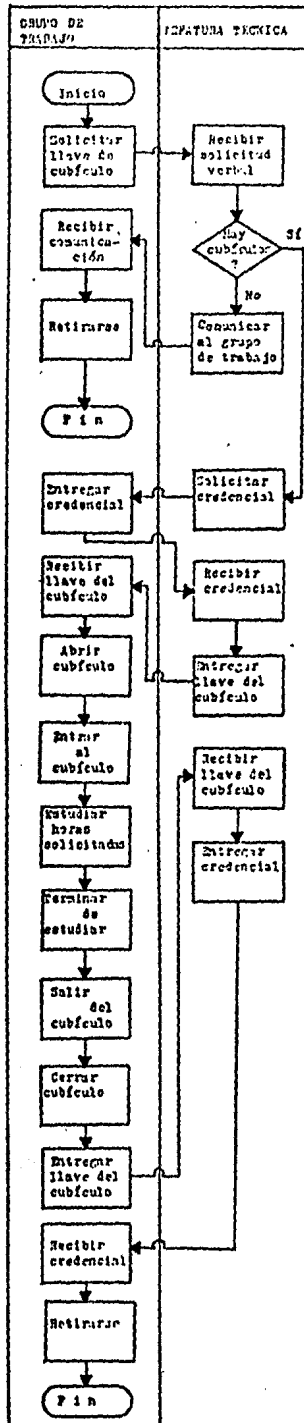


DIAGRAMA DE FLUJO DEL DESARROLLO DE FUNCIONES TÉCNICAS DE LIBROS DE LA BIBLIOTECA DE LA PCL-CHIA.

DIAGRAMA PROPUESTO.

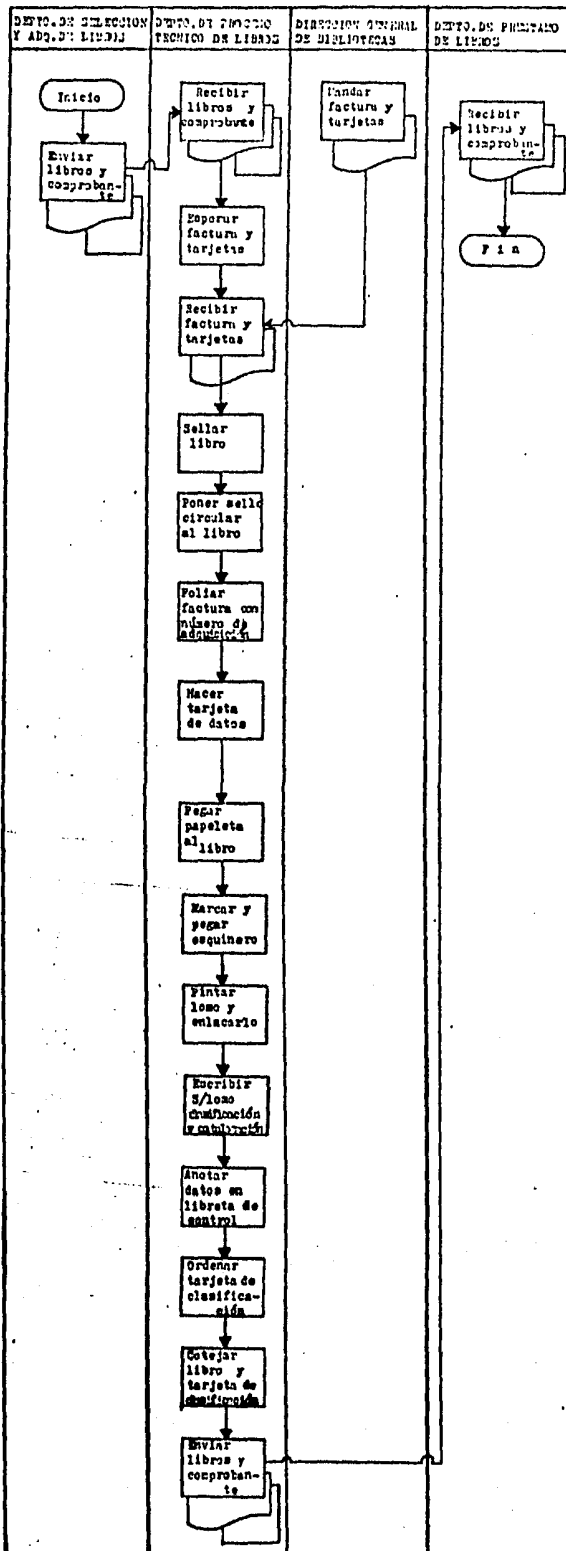
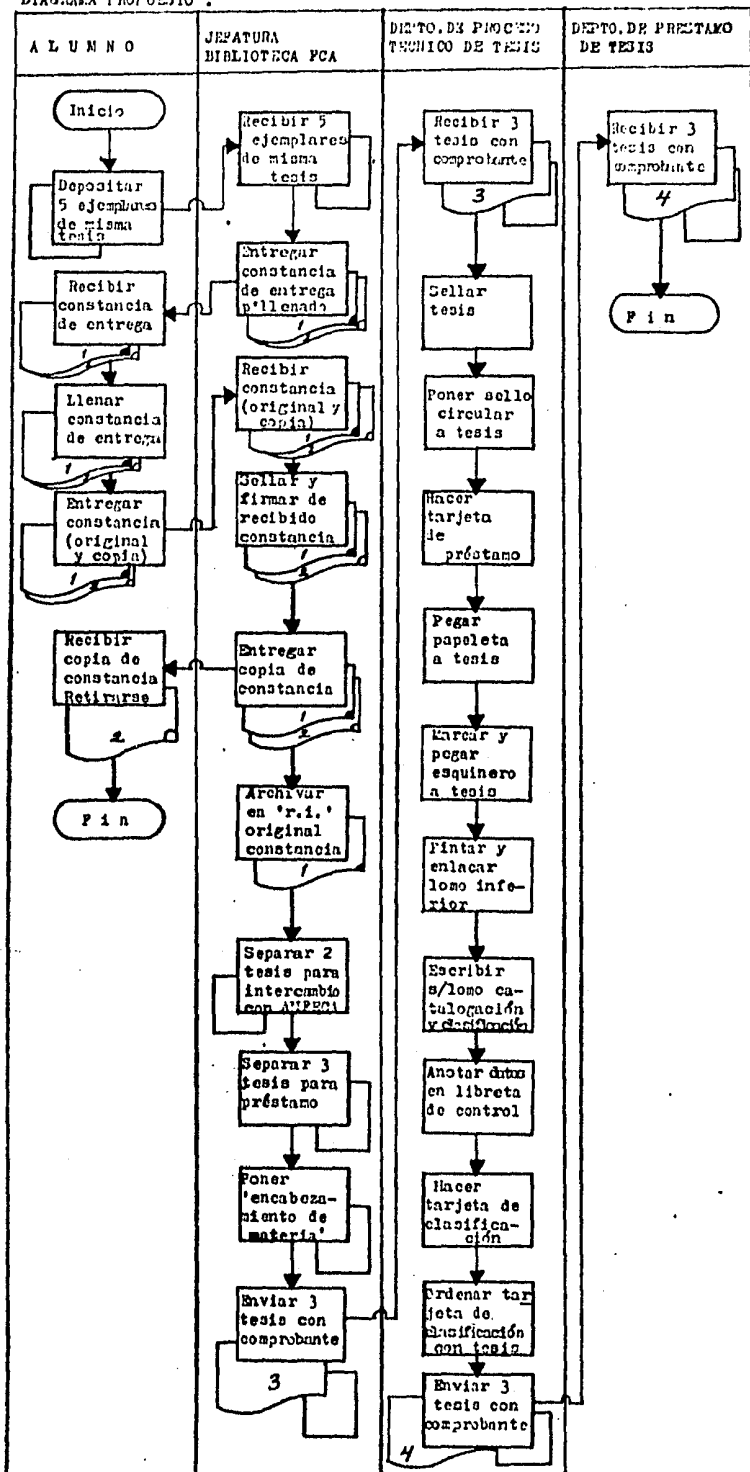


DIAGRAMA DE FLUJO PARA ADQUISICION Y PROCESO TECNICO DE TESIS,
DE LA BIBLIOTECA DE LA PCA-UNAM.
DIAGRAMA PROPUESTO.



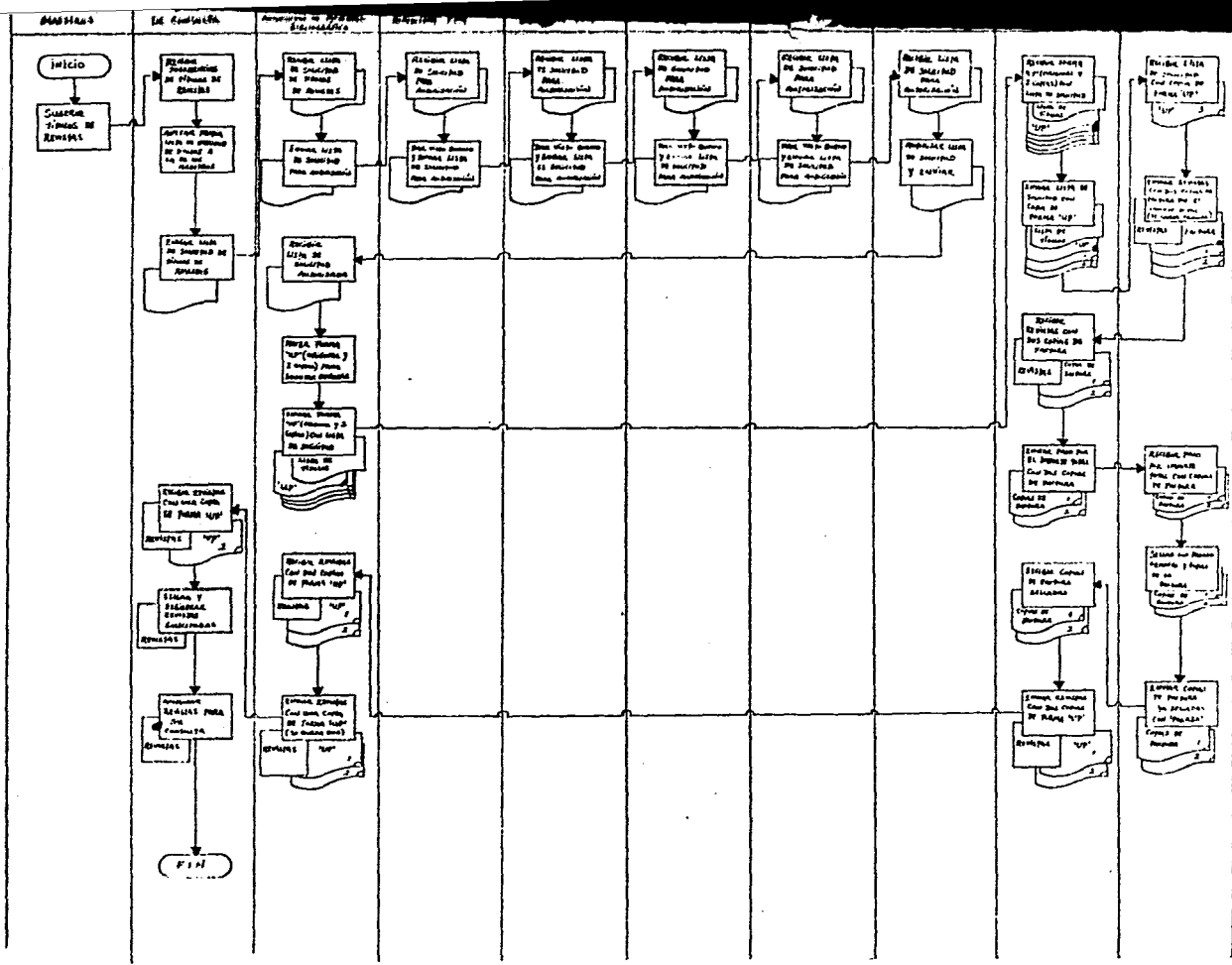
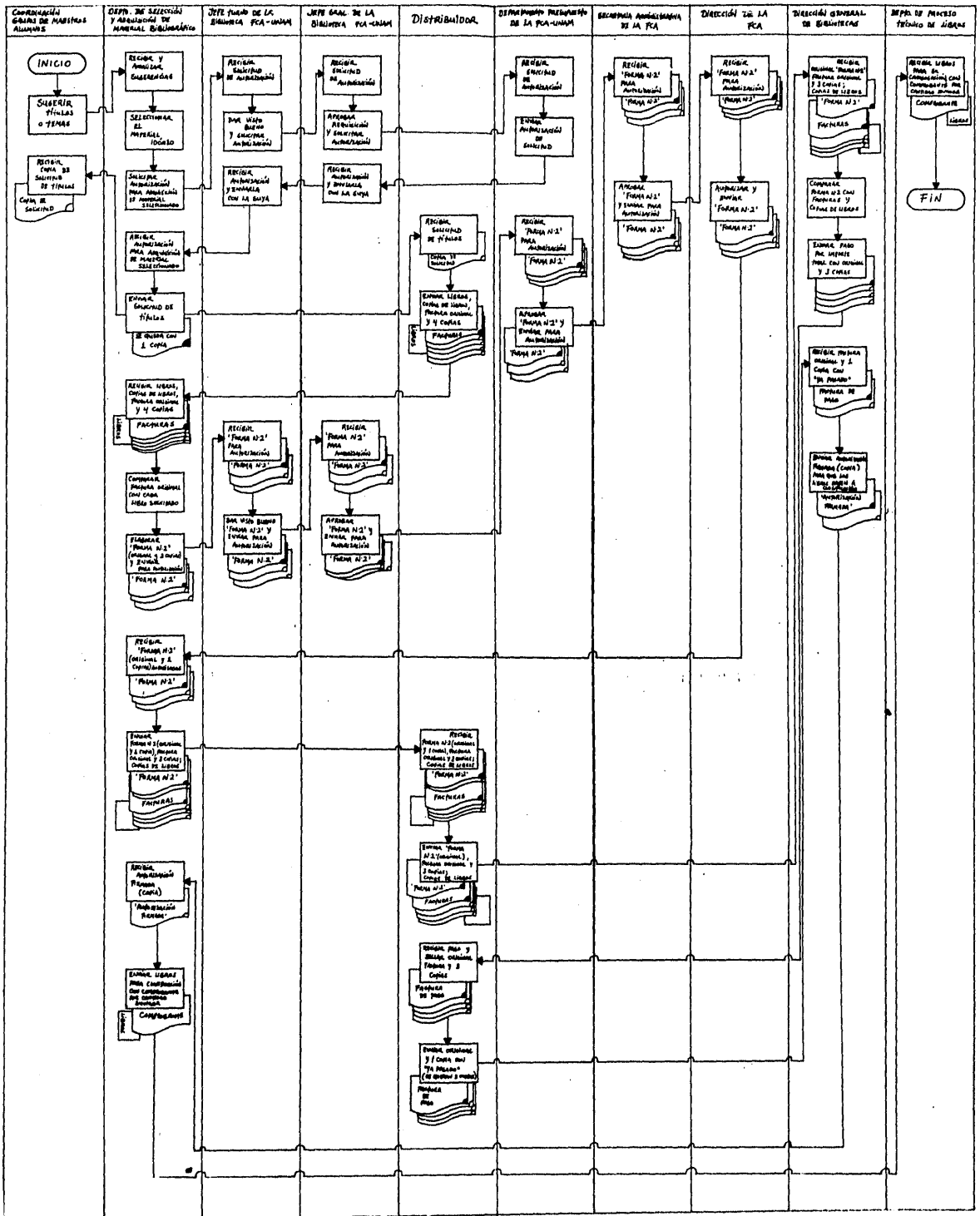


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOTECARIO (LIBROS) DE LA BIBLIOTECA DE LA FCA-LINAM

DIAGRAMA PROPUESTO



BIBLIOGRAFIA .

BIBLIOGRAFIA .-

- ' Auditoría Administrativa '
Fernández Arena, José Antonio.
Ed. Diana, 1976.
- ' Cincuentenario de la UNAM '
Tomo III, UNAM ; 1979.
- ' Directorio de Bibliotecas de la República
Mexicana ' ,
S E P ; 1982.
- ' Función y Forma de la Biblioteca Universitaria ' ,
Garza Mercado, Ario.
El Colegio de México , 1982.
- ' Guía Práctica de Auditoría Administrativa ' ,
Hernández Fuentes, Jorge.
Rubio Ragazzoni, Victor M.
Publicaciones Administrativas y Contables,
México D.F. ; 1983.
- ' Historia de la Facultad de Contaduría y Administración ' ,
Carrera Stampa, Manuel.
Mendieta Alatorre Angeles.
2 Tomos, UNAM ; 1983.
- ' Informe 1980, UNAM ' ,
2 Tomos, Secretaría General Administrativa, UNAM ; 1980.

- ' La Investigación Científica ',
Bunge, Mario.
Ed. Ariel, 1976.

- ' Investigación de Mercados ',
García Lahiguera, Fernando.
Ed. Deusto, España ; 1975.

- ' Memoria del 50o. Aniversario de la Fundación de
la Facultad de Contaduría y Administración ',
2 Tomos, UNAM, F C A ; 1979.

- ' Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias
Sociales ',
Pardinas, Felipe.
Ed. Siglo XXI, México, 1970.

- ' Métodos de Investigación Social ',
Goode, William.
Hatt, Paul.
Ed. Trillas.

- Revista ' Bitácora - F C A ',
Número 10, Año I, 10. noviembre 1982.
Número 27, Año II, 31 octubre 1983.

- ' Sistemas y Procedimientos Administrativos ',
Kramis Joubanc, José Luis.
Publicaciones Administrativas y Contables,
México D.F., 1982.

- ' La UNAM, Estructura y Funciones ',
Valadés, Diego.
UNAM , 1974.