



COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



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



36

INSTITUTO
TECNOLOGICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA HEMEROTECA
DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE MONTERREY CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

T E S I N A

PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO
DE LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

PRESENTA

SILVIA DIANA VELÁZQUEZ MERLO

Asesor

MIGUEL ANGEL AMAYA RAMÍREZ

2866889

MÉXICO, D.F.

2000





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A Dios, por ser mi creador, y porque siempre esta presente en mi vida.

A mi querida Mamá :
Catalina Merlo A.

Por el amor, tan grande que te tengo; por esas palabras de aliento. Por tu presencia, apoyo y amor que nunca me has negado.
Por ser la fortaleza de un hogar unido, sirviendome de ejemplo para lograr mis deseos y por tu empeño en impulsarme siempre en mi fomación profesional.
Con todo mi amor,

GRACIAS.

A mi Papá :
Ricardo Velázquez V.

Por el amor, tan grande que te tengo, por tu fortaleza hacia la vida, por el apoyo, amor y comprensión incondicional que siempre me has brindado.

Con todo mi amor,

GRACIAS.

A ti Alberto :

Porque día a día me haces sentir la presencia de un gran amor, que me fortalece en los retos que se me presentan y que constituye la alegría de mi alma.
Por compartir tu vida conmigo, por ser mi amigo y confidente, por el apoyo moral en los momentos difíciles y por el largo camino que nos falta por recorrer,

Gracias Mi Amor.

A mis Hermanos:

Rica, Cathery, Fer, Gerar, Ale y Meche, por el amor desinteresado que siempre me han ofrecido y por apoyarme y animarme con su ejemplo a ser cada día mejor,

Mil Gracias.

A Claudia, Gaby, Laura, Jessy, Kenny, Seicy, Ricardo, Itzel y Ali:

Por la alegría que hay en sus corazones y por compartirla conmigo, y por que algún día esto sea un reto a vencer,

Gracias por su amor.

A mis Cuñadas y Cuñados:

Por ser también mis hermanos, por el cariño que les tengo y por los sabios consejos,

Gracias.

A Elizabeth y a Janett, por ser mis amigas de siempre y por estar conmigo cuando las he necesitado.

A mis compañeros del Tec, por su comprensión, por el apoyo y por las palabras de aliento que día a día me dan.

AGREDECIMIENTOS

Un sincero reconocimiento a mi Universidad Autónoma de México, y muy en especial al Colegio de Bibliotecología por haberme dado la oportunidad de desarrollarme como profesionista.

A ti Miguel Anguel por toda la ayuda que me brindaste, por los consejos dados, por el tiempo que me dedicaste y sobre todo por la confianza que depositaste en mi, de corazón Muchas Gracias.

A la Mtra. Deborah Sarky, por su apoyo incondicional y por alentarme para dar término al presente trabajo.

Gracias al personal de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México por haberme otorgado todas las facilidades para la realización de ésta investigación.

A los sinodales que por su tiempo y por ofrecerme sus conocimientos para enriquecer mi trabajo,

Mtro. Juan José Calva

Lic. César Augusto Velázquez

Lic. Patricia de la Rosa

Lic. Teresa González

INTRODUCCIÓN.....	I
-------------------	---

Capítulo 1

Usuarios

1.1	Definiciones de usuario.....	1
1.2	Necesidades de información de los usuarios.....	3
1.3	Tipos de usuario.....	9
1.4	Satisfacción de usuarios.....	13
1.5	Estudios de usuarios.....	16
1.6	Evaluación en los servicios al público.....	20

Capítulo 2

La Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México

2.1	Antecedentes del Instituto.....	23
2.2	Biblioteca.....	26
2.3	Objetivos y Misión.....	28
2.4	Organización.....	29
	a) Organigrama	
2.5	Funciones.....	32
2.6	Personal.....	33
2.7	Tipos de Usuarios.....	33
2.8	Servicios.....	34
2.9	Hemeroteca.....	35
	2.9.1 Objetivos.....	36
	2.9.2 Ubicación.....	36
	2.9.3 Colecciones y su Organización.....	36
	2.9.4 Personal.....	41
	2.9.5 Usuarios.....	43
	2.9.6 Servicios.....	44
	2.9.7 Herramientas para la búsqueda de material en la Hemeroteca.....	49

2.9.8 Horario.....	51
--------------------	----

Capítulo 3

Estudio de la satisfacción de los usuarios de la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey - Campus Ciudad de México

3.1 Objetivos.....	52
3.2 Materiales y Métodos.....	53
3.3 Análisis e Interpretación de los resultados.....	58
DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	82
CONCLUSIONES.....	84
OBRAS CONSULTADAS.....	87
ANEXO 1.....	91
ANEXO 2.....	93
ANEXO 3.....	94
ANEXO 4.....	98

INTRODUCCION

Los servicios al público es uno de los indicadores más precisos para conocer cómo está funcionando una biblioteca, si ésta se encuentra subutilizada o sus usuarios no se encuentran satisfechos, lo más seguro es que se deba a alguna falla dentro de sus servicios.

Por lo mismo es básico conocer la satisfacción de los usuarios, ya que para poder mejorar los servicios, se necesita la retroalimentación continua con ellos.

Por eso, es importante ofrecerle al usuario las mayores facilidades de acceso a las diversas fuentes de información, tomando en cuenta que es imprescindible contar con los servicios y recursos apropiados.

Cabe destacar que el principal objetivo de una biblioteca es ofrecer un buen servicio bibliotecario.

La satisfacción de los usuarios es de vital importancia ya que, sin su retroalimentación, en realidad sería más difícil poder evaluar todos sus servicios.

Tomando en cuenta lo anterior se realizó dentro de la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (ITESM-CCM), un estudio de la satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios de la Hemeroteca.

El interés personal en elaborar este trabajo de investigación, tiene el objetivo primordial de conocer qué tan satisfechos están los usuarios en cuanto al servicio que

se les proporciona, así como tener una visión de cómo están funcionando los servicios que ofrece la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.

La Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México, (ITESM-CCM), Cuenta con diversos servicios, mismos que ofrece a sus aproximadamente 10,000 usuarios; para saber si en realidad cubrimos sus necesidades de información, es preciso realizar un estudio de satisfacción de usuarios.

Cabe señalar que éste estudio es de tipo descriptivo, y para la recolección de datos se empleó como instrumento de medición el cuestionario aplicado por medio de la entrevista personal.

Para cumplir con el objetivo el presente trabajo se desarrolla de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se proporcionan la definición de usuario, sus tipos, necesidades de información, satisfacción así como la evaluación de los servicios bibliotecarios.

En el segundo capítulo, se presenta un marco general sobre los antecedentes, objetivos y misión, organización, funciones, personal, tipo de usuarios y servicios que ofrece la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, y se habla ya más concretamente de la organización, funciones y servicios que presta la Hemeroteca.

El tercer capítulo, es ya concretamente el estudio de la satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios de la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México.

En éste se marcan los objetivos de dicha investigación, se presentan los materiales y la metodología de la misma, se hace un análisis e interpretación de los resultados obtenidos, la discusión de los mismos y por último se proporcionan las conclusiones.

Capítulo 1

Usuarios

La biblioteca debe orientarse a los usuarios para los cuales existe y se financia, toda la organización de la biblioteca debe revisar si la organización del personal, las colecciones y los servicios están produciendo el máximo de satisfacción y calidad alcanzable con las posibilidades de la biblioteca por lo que es de vital importancia conocer que hacia ellos va dirigido todo el trabajo de una biblioteca, ya que sin usuarios ésta labor no tendría un motivo de ser, porque son el personaje principal de la trama informativa, ellos analizan, y recrean la información, son el principio y fin de la transferencia de la misma, es por esto, que en este capítulo hablaremos sobre el usuario, sus necesidades de información, tipos, que es un estudio de satisfacción de usuarios, y por último abordaremos el tema de evaluación en los servicios al público

1.1 DEFINICIONES DE USUARIO

La designación más simple de la palabra usuario es: "Que usa ordinariamente una cosa. El que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación.¹"

Así mismo el glosario de la American Library Association (ALA), menciona que un usuario de la biblioteca es "La persona que usa los materiales o servicios de una biblioteca."²

¹ Salvat Universal Diccionario Enciclopédico. Barcelona : Salvat, 1993. tomo 20, p. 126.

² ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago : American Library Association, 1983. p. 361.

Por su lado Calva González en su artículo "**El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios**" hace la aclaración de que el usuario es, "La persona que, como cualquier organismo, tiene diversas necesidades entre ellas, la de información misma que trata de satisfacer.

El usuario del servicio bibliotecario puede ser una persona física o moral, una comunidad, un pueblo, un país, etc.³"

Lancaster⁴, define al usuario como un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información está destinado a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como a los reales.

Cabe hacer la aclaración que los usuarios potenciales son todos aquellos miembros de la comunidad a la que pertenece la biblioteca, que de alguna forma tienen derecho hacer uso de los servicios de ésta, por tal los usuarios reales son los mismos miembros pero que realmente asisten y utilizan sus servicios, que están conscientes de que necesitan información y por tal la utilizan con frecuencia.

Podemos concluir diciendo que un usuario es todo individuo, comunidad o país que hace uso de los recursos y servicios que la biblioteca le proporciona, con el fin de satisfacer sus necesidades de información.

³ Calva González, Juan José. "**El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios**". p. 36. En: Desarrollo de Colecciones y diseño de servicios. México : CUIB, 1996.

1.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

El punto de partida es, el estudio y conocimiento de los usuarios, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas.

La gran diferencia de niveles e intereses de conocimiento que hay entre estudiantes, profesores y personal y las peculiaridades de la comunicación científica en los diferentes campos del conocimiento, a veces hacen que en la biblioteca universitaria coincidan tareas de documentación especializada con actuaciones de carácter general, educativo, divulgativo, cultural, etc.

Es posible diferenciar las necesidades de los usuarios de una biblioteca universitaria por su área de especialización, ya que las demandas de información son diferentes en cada licenciatura, ni se buscan por igual las publicaciones, ni las bases de datos, ni se demandan los mismos tipos de servicios.

Por esto, para que una biblioteca pueda ofrecer de manera óptima sus servicios, es importante que conozca las necesidades de información de sus usuarios, y así poder satisfacerlas de la mejor manera posible.

Existen varios medios para conocerlas y establecerlas entre los cuales destacan:

⁴ Lancaster, Frederick. W. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios.** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p. 1

1. Inventarios de los requerimientos de los usuarios a través de un cuestionario.
2. Entrevistas a los usuarios.
3. Asistencia a seminarios, coloquios, jornadas, etc. en donde participen los usuarios.
4. Estudios de las solicitudes de información elaboradas por los usuarios.
5. Retroalimentación obtenida a través de las estadísticas de uso de los servicios de información.
6. Estudio de los documentos usados por los usuarios.
7. Observación de los usuarios en su lugar de trabajo.
8. Contactos personales informales con los usuarios, entre otras.

Pero ahora hay que saber a que llamamos o que es una necesidad.

En forma general el Diccionario de la Lengua Española señala que necesidad es "Todo aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir. Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida."⁵

Calva González menciona que: "Una necesidad es una manifestación de reacciones que tiene un individuo por causas básicas o fisiológicas."⁶

Igualmente, este autor dice que al satisfacer una necesidad aparece otra, por ésta razón se puede decir que si una

⁵ Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*, 19^a. Madrid : La Academia, 1992. 6 v. p. 1014

⁶ Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria." p. 26. En: *Biblioteca Universitaria*. México, 6. no. 1 (ene.-mar. 1991)

persona tiene una necesidad y la satisface, después tendrá otra que tratará de cubrir.

Por otra parte información significa:

"Conjunto de datos que constituyen la entrada o el resultado de un proceso informativo.⁷"

Para Ching-Chin, información se define como: "conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formalmente y/o informalmente en cualquier formato."⁸

Así la información es una serie de datos a los que hay que darles una estructura para que se conviertan en conocimiento y puedan ser aplicados, ésta puede estar escrita o ser transmitida oralmente.

Tomando en cuenta a estos autores y para efectos del siguiente trabajo podemos mencionar que:

La necesidad de información son aquellas solicitudes de información que tiene un usuario para poder aclarar alguna dubitación o problemas relacionados con su vida escolar, académica, laboral, investigación, educación, etc., y que es necesario cubrirla en ese instante.

La necesidad de información implica procesos cognoscitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia por lo cual en algunas condiciones no son fáciles de traducir, puesto que ni el usuario sabe lo que quiere, y es en ese

⁷ **Diccionario Enciclopédico Espasa.** Madrid : Espasa - Calpe, 1989. t.7 p. 6033

⁸ Ching-Chih Chen. **Information seeking.** New York : Neal - Shuman, 1987. p.5.

momento cuando el bibliotecólogo tiene que ayudar al usuario para que verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y concisa y de esta manera poderle servir mejor.

Las necesidades de información varían de acuerdo a las particularidades de las personas, de sus intereses, de la información o conocimiento con que cuenten, o de las actividades que realicen.

Para Lancaster⁹, la necesidad de información se puede concretar en dos categorías:

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

Estas dos funciones (entrega de documentos y recuperación de información) son las principales actividades que se desarrollan en las bibliotecas y su interrelación es estrecha.

Se pueden también establecer tres circunstancias en las que los individuos se plantean necesidades de información, esto es, para mantenerse al día, cuando requieren información específica y cuando se les presenta un problema nuevo.

El psicólogo Abraham Maslow¹⁰, propone una teoría a la que llamó "Jerarquía de Necesidades", en ésta menciona que las

necesidades humanas comienzan en orden ascendente desde las inferiores hasta las superiores. *

1. Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas, el mantenimiento de la vida humana; alimento, agua, vestido, habitación, sueño, etc.
2. Necesidades de seguridad: Son las necesidades de sentirse libre de peligros físicos, el temor de perder el trabajo, la propiedad, el alimento, el abrigo o la habitación.
3. Necesidades de afiliación o aceptación: Dado que las personas son seres sociales, que necesitan identificarse o aceptarse y ser aceptados por otros.
4. Necesidades de estima: Una vez que las personas comienzan a satisfacer sus necesidades de pertenencia, tienden a desear estimarse ellos mismos y que otras personas los estimen.
5. Necesidad de autorealización: Es la necesidad superior en su jerarquía, es el deseo de convertirse en lo que cada quien es capaz de convertirse, de maximizar el propio potencial y lograr algo.

En estas jerarquías el individuo busca en primera instancia cubrir las necesidades básicas como son el alimento y el abrigo, después la seguridad, cubrir el aspecto social, la estima y por último la autorealización, es aquí donde entra la necesidad de información, misma que se deriva de una

⁹ Lancaster, Frederick W. - Op. cit. - p.

¹⁰ Maslow, Abraham. **Motivation and personality**. New York : Harper and Row, 1970. p. 38.

necesidad de conocimiento, que al satisfacer la de información también se cubre está otra.

Las necesidades de información pueden presentarse de manera individual o grupal, éstas deben ser cubiertas en el momento en que la solicita el usuario, porque de no ser así, puede que lo que él haya solicitado ya no le sirva, por esto el bibliotecólogo debe ayudarle y tener bien claro que es lo que sus usuarios le demandan y de esta manera poder diseñar o adaptar servicios que realmente cubran sus necesidades de información.

Otro autor, Henry Murray¹¹ identifica 20 necesidades humanas que las agrupa en lo que llamó necesidades psicogenéticas, que se mencionan a continuación:

1. Necesidad de abatimiento o degradación
2. Necesidad de realización
3. Necesidad de afiliación
4. Necesidad de agresión
5. Necesidad de autonomía
6. Necesidad de oposición
7. Necesidad de defensa
8. Necesidad de diferenciación
9. Necesidad de dominación
10. Necesidad de exhibición
11. Necesidad de evitar perjudicar o dañar
12. Necesidad de prevención
13. Necesidad de promoción
14. Necesidad de orden

¹¹ Henry Murray. **Psychology: its principles and meaning**. p. 208. New York : Holt, Rinehart and Wiston, 1976.

15. Necesidad de juego
16. Necesidad de rechazo
17. Necesidad de sensibilidad o percepción
18. Necesidad de sexo
19. Necesidad de ayudar o socorrer
20. Necesidad de entendimiento o comprensión (quí se podría situar la necesidad de información.

Cuando el ser humano satisface una necesidad inmediatamente después le surgen otras del nivel siguiente superior, así hasta llegar al más alto que es el de autorealización. De esta manera las necesidades de información son el resultado de los problemas que se presentan a un individuo en una situación específica.

Por otra parte, se ha establecido que al mismo tiempo que las necesidades de información varían tanto en requerimientos y complejidad, también se recurre a diferentes fuentes de información formales e informales para satisfacer las necesidades planteadas por el usuario, en este sentido cabe señalar que la biblioteca es una fuente formal de información y que los individuos conforman las fuentes informales.

1.3 TIPOS DE USUARIOS

Para poder brindar un mejor servicio es necesario conocer que tipos de usuarios tiene la biblioteca, conocer de manera específica sus necesidades de información, características, formación académica, y el tema de sus investigaciones, para así poderle ofrecer servicios que se adecuen a sus necesidades.

Las necesidades de información cambian en función de las tareas realizadas y el objetivo y alcance de éstas. Así, el primer cometido será identificar los tipos de usuarios del lugar a estudiar ¿quién acude? ¿para qué?, determinar sus preferencias y expectativas, identificar sus hábitos informativos, así como los factores que hacen posible que su necesidad se formule y se transforme en demanda.

El concepto de usuario es demasiado amplio, por lo que existen diversas clasificaciones para estos, pero una de las más completas es la que a continuación presentamos y que da Guinchat.¹²

Clasificación de los usuarios de la información

<i>Grupos principales</i>	<i>Actitud frente a la información</i>	<i>Necesidad principal de información</i>
Escolares/Estudiantes	Aprendizaje	Divulgación
Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal Técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores/Administradores/ Políticos	Decisión	Precisión Actualidad
Profesores/Divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos	Exceso de información/esca sez de información	Múltiple

¹² Guinchat, C. y M. Menou. **Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación**. Madrid : CINDOC, UNESCO, 1990. p. 506.

Para Gómez José el perfil de los usuarios viene determinado por indicadores como son¹³:

a) Personales- educativos

- Características personales (edad, sexo, profesión)
- Educación (nivel de estudios, satisfacción con los estudios)
- Hábito lector y preferencias lectoras
- Uso y relación con los servicios
- Conocimiento y uso de las bibliotecas (actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca)
- Valoración de las necesidades de información y cultura.

b) entorno familiar

- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar
- Características personales de los miembros de la unidad familiar
- Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral)
- Ingresos económicos
- Educación (nivel de estudios alcanzado)
- Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio)
- Hábito lector y preferencias lectoras
- Fomento de la lectura en la unidad familiar.

Otra manera de tipificar a los usuarios por sus necesidades de información es la clasificación que nos proporciona Izquierdo Alonso¹⁴:

¹³ Gómez Hernández, José. **Biblioteconomía general y aplicada**. España : Universidad de Murcia, 1997. p. 54

¹⁴ Izquierdo Alonso, Mónica. *"Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas."* p.122. En: *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*. v.13 no. 26, (jul.- dic. 1997).

Criterios para una clasificación de los usuarios de
información

Características de la situación comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidad intencional y pragmática del contexto comunicativo
Características propias del usuario de información	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de actividad - Contexto cognitivo y contexto afectivo - Competencia comunicativas y discursivas.
Características de la necesidad de información requerida	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de necesidad informativa - Uso al que ésta destinada la información
Características de la información a suministrar	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de especificidad de la información - Naturaleza de la información suministrada - Grado de presentación y elaboración de la información - Tipo de recurso informativo

Hasta el momento se han ofrecido varias clasificaciones generales de los usuarios, para efectos del presente trabajo, en el capítulo 2° referente a La Biblioteca del ITESM - CCM, se dará una clasificación de sus tipos de usuarios basandose en la que ofrece el autor Guinchat.

1.4 SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En su acepción más simple el Diccionario de la Lengua Española se refiere a la palabra satisfacer "Al hecho de dar solución a una duda o a una dificultad. Aquietar y convencerse con una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado.¹⁵"

Esto es la razón, acción o manera con que se satisface y responde a una queja o demanda.

La satisfacción del usuario es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

Más concretamente, podemos decir que la satisfacción del usuario es una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se ofrecen.

Se puede medir la satisfacción del usuario en dos niveles¹⁶:

1. Satisfacción general del usuario, que evalúa los servicios de la biblioteca en su conjunto.
2. Satisfacción del usuario con cada uno de los servicios o componentes de dichos servicios.

Podemos relacionar la satisfacción de usuarios con las cinco leyes de Ranganathan, que son:

¹⁵ Real Academia Española. - Op. cit.- p. 1310

¹⁶ Poll, Roswitha. **Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias.** Madrid : ANABAD. 1998. p. 139.

1. Los libros son para usarse
2. A cada lector, su libro
3. A cada libro, su lector
4. Ahorrar tiempo al lector
5. La biblioteca es un organismo en desarrollo

Se puede decir que la 1ª ley encierra el significado general de la biblioteca como intermediaria entre el usuario y la información que ésta le ofrece; la 2ª implica la accesibilidad que debe tener la información, es decir que la demanda de documentos sea abastecida de tal manera que el usuario satisfaga su necesidad de información; la 3ª implica dar a conocer a sus usuarios los recursos bibliográficos que se tienen; la 4ª esta relacionada con la eficiencia interna de la biblioteca, con la facilidad que se le debe ofrecer al usuario para localizar y tener acceso a la información que necesita, así como tener una buena organización en los servicios; la 5ª nos hace ver a la biblioteca como un ente vivo, dinámico y en continuo movimiento y actualización, que ofrece información a quien acude a él.

El servicio viene del latin *servitium*, y es la acción de servir. El objetivo del servicio es: Satisfacer las expectativas de sus usuarios o clientes.

El usuario de la biblioteca es el único juez de la calidad del servicio y satisfacer sus demandas es fundamental, con ello se determinan el nivel de excelencia del servicio.

Para que el servicio cumpla con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios es parte fundamental los recursos humanos, mismos que deberán tener algunas actitudes generales entre las cuales se encuentran: preocupación por los demás,

responsabilidad, honestidad, calidad, disposición, sensibilidad, capacitación, misión y visión de las bibliotecas y saber trabajar en equipo.

Como afirma Lancaster¹⁷, el grado hasta el cual estas necesidades son satisfechas con prontitud, depende directamente del tamaño y calidad de las colecciones, la infraestructura, la suficiencia de la organización de la colección, la utilidad de los medios (especialmente los catálogos e índices) que proporcionan acceso a las colecciones, y a la aptitud y buena voluntad del personal para explotar estos recursos.

Si el usuario está o no satisfecho con el servicio de la biblioteca, depende en gran parte del tiempo que le tomó (y del esfuerzo que necesita) para obtener un determinado material conocido, uno o más materiales que traten de un tema determinado o la contestación correcta a una pregunta específica.

Por esto la satisfacción o insatisfacción de los usuarios depende en gran parte de la creación, diseño, planeación, organización y adecuación de un sistema de información.

El bibliotecario debe estar siempre pendiente y no olvidar que si un usuario acude a la biblioteca es porque tiene necesidad de servicios que satisfagan su carencia de información.

¹⁷ Lancaster, Frederick W. - Op. cit. - p. 19

Por lo cual es de suma importancia conocer la comunidad demandante, así como difundir adecuadamente los servicios que se les brindan.

1.5 ESTUDIOS DE USUARIOS

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen ellos.

Estudiar los hábitos de información de los usuarios es una labor compleja, ya que son muchas las variables que forman parte del comportamiento de éstos en el momento de buscar o usar los recursos informativos que requieren.

Los primeros estudios de usuarios se sitúan en 1920, en Estados Unidos. Estas primeras investigaciones según Elías Saenz¹⁸, fueron muy elementales, hasta finales de los 50's se dan orientaciones más elaboradas del tema. Sin embargo, es en la mitad de los 60's cuando empieza a tomar cuerpo ésta disciplina y empiezan a surgir un número importante de trabajos sobre los hábitos y necesidades de información de los usuarios.

Pero a los inicios de los 80's es cuando toman gran importancia los estudios de usuarios, gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad aplicados a los sistemas de información científica.

El enfoque de éstos estudios se centra en la evaluación de los servicios de evaluación a través de las valoraciones de

¹⁸ Saenz Casado, Elías. **Manual de estudios de usuarios**, Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. p. 45-87.

los usuarios con el objetivo de instalar una política de mejoramiento de los centros de información, al intentar orientar el servicio de información en función de las necesidades del usuario.

El estudio de usuarios se puede definir, como: "el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos -principalmente los estadísticos- a su consumo de información.¹⁹"

Para Goldhor²⁰, el objetivo general de un estudio de usuarios es suministrar las bases para crear, planear o transformar un servicio, unidad o sistema de información.

Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Pero se pueden agrupar en dos grandes grupos las directas e indirectas.

Fuentes directas: Es cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los mismos usuarios a través de cuestionarios o entrevistas.

Así, las entrevistas y cuestionarios de satisfacción son una técnica para la realización de estudios de usuarios, son un intento por obtener información general acerca de la naturaleza y las consecuencias de la visita del usuario a la biblioteca.

¹⁹ Ibidem p. 31.

Fuentes indirectas: Es cuando aprovechamos datos que la biblioteca elabora como, estadísticas, memorias, anuarios, los datos de los buzones de sugerencias, etc.

Que es la técnica bibliográfica, que comprende el análisis e interpretación de los registros que se consideren relevantes sobre el tema, así como documentos producto del servicio bibliotecario.

Los estudios de usuarios toman vital importancia debido a que los servicios de información adquieren un papel cada vez más activo en la vida de las personas dedicadas al trabajo intelectual, en la actualidad es demasiada la información que se genera día a día, esto hace cada vez más difícil su almacenamiento, organización y diseminación, por medios eficientes que aseguren mejores servicios.

Para poder detectar las necesidades de información de los usuarios, se deben hacer estudios que guíen el establecimiento y/o adaptación de los servicios.

Por esto se debe estudiar sistemáticamente a los usuarios y los resultados que se obtengan deben de ser la base para la implementación y disposición de los servicios.

Además es importante que estos estudios se realicen continuamente, para que nos indiquen las deficiencias así como las eficiencias en los servicios y organización de la biblioteca.

²⁰ Goldhor, Hebert. *Introducción a la investigación científica en bibliotecología*. México : UNAM, c1981.

Los estudios de usuarios tienen varias aplicaciones como son:

1. Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de información.
2. Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo.
3. Evaluar los recursos de los centros de información.
4. Medir la eficacia de los centros de información.
5. Adecuar el espacio.
6. Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores.
7. Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios.

Las etapas del proceso de estudio de los usuarios son:

- Identificar los objetivos del estudio o las hipótesis.
- Analizar que información será necesaria obtener.
- Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de recolección de los datos de campo que requeramos.
- Identificar a la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- Planificar la recolección de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Obtener la información.

- Analizar los resultados para realizar las conclusiones.
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

Los estudios de usuarios hacen ya previsible algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios.

La comunicación directa con los usuarios es muy importante ya que debe haber instrumentos que hagan frecuente y natural el que los usuarios realicen observaciones sobre los servicios. Una buena opción son los buzones de sugerencias; un medio de comunicación preferente es el de la formación a usuarios que debe abarcar:

- Visitas de orientación inicial a la biblioteca para los alumnos de nuevo ingreso, que se les indiquen los servicios, materiales y áreas con los que cuenta la biblioteca.
- Es muy importante que conozcan el reglamento de la biblioteca.
- Explicaciones sobre instrumentos básicos, como el uso de catálogos, tanto impresos con automatizados.
- Introducción al acceso y uso de las obras de consulta y a las publicaciones periódicas.
- Uso de las bases de datos.
- Uso de Internet como recurso de información.

1.6 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO

Desde hace varios años los administradores y personal de las bibliotecas han hecho algún tipo de estudio a sus

bibliotecas, por medio del cual examinan críticamente a ésta y a los servicios que ofrece, en sí es un análisis minucioso, objetivo y especializado de las condiciones actuales de la misma y por lo general los más usuales son acerca del catálogo, servicios, colecciones, procesos técnicos y satisfacción de usuarios.

Como ya se había mencionado anteriormente, el principal objetivo de una biblioteca es el servicio que ofrece, por esto, todo estudio debe incluir al usuario en su evaluación.

Los estudios pueden ser de varios tipos según su alcance serán masivos, es decir, que cubre muchos aspectos y muchas instituciones; generales cuando es un estudio intensivo de una sola institución, y especial, en el que se estudia uno o más aspectos de una biblioteca individual, un estudio del área de circulación podría ser un ejemplo.

Dentro de las categorías mencionadas todavía se pueden dividir en descriptivos, cuando se limitan a presentar los datos en forma estadística o narrativa, y analíticos, cuando se ahonda en los datos y se utilizan para identificar normas de conducta o para encontrar relaciones de causa y efecto.

La evaluación de los servicios bibliotecarios es una de las actividades más relevantes que se realizan dentro de la planeación bibliotecaria, ya que nos determina el nivel de satisfacción de los usuarios y la efectividad de los servicios que proporciona la biblioteca.

Cada servicio puede evaluarse con diferentes métodos de investigación social; una forma de hacerlo es por medio de los estudios a usuarios.

Otro de los aspectos a considerar dentro de la evaluación son los relacionados con las estadísticas de los servicios, para lo cual se toman en cuenta²¹:

1. El número y tipo:

- Préstamos realizados (diario, mensual, anual, a sala, a domicilio, interbibliotecario
- Libros localizados y no localizados
- Libros reservados
- Adeudos
- Búsquedas realizadas, etc.

2. Afluencia de usuarios internos y externos:

- Estudiantes
- Profesores
- Investigadores

3. Servicios de mayor y menor demanda

Con estos datos se puede determinar el alcance o el logro de objetivos generales de la planeación de la organización de la biblioteca.

En el siguiente capítulo se hablará del marco de referencia de la investigación, es decir, los antecedentes del Instituto, la organización y servicios de la Biblioteca y de la Hemeroteca.

²¹ Verdugo Sánchez, José A. **Guía de servicios de la biblioteca universitaria**. México : Secretaria de Educación Pública, 1994. p. 91.

Capítulo 2

La Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México

2.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO

El 14 de julio de 1943, en la Ciudad de Monterrey, N.L., el Ingeniero Civil Eugenio Garza Sada junto con un grupo de empresarios, constituyeron una Asociación Civil, denominada "Enseñanza y Investigación Superior", con el propósito de operar una institución particular de enseñanza del más alto nivel académico, con esta idea nació el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), con 300 alumnos y 14 profesores en su principio¹.

El ITESM ha sido patrocinado moral y económicamente en su ejercicio por muchas personas e instituciones del país, representa a nivel nacional, una aportación del sector privado al desarrollo educativo de México.

El Instituto desde 1943 tenía reconocimiento de validez oficial por la SEP, para los estudios impartidos por el ITESM, el cual fue asentado como decreto en 1952, por el Presidente Lic. Miguel Alemán Valdés.

Dos años antes ya formaba parte de la Southern Association of Colleges and Schools (SACS), ocho años después ingresó a la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior de la República Mexicana (ANUIES), y en los noventa se convirtió en miembro de la Federación de

Instituciones mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

En 1972 se firma un convenio para establecer y operar una escuela de posgrado entre el Tecnológico y la Asociación Civil de Educación Superior de México, (ESMAC).

Así en 1973 se establece el Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México, con el nombre de "Escuela de Graduados en Administración" (EGA).

La EGA comenzó a desarrollarse en un edificio ubicado en la calle de Dr. Lucio núm. 102 en la colonia Doctores, después en el año de 1977 cambia de sede a la calle de Fray Servando Teresa de Mier núm. 99.

Con el tiempo la EGA pasaría a ser una Unidad del Sistema ITESM, y en 1985, se convierte en el Campus Ciudad de México.

En 1983 el Campus Ciudad de México ingresó al comité de desarrollo e investigación tecnológica de la Canacintra; también al comité educativo de la Cámara Americana de Comercio; además se firman convenios con universidades de Estados Unidos y de Francia para proyectos de intercambio y colaboración.

La operación del Campus Ciudad de México, ubicado en Tlalpan, es muy reciente; sus labores comenzaron en agosto de 1990 con 1,327 alumnos entre profesional y preparatoria.

¹ Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. **Principios, misión, organización y estatus general del Sistema ITESM.** México : El Instituto, 1994. p 8.

Las instalaciones de Tlalpan están al sur de la ciudad, sobre Anillo Periférico. Además de las aulas tradicionales, cuenta con centro de cálculo, compuaulas, salas audiovisuales, laboratorios, cafeterías, gimnasio, canchas de fútbol, de tenis, de basquetbol, una planta de tratamiento de agua, y por supuesto con una biblioteca.

Un hecho muy importante en el año de 1997, fue la incorporación del programa de graduados en Administración ofrecido en la EGA, a la división de Administración y Ciencias Sociales en las instalaciones de Tlalpan.

El Campus Ciudad de México es el único en el Sistema ITESM que ofrece programas desde preparatoria hasta doctorado.

Cuenta con 3 programas académicos para Preparatoria, con 13 Licenciaturas, 5 Maestrías Presenciales, 8 Maestrías por Universidad Virtual, 2 doctorados y 30 Diplomados.

El Esquema Organizacional del Campus es el siguiente²:

Dirección General

Divisiones Académicas:

 División de Preparatoria

 División de Ingeniería y Arquitectura

 División Administrativa y Ciencias Sociales

 División de Humanidades

Dirección de Desarrollo Académico

Dirección de Apoyo al Desarrollo

Centro de Desarrollo Empresarial y Ejecutivo

²Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. **El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México: 1973 - 1998.** México: El Instituto, 1998 p.7.

Dirección de Efectividad Institucional
Dirección de Asuntos Estudiantiles
Dirección de Informática
Dirección de Comunicación y Desarrollo
Dirección de Servicios Escolares
Dirección de Servicios Administrativos
Dirección de Planta Física

2.2 BIBLIOTECA

En un principio (1991) la biblioteca estaba ubicada en salón después se mudó al 1º nivel del edificio de Oficinas I, este cambio fue muy importante, ya que creció tanto en tamaño físico, como en la cantidad de volúmenes que tenía, además de que empezó a brindar un mejor servicio a sus usuarios.

El edificio que actualmente alberga a la biblioteca fue inaugurado oficialmente en octubre de 1993, mismo día que empezó a dar servicio³.

La arquitectura y diseño del edificio son de tipo renacentista, con una dimensión de 6,046 metros cuadrados. Cuenta con tres niveles, distribuidos de la siguiente manera:

En la planta baja se encuentran la Dirección de Informática, un módulo de información de Biblioteca y el Centro Electrónico de Cálculo (CEC), con más de trescientas unidades de cómputo a la disposición de los alumnos.

³ ibidem. p. 88.

Subiendo las escaleras está el Mezzanine, ahí se encuentran los equipos centrales de la red del Campus, así como el Centro de Medios.

En el 1° nivel están la Dirección de la Biblioteca y las Oficinas de las diferentes Coordinaciones que integran a la misma.

También se encuentran 17 catálogos en línea, el área de fotocopiado, el área de reserva y circulación, la colección de consulta con su módulo de referencia, una sala de video para aproximadamente 35 personas, la colección de negocios y alta dirección y la sala de estudio con 62 mesas algunas con nodos para conectarse a la red, dando un total de capacidad para 434 usuarios sentados.

En el 2° nivel se encuentran la colección general, un módulo de información en el que se hacen apartados de libros así como apoyar a los usuarios en su búsqueda de información, 10 catálogos en línea, una sala para estudio individual con 320 bimódulos, es decir, 640 lugares disponibles, la Hemeroteca y Videoteca cuentan con 72 lugares, 5 cabinas para ver videos, con capacidad para un máximo de 4 personas y una sala de lectura de diarios.

En el 3° nivel está el Centro Electrónico de Información, el cual es parte del Megaproyecto de la Biblioteca Digital en común con todo el sistema, el Centro cuenta con 70 computadoras para uso de los usuarios, en este nivel también hay 12 cubículos para estudio en grupo, dos salas de Maestría, la Sala de Consejo, la oficina de Bancomex y la

sala de estudio con 100 mesas con nodos para conectarse a la red, en total en esta sala hay 700 lugares de estudio.

2.3 OBJETIVOS Y MISIÓN

Los objetivos generales de la biblioteca son:

- Seleccionar material
- Adquirir material
- Organizar el material
- Difundir el material y los servicios

Los objetivos particulares de la biblioteca son los siguientes:

- Detectar oportunamente las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo al estado del arte de cada disciplina.
- Garantizar el fácil acceso a la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formato no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etc.) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones.
- Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la Biblioteca.
- Contribuir con el material de los programas académicos, de investigación y de extensión que indican en la obtención y difusión del conocimiento.

- Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.
- Promover el uso efectivo y constante de la Biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación.

La misión de la Biblioteca es⁴:

Satisfacer las necesidades de información de la comunidad del Campus Ciudad de México promoviendo la lectura, la actualización constante y la incorporación de tecnologías de vanguardia para la formación de personas internacionalmente competitivas en su especialidad.

2.4 ORGANIZACIÓN

La Biblioteca se encuentra organizada jerárquicamente de la siguiente forma:

En primer lugar está la Dirección de Informática, después la Dirección de Biblioteca y seis Coordinaciones que a su vez manejan diversas áreas.

La Coordinación de Desarrollo de Colecciones, tiene la tarea de seleccionar y adquirir el material bibliográfico, hemerográfico y audiovisual que conforma el acervo de la Biblioteca, así como de hacerles el proceso menor a los mismos.

La integran el Coordinador y 4 personas a su cargo.

⁴ León Nava, Martha. **Manual de Biblioteca**. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 1998 p. 2.

La Coordinación de Procesos Técnicos, se encarga de elaborar la catalogación y clasificación así como de asignar encabezamientos de materia a todo el material bibliográfico que adquiere la Biblioteca. Esta coordinación está integrada por el Coordinador y 6 personas bajo su responsabilidad.

La Coordinación de Difusión tiene la encomienda de difundir los servicios, hacer muestras de libros con diferentes proveedores dentro de Biblioteca, impartir inducciones tanto a los alumnos de primer ingreso como a los grupos que lo soliciten, proyectar una película a la semana dentro de la sala de video, coordinar diferentes talleres que se imparten y hacer difusión fuera de la biblioteca con profesores y personal administrativo.

La integran la Coordinadora y 4 becarios.

La Coordinación de Atención a Usuarios, tiene el cometido de coordinar las áreas de Reserva y Circulación, Módulos de Atención, Consulta, Estantería, la Colección de Negocios y Alta Dirección, Hemeroteca y Videoteca.

Se compone de 2 Coordinadores y 27 personas a su cargo.

La Coordinación del Centro Electrónico de Información, es la responsable de organizar las diferentes actividades que se llevan a cabo en esa área, como son: la búsqueda de información en bases de datos ya sea en línea o en disco compacto, búsquedas en Internet, digitalización de documentos y el servicio de biblioteca digital.

Está compuesta por el Coordinador y 5 personas a su cargo.

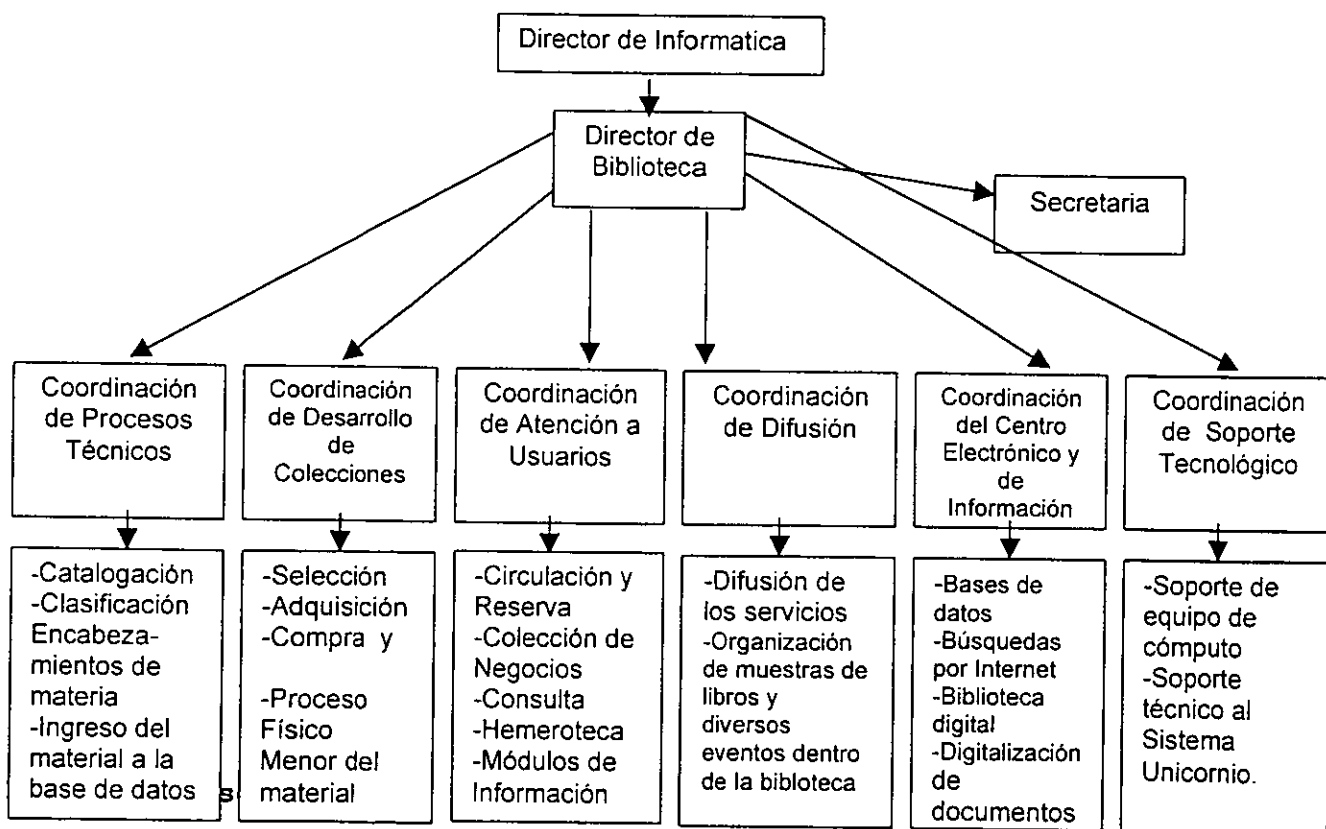
La Coordinación de Soporte Técnico, se hace cargo de la parte técnica del catálogo, la base de datos de alumnos y material

bibliográfico, hemerográfico y videográfico existen te en la biblioteca, así como dar soporte técnicos a las computadoras que se tienen.

Esta se compone de una Cordinadora y 2 Ingenieros en Sistemas.

La biblioteca se encuentra organizada jerárquicamente de la siguiente manera:

a) Organigrama de la biblioteca



El horario de servicio de la biblioteca es el siguiente:

Hay cuatro horarios en la Biblioteca y dependen de las actividades académicas de los programas de profesional, preparatoria y maestría.

Horario de servicio normal

Lunes a viernes de 6:30 a 22:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 17:00 hrs.

Horario de exámenes parciales

Lunes a viernes de 6:30 a 24:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 20:00 hrs.

Horario de exámenes finales

Lunes a viernes de 6:30 a 24:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 20:00 hrs.

Domingo de 10:00 a 18:00 hrs.

Servicio ininterrumpido

Se ofrece una semana antes de que inicien los exámenes finales de preparatoria y profesional.

Lunes de 6:30 a Domingo a las 18:00 hrs.

2.5 FUNCIONES

- Conservar, difundir y transmitir el conocimiento.
- Apoyar a los usuarios en su desarrollo individual como persona y ciudadano.
- Apoyar a los programas de docencia e investigación de la Institución en la que está inmersa.
- Brindar a sus usuarios atención preferente y exclusiva.
- Difundir la cultura entre sus usuarios.
- Ayudar en todo lo que sea posible a todos sus usuarios en su búsqueda de información.

2.6 PERSONAL

La biblioteca cuenta con personal profesional, técnico y de apoyo, en total hay 51 personas laborando todos con un objetivo en común: Servir lo mejor posible a la comunidad a la que se debe.

Existe 1 Maestra en Bibliotecología, 1 Licenciada en Bibliotecología, 2 personas estudiando la maestría y 17 pasantes de la licenciatura de Bibliotecología, así como 6 estudiantes de la misma.

Además hay un Ingeniero en Computación y Electrónica, dos Ingenieros en Sistemas, una Licenciada en Ciencias de la Comunicación, así como estudiantes y pasantes de carreras como Administración, Contabilidad, Periodismo, Pedagogía y Estudios Latinoamericanos, también se tienen personal con un nivel de preparatoria y una secretaria.

2.7 TIPOS DE USUARIOS

La biblioteca cuenta con diferentes tipos de usuarios, que van desde los alumnos de Preparatoria, pasando por los de Profesional, los de Maestría, hasta Profesores y Personal Administrativo, contabilizados de la siguiente manera, (semestre agosto-diciembre 2000):

Inscritos en Preparatoria hay un total de 2801 alumnos.

Inscritos en Profesional hay un total de 6182 alumnos.

Inscritos en Maestría semestral hay un total de 101 alumnos.

Inscritos en Maestría trimestral hay un total de 704 alumnos.

Personal Administrativo y de Servicios hay en total 1025 personas, Profesores 278 en total.

2.8 SERVICIOS:

Los servicios que se ofrecen son muy variados y van desde los más básicos hasta los más sofisticados gracias a las nuevas tecnologías.

2.8.1 SERVICIO DE PRÉSTAMO

Los servicios con los que cuenta la biblioteca son los siguientes:

1. PRÉSTAMOS

Existen cuatro tipos de préstamos, según la colección a la que pertenezca el material.

- a) En sala
- b) A domicilio
- c) De libros de reserva
- d) Nocturno de libros de reserva

2. SERVICIO DE CONSULTA

- a) Préstamo interbibliotecario
- b) Talleres de 50 minutos en consulta
- c) Búsqueda especializada

3. COLECCIÓN DE NEGOCIOS Y ALTA DIRECCIÓN

- a) Préstamos de libros
- b) Préstamos de publicaciones periódicas

c) Búsqueda especializada

4. CENTRO ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN

- a) Búsquedas en Bases de Datos
- b) Servicio de Digitalización de Documentos
- c) Servicio de Biblioteca Digital del Campus
- d) Servicio de Biblioteca Digital del Sistema
- e) Talleres de 50 minutos en el CEI

5. HEMEROTECA

Dada la importancia de ésta área para el trabajo de investigación que se está realizando, sus servicios serán explicados ampliamente en el siguiente inciso.

6. CATÁLOGO EN LÍNEA

7. SALAS DE ESTUDIO EN GRUPO

8. SALA DE LECTURA DE DIARIOS

9. SALA DE PROYECCIONES

10. APARTADO DE LIBROS

11. MÓDULOS DE INFORMACIÓN GENERAL

12. RENOVACIÓN DE LIBROS VÍA WEB

13. APARTADO DE LIBROS VÍA WEB

14. REVISIÓN DEL ESTADO DEL USUARIO VÍA WEB

15. SERVICIO DE FOTOCOPIADO

2.9 HEMEROTECA

En este apartado profundizaremos un poco más en cuanto a la organización y servicios que se ofrecen en la Hemeroteca, puesto que el presente estudio de satisfacción de usuarios se llevará a cabo en dicha área.

2.9.1. OBJETIVOS

El objetivo principal de la Hemeroteca es satisfacer las necesidades de información actuales de sus usuarios de manera oportuna y eficaz, así como garantizar el fácil acceso a las colecciones de revistas, periódicos y videos.

2.9.2 UBICACIÓN

La Hemeroteca se encuentra ubicada en el 2° piso del edificio de biblioteca, tiene una sala de lectura informal, con los periódicos del día y las revistas del mes, con capacidad para 10 personas, además cuenta con 12 mesas de estudio y trabajo con capacidad hasta para 8 personas cada una.

Existen cinco cabinas equipadas para ver los videos de la colección con capacidad para 4 personas cada una.

2.9.3 LAS COLECCIONES Y SU ORGANIZACIÓN

la Hemeroteca tiene las siguientes colecciones:

- Publicaciones periódicas (revistas)
- Periódicos
- Archivo vertical
- Boletines
- Publicaciones oficiales
- Videos

Cada una esta conformada de la siguiente forma:

- *Publicaciones periódicas (revistas)*

La biblioteca cuenta con 520 suscripciones a publicaciones periódicas nacionales y extranjeras de carácter general, especializadas, científico, humanístico, técnico y de divulgación, la colección cuenta en total con 3,774 volúmenes.

Las revistas se adquieren principalmente por compra, existen algunas donaciones y en muy pocos casos el material se adquiere mediante el canje con alguna institución.

Todas las revistas se llevan registrados en un Kardex de uso interno del personal y de los usuarios que requieran utilizarlo.

Cabe señalar que las revistas no están clasificadas y tienen una catalogación de 1° nivel dentro del catálogo público en línea.

Todo el proceso menor como es el sellado, alarmado y etiquetado se lleva a cabo dentro de la misma Hemeroteca.

Las revistas se encuentran en estantería abierta, esto es que el alumno puede tomarlas sin la intervención del bibliotecario.

Dentro de la estantería se localizan ordenadas alfabéticamente de acuerdo al título de la revista y dentro de éste cronológicamente el año, volumen y número.

Además se cuenta con un un catálogo impreso en donde se enlistan todas las publicaciones vigentes y canceladas de la colección.

Dicho catálogo esta ordenado por tema para una mejor recuperación de la información deseada.

▪ *Periódicos*

La Hemeroteca cuenta con 14 suscripciones a periódicos, donde se encuentran los principales del país y algunos extranjeros, todos se obtienen por medio de suscripcion con varios proveedores.

Las suscripciones con las que se cuenta, son:

Reforma, El Universal, Ovaciones, La Jornada, El País, El Financiero, Le Monde, El Diario Oficial, El Excelsior, Times, El Economista, New York Times, The News, Uno más uno, Wall Street Journal.

Se tienen desde 3 hasta 6 suscripciones de cada periódico, esto según el uso que los usuarios les dan a los diferentes títulos.

Estas publicaciones se llevan registradas en el kardex de uso abierto a los usuarios, además de estar ingresadas al catálogo público en línea, con una catalogación de 1° nivel.

El proceso menor que se les hace es el sellado de cada sección de los diferentes periódicos y se le realiza directamente en la Hemeroteca.

Están organizados alfabéticamente en estantería cerrada, mediante bloques de 15 días, para su mejor manejo, para hacer uso de ellos se necesita solicitarlos al bibliotecario.

Algunos periódicos se guardan por tres meses, otros por cuatro y otros hasta por cinco meses, esto dependiendo la demanda de los mismos, así por ejemplo éstos últimos son:

La Jornada, El Universal, Reforma y El Financiero, y después de este tiempo se descartan y se llevan al área de reciclado del Instituto.

- Archivo vertical

Esta colección complementa a las otras, el archivo esta conformado por documentos como son recortes de periódicos, de revistas canceladas o duplicadas, trípticos, hojas sueltas, volantes, etc. que por su propia naturaleza no pueden formar parte de la estantería, por lo que se encuentra organizado en un archivero, la información se tiene dividida en folders por temas generales y dentro de cada folder dividido con sobres por temas específicos.

El archivo vertical tiene un aproximado de 50 temas generales diferentes, como ya se mencionó, subdivididos a su vez por otros más específicos y de gran utilidad para el usuario.

- Boletines

Existen alrededor de 20 títulos de boletines, están incorporados a la colección de revistas, se encuentran ordenados igual que éstas, e igualmente están ingresados al catálogo en línea con una catalogación de 1° nivel.

- *Publicaciones Oficiales*

Una de las publicaciones oficiales que se tiene es la del INEGI, ésta también se encuentra en una estantería abierta, en un estante separado de las otras publicaciones.

Algunos títulos se adquieren por compra y otros por donación.

Se cuenta con 17 títulos del INEGI, entre los más utilizados están los Indicadores de Comercio, Indicadores del Sector Manufacturero, Indicadores de empleo y desempleo, Balanza de Comercio, el PIB (Producto Interno Bruto) y el CIOR (Cuaderno de Información Oportuna).

La colección se encuentra ordenada alfabéticamente por título y dentro de cada uno cronológicamente.

La mayoría de los títulos de éstas publicaciones se tienen desde 1996 a la fecha.

Otra publicación oficial que se tiene es el Diario Oficial de la Federación, este se adquiere por compra.

Esta publicación se va descartando cada seis meses por cuestión de espacio físico. Se encuentra en estantería abierta, ordenado cronológicamente.

- *Videos*

La colección de videos está inmersa en el área de Hemeroteca, tiene una existencia de aproximadamente 2,000 videos, su mayoría está en formato VHS, se tienen videos con temas para apoyo a la academia, además se cuenta con algunas colecciones

muy especializadas dentro del área de administración, recursos humanos y comunicación, también los hay de interés general y comerciales.

Su adquisición es mediante la compra y una que otra donación que hacen los profesores y algunas Instituciones privadas.

Todos están ingresados en el catálogo en línea, catalogados conforme a las Reglas de Catalogación Angloamericanas 2° edición, en un 2° nivel de catalogación, un 80% de la colección cuenta con un pequeño resumen en su registro del catálogo.

Los videos se encuentran organizados mediante la Clasificación de la Library of Congress.

El único proceso menor que se lleva a cabo en la Hemeroteca es el pegado de la papeleta para el registro manual de los préstamos.

Esta colección para mejor manejo y control se encuentra en estantería cerrada, como ya se mencionó, ordenada mediante la clasificación LC.

2.9.4 PERSONAL

La Hemeroteca es una de las áreas claves de la biblioteca, por sus tipos de colecciones y diversos servicios, así que es muy importante contar con personal bien capacitado para poder ofrecer de manera eficiente y eficaz los servicios que se proporcionan y sacarles el mejor provecho a sus colecciones.

Esta área pertenece a la Coordinación de Atención a Usuarios, los encargados directamente son dos coordinadores de departamento, uno egresado de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y otro egresado de la carrera de Bibliotecología de la UNAM, ellos se encargan de la planeación y dirección de las actividades a realizar, así como de administrar los recursos humanos y materiales.

El personal que labora directamente en el área consta de 4 personas divididas de la siguiente forma:

Por la mañana, una que en la actualidad cursa el 8° semestre de la Licenciatura en Bibliotecología y otra persona de apoyo que estudia el 5° semestre de Pedagogía.

Por la tarde se encuentra una persona en el 1° año de la Maestría en Bibliotecología y otra persona de apoyo Pasante de la Licenciatura en Bibliotecología.

Todas encargadas de realizar las diferentes actividades que se llevan a cabo en la Hemeroteca, como son:

- Orientación y apoyo a usuarios
- Realización de los diferentes tipos de préstamos
- Actualización de los catálogos impresos
- Registrar las publicaciones en el kardex
- Realizar el Proceso menor a los diversos materiales
- Fotocopiado de los índices de las revistas
- Mantener ordenada la colección
- Intercalado de videos
- Intercalado de publicaciones seriadas
- Reacomodo de las colecciones

- Inventarios
- Actualización del archivo vertical
- Seleccionar el periódico para descarte
- Mantenimiento preventivo de las fotocopiadoras

2.9.5 USUARIOS

La Hemeroteca ofrece sus servicios y colecciones a toda la comunidad del Instituto. Cuenta con usuarios desde el nivel de preparatoria hasta maestría, incluyendo a profesores y personal administrativo y de servicios.

Los usuarios asisten a la hemeroteca por diversas razones que van desde las más elementales como son, realizar trabajos escolares, para lo que solicitan se les de una orientación básica sobre en que revistas pueden encontrar artículos de temas generales, también solicitan periódicos simplemente para mantenerse al tanto del diario acontecer, o piden en préstamo películas comerciales con el simple fin de esparcimiento.

Otros usuarios realizan búsquedas en revistas especializadas en su área, solicitan periódicos para la búsqueda de alguna noticia en particular para alguna investigación a realizar, y se llevan videos de colecciones especiales como puede ser la de MEL (colección de videos enfocada al área de administración).

Como se puede observar la Hemeroteca puede satisfacer desde las necesidades más triviales de los usuarios hasta ayudarles a localizar información especializada en su área del conocimiento.

De acuerdo con el autor Guinchat podemos clasificar a los usuarios de la Biblioteca del ITESM-CCM de la siguiente manera:

Grupos principales	Actitud frente a la información	Necesidad principal de información
Estudiantes de Preparatoria	Aprendizaje	Divulgación
Estudiantes de Licenciatura	Aprendizaje	Divulgación
Estudiantes de Maestría	Aprendizaje	Divulgación
Profesores	Divulgación Reafirmación del aprendizaje	Sintetizada Actualidad
Investigadores	Creación Reafirmación del aprendizaje	Exhaustividad Actualidad
Trabajadores	Recreación Aprendizaje	Múltiple

2.9.6 SERVICIOS

La Hemeroteca cuenta con los siguientes servicios:

a) Préstamo de revistas

Estas revistas se encuentra en estantería abierta, ordenadas alfabéticamente, su préstamo formal es únicamente dentro de la sala, esto es sin límite de tiempo ni de números de ejemplares que se puedan tener en las mesas, al término de su

uso se deben colocar en la mesa de recolección para su inmediata intercalación.

En algunas ocasiones se permite a los usuarios que saquen del área las revistas, los casos más usuales son:

- Si las fotocopiadores no sirven
- Si algún profesor las requiere para impartir su clase
- Si algún alumno las solicita para scannaer alguna imagen
- Si el personal las necesita llevar a su lugar de trabajo con un fin específico

Estos son los casos más comunes en que si se concede el préstamo externo de revistas, las políticas a seguir son:

1. Plantearle al bibliotecario el motivo de la solicitud.
2. Llenar una papeleta con los datos de la(s) revista(s) requerida(s).
3. Dejar su credencial del ITESM vigente depositada en la hemeroteca.

El préstamo procede siempre y cuando no sea una revista que este demasiado solicitada y que el usuario no tenga muchas pendientes, el tiempo de préstamo va desde una hasta tres horas.

En lo que se refiere al préstamo a domicilio queda totalmente prohibido.

b) Préstamo de periódicos

Los periódicos se encuentran organizados en estantería cerrada, sus políticas de préstamo son:

1. Los periódicos se consultan sólo dentro de la Hemeroteca, no hay préstamos fuera del área ni mucho menos a domicilio.
2. Para hacer uso de ellos es necesario solicitarlos al bibliotecario.
3. Para obtenerlos en préstamo interno es necesario dejar depositada en la Hemeroteca la credencial vigente que lo acredite como miembro del Instituto.
4. Sólo se prestan como máximo cinco ejemplares a la vez por persona.

c) Préstamo de videos

Los videos se tienen separados en tres colecciones, la primera es la colección general de videos, estos se pueden Se pueden consultar en las cabinas de videoteca o llevarlos a domicilio, con las siguientes políticas:

1. Mostrar la credencial vigente que acredite al usuario como miembro del Instituto.
2. Los videos de interés general pueden prestarse a domicilio.

3. Cada usuario podrá obtener en préstamo un máximo de 3 videos por 2 días naturales.
4. Los videos deberán entregarse rebobinados.
5. No hay apartado de videos excepto para profesores.
6. No hay renovación de videos.
7. El retraso en la devolución causará una multa de \$5.00 por día.

Cabe señalar que todos los prestamos de videos se realizan de manera automatizada mediante la base de datos que contiene todos los registros del material existente en la Biblioteca, este sistema es Unicornio.

La segunda colección es la de los videos MEL, estos videos son especializados en temas de Administración y Recursos Humanos, por ser videos de contenido académico tienen préstamo externo sólo para profesores, los alumnos los pueden ver en las cabinas de videoteca.

Y por último están los videos que se encuentran en reserva, éstos son videos de la misma colección general que los profesores apartan para que su grupo los revise en cabinas de video, por la misma demanda que tienen no salen en préstamo externo, su permanencia en el área de reserva varia según el profesor lo solicite y puede ser desde dos días hasta todo el semestre.

d) Cabinas de video

Junto a la Hemeroteca existen 5 cabinas de video con capacidad hasta para cuatro personas, con el equipo necesario, esto es televisión y videocasetera, para que los usuarios puedan ver los videos que no tienen préstamo externo.

Para solicitarlas solo es necesario apuntarse en la lista de apartados de cabinas y dejar depositada la credencial del ITESM en la Hemeroteca.

En el 1° piso de la biblioteca existe también un sala de proyecciones con una capacidad para 30 personas, esta sala se utiliza cuando los grupos de alumnos son grandes y no caben en las cabinas de Hemeroteca o cuando un profesor la solicita para presentar algún video académico a sus alumnos.

e) Autoservicio de Fotocopiado

Como ya se mencionó el material impreso no sale del área, por lo que se tienen dentro de ésta dos fotocopadoras de autoservicio, estas fotocopadoras no pertenecen a la Hemeroteca, son una concesión de la Empresa Ricoh Mexicana, por lo que su mantenimiento esta a cargo de los técnicos de la misma, el personal del área de Hemeroteca, realiza diariamente un chequeo preventivo, con la finalidad de asegurarse que esten funcionando optimamente y no causarles inconvenientes a los usuarios.

f) Talleres de 50 minutos de Hemeroteca

La Hemeroteca ofrece un taller básico para todos los usuarios que deseen tomarlo, con el fin de que conozcan los servicios a los que tienen acceso, además de aprender a manejar óptimamente la información que contienen las colecciones. Estos talleres se ofrecen durante todo el semestre en diferentes horarios, para poder cursarlos solo es necesario solicitarlos con el bibliotecario del área.

2.9.7 HERRAMIENTAS PARA LA BÚSQUEDA DE MATERIAL EN EL ÁREA DE HEMEROTECA

a) Catálogos en línea

Dentro de la Hemeroteca existen dos catálogos en línea, en donde se puede hacer la búsqueda tanto de los periódicos, revistas, boletines, publicaciones oficiales y videos, lo único que no se encuentra registrado son los documentos del archivo vertical.

Las búsquedas pueden realizarse ya sea por título, tema o por tipo de material.

b) Catálogos impresos y kardex

Se cuenta con dos catálogos de revistas impresos, uno ordenado alfabéticamente por título y otro por tema.

Los catálogos contienen respectivamente la siguiente información:

TITULO / TEMA / AÑOS / FRECUENCIA / EDITOR / ESTATUS

TEMA / TITULO/ AÑOS / FRECUENCIA / EDITOR / ESTATUS

Así mismo hay dos catálogos impresos con los títulos de los videos ordenados, uno alfabéticamente y otro por tema, incluyendo la siguiente información:

TITULO / TEMA / COLECCIÓN / CLASIFICACIÓN / DURACIÓN / AÑO / IDIOMA

TEMA / TITULO / COLECCIÓN / CLASIFICACIÓN / DURACIÓN / AÑO / IDIOMA

Además existe un kardex en el que se registran todos los números de las publicaciones que van llegando, disponible para el público en general.

c) Fotocopias de índices de las revistas

Para mayor facilidad de búsqueda, se cuenta con 319 carpetas con fotocopias de los índices de las revistas existentes.

Cada que ingresa un nuevo número o fascículo a la colección, ya sea de manera quincenal, mensual, anual, etc. según sea la periodicidad de la revista, se fotocopia la tabla de contenido, de cada una, esto con el fin de que el usuario haga su búsqueda de información basandose en los índices y así no tener que buscar directamente en cada revista, una vez encontrado el artículo de su interés, entonces ya pueda dirigirse a la estantería y tomar exactamente al número de la revista deseada.

2.9.8 HORARIO

Para apoyo de los usuarios el área de Hemeroteca proporciona sus servicios en los siguientes horarios:

- En tiempo normal

De lunes a viernes de 6:30 a 22:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 17:00 hrs.

- En exámenes parciales

De lunes a viernes de 6:30 a 24:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 20:00 hrs.

Domingos de 10:00 a 18:00 hrs.

- En exámenes finales

Además de mantener el horario de exámenes parciales cuenta con una semana de 24 hrs. Ininterrumpidas.

En el capítulo 3 se mencionarán los objetivos del trabajo y se analizarán e interpretarán los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Capítulo 3

Estudio de la satisfacción de los usuarios de la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey - Campus Ciudad de México

El área de Hemeroteca, tiene una gran variedad de servicios, mismos que son de mucha importancia para los usuarios de la Hemeroteca, entre sus publicaciones cuenta con una colección de revistas de aproximadamente 520 títulos; además de tener 16 suscripciones a periódicos tanto nacionales como internacionales, la videoteca que se encuentra alojada en ésta área tiene 2,000 títulos diferentes de videos.

3.1 OBJETIVOS

Por la importancia que tiene la Biblioteca del ITESM-CCM y los servicios que se ofrecen en la Hemeroteca de ésta misma, para la comunidad del Instituto y para algunas Instituciones de Nivel Superior, se pensó en la necesidad de elaborar el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo general es el determinar la satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios que se proporcionan en el área de Hemeroteca de la Biblioteca del ITESM-CCM.

Del anterior se desprenden los siguientes objetivos particulares:

- a) Conocer si las diferentes colecciones existentes en la Hemeroteca satisfacen las necesidades de información de los usuarios.
- b) Percibir si realmente los usuarios quedan satisfechos con el servicio de préstamo de revistas, periódicos y videos.

- c) Saber que tipo de usuario es el que utiliza más los servicios de la Hemeroteca.
- d) Averiguar que instrumento de búsqueda es el más eficaz para la localización de los diferentes materiales existentes en el área.
- e) Identificar que colección es la más utilizada por los usuarios.
- f) Determinar si los bibliotecarios del área realmente cumplen con su función de ayudar y orientar al usuario satisfactoriamente.

3.2 MATERIALES Y METODO

Para la realización del estudio, se optó por utilizar una herramienta apropiada para determinar la satisfacción de los usuarios, reconociendo así que la mejor opción es la evaluación, arma básica en la administración, ya que, evaluar el desempeño del personal y los servicios que se ofrecen es de vital importancia además de que es la manera más eficiente de poder tener servicios de calidad.

El proceso de evaluación se desempeña con el fin de determinar y lograr los objetivos del sistema a administrar.

En la constante búsqueda del buen servicio la opinión del cliente es fundamental, ya que nos permite evaluarlo y mejorarlo en base a sus necesidades.

Cada vez es más pertinente aplicar criterios de rentabilidad a los servicios, por ello, es importante que periódicamente el bibliotecario analice en que medida ofrece un servicio de calidad y si éste se adecua a la demanda existente, de aquí

la necesidad de la evaluación de los servicios dentro de las bibliotecas.

Para recavar los datos necesarios para el estudio, hay varios instrumentos que se pueden utilizar entre los que se encuentran, la observación directa, la entrevista, la encuesta y el cuestionario, entre todos ellos, se determinó hacerlo por medio de un cuestionario, dado que la población de la hemeroteca tiene ciertas características específicas como son:

- Se tienen diferentes tipos de usuarios, que van desde los alumnos de Preparatoria, hasta los de Maestría, además de los profesores y el personal que labora en el Instituto.
- El contenido de las colecciones es multidisciplinario, puesto que los usuarios se encuentran divididos en diferentes áreas del conocimiento.
- Por lo anterior, las necesidades de información de los usuarios es variada.
- Se cuenta con diferentes tipos de colecciones y por lo tanto los servicios también son varios.

Además de lo mencionado, porque se considera que es un instrumento el cual es fácil y rápido de aplicar, la información es precisa y nos permite tabular los resultados de una manera sencilla.

a) Elaboración del cuestionario

Para poder formular el cuestionario se precisaron las características básicas de los servicios que se proporcionan

en la Hemeroteca, revisando manuales de la Hemeroteca, guías de los servicios, catálogos de las colecciones y políticas de préstamos con lo que se identificó lo siguiente:

- La Hemeroteca consta de 500 suscripciones vigentes a revistas impresas, 16 suscripciones igualmente vigentes a periódicos, 2,000 videograbaciones en formato VHS.
- La cobertura de sus revistas y periódicos es nacional e internacional.
- El servicio es proporcionado por 3 bibliotecarias y un personal de apoyo.
- Sus colecciones son multidisciplinarias
- Se ofrece un taller para el mejor manejo de la Hemeroteca
- El servicio se proporciona únicamente a usuarios de la comunidad del Instituto.

El cuestionario consta de 24 reactivos (véase anexo 3). La mayoría de las preguntas son cerradas y están enfocadas a saber que materiales son los más usados, que instrumentos de búsqueda se utilizan más para localizar lo que necesitan, si el personal es capaz de orientarlos y ayudarlos a resolver satisfactoriamente sus dudas y sobretodo percatarnos si los servicios ofrecidos en la Hemeroteca satisface sus necesidades de información.

En el cuestionario se incluye una sola pregunta abierta, la cuál sirve como complemento a la anterior, por lo que se

puede decir que es una pregunta combinada ya que una parte de ella es cerrada y a continuación se le pide al usuario que la complemente con un comentario abierto.

Ya elaborado el cuestionario se aplicó a una muestra piloto, esto con el fin de percatarnos si tenía alguna falla, si las preguntas eran comprensibles, y si eran las correctas a aplicar, así como ver si la estructura era la apropiada, y aprovechar los comentarios de los mismos encuestados y así contar con un cuestionario confiable y de fácil entendimiento para el encuestado.

Para su aplicación se consideró conveniente aplicarlo de manera directa y con esto poder:

- Recibir comentarios
- Explicar dudas sobre algunos términos empleados

b) Muestra Encuestada

Para seleccionar la muestra a estudiar se utilizó el tipo conocido como no probabilística o dirigida, ya que la elección de los sujetos seleccionados dependió del criterio propio.

El instrumento se aplicó en 10 ocasiones en un período de tiempo de 4 semanas, en total se aplicó a 200 sujetos.

Se encuestaron a las personas que se encontraban en la hemeroteca y que voluntariamente aceptaron, en los momentos de la aplicación del cuestionario, esto fue a las horas pico.

La población total del Campus en el semestre agosto - diciembre 2000, es de 9,788 alumnos y entre profesores y personal administrativo 1,303 personas, teniendo en total 11091 usuarios potenciales.

Para seleccionar el tamaño de la muestra nos basamos principalmente en los reportes semanales que elabora el personal que atiende el área mencionada, en éstos se reporta que se atienden aproximadamente a 600 usuarios semanales (lunes a sábados), en tiempo normal, y aproximadamente a 800 en tiempo de exámenes (lunes a domingo).

Se aplicaron 200 cuestionarios, dando un total de 100 en las primeras 2 semanas y los otros 100 en las siguientes 2 semanas, esto fue porque tomando en cuenta que si en una semana (lunes a domingo), entran 800 usuarios, entonces en un día entran aproximadamente 100 usuarios, por lo que se obtuvo una muestra que correspondiera por lo menos a dos días de la semana.

Cabe señalar que los resultados obtenidos en ésta investigación solamente son aplicables a la muestra seleccionada y no a toda la población que tiene la Hemeroteca.

Los cuestionarios se aplicaron a mediados de agosto y principios de septiembre del 2000 (del 14 de agosto al 9 de septiembre), la decisión de aplicarlo en esas fechas fue porque la última semana de agosto iniciaron los primeros exámenes parciales, así como entrega de los primeros trabajos del semestre, por lo cual la población aumenta el uso de los servicios.

3.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En este apartado se analizarán los resultados que arrojaron los reactivos formulados en el cuestionario acerca de la satisfacción de los servicios que se proporcionan en la Hemeroteca.

Para poder explicar de una manera más explícita los resultados de la investigación, se analizarán una por una las preguntas dando su resultado y se describirá cual fue el objetivo de haber formulado la misma.

El número de pregunta del cuestionario aplicado a los usuarios (véase anexo 3), corresponde al número de cuadro que se presenta en la siguiente interpretación de resultados.

Los cuadros núm. 5, 6, 13.1 y 13.2, no mencionan el total en porcentaje, puesto que las preguntas a las que corresponden son de opción múltiple y había la opción de elegir una o más de ellas, por lo que el porcentaje se elevaba a más del 100%.

Para una mejor descripción de los resultados se puede revisar el anexo número 4, en él se presentan los gráficos de pastel correspondientes a cada pregunta del cuestionario ordenados en la misma secuencia que el número de pregunta y de cuadro de resultados.

Nivel Académico

La pregunta no. 1 esta dividida en dos partes una se refiere a los datos de identificación del usuario, esto es, que nivel académico tienen los usuarios que acuden a solicitar los

servicios de la Hemeroteca, esto porque el Instituto tiene alumnos desde el nivel Preparatoria hasta alumnos de maestría, cabe mencionar que también se tomó en cuenta a los usuarios que son profesores y personal que labora en el Instituto, ya que varios de ellos demandan los servicios que se ofrecen en dicha área; y la otra parte de la pregunta solamente la contestaron los usuarios de licenciatura y maestría, ya que se pide proporcionen que carrera cursan en el caso de los usuarios de licenciatura y para los usuarios de maestría que especialidad llevan.

Cuadro No. 1

NIVEL ACADEMICO

TIPO DE USUARIO	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
PREPARATORIA	40	20%
LICENCIATURA	96	48%
MAESTRIA	26	13%
ADMINISTRATIVO	18	9%
PROFESOR	20	10%
TOTAL	200	100%

Podemos observar como lo muestra el cuadro número 1, que el porcentaje más alto lo obtuvo el nivel de licenciatura con un 48%, esto es, que casi la mitad de los usuarios que más aprovechan los servicios de la Hemeroteca, pertenecen a los alumnos de este nivel.

El nivel de preparatoria tuvo un porcentaje del 20%, demostrando que estos alumnos hacen un uso medio bajo de los servicios, por lo que se puede pensar que cuando lleguen a la licenciatura harán más uso de los servicios con un mejor aprovechamiento de sus colecciones.

Los de maestría reportaron un porcentaje de 13%, esto nos da pauta para decir que acuden muy poco a la Hemeroteca, esto tal vez se entiende por la razón de que en el área de Colección de Negocios y Alta Dirección de la Biblioteca, que es una pequeña área especializada para este tipo de alumnos, también se tienen los periódicos del día y las revistas especializadas sobre los temas más solicitados en las maestrías que se imparten en el Instituto.

Los profesores obtuvieron el 10%, probando con ello que muy pocos asisten, esto puede ser porque la mayoría cuentan con becarios, y éstos son los que solicitan la información que sus profesores requieren para impartir sus materias.

La segunda parte de la pregunta no. 1, tuvo el objetivo de saber que licenciaturas y que maestrías son las que acuden a solicitar el servicio, esto con la finalidad de saber cuales son las que usan más las colecciones hemerográficas y videos.

Cuadro No. 1.1

LICENCIATURAS

LICENCIATURAS	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
IEC	14	7%
LRI	12	6%
IIS	10	5%
LAF	8	4%
LAE	8	4%
ISC	6	3%
IMA	4	2%
LSCA	4	2%
LEC	4	2%
IME	4	2%
ISE	4	2%
ISI	4	2%
LCPF	4	2%
LCC	2	1%
LEM	2	1%
LIN	2	1%
LPO	2	1%
LMI	2	1%
TOTAL	96	48%

La carrera que consiguió más porcentaje fue la de IEC (véase anexo 1 para saber el nombre de la carrera) con un 7%, seguida por LRI con 6%, luego IIS con 5%, LAE y LAF con un mismo porcentaje de 4%, ISC con 3%, IMA, LEC, IME, ISE, ISI y LSCA tuvieron un 2%, con un 1% LCPF, LCC, LEM, LIN, LPO y LMI.

Cuadro No. 1.2

MAESTRÍAS

MAESTRIAS	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
MA	12	6%
MAF	8	4%
MNE	4	2%
MM	2	1%
TOTAL	26	13%

Las maestrías que obtuvieron un mayor porcentaje fue la Maestría en Administración con 6%, seguida por la de Finanzas con el 4%, luego la de Economía en Negocios con el 2% y finalmente con un porcentaje del 1% la Maestría en Mercadotecnia, (véase anexo 2 para ver lista de maestrías).

Afluencia de usuarios

El reactivo 2 se realizó con el fin de conocer si son usuarios asiduos los que solicitan los servicios de la Hemeroteca y así aprovechan los recursos que se tienen en el área.

Cuadro No. 2

ASISTENCIA SEMANAL

VECES A LA SEMANA	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
1 A 2	68	34%
3 A 4	60	30%
OCASIONALMENTE	52	26%
5 O MAS	20	10%
TOTAL	200	100%

La opción que tuvo un porcentaje más alto fue en la que los usuarios dijeron que asisten de 1 a 2 veces por semana con un 34%, pudiendo sostener que son usuarios que sólo asisten cuando tienen una necesidad de información misma que pueden satisfacer con las colecciones que ahí se tienen.

La opción de 3 a 4 veces tuvo un porcentaje del 30%, los que contestaron que ocasionalmente fueron el 26%, estos pueden ser alumnos que asisten solamente como en la opción 1 cuando tienen exámenes o algún trabajo pendiente, y por último la opción de 5 o más veces por semana obtuvo un 10%, que aunque es bajo podemos suponer que estos usuarios usan

frecuentemente el servicio, tal vez porque requieren constantemente revisar los materiales para poder realizar sus investigaciones, ya que en ellos encuentran la información que necesitan.

Horarios de Asistencia a la Hemeroteca

Cuadro No. 3

HORARIO DE ASISTENCIA

HORARIO	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
MATUTINO	116	58%
CUANDO PUEDO	34	17%
VESPERTINO	32	16%
SABATINO	18	9%
TOTAL	200	100%

En la pregunta 3 se pudo observar, que la mayoría de los usuarios asiste a la Hemeroteca en el turno matutino (6:30 a 14:00 hrs.), con un 58%, esto puede ser porque la mayoría de las clases y actividades se realizan por la mañana, luego el 17% contestó que asistía únicamente cuando puede, estos deben ser usuarios que no tienen un horario definido para realizar sus actividades por lo que acuden a la Hemeroteca en sus tiempos libres, los usuarios que tuvieron un 16% fueron los que asisten en el turno vespertino (15:00 a 22:00 hrs.), y finalmente los que prefieren asistir el sábado, fueron un 9% de los usuarios encuestados, viendo así que este día no hay muchas personas que soliciten los servicios.

Conocimiento de los servicios

Con la pregunta no. 4 se pretendió saber si los usuarios conocían los servicios que se brindan en la Hemeroteca y de

esta manera. poder darnos cuenta si se le está sacando el mejor provecho posible a los mismos.

Cuadro No. 4

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE HEMEROTECA

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	182	91%
NO	18	9%
TOTAL	200	100%

Los resultados fueron buenos ya que el 91% de la población encuestada respondió que sí los conocía, mientras que el 9%, contestó que no tenía conocimiento de ellos, pensando con esto que tal vez ese porcentaje de usuarios se encontraba en la Hemeroteca cuando se aplicó el cuestionario solamente leyendo algún apunte o elaborando alguna tarea con sus propios recursos bibliográficos.

Servicios utilizados

El objetivo del indicador 5, era tener conocimiento de las personas que contestaron que sí conocían los servicios, cuales de éstos son los que usan con más frecuencia.

Cuadro No. 5

SERVICIOS MÁS USADOS

SERVICIO	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
PRESTAMO EXTERNO DE VIDEOS	124	62%
PRESTAMO INTERNO DE REVISTAS	146	73%
PRESTAMO INTERNO DE PERIODICOS	126	63%
CABINAS DE VIDEO	94	47%
AUTOSERVICIO DE FOTOCOPIADO	80	40%

Este reactivo consta de 5 opciones a elegir una o más según los servicios que utilizan con más frecuencia sea el caso, en primer lugar quedo con un 73% el préstamo de revistas, la mayoría de los usuarios conoce éste servicio y por consiguiente lo utiliza con más frecuencia.

El servicio de préstamo de periódicos obtuvo el 63% viendo que más de la mitad de los cuestionados utiliza los periódicos ya sea para realizar actividades académicas o por mera recreación.

El préstamo de videos obtuvo el 62%, con esto percibimos que los videos son bastante solicitados, con un 47% se encuentran las cabinas para ver videos, observando que casi la mitad de los usuarios optan por ver las películas, y documentales que se tienen disponibles en la misma Hemeroteca, enseguida está el servicio de fotocopiado que tuvo un 40%, siendo este porcentaje algo bajo si tomamos en cuenta que ni las revistas ni los periódicos salen del área y esto hace necesario que el usuario haga uso de las dos máquinas fotocopadoras que se encuentran dentro de la Hemeroteca.

Material más utilizado

Esta pregunta no. 6 se consideró, para percibir cuál es el material que se consulta con más frecuencia y poder definir que colección es la que más se utiliza dentro de la Hemeroteca; como se muestra en el siguiente cuadro la pregunta consta de cinco opciones a elegir:

Cuadro No. 6

MATERIAL MÁS UTILIZADO

MATERIAL	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
REVISTAS	174	87%
PERIODICOS	138	69%
VIDEOS	116	58%
BOLETINES	8	4%
INDICES	22	11%

La colección de revistas fue la más consultadas, con un uso del 87%, esto parece evidente, puesto que en la pregunta anterior se vio que el servicio que más se conoce es el de préstamo de revistas, luego se encuentra con un 69%, los periódicos con un uso medio alto, los videos tienen un porcentaje del 58%, este resultado indica que más de la mitad de la población de la muestra total hacen uso de la videoteca.

El rubro de los índices se encuentra con un 11%, por lo que suponemos que no son muy solicitadas las carpetas que contienen las tablas de contenido de las revistas.

Por otro lado el indicador que obtuvo el nivel más bajo de uso fue el de los boletines con un 4%, con esto se podría deducir que no son muy usados tal vez porque no se conocen y porque la colección es pequeña y especializada.

Acerca del préstamo del material Hemerográfico

Esta pregunta 7 es una de las claves del cuestionario, ya que su objetivo es saber que tan satisfechos están los usuarios con los servicios que se proporcionan, en este caso el de préstamo de revistas y el de préstamo de periódicos.

Cuadro No. 7

OPINIÓN SOBRE EL PRÉSTAMO DE REVISTAS Y PERIÓDICOS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	128	83%
NO	52	16%
NO CONTESTO	20	1%
TOTAL	200	100%

En relación con esta pregunta 7 podemos concluir que la mayoría de los usuarios están a gusto y satisfechos con el servicio ya que el 83% contestó que era bueno, el 16% opinó que era regular y sólo 2 personas comentaron que el servicio era malo, esto equivale al 1% del total de la muestra.

Opinión del préstamo de videos

Esta pregunta no. 8, se formuló con la intención de conocer si los usuarios después de recibir el servicio de préstamo de videos se encuentran satisfechos con éste, como perciben ellos la atención que se les da al realizar esta operación.

Cuadro No. 8

OPINIÓN SOBRE EL PRÉSTAMO DE VIDEOS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
BUENO	146	73%
REGULAR	40	20%
MALO	8	4%
NO CONTESTO	6	3%
TOTAL	200	100%

El resultado de ésta pregunta fue que 146 usuarios opinaron que el servicio de préstamo de videos es bueno, esto equivale al 73%, como podemos observar es un poco más bajo que el resultado del préstamo de revistas y periódicos, esto tal vez sea porque intervienen más directamente el sistema automatizado de préstamos y el bibliotecario.

El 20% dijo que a su parecer es un servicio regular, el 4% contestó que calificaba el servicio como malo, y por último el 3% esto es 6 personas no contestaron, el motivo de esto puede ser por desconocimiento del servicio o porque nunca lo han solicitado y prefiere abstenerse de contestar.

Son suficientes las fotocopiadoras

Este reactivo no. 9 se consideró, por el hecho de que las revistas y periódicos no salen del área y se quiere saber si las dos fotocopiadoras de autoservicio son suficientes para los usuarios que consultan este tipo de material y requieren fotocopiar algún artículo.

Cuadro No. 9

SON SUFICIENTES LAS FOTOCOPIADORAS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	112	56%
NO	88	44%
TOTAL	200	100%

Como se puede observar en la tabla se dividen casi por igual las opiniones, mientras el 56% cree que son suficientes el 44% piensa que son insuficientes y que se necesitan colocar más fotocopiadoras en el área, algunos de los usuarios que contestaron que no eran suficientes comentaron, sin que estuviera la opción explícita en el cuestionario, que eran suficientes, pero que lo que faltaba era que se les diera mantenimiento porque a veces fallaban mucho.

Actualidad de las revistas

La pregunta 10 es muy importante ya que su finalidad era el saber que tan actual es la información que se tiene en la Hemeroteca y por consiguiente que tan actualizada está la colección de publicaciones periódicas, además conocer si les son de utilidad, así como si satisfacen sus necesidades de información, los resultados se presentan en el siguiente cuadro número 10:

Cuadro No. 10

LAS REVISTAS ESTÁN ACTUALIZADAS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	172	86%
NO	28	14%
TOTAL	200	100%

De las 200 personas encuestadas 172, contestaron que las revistas están actualizadas y útiles para satisfacer sus

necesidades de información, con un porcentaje del 86% que nos da un alto nivel de actualización y cobertura de las revistas, mientras que 28 usuarios contestaron que no estaban actualizadas, esto equivale a un 14% de los encuestados.

Cobertura de los periódicos

La pregunta 11 se diseñó por la inquietud de conocer si las suscripciones que se tienen de los diferentes periódicos son las adecuadas y suficientes para que los usuarios busquen información y sobre todo que la encuentren.

Cuadro No. 11

LOS PERIÓDICOS QUE SE TIENEN CUBREN SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	190	95%
NO	10	5%
TOTAL	200	100%

En el rubro de que sí son los adecuados y suficientes contestaron el 95% de los usuarios, que es un nivel alto de satisfacción, y el 5% consideró que no son suficientes, por lo que no están satisfechos con los que se tienen actualmente.

Cobertura de los videos

La pregunta 12 se consideró, porque aunque el video no sea un material hemerográfico, por razones de falta de espacio y de personal, esta colección se encuentra ubicada en la Hemeroteca, y también es importante saber si está siendo de

utilidad y cubre las necesidades de información que los usuarios tienen.

Cuadro No. 12

LOS VIDEOS CUBREN SUS NECESIDADES DE INFORMACION

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	128	64%
NO	62	31%
NO CONTESTO	10	5%
TOTAL	200	100%

La mayoría de los usuarios respondió que los videos si los satisfacen, esto es el 64%, el 31% contestó que no son suficientes para cubrir sus necesidades y un 5% no contestó nada.

Herramientas de búsqueda más utilizadas

La pregunta 13 se formuló en dos partes la primera de ellas concerniente a las revistas y la segunda parte a los periódicos, tuvo la intención de percibir cual es la manera en que los usuarios localizan el material que requieren, es decir, que instrumentos de búsqueda utilizan más frecuentemente.

Cuadro No. 13.1

DE QUE MANERA LOCALIZA LAS REVISTAS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
CATALOGO IMPRESO	96	48%
KARDEX	36	18%
INDICES	58	29%
CATALOGO ELECTRONICO	46	23%
RECORE LA ESTANTERIA	88	44%
CONSULTA AL BIBLIOTECARIO	96	48%
PREGUNTA A SUS COMPAÑEROS	24	12%

Para las revistas se propusieron siete opciones a escoger, los resultados para éstas fueron los siguientes:

El más usado fue el catálogo impreso que contiene los títulos de las revistas, con un 48%, esto es que casi la mitad de los cuestionados lo usa para buscar los materiales requeridos, así como consultar al bibliotecario que también obtuvo el 48% de respuestas, después el 44% dijo que recorría la estantería, la consulta de los índices de las revistas obtuvo un 29%, con un 23% quedó el catálogo electrónico, con lo que se demuestra que este instrumento no se está explotando como debiera, o tal vez es más sencillo usar otros métodos como recorrer la estantería, nuevamente se comprobó que el kardex casi no es utilizado, ya que sólo el 18% lo usan, y por último se encuentra con un 12% la opción pregunta a sus compañeros.

En la segunda parte de la pregunta 13 como ya se mencionó se trató de identificar que instrumentos son los más usados para localizar el periódico.

Esta parte constó de cuatro opciones a elegir, y quedo como sigue:

Cuadro No. 13.2

DE QUE MANERA LOCALIZA LOS PERIODICOS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
KARDEX	44	22%
CATALOGO ELECTRONICO	26	13%
CONSULTA AL BIBLIOTECARIO	130	65%
PREGUNTA A SUS COMPAÑEROS	22	11%

Se obtuvo que el 65% de los usuarios consultan con los bibliotecarios para localizar el periódico, es decir, más de la mitad de la muestra encuestada, después está con el 22% el kardex, lo más seguro es que los usuarios que buscan por medio de éste, sean los que tienen un poco de más conocimiento en cuanto al funcionamiento de los instrumentos usados para registrar los materiales hemerográficos.

Con el 13% se encuentra el catálogo electrónico, lo que nos demuestra nuevamente que este instrumento de búsqueda no es muy usado en la Hemeroteca.

La opción pregunta a sus compañeros obtuvo un 11%, esto quiere decir que muy pocos usuarios consultan con sus compañeros para resolver sus dudas en cuanto a la búsqueda de material.

Utilidad del catálogo en línea

La finalidad de la cuestión 14, fue la de comprobar si es de utilidad el catálogo impreso de videos para la búsqueda de material.

Cuadro No. 14

EL CATALOGO IMPRESO LE AYUDA A LOCALIZAR EL MATERIAL NECESARIO

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	170	85%
NO	26	13%
NO CONTESTO	4	2%
TOTAL	200	100%

Como podemos observar el 85% de los usuarios contestaron que si les es de utilidad y por lo que podemos decir que es la manera más fácil de encontrar este tipo de material videográfico, un 13% mencionó que no le es de utilidad, y el 2% no contestó la pregunta, tal vez como en otras preguntas anteriores no conoce el catálogo o nunca lo ha usado.

Utilidad del catálogo en la búsqueda de revistas y videos

Por otro lado, la pregunta 15 tuvo como meta identificar si en esa área es de utilidad el tener catálogos electrónicos para la búsqueda de material hemerográfico y videográfico.

Cuadro No. 15

ES FACIL UTILIZAR Y LOCALIZAR VIDEOS Y REVISTAS POR MEDIO DEL CATALOGO ELECTRONICO

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	128	64%
NO	52	26%
NO CONTESTO	20	10%
TOTAL	200	100%

Nos percatamos que para localizar tanto videos y revistas el 64% de los usuarios dijo que sí lo usaban, este dato es curioso puesto que en las anteriores preguntas donde se le cuestionaba al usuario si lo utilizaba para encontrar el material requerido, muy bajo porcentaje fue el que contesto que sí.

El 26% no lo usa, y el 10% no contestó ninguna de las dos opciones.

Utilidad de los índices

Esta pregunta 16, se estructuró para percatarnos de si son o no útiles los índices de las revistas.

Cuadro No. 16

SON UTILES LOS INDICES DE LAS REVISTAS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	166	83%
NO	26	13%
NO CONTESTO	8	4%
TOTAL	200	100%

Se obtuvo que 166 usuarios contestaron que les son de utilidad, esto equivale al 83%, de la muestra esto es que sí usan los índices, por lo que probablemente están satisfechos

con éstos, el 13% que no le son de utilidad y 8 usuarios no contestaron, esto equivale a un 4%.

Actitud del bibliotecario

La finalidad del punto 17, era saber en primera instancia si el bibliotecario o personal que labora en la Hemeroteca ayuda y orienta al usuario satisfactoriamente.

Cuadro No. 17

EL BIBLIOTECARIO RESUELVE SUS DUDAS SATISFACTORIAMENTE

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	182	91%
NO	18	9%
TOTAL	200	100%

El porcentaje más alto fue de que esta satisfecho con la ayuda que el personal del área le ofrece y resuelve sus dudas satisfactoriamente, este porcentaje fue del 91%, esto es que 182 de los 200 usuarios encuestados está de acuerdo en que el bibliotecario es bueno, por otro lado el 9% opinó que no se encuentra satisfecho con la manera en que se le ayuda y no resuelve sus dudas.

Desempeño del Bibliotecario

La Pregunta no. 18 se aplicó como complemento de la anterior, su propósito fue saber como calificaban el desempeño que tienen los bibliotecarios y personal de apoyo del área a tratar, esto para conocer si realmente los usuarios están satisfechos con la atención que les brindan éstos.

Cuadro No. 18

COMO ES EL DESEMPEÑO DE LOS BIBLIOTECARIOS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
BUENO	162	81%
REGULAR	36	18%
MALO	2	1%
TOTAL	200	100%

El 81% opinó que el desempeño del personal del área es bueno por lo que se puede concluir que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el desempeño de ellos, el 18% contestó que el trabajo del personal era regular, o sea, que no están del todo contentos con su labor y el 1% dijo que su desempeño era malo.

Facilidad para encontrar el material

Este reactivo número 19, tuvo como propósito el saber si es fácil encontrar el material requerido por medio de los instrumentos que la Hemeroteca les ofrece.

Cuadro No. 19

ES FACIL ENCONTRAR EL MATERIAL

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	172	86%
NO	24	12%
NO CONTESTO	4	2%
TOTAL	200	100%

El 86% confirmó que es fácil localizar el material necesario para llevar a cabo sus tareas e investigaciones, el 12% contestó que no, se puede pensar que para este porcentaje de usuarios es difícil de encontrar el material por medio de los

instrumentos que se le ofrecen y el 2% no contestó la pregunta.

Disponibilidad de los documentos

El reactivo 20, tiene la finalidad de saber la disponibilidad de los documentos, si éstos se encuentran disponibles cuando el usuario los requiere.

Cuadro No. 20

SE ENCUENTRAN DISPONIBLES LAS REVISTAS Y PERIODICOS

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	178	89%
NO	22	11%
TOTAL	200	100%

El 89% contestó que si encuentra el material, que estos tienen buena disponibilidad y por lo tanto se puede pensar que están satisfechos, en cambio el 11% opinó que el material no se encuentra disponible cuando se requiere.

Cobertura de la Hemeroteca en relación a los programas de estudio de los alumnos

La pregunta 21, es muy importante ya que consiste en si los usuarios perciben y piensan que la Hemeroteca cubre sus necesidades de información de acuerdo a sus programas de estudios.

Cuadro No. 21

LA HEMEROTECA CUBRE SUS NECESIDADES DE INFORMACION

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	174	87%
NO	26	13%
TOTAL	200	100%

La mayoría de los usuarios coinciden en que los servicios que proporciona la Hemeroteca cubre sus necesidades de información y sus colecciones están de acuerdo a los programas de estudios asignados para cada materia, esto lo contestaron un 87% de los encuestados, y el 13% dijo que los servicios y por consiguiente sus colecciones no abarcan sus programas de estudios que llevan.

Acerca de taller de Hemeroteca

Esta pregunta número 22, se planteó para saber si los usuarios están aprovechando la opción que les ofrece la Hemeroteca de tomar un taller que los bibliotecarios imparten con el fin de que el usuario conozca los servicios que se le brindan, como utilizarlos y sacarles el mejor provecho posible a sus colecciones.

Cuadro No. 22

TOMO EL TALLER DE HEMEROTECA

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	6	3%
NO	194	97%
TOTAL	200	100%

Solamente 6 personas de las encuestadas, es decir el 3% han tomado el taller, por lo que podemos suponer, que le falta difusión o por alguna razón los usuarios no se interesan en tomarlo, tal vez sería conveniente hacerle una revisión para ver en que esta fallando ya que el 97% de los encuestados no lo ha tomado.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

Opinión sobre el taller de Hemeroteca

La número 23, se planteó como un complemento de la anterior, además es la única pregunta abierta, se quería obtener información o comentarios de las personas que han tomado el taller para saber que les pareció.

Como ya se mencionó solo tres personas lo habían tomado por lo que los comentarios que se pudieron conseguir son los siguientes:

- La cobertura del mismo es muy amplia
- Está bien pero le falta un poco de dinamismo
- Quedé satisfecho con el taller, me parece que es una buena opción para los alumnos que somos de nuevo ingreso.

Por los comentarios podemos suponer que al taller le hace falta redefinirlo mejor para tratar de comprimir la información y ponerle actividades a realizar para que no se aburrido y el alumno pueda interactuar y no solo estar como oyente.

Satisfacción de los usuarios

La última pregunta es un resumen de todas las anteriores, ya que el usuario contestó como percibe los servicios, que tan fácil es encontrar el material deseado, que disponibilidad y utilidad tienen los mismos y como califica el desempeño del personal, se le pregunta si al queda satisfecho o no con los servicios que se le proporciona.

Esta pregunta es la más importante ya que con esta terminaremos de despejar gran parte del problema planteado en la presente investigación, ya que el tema central es saber si el usuario satisface sus necesidades de información.

Cuadro No. 24

SATISFACCION CON LOS SERVICIOS DE LA HEMEROTECA

OPCIONES	No. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	198	99%
NO	2	1%
TOTAL	200	100%

Los resultados nos indican clara y contundentemente que la mayoría de los usuarios que asisten a la Hemeroteca a solicitar sus servicios quedan satisfechos, ya que 198 usuarios equivalentes al 99% opinaron que sí satisfacen sus necesidades de información al usar los servicios y solamente 2 usuarios opinaron que no quedan satisfechos dando un porcentaje del 1% del total de la muestra.

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, efectuado en la Hemeroteca de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, servirán como un instrumento de evaluación, para mejorar sus servicios y productos y así satisfacer mejor a la comunidad a la que se debe.

Cabe señalar que este es un primer intento por conocer como está el funcionamiento de la Hemeroteca.

- Se concluyó que las diferentes colecciones de la Hemeroteca sí satisfacen las necesidades de información de la mayoría de los usuarios, ya que el 86% dijo estar satisfecho con la colección de revistas, el 95% consideró estarlo con los periódicos, y el 64% mencionó que los videos cubren sus necesidades de información.
- Los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que la hemeroteca ofrece ya que al 83% de la población encuestada le parece bueno el servicio de préstamo de revistas y periódicos, y el 73% opina que es bueno el servicio de préstamo de videos.
- Los usuarios que utilizan más los servicios que la Hemeroteca ofrece, son los alumnos de nivel profesional con un 48% de la muestra encuestada, seguidos por los de preparatoria con 20%, enseguida los alumnos de maestría con el 13%, después los profesores con el 10% y al final el personal con 9%.

- Las maneras más empleadas para la búsqueda de revistas son el catálogo impreso y preguntar al bibliotecario con un 48%, le siguen los índices con un 29%, luego el catálogo electrónico con 23%, con un 18% el kardex y por último está el preguntar a los compañeros con un 12%.
- Para localizar los periódicos, el 65% contestó que lo más fácil es preguntar al bibliotecario, después el 22% consultar el kardex, un 13% dijo usar el catálogo electrónico y el 11% pregunta a sus compañeros.
- El material más utilizado son las revistas con un 87%, siguen los periódicos con un 69%, los videos con 58%, posteriormente los índices con 22% y los boletines con 8%.
- El 91% de las personas apreciaron que el bibliotecario les ayuda de manera eficiente a sus búsquedas de información y el 81% contestó que el desempeño de éstos mismos es bueno.
- Con lo anterior podemos concluir que los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que se proporcionan en la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey - Campus Ciudad de México.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, realizado en la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México, nos permitió determinar el grado de satisfacción que tienen sus usuarios con respecto a sus servicios.

Enseguida se mencionarán las conclusiones a las que fue posible llegar de acuerdo a los resultados conseguidos en el mismo.

- Los alumnos de licenciatura, son los que asisten con más frecuencia a la hemeroteca.
- De los alumnos que cursan licenciatura, los de Ingeniería Electrónica y Comunicaciones, son la que más utilizan las colecciones de la hemeroteca.
- De los alumnos de Maestría, los inscritos en la de Administración, son los más asiduos a la Hemeroteca.
- La mayoría de los usuarios acuden a la Hemeroteca en el horario matutino.
- Los usuarios si conocen los servicios que la Hemeroteca les ofrece.
- Se puede decir que el servicio más empleado es el de préstamo de revistas, seguido por el de periódicos.

- Por lo consecuente el material más usado son las revistas.
- La mayoría de los usuarios opinan que el servicio de préstamo de material hemerográfico les es satisfactorio.
- El número de fotocopiadoras son suficientes para el área, el problema radica en que no se les da el debido mantenimiento para que no tengan fallas.
- Los videos y periódicos que se tienen sí satisfacen las necesidades de información de los usuarios
- La forma más sencilla de localizar un material en la Hemeroteca es por medio de los catálogos impresos y también con el apoyo de los bibliotecólogos.
- El desempeño y el apoyo que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios es bueno y la mayoría comenta que quedan satisfechos con su ayuda.
- El apoyo que ofrecen los bibliotecólogos es de suma importancia para que los usuarios obtengan la información que necesitan.
- Es fácil localizar los materiales necesarios para el usuario, además de que tienen buena disponibilidad, esto es que los documentos se encuentran disponibles cuando alguien los solicita.
- El taller que se imparte en la Hemeroteca, sé esta subutilizando, ya que la mayoría de las personas

encuestadas comentó que no lo ha tomado por diversas razones.

- El catálogo electrónico no es muy utilizado para realizar la búsqueda de material hemerográfico, pero sí se utiliza para localizar videos.
- Las revistas sí están actualizadas y por lo tanto sí cubren las necesidades de información de los usuarios.
- Es importante realizar estudios de usuarios para detectar cuales son sus necesidades de información, además de conocer si los servicios ofrecidos son los adecuados para la comunidad a la que se le ofrecen.

En esta investigación se pudo comprobar que la Hemeroteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México, satisface a sus usuarios, tanto por sus servicios y colecciones como por el personal que en ella labora.

La realización de este tipos de trabajos es de gran ayuda para la realización de evaluaciones posteriores que complementen el presente y así poder mejorar, diseñar, o implementar nuevos servicios acorde con las necesidades de información de sus usuarios reales.

OBRAS CONSULTADAS

1. **ALA Glossary of Library and Information Science**. Chicago : American Library Association, 1983. 819 p.
2. BAENA, Guillermina. **Instrumentos de investigación**. México : Editores Mexicanos Unidos, 1995. 134 p.
3. BOSCH GARCÍA, Carlos. **La técnica de la Investigación documental**. Trillas : México, 1985. 69 p.
4. CAGNOLI, Roberto. **Administración de bibliotecas**. Buenos Aires : EB publicaciones, 1996. 151 p.
5. CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios". p. 36 - 49. En : **Desarrollo de Colecciones y diseño de servicios**. México : CUIB, 1996.
6. ----- "Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios". p. 257 - 265. En : **La Bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la DGB**. México : UNAM, DGB. 1992.
7. ----- "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria." p. 25 - 30. En: **Biblioteca Universitaria**. México, 6. no. 1 (ene.-mar. 1991)
8. ----- "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". p. 33 -38. En : **Investigación Bibliotecológica**. 5 no.11 (jul.- dic.1991).
9. CHING-CHIH Chen. **Information seeking**. New York : Neal - Shuman, 1987.
10. COOK, T. D. y S. Reichard. **Métodos cuantitativos y cualitativos en investigación evaluativa**. Madrid : Morata, 1982.
11. **Diccionario Enciclopédico Espasa**. Madrid : Espasa - Calpe, 1989. t.7.
12. GARZA MERCADO, Ario. **Manual de técnicas de investigación**. México : El Colegio de México, 1976. 187 p.

13. Goldhor, Hebert. **Introducción a la investigación científica en bibliotecología.** México : UNAM, c1981. 177 p.
14. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José. **Biblioteconomía general y aplicada.** España : Universidad de Murcia, 1997. 302 p.
15. GUINCHAT, C. y M. Menou. **Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación.** Madrid : CINDOC, UNESCO, 1990. 551 p.
16. INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY. **El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México 1973 - 1998.** México: ITESM, 1998. 190 p.
17. INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY. **Principios, misión, organización y estatuto general del Sistema ITESM.** México: ITESM, 1994 138 p.
18. IZQUIERDO ALONSO, Mónica. "Una aproximación interdisciplinaria al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas." P. 112 - 134. En : **Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información.** v.13 no. 26, (jul.- dic. 1997).
19. LEÓN NAVA, Martha. **Manual de Biblioteca.** México : Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 1998. 17 p.
20. LANCASTER, Frederick. W. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios.** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. 447 p.
21. MASLOW, Abraham. **Motivation and personality.** New york : Harper and Row, 1970.
22. MURRAY Henry. **Psychology: its principles and meaning.** p. 208. New York : Holt, Rinehart and Wiston, 1976
23. OROZCO AGUIRRE, Aurelia. "El proceso de evaluación y sus implicaciones". P. 113 - 139. En: **Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía** (25as : 1994. Puerto Vallarta, Jal.) México : AMBAC, 1996. 270 pp.
24. PAGAZA GARCIA, Rafael. **Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en**

- instituciones de educación superior.** México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988. 84p.
25. PARDINAS, Felipe. **Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales.** Siglo XXI, México, 1993. 242 p.
 26. PERALES OJEDA, Alicia. **Servicios bibliotecarios en universidades.** México: UNAM, 1959. 99 p.
 27. PERAZA SUSANA, Fermín. **Función y servicios de las bibliotecas universitarias.** Universidad Nacional de Tucumán, Biblioteca Central, 1959.
 28. POLL, Roswitha. **Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias.** Madrid : ANABAD, 1998. 157 pp.
 29. Real Academia Española. **Diccionario de la Lengua Española.** 19ª ed. Madrid : La Academia, 1970. 6v.
 30. REYES PONCE, Agustín. **Administración de empresas: teoría y práctica,** México : Limusa, 1990.
 31. SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto. **Metodología de la Investigación.** México : Mac Graw-Hill, 1998. 501 p.
 32. SAENZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid : Fundación Germán Ruiperez, 1994. 275 p.
 33. Salvat Universal Diccionario Enciclopédico. Barcelona : Salvat, 1993. tomo 20.
 34. VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. **Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana.** UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas : Anuies, México, 1989. 63 p.
 35. VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. **Guía de servicios de la biblioteca universitaria.** México : Secretaría de Educación Pública, 1994. 101 p.
 36. WHITERS, F. N. **Normas para los servicios bibliotecarios: Estudio Internacional.** UNESCO, París, 1975.

37. WILSON, T. D. "On uses studies and information needs".
En : **Journal of Documentation**, 37. no.1, 1981.

ANEXO 1
LISTADO DE LICENCIATURAS

ABREVIATURA	NOMBRE
LCPF	LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS
LCC	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
LEM	LICENCIATURA EN MERCADOTÉCNIA
LIN	LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL
LMI	LICENCIATURA EN MEDIOS DE INFORMACIÓN
LPO	LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
LSCA	LICENCIATURA EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN ADMINISTRATIVA
LAE	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LEC	LICENCITURA EN ECONOMÍA
LRI	LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES
LAF	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
IEC	INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y COMUNICACIONES
IMA	INGENIERÍA MECÁNICO ADMINISTRADOR
IIS	INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

IME	INGENIERÍA MECÁNICO ELECTRICISTA
ISE	INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICOS
ISI	INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ISC	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

ANEXO 2

LISTADO DE MAESTRIAS

ABREVIATURA	NOMBRE
MA	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MAF	MAESTRIA EN FINANZAS
MNE	MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS
MM	MAESTÍIA EN MERCADOTÉCNIA

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
HEMEROTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE MONTERREY CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

El presente cuestionario tiene como principal objetivo el conocer como están los servicios del área de Hemeroteca, con el propósito de mejorarla para el beneficio de todos los usuarios y así servirles mejor. De ante mano gracias por tu colaboración.

Indique por medio de una **X** la(s) opción(s) que considere adecuada(s)

1. Alumno de:

Preparatoria ()
Profesional ()
Maestría ()

Carrera: _____

Profesor: ()
Administrativo: ()

2. ¿Cuántas veces por semana asiste en promedio a la Hemeroteca?

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

3. ¿ En qué horario asiste a la Hemeroteca preferentemente? .

Matutino 6:30 a 14:00 hrs. ()
Vespertino 14:00 a 22:00 hrs. ()
Sabatino 8:00 a 17:00 hrs. ()
Cuando puedo ()

4. ¿Conoce qué servicios le ofrece la Hemeroteca?

Si () No ()

5. Si los conoce, marque cuál(es) usa con más frecuencia.

Préstamo externo de videos ()
Préstamo interno de revistas ()
Préstamo interno de periódicos ()
Cabinas de videos ()

Autoservicio de fotocopiado ()

6. ¿Generalmente en Hemeroteca qué tipo de material consulta?

Revistas ()

Periódicos ()

Videos ()

Boletines ()

Índices ()

7. ¿Qué opina del préstamo interno de revistas y periódicos, es?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

8. ¿Cómo le parece el servicio de préstamos de videos?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

9. ¿Cree que las máquinas para el autoservicio de fotocopias son suficientes?

Si ()

No ()

10. ¿Usted considera que las revistas están actualizadas?

Si ()

No ()

11. ¿Cree que los periódicos que se tienen en la Hemeroteca son los adecuados para cubrir sus necesidades de información?

Si ()

No ()

12. ¿Usted considera que los videos cubren sus necesidades académicas de información?

Si ()

No ()

13. ¿Cuándo necesita algún material hemerográfico de qué manera lo localiza?

Revistas

Consulta el catálogo impreso de títulos de revistas ()

Consulta el Kardex ()

Consulta los índices de revistas ()

- Consulta el catálogo electrónico ()
- Recorre la estantería ()
- Consulta al bibliotecario ()
- Pregunta a sus compañeros ()

Periódicos

- Consulta el Kardex ()
- Consulta el catálogo electrónico ()
- Consulta a algún bibliotecario ()
- Pregunta a sus compañeros ()

14. ¿Considera que el catálogo impreso de videos le ayuda a encontrar el material que necesita?

Si () No ()

15. ¿Es fácil de utilizar y encontrar los videos y revistas por medio del catálogo en línea?

Si () No ()

16. ¿Le son útiles los índices de las revistas?

Si () No ()

17. ¿Cuándo consulta con el bibliotecario del área, éste le resuelve su duda satisfactoriamente?

Si () No ()

18. ¿Cómo calificaría el desempeño de los bibliotecarios del área?

Bueno () Regular () Malo ()

19. ¿Es fácil encontrar el material requerido (videos, revistas, periódicos)?

Si () No ()

20. ¿Cuándo requiere de alguna revista o periódico lo encuentra?

Si () No ()

21. ¿La Hemeroteca cubre sus necesidades de información, de acuerdo a sus programas de estudios?

Si ()

No ()

22. ¿ Ha tomado el taller de Hemeroteca?

Si ()

No ()

23. Si lo tomó que le pareció? _____

24. ¿En general esta satisfecho con los servicios que le ofrece la Hemeroteca?

Si ()

No ()

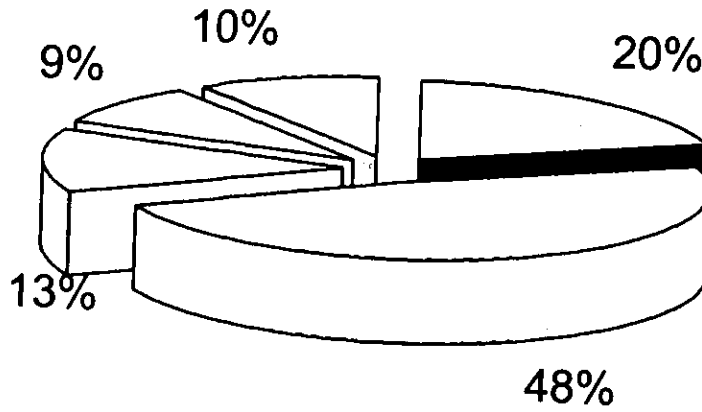
Gracias por tu colaboración.

ANEXO 4

GRÁFICAS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DE LA HEMEROTECA

GRÁFICA NO. 1

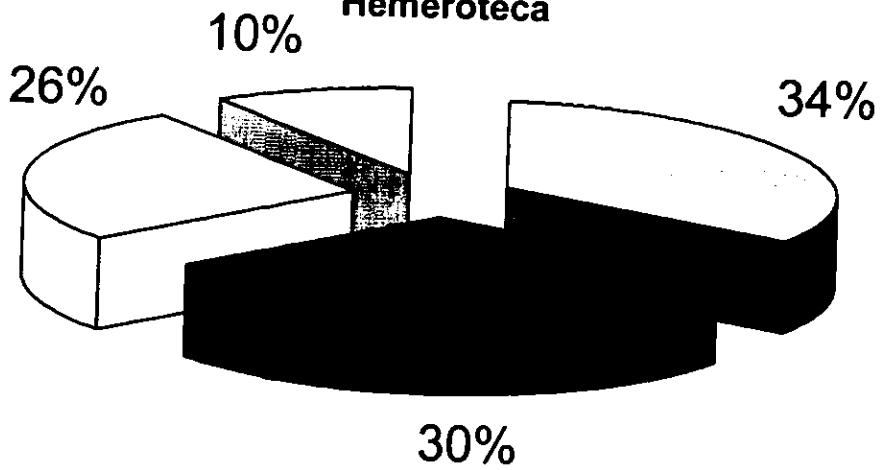
Tipos de usuarios que asisten a la Hemeroteca



- | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Preparatoria | <input type="checkbox"/> Profesional | <input type="checkbox"/> Maestría |
| <input type="checkbox"/> Administrativo | <input type="checkbox"/> Profesor | |

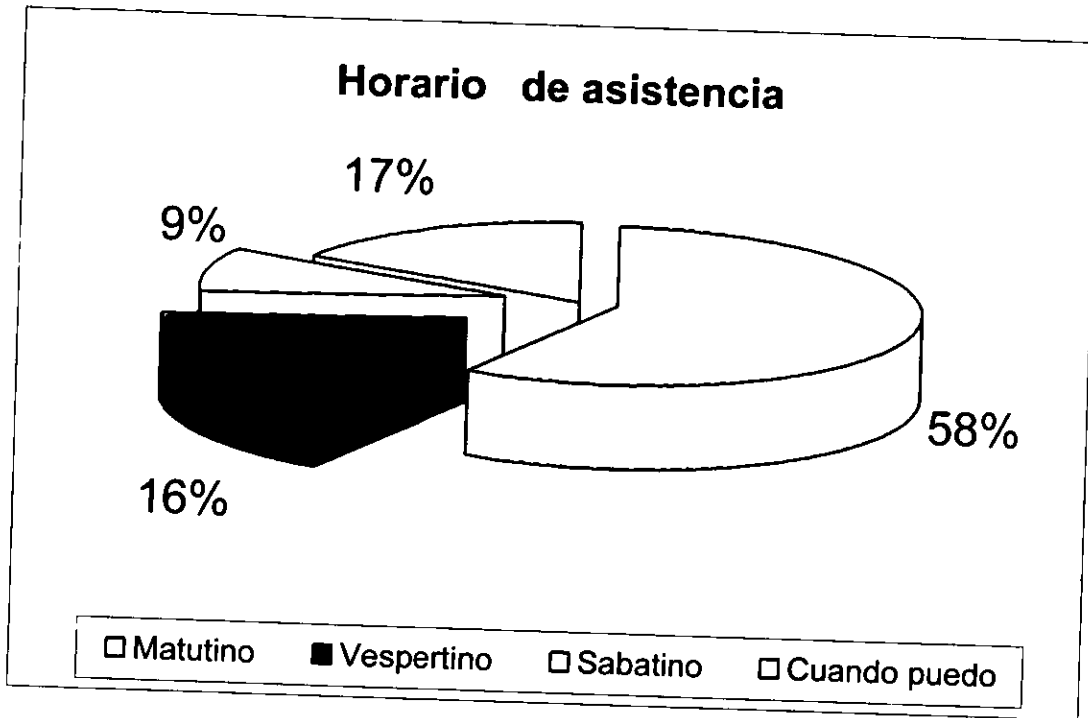
GRÁFICA NO. 2

Veces semanales de asistencia a la Hemeroteca

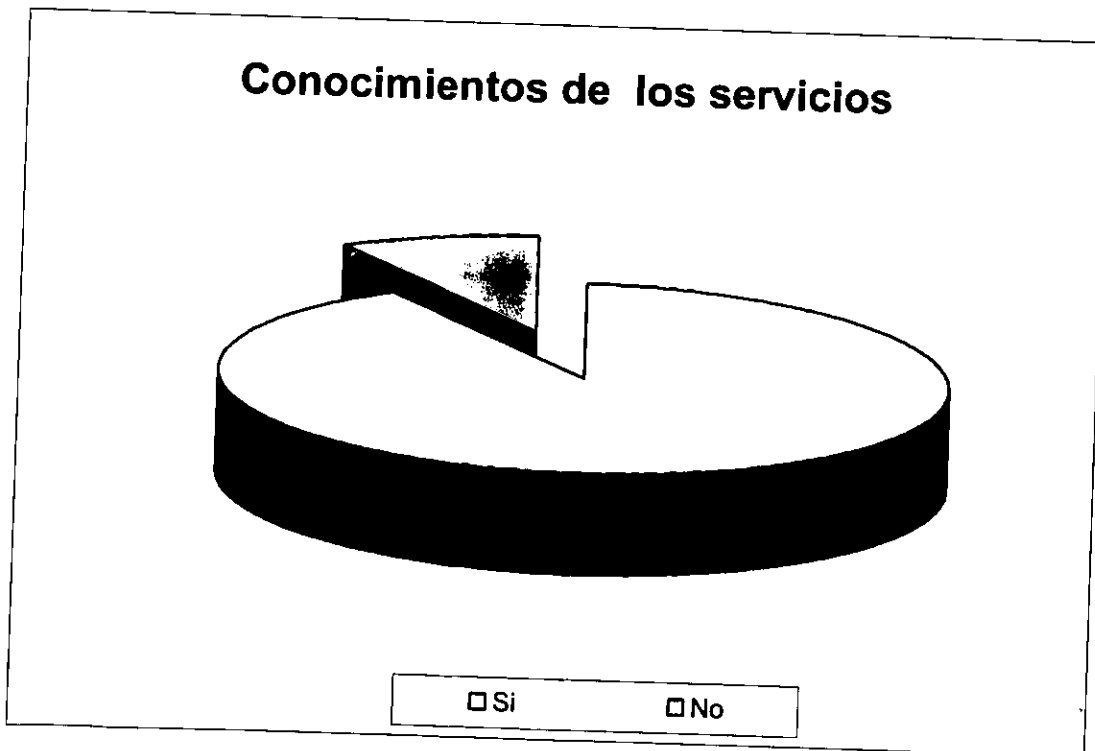


- | | | | |
|--------------------------------|---|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 a 2 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 a 4 | <input type="checkbox"/> 5 o más | <input type="checkbox"/> Ocasionalmente |
|--------------------------------|---|----------------------------------|---|

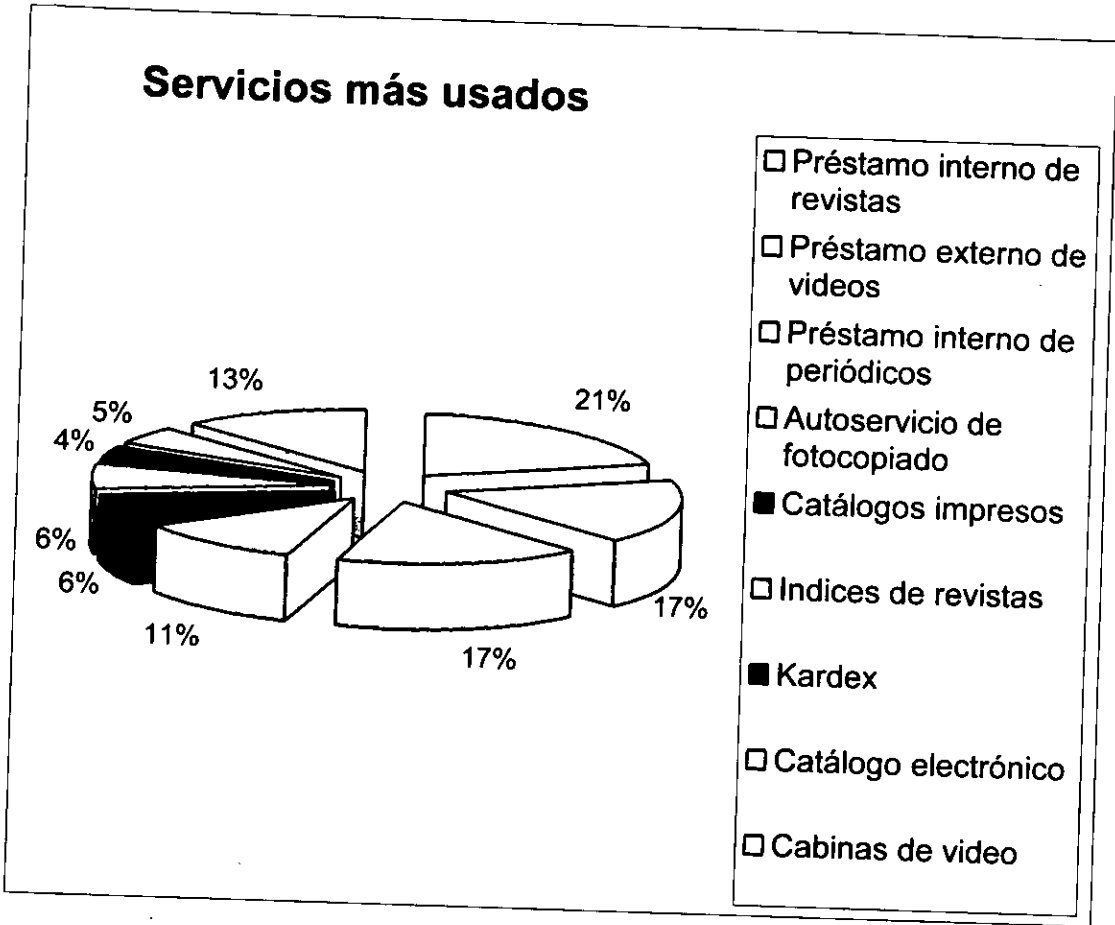
GRAFICA NO. 3



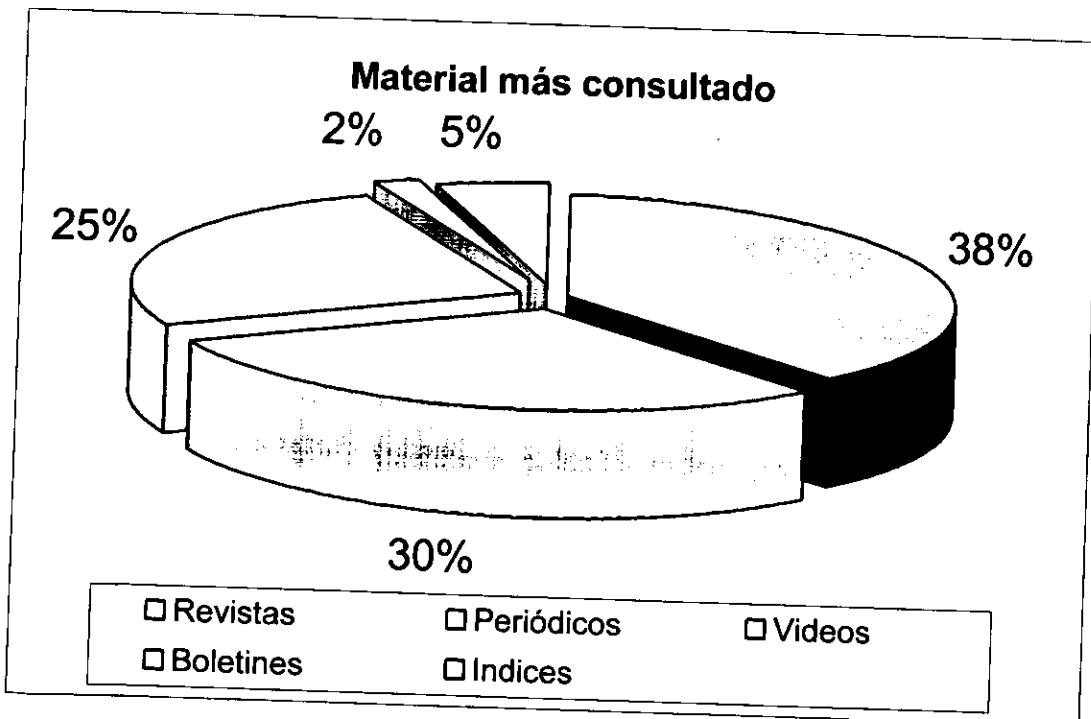
GRÁFICA NO. 4



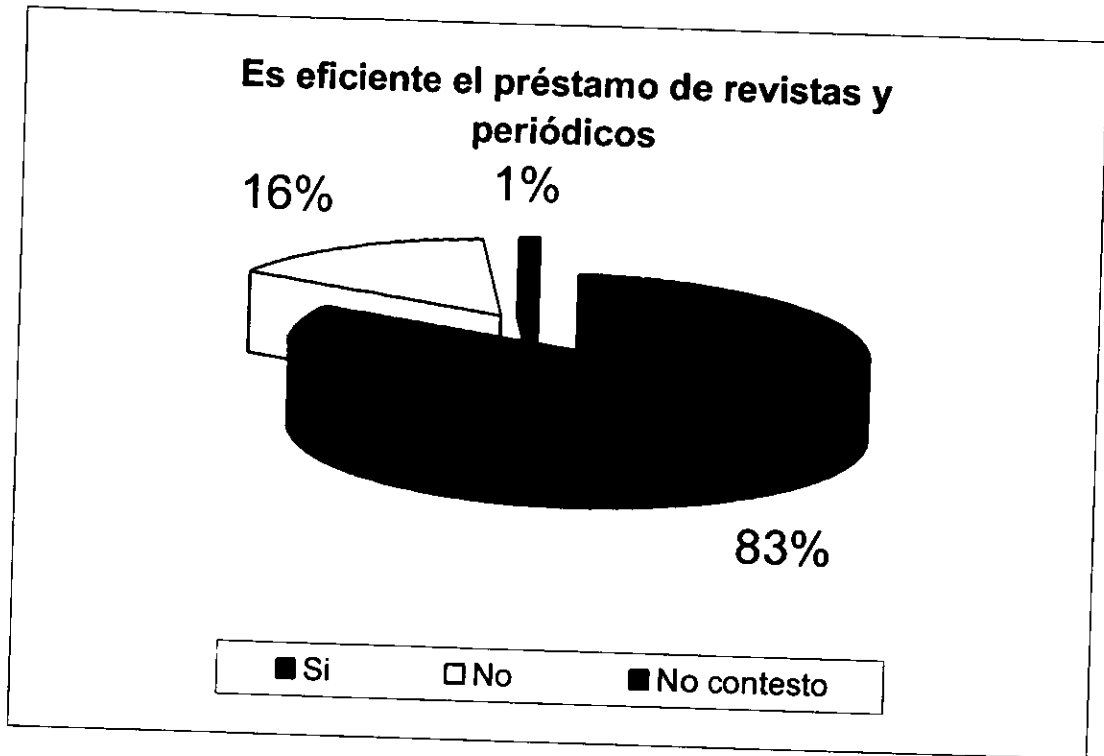
GRÁFICA NO. 5



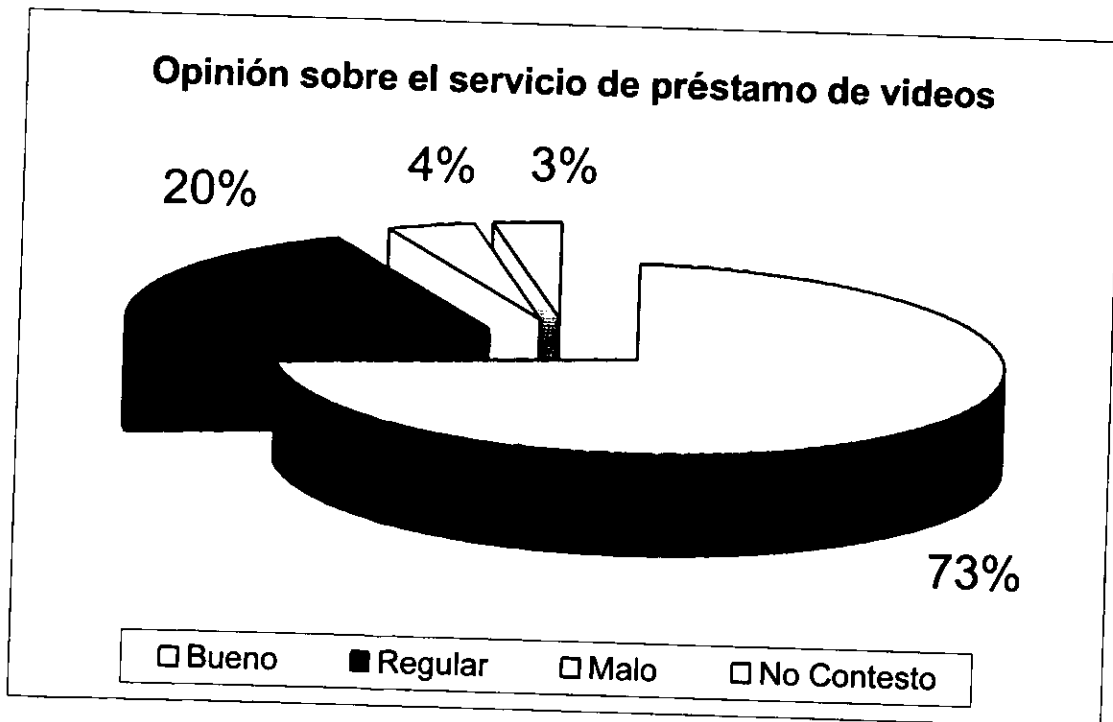
GRÁFICA NO. 6



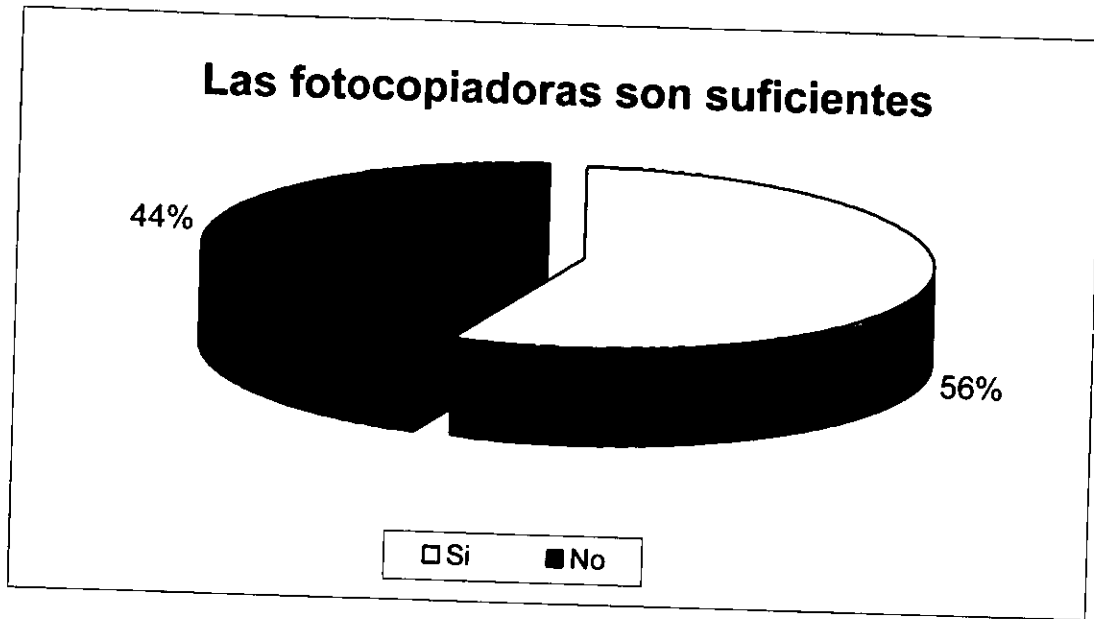
GRÁFICA NO. 7



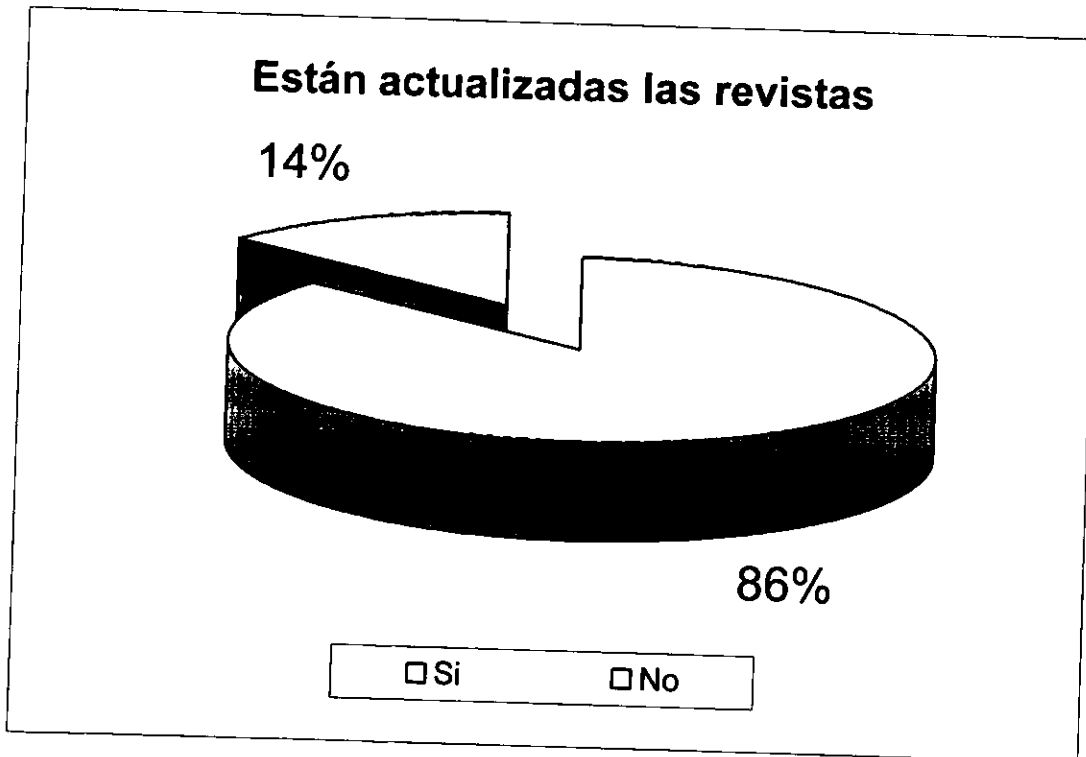
GRÁFICA NO. 8



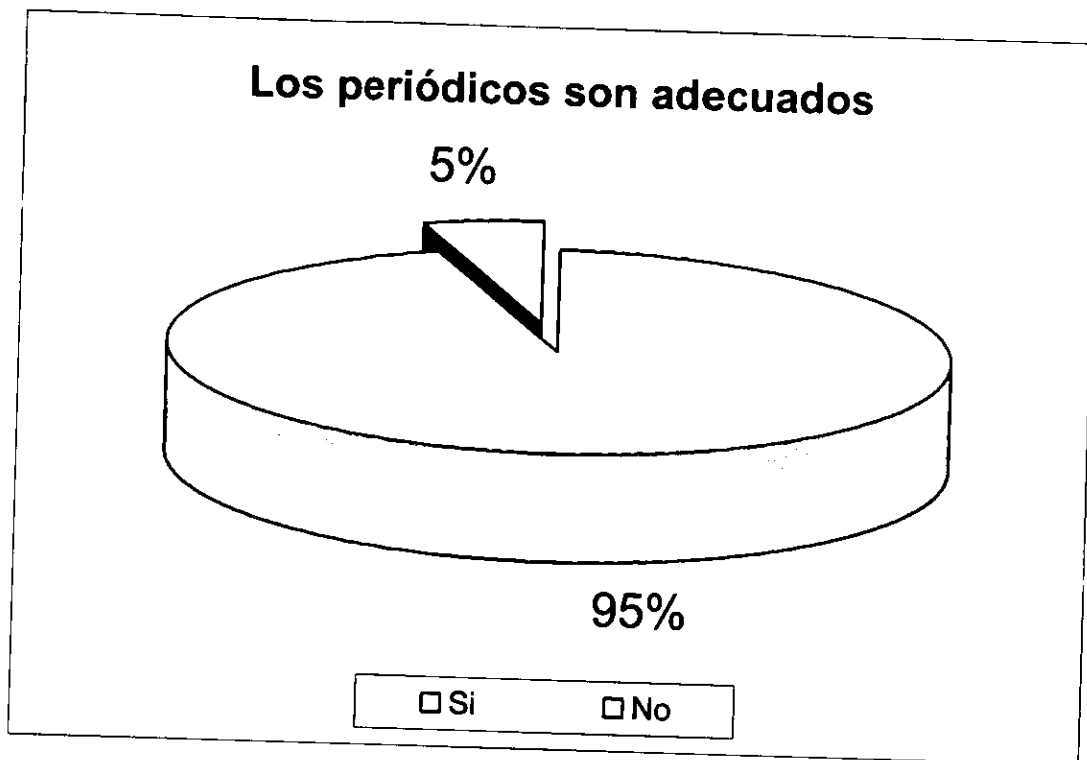
GRÁFICA NO. 9



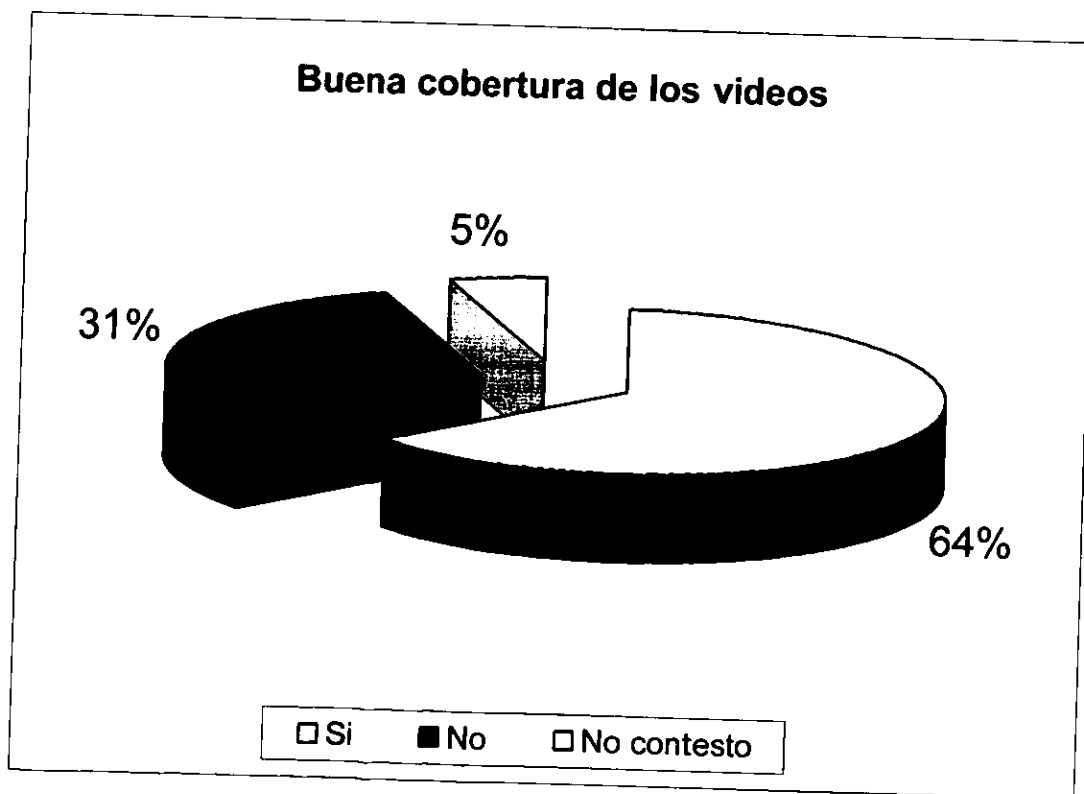
GRÁFICA NO. 10



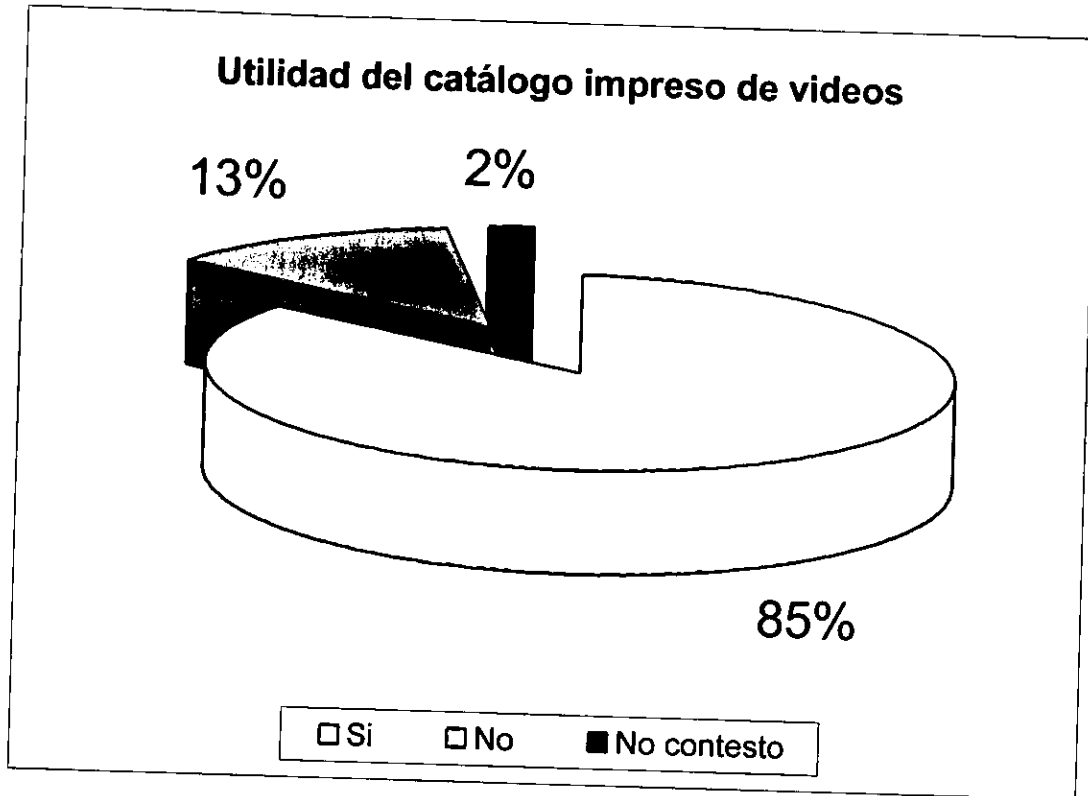
GRÁFICA NO. 11



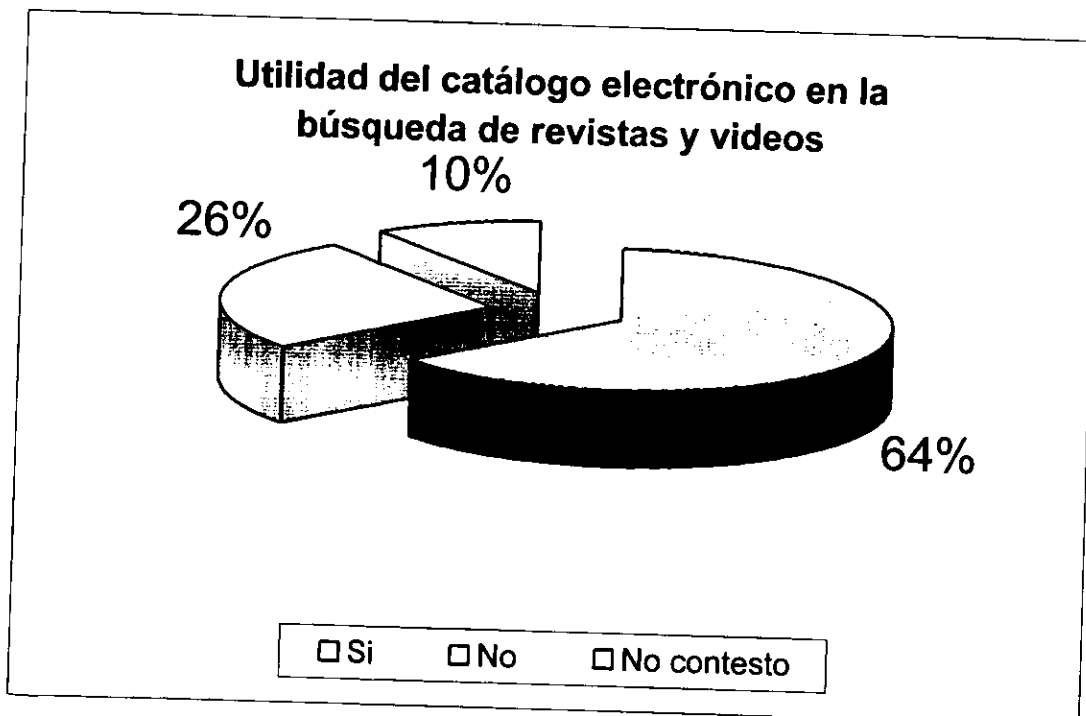
GRÁFICA NO. 12



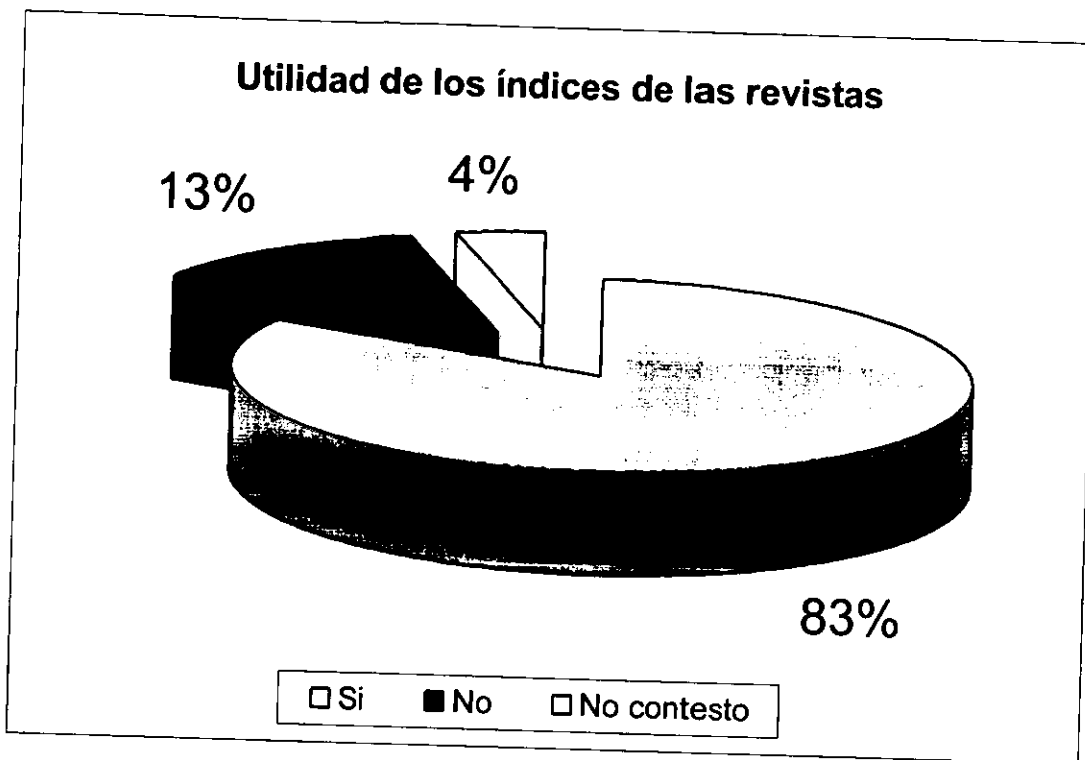
GRÁFICA NO. 13



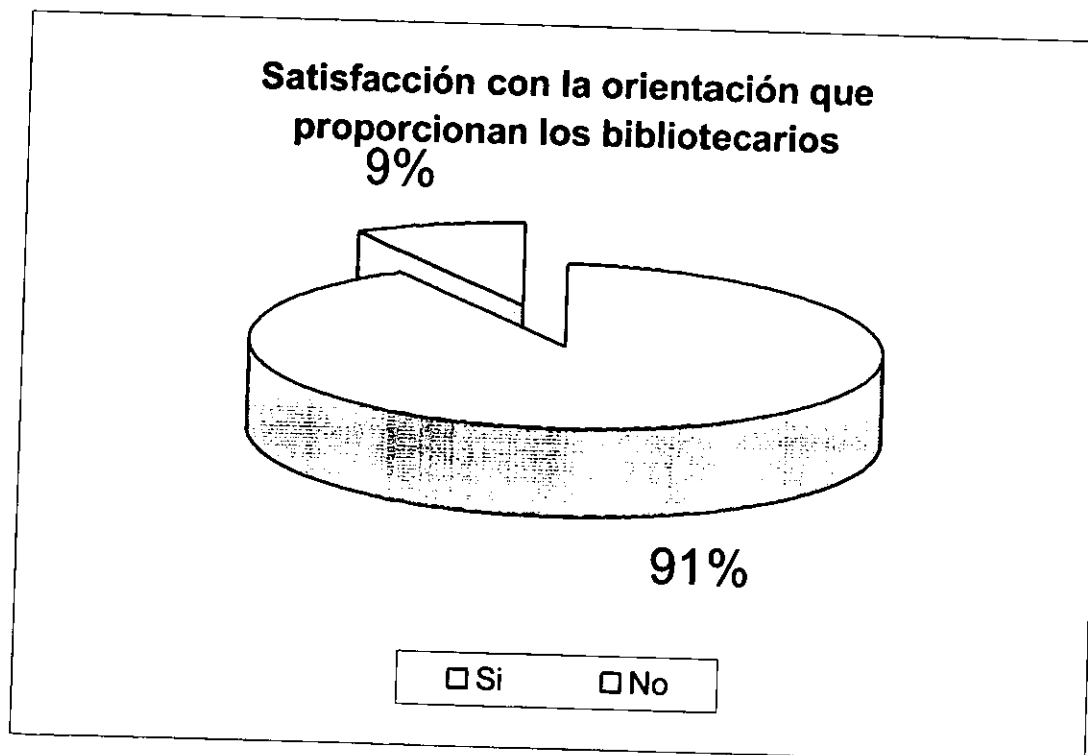
GRÁFICA NO. 14



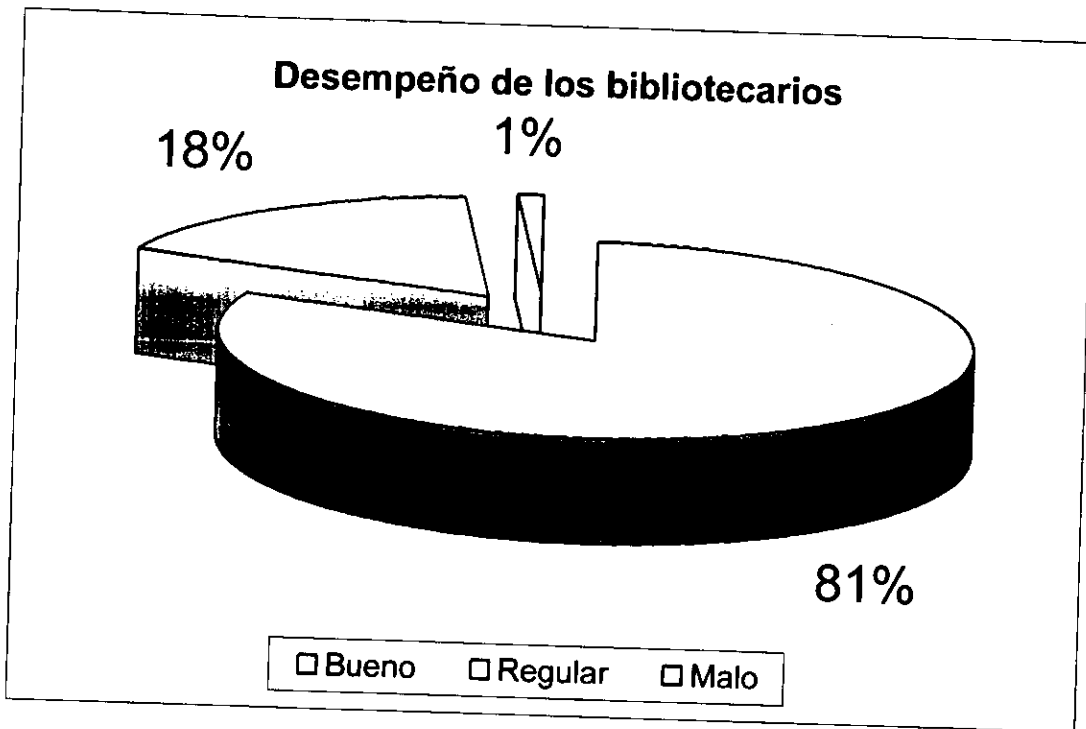
GRÁFICA NO. 15



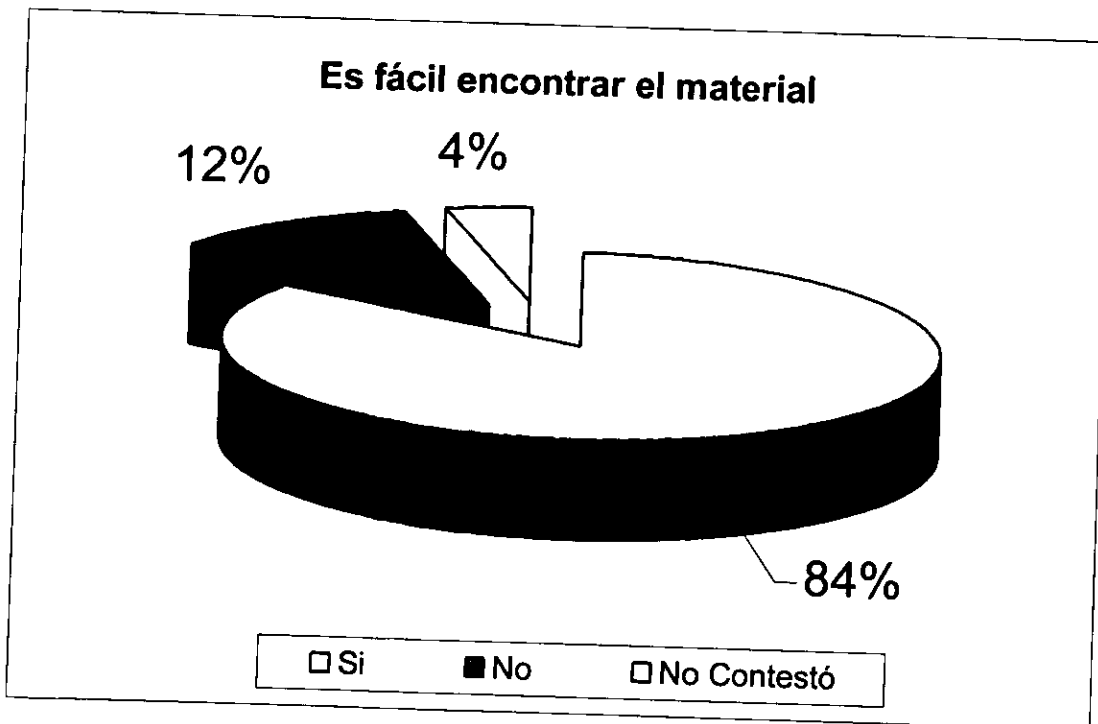
GRÁFICA NO. 16



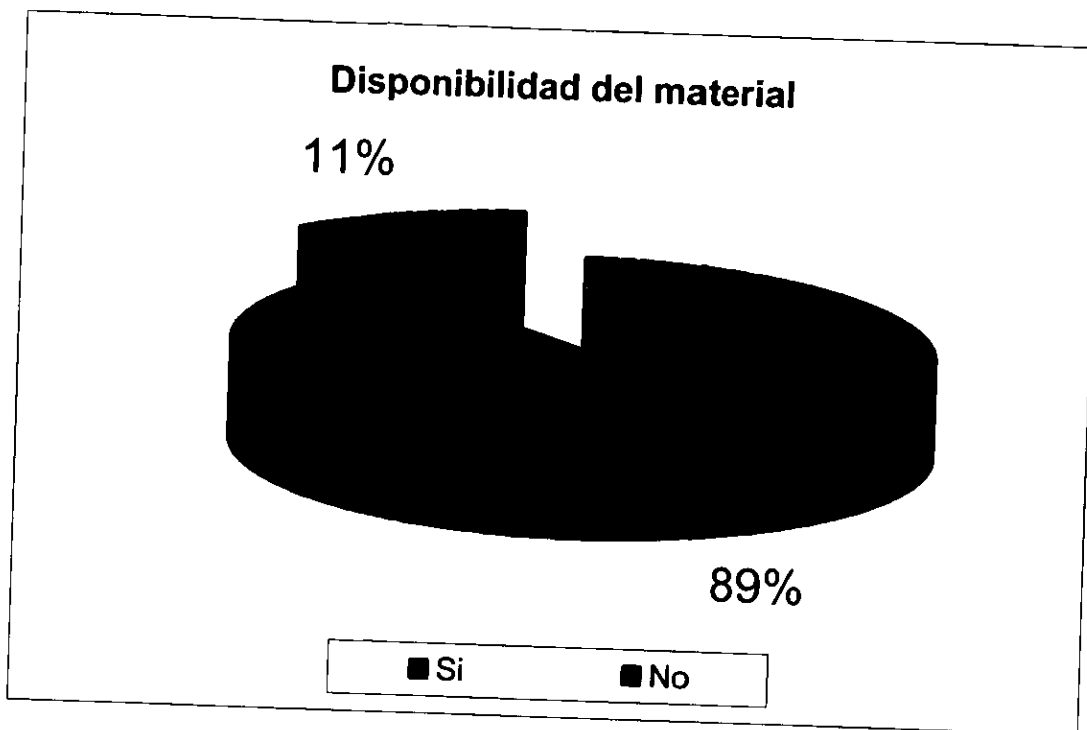
GRÁFICA NO. 17



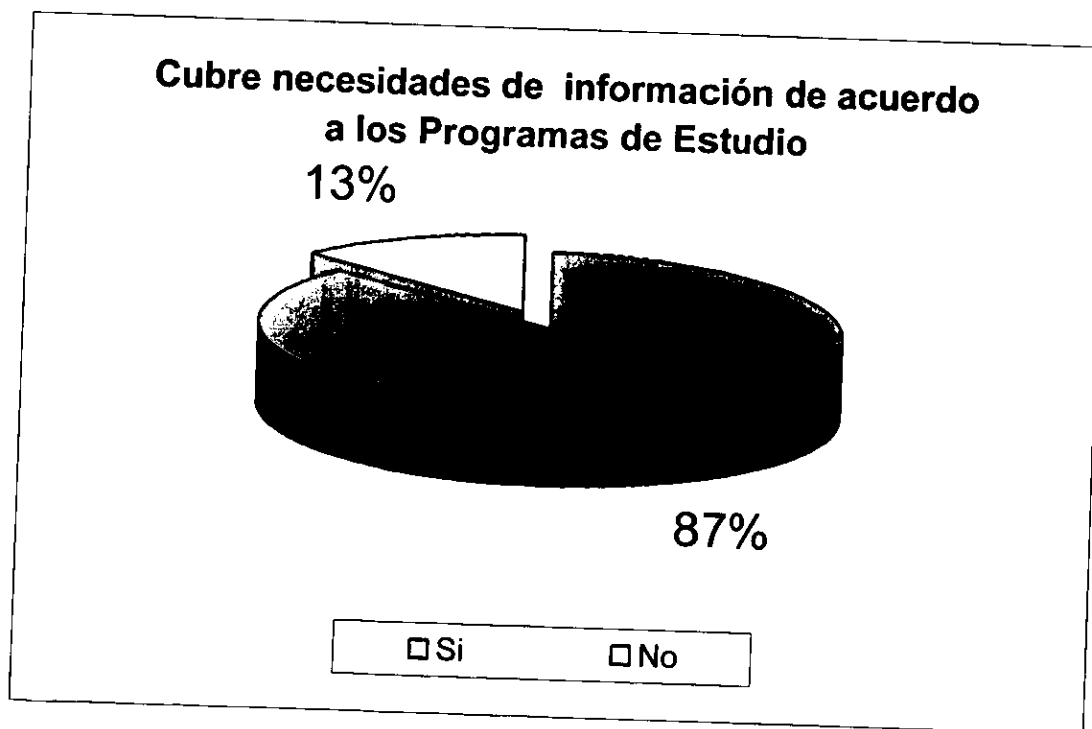
GRÁFICA NO. 18



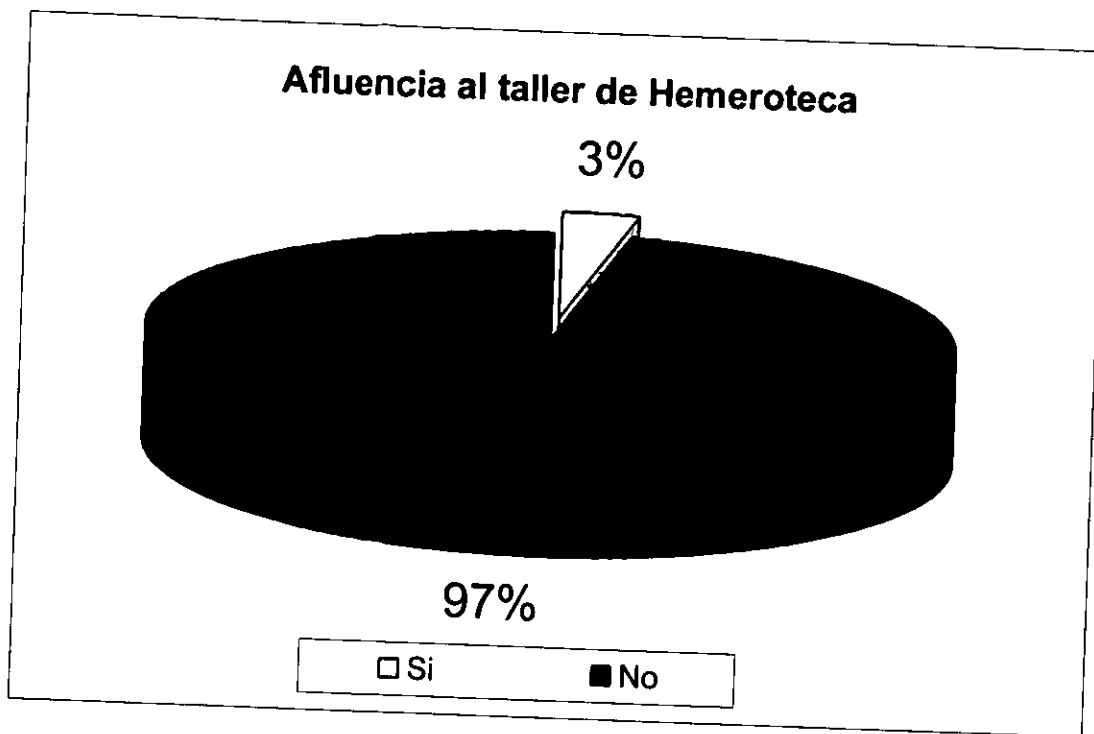
GRÁFICA NO. 19



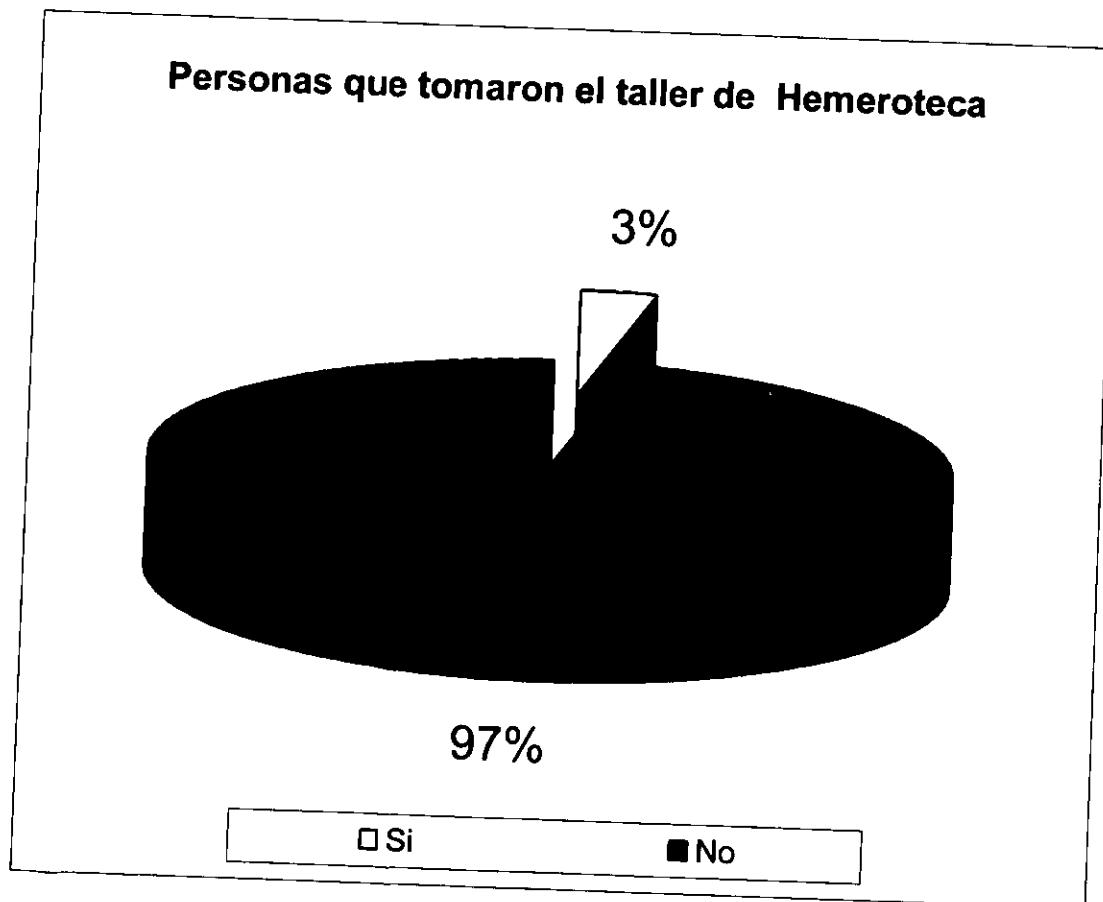
GRÁFICA NO. 20



GRÁFICA NO. 21

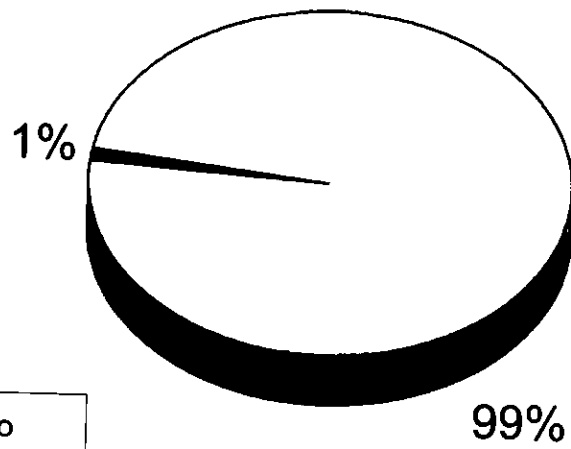


GRAFICA NO. 22



GRÁFICA NO. 23

Satisfacción General con los servicios de la Hemeroteca



□ Si ■ No