



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA



INDICADORES DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA LA ACREDITACION INSTITUCIONAL

TESINA

PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA
P R E S E N T A

MARIA MAGDALENA HERNANDEZ SANCHEZ

289339

ASESOR: LIC. JOSE LUIS ALMANZA MORALES

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F.

FEBRERO DE 2001

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
UNAM





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.

Deseo compartir la felicidad que siento por haber concluido este objetivo en mi vida con:

Mi madre

Sra. Josefina Sánchez Munguía

Quién siendo niña, soñó con que

**también sus hijas, fueran a las
grandes escuelas y universidades...**

Gracias mamá

Mis hermanas Elvia, Chayo, Beti y Sofí,

Mis hermanos Fernando y Javier,

Mis cuñadas y cuñados

y muy especialmente con mis sobrinas y sobrinos

Mis queridos amigos

Magdalena, Jorge, Olga, Soco,

Lupita, Armando, Elsa, Marcela, Tere,

Ma. de Jesús, Ema, Ofe, Oscar, Toño,

Y especialmente con Rosa Amelia

Quiero agradecer a todos mis maestros

Especialmente a mis sinódales

Doctor Felipe F. Martínez Arellano
Maestro Juan José Calva González
Licenciada Ma. Patricia De la Rosa Valgañón
Licenciado José Luis Almánza Morales

Por su generoso tiempo y enseñanzas. Gracias

También a Fernando Valadés
Con quién sigo reaprendiendo

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	i
1 ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES	1
1.1 ANTECEDENTES	2
1.2 DEFINICIÓN DE ACREDITACIÓN	12
1.3 IMPORTANCIA DE LA ACREDITACIÓN	14
1.4 ACREDITACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO	16
1.5 SISTEMA DE ACREDITACIÓN EN MÉXICO	21
1.6 INSTANCIAS ACREDITADORAS	23
2 LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS COMO ELEMENTOS PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	68
2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	69
2.2 INDICADORES DEL CONSEJO DE ACREDITACIÓN DE ENSEÑANZA EN CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN (CACECA)	71
2.3 INDICADORES DEL CONSEJO DE LA ACREDITACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE LA INGENIERÍA (CACEI)	84
2.4 INDICADORES DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INVESTIGACIÓN DE LA PSICOLOGÍA (CNEIP)	88

3	ELEMENTOS PARA EL DESARROLLO DE INDICADORES DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	95
3.1	TIPO DE BIBLIOTECA	97
3.2	EDIFICIO	98
3.3	USUARIOS	99
3.4	CATÁLOGO	100
3.5	COLECCIÓN	101
3.5.1	BIBLIOGRAFÍA	101
3.5.2	OTRAS COLECCIONES	102
3.5.3	COLECCIONES AUDIOVISUALES	103
3.5.4	USO DE LA COLECCIÓN	103
3.6	CIRCULACIÓN	105
3.6.1	INFORMACIÓN GENERAL	105
3.6.2	PRÉSTAMO EN SALA	106
3.6.3	PRÉSTAMO A DOMICILIO	107
3.6.4	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	108
3.6.5	PRÉSTAMO A FOTOCOPIAS	109
3.7	PERSONAL	110
3.7.1	CATEGORÍA DEL PERSONAL	110
3.7.2	PERSONAL DIRECTIVO	111
3.7.3	PERSONAL ADMINISTRATIVO	112
3.7.4	ESCOLARIDAD DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	113
3.8	EQUIPO Y MOBILIARIO	115
3.8.1	EQUIPO DE CÓMPUTO	115
3.8.2	EQUIPO AUDIOVISUAL	116
3.8.3	MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA	117
3.9	SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIALES DOCUMENTALES	118
3.9.1	PROCESO DE SELECCIÓN	118
3.9.2	PROCESO DE ADQUISICIÓN	119
3.10	PROCESOS TÉCNICOS	121
3.10.1	CATALOGACIÓN	121
3.10.2	CLASIFICACIÓN	122
	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	127
	BIBLIOGRAFÍA	133

Introducción

En la década de los noventa México ingresa al Tratado de Libre Comercio (TLC). Este tratado, firmado con Estados Unidos y Canadá, exige de nuestro país, el establecimiento de políticas económicas especiales que son aplicadas de manera global a algunos bienes y servicios que se ofrecen en el país.

Así mismo, se hace patente la necesidad de acreditar la calidad en servicios y bienes ofrecidos a los usuarios y consumidores en general, por tal razón se crean nuevos organismos encargados de evaluar, acreditar y certificar los bienes y servicios, a las personas y a las instituciones que ofrecen sus servicios a los consumidores y usuarios de cualquiera de estos. Se inicia así un período de revisión en general.

La educación superior no escapa a estos cambios globales, estos servicios también han pasado por un periodo de evaluación, precediendo al actual proceso de acreditación recién iniciado en nuestro país, pero ¿Qué es la acreditación?, ¿Cómo responder al proceso de acreditación?, ¿Por qué y para qué acreditarse?, ¿Quién o cuál organismo nos va ha acreditar?, ¿Qué normas o estándares hay que cumplir?.

En nuestro país, la educación en general, y la educación superior de manera particular, ha sido afectada de manera importante debido a los escasos presupuestos asignados para la educación, los que han sido orientados a cubrir necesidades cuantitativas, tales como apertura de nuevas opciones para dar respuesta a la gran cantidad de egresados del nivel bachillerato, que año con año solicitan una preparación profesional, dejando de lado las necesidades de calidad en la educación superior en las opciones ya existentes, como por ejemplo, la actualización en los contenidos de planes y programas de estudio, inversión en la innovación tecnológica para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje, evaluación del aprovechamiento de los egresados, adecuación de las instalaciones ya existentes en las instituciones educativas, etc.

Por esta razón las instituciones de educación superior han emprendido el proceso de acreditación institucional en general, y de planes y programas de estudio de manera particular, procesos con los cuáles se busca garantizar públicamente que las instituciones de educación superior cumplen con indicadores y estándares de calidad.

Hasta principios de la década de los noventa, en México no existían instancias nacionales que se encargaran de acreditar a las instituciones de educación superior, es por esta razón que se forma una comisión bipartita, integrada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Secretaría de Educación Pública (SEP).

De esta comisión se han derivado algunas instancias en el ámbito nacional, las cuales recientemente y de manera oficial están comprometidas a acreditar los planes y programas de estudio e investigación de las instituciones que deseen acreditarse, algunas de estas instancias nacionales acreditadoras, son el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA), el Consejo de la Acreditación de la Enseñanza en Ingeniería (CACEI) y el Consejo Nacional de Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP).

Estas instancias han elaborado sus propios indicadores o estándares de servicios, para asegurar el cumplimiento de la calidad entre los que se encuentran: número de profesores, número de estudiantes, programas de licenciatura con que cuenta la institución, recursos financieros, servicios de extensión e investigación, personal administrativo, servicios bibliotecarios o de información, y servicios en general.

Los indicadores o estándares para acreditar a una universidad o a cualquier institución de educación superior, miden la calidad y cantidad de servicios proporcionados por la institución que desea ser acreditada, en aspectos generales como: alumnos, personal académico, planes y programas de estudio, instalaciones, equipo y mobiliario, infraestructura, investigación, extensión, difusión y vinculación con la sociedad, resultados e impacto.

Una de las constantes a acreditar para cualquier institución de educación superior, es la calidad de los servicios bibliotecarios que ofrece, pues ahí se

reúne la bibliografía contenida en planes y programas de estudio, la disponibilidad de los documentos (préstamo en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario), si cuenta con videoteca, hemeroteca, cubículos para trabajo en equipo y/o lectura individual, estadísticas de uso de la biblioteca, acceso a bancos de datos, etc.

Cómo se puede ver estos servicios, apoyan de manera importante, la función sustantiva de la institución, la cuál es la formación de futuros y mejores profesionistas en los distintos campos del conocimientos humano.

Esta tesina tiene como objetivo, presentar y analizar los indicadores para los servicios bibliotecarios de tres instancias acreditadoras principalmente: el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA); el Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería en México (CACEI); y el Consejo Nacional de Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP).

A lo largo de este trabajo se utiliza la técnica documental básicamente, y se encuentra estructurado por esta introducción que da al lector una panorámica del tema, tres capítulos, en donde el primero intitulado "Acreditación de Instituciones", expone lo que es la acreditación de instituciones, sus antecedentes, y la situación actual de las instituciones encargadas de llevar a cabo la acreditación de planes y programas de estudio en México.

El segundo capítulo titulado “Los servicios bibliotecarios como elementos para la acreditación institucional” analiza los indicadores de servicios bibliotecarios de tres instancias acreditadoras nacionales elegidos para este trabajo, a saber; CACECA, CACEI y CNEIP.

Como resultado del análisis realizado anteriormente, en el tercer y último capítulo, se presenta una propuesta con los elementos más importantes para evaluar y medir la calidad de los servicios bibliotecarios de una institución de educación superior que emprende el proceso de acreditación de algún o algunos de sus planes y programas de estudio. Con este conjunto de elementos se intenta apoyar el proceso de acreditación de servicios bibliotecarios para llevarlo a cabo de manera completa y eficaz.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración de este trabajo.

La finalidad de esta tesina es presentar y analizar, los indicadores de servicios bibliotecarios que se están aplicando actualmente en las instituciones de educación superior que deseen iniciar un proceso de acreditación.

Estos indicadores de servicios bibliotecarios son poco o nada conocidos en el medio bibliotecológico mexicano, y debido a que el proceso de acreditación se vuelve una necesidad para las instituciones de educación superior, es importante conocer dichos indicadores pues son los que estarán

normando la calidad en los servicios bibliotecarios y de información a los usuarios e investigadores en general, a quienes se busca satisfacer con la optimización de dichos servicios.

1. ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES

La acreditación de instituciones, surge como una necesidad de revisar la calidad y cantidad de las instituciones encargadas de formar profesionistas a nivel superior, pues entre 1940-1950, la educación superior dejó de ser exclusiva de las elites, y se convirtió en una educación superior de masas, este crecimiento ocasionó la necesidad de implementar controles de calidad, en las instituciones encargadas de formar a individuos profesionales, en las diferentes áreas del conocimiento.

“El proceso de acreditación es una forma de evaluación para el mejoramiento permanente de instituciones de educación superior y de sus programas, así como un mecanismo de reconocimiento social de su calidad. En sentido estricto, es un proceso continuo, que se repite en forma cíclica, a la que las instituciones se acogen en forma voluntaria. Es llevado a cabo por instituciones externas reconocidas, que aplican métodos bien establecidos, siendo públicos sus resultados. La

acreditación puede ser, esencialmente, de dos tipos: institucional (regional o nacional), y especializada (o por programas).”¹

La acreditación institucional, consiste en examinar los servicios que brinda una institución de educación superior de manera general, tales como contenido y actualización de planes y programas de estudio, gasto por alumno, selectividad en el proceso de admisión, la preparación docente, sus remuneraciones, la metodología del proceso enseñanza aprendizaje, la relación alumno-profesor, los servicios estudiantiles, presupuestos, recursos bibliográficos, instalaciones, equipo y mobiliario, entre otros.

La acreditación institucional también significa la evaluación y verificación de los objetivos, los recursos con que cuenta la institución para ofrecer servicios de calidad, y si estos servicios cumplen con indicadores mínimos para funcionar y dar resultados satisfactorios.

1.1. Antecedentes

En América, el proceso de acreditación de instituciones de educación superior se inicia en Estados Unidos con instancias acreditadoras tales como:

¹ Martínez, E. y Letelier, M.(Eds.), *op. cit.*, p. 189.

“[...] Southern Association of Colleges and Schools (SACS), fundada en 1895 y que se dedicaba ya a establecer estándares mínimos de calidad en la educación superior en todo el país, debido a que cientos, incluso, miles de universidades ofrecían grados académicos sin normas comunes de calidad”.²

No obstante que en América el proceso de acreditación inicia en 1895 con la SACS (Southern Association of Colleges and Schools), en el ámbito internacional se hace patente en la década de 1920 a 1930, en países como:

“Francia (CNE-Comité National d’Evaluation), Suecia (NBUC-National Board of Universities and Colleges), Holanda (VSNU-Asociación de universidades holandesas; IHE-Inspectorate of Higher Education) y Gran Bretaña (UFC-University Funding Council; HEQC-Higher Education Quality Council, ente auditor; QAC-Quality Assessment Committee, ente evaluador), España (Plan Nacional de Evaluación Institucional de la Enseñanza Superior, del Consejo de Universidades/Ministerio de Educación)”.³

Es hasta la década de los cincuenta cuando se integra de manera oficial el primer organismo de carácter internacional, encargado de acreditar los planes y programas de estudio, este organismo es ABET (Accreditation Board for Engineering), en Estados Unidos y este país al igual que los países europeos,

² Arredondo Alvarez, Victor A., (ed.), *op. cit.*, p. 103.

³ Martínez, Eduardo y Letelier M., *op. cit.*, p. 79-80

inician el proceso de acreditación mediante un autoexamen de sus instituciones:

“[...] Sus componentes esenciales son la autoevaluación institucional practicada a la luz de las propias intenciones y objetivos del establecimiento de los estándares de acreditación elaborados por pares; procesos externos de revisión por pares llevados a cabo bajo el patrocinio de un organismo no gubernamental de acreditación; y como resultado de los pasos anteriores, una resolución de acreditación y/o indicación de recomendaciones o sanciones formuladas por esa comisión regional acreditadora en la que participan administradores institucionales, académicos y representantes públicos”.⁴

Para finales de los años ochenta en Estados Unidos, el sistema de acreditación de instituciones, contiene los siguientes componentes:

- El componente de autorización estadual (licencing)[i.e. estatal] para la creación de instituciones, que operan en más de 40 de los estados, aunque de maneras diversas en cada uno,
- el componente de acreditación institucional de nivel regional, que conduce a que prácticamente todas las instituciones de educación superior sin fines de lucro y en pequeño número de instituciones lucrativas sean acreditadas en un ciclo regular y voluntario de 5 años, a través del sistema no gubernamental...
- el componente de autoevaluación institucional, empleado cada vez más intensamente por los propios establecimientos,

que con frecuencia ocupa revisores externos y se practica de manera también cíclica-regular.

Complementariamente, existen otros cuatro procesos que forman parte de este complejo sistema de evaluación de la educación superior:

- 1.- examen a nivel nacional o estadual [i. e. estatal], para graduados individuales de algunas carreras profesionales, que certifica la capacidad para el ejercicio de las mismas;
- 2.- procesos cíclicos y obligatorios a nivel estadual [i. e. estatal] de revisión por pares de programas, que existen en algunos Estados, en general en conexión con la asignación de los recursos;
- 3.- procesos especiales de acreditación de programas profesionales realizados por una o más de las cincuenta agencias no gubernamentales reconocidas que operan nacionalmente y poseen criterios y estándares bien definidos de acreditación, los cuales son revisados periódicamente por las respectivas asociaciones profesionales;
- 4.- procesos internos de autoexamen de programas iniciados por las propias instituciones, generalmente con objetivos de mejoramiento de dichos programas o para acompañar procesos de racionalización y reorganización en tiempos de contracción de recursos ”. ⁵

⁴ *Ibid.*, p. 36

⁵ Martínez, Eduardo y Letelier, M., *op. cit.*, p. 37

Otros países americanos que han emprendido el proceso de acreditación son Canadá (CEEC-Commission d'Evaluation del'Enseignement Collégial; CCPE-Canadian Council of Professional Engineering); Brasil (CAPES-Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nivel Superior); Colombia (CNA-Consejo Nacional de Acreditación); Chile (CINDA-Centro Interuniversitario de Desarrollo); Cuba (Ministerio de Educación Superior), cada uno con sus propias características.

En Latinoamérica, el panorama es visto por los autores Eduardo Martínez y Mario Letelier⁶ de la siguiente manera.

“[...] hasta ahora, en la mayoría de las instituciones de educación superior y sus programas académicos, no se ha desarrollado una ‘cultura de evaluación’; prevalece una racionalidad interna de auto-reproducción, con decisiones burocráticas y corporativas, sin una función de evaluación y sin un juicio externo respecto a los fines, eficacia, eficiencia, capacidad, pertinencia, y calidad de los servicios y actividades. Por otra parte, los mecanismos estatales de asignación de recursos continúan operando frecuentemente en forma inercial y automática, manteniendo los subsidios a la oferta tradicional de servicios, sin una vinculación con la ‘responsabilidad formal’ [...], la calidad, el desempeño, la productividad y los resultados”.⁷

⁶ *Ibidem*

⁷ Martínez, Eduardo y Letelier, M., *op. cit.*, p. 77

En México, dice Gustavo Chapela Castañares (en su artículo titulado “Notas sobre el proceso de creación de un Sistema de Acreditación de las Instituciones de educación superior en México”), el sistema de educación superior, entendiendo como educación superior, el título de licenciatura y los grados de maestría y doctorado, esta conformado por universidades e institutos tecnológicos.

En la primera opción se forman aproximadamente el 76% del total de alumnos que cursan algún nivel de educación superior y el 24% de alumnos restante se forman en la opción de institutos tecnológicos.

Las instituciones de educación superior se dividen en 191 de tipo privado y 154 de tipo público, la mayoría de estas instituciones universitarias públicas se gobiernan de forma autónoma.

Hasta principios de la década de los noventa no existía en nuestro país, un sistema que se encargara de acreditar la calidad de las instituciones de educación superior. En las disposiciones de la Ley Federal de Educación podemos leer que:

“[...] el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios expedirán certificados y otorgará diplomas, títulos o grados académicos a favor de las personas que hayan concluido el nivel medio o cursado estudios de nivel superior, de conformidad con los requisitos establecidos en los correspondientes planes de estudio, precisando que los

certificados, diplomas, títulos y grados tendrán validez en toda la República”.⁸

Así mismo, en la Ley de Profesiones las disposiciones en materia de acreditación institucional reglamentan que:

“La obtención de un título significa, en todos los casos, que se ha acreditado un plan de estudios, y en algunos otros, que se ha acreditado también un examen llamado profesional, una serie de prácticas denominadas servicio social y un trabajo recepcional llamado tesis”.⁹

En 1989 se reunieron algunos expertos mexicanos en educación superior, para celebrar la XVIII Reunión Nacional de la CONPES (Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior), llevada a cabo en la Universidad Autónoma Metropolitana, en esta reunión uno de los puntos importantes que se discutió fue la acreditación institucional, y se definió que era importante iniciar el proceso de acreditación, con un primer ejercicio que consistiría en la evaluación de las instituciones que voluntariamente desearan acreditarse, de esta forma y como resultado de esta reunión se crearon seis comisiones, una de ellas fue la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), su estructura la conforman el gobierno y las universidades, sus fines eran y son:

“1. Concebir y articular un proceso de evaluación de la educación superior en todo el país

⁸ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, *op. cit.*, p. 160

2. Dar continuidad y permanencia al proceso de evaluación
3. Proponer criterios y estándares de calidad para las funciones y tareas de la educación superior
4. Atender las cinco líneas de evaluación señaladas por el Programa para la Modernización Educativa (PME):
Desempeño escolar.
Proceso educativo.
Administración educativa.
Política educativa.
Impacto social.”¹⁰

La CONAEVA, también planteó que la evaluación debería ser de dos tipos:

- a) evaluación interna o autoevaluación, en la cuál las instituciones deberían responder a un cuestionario proporcionado por la CONAEVA y,
- b) evaluación externa, en la cual las universidades recibirían visitas de grupos de profesores especialistas en las diferentes áreas académicas.

Después de iniciado el proceso de autoevaluación, y después de los primeros resultados, los cuales fueron poco alentadores, debido a que en el análisis de las

⁹ *Ibid.*, p. 161

¹⁰ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, *op. cit.*, p. 164

respuestas que dieron las instituciones al cuestionario de la CONAEVA, estas fueron desiguales e incompletas.

En octubre de 1991, se iniciaron las visitas de los Comités Pares, los cuales funcionan como instancias colegiadas, y se integran por nueve miembros de personal académico de las diferentes áreas académicas, y un experto de los sectores social productivo, externos a la institución, y sus equivalentes dentro de la institución, es decir, nueve académicos de la institución y un representante interno. Al frente de cada Comité se encuentra un Vocal Ejecutivo, es así como se constituyen los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIESS), el cual es dirigido por un Coordinador General.

La idea de que los Comités Pares realicen visitas a las instituciones de educación superior, es llevar a cabo la evaluación de manera cualitativa a dichas instituciones, estas visitas se realizan con carácter constructivo y propositivo, de tal manera que cada una de las instituciones cumpla las recomendaciones hechas por la CONAEVA.

A partir del proceso de autoevaluación, se planea construir o diseñar el sistema nacional de acreditación, el cual es la meta principal de la CONAEVA, este sistema propone criterios y estándares de calidad, para las funciones y tareas de la educación superior, este sistema contempla las siguientes alternativas:

- a) la creación de un sistema nacional de acreditación en el que participen las instituciones afiliadas en la ANUIES,

y del cual pudieran crearse varios sistemas o subsistemas de acreditación institucional:

b) la creación de un sistema de acreditación institucional a partir de universidades o instituciones ya acreditadas por universidades en el extranjero, como el caso de la Universidad de las Américas, que ya estaba vinculada con un sistema de acreditación estadounidense,

c) la creación de un sistema de acreditación multinacional, aprovechando las organizaciones latinoamericanas y/o iberoamericanas.

Como resultado de la experiencia de las evaluaciones realizada a las instituciones de educación superior, se decidió que era importante la creación de un sistema nacional de acreditación, con características propias, adecuado a la realidad de nuestro contexto nacional.

Por esta razón en agosto de 1993, en el marco de la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC).

“[...] el Secretariado Conjunto de la Comisión Nacional de la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), constituido por el Subsecretario de Educación Superior e Investigación Científica, el Subsecretario de Educación e Investigación Tecnológicas, el Director General del Consejo

Nacional de Ciencia y Tecnología y el Secretario de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), dieron instrucciones a la

Coordinación General de los Comités Interinstitucional para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), para que pusieran en marcha una instancia colegiada con personalidad jurídica, que tuviese a su cargo la acreditación de programas académicos de nivel superior [...]"¹¹

1.2 Definición de Acreditación

En este punto, se enunciarán las definiciones de los autores consultados para este trabajo y posteriormente se elaborará una definición propia de los términos, acreditación institucional y acreditación de planes y programas de estudio, pues entre un autor y otro, existen algunas diferencias en estos dos conceptos.

El manual del Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería A.C. (CACEI) dice de la acreditación institucional:

“... es el reconocimiento que puedan otorgarse a unidades académicas o programas específicos, en la medida que satisfagan criterios y estándares de calidad, convencionalmente establecidos”.¹²

¹¹ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C., *op. cit.*, p. AG3

¹² Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C., *op. cit.* P. AG1

La Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), a través de su organismo acreditador, que es el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA), define como acreditación institucional:

“[...] es un proceso de evaluación y regularización de la calidad académica de planes y programas de las instituciones de educación superior”.¹³

Otras definiciones importantes de mencionar aquí, son las siguientes:

“Acreditación es un proceso por el que algunas escuelas son evaluadas, reconocidas como poseedoras de estándares adecuados de excelencia [...] Este reconocimiento es por medio de una lista de miembros honorarios, la cuál es publicada por la agencia acreditadora.”¹⁴

También se considera a la acreditación como:

“... es el proceso mediante el cuál una agencia responsable o una asociación pública, otorga el reconocimiento a una escuela, instituto, colegio, universidad o programa de estudio especializado, que tiene una calidad establecida y estándares educacionales. La acreditación es establecida mediante una evaluación.”¹⁵

¹³ Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, *op. cit.* P. 48

¹⁴ Deighton, Lee C. (Ed.), *op. cit.*, V.1 p.49

¹⁵ Knowles, Asa S., (Ed.), *op. cit.*, V.2 p. 32

En el contexto de la educación superior en México, el concepto de acreditación institucional tiene relación con la credibilidad educativa que posee una institución de educación superior, es decir, que se comprueba que una institución cumple con estándares de calidad sobre los planes y programas de estudio ahí impartidos.

Por lo tanto, se puede entender por acreditación institucional, el reconocimiento público a las instituciones de educación superior, que mediante un proceso de evaluación, se determina el cumplimiento de las normas e indicadores previamente establecidos, estos indicadores son: planes y programas de estudio, cuerpo docente, alumnos, personal administrativo, infraestructura y presupuesto, garantizando así la calidad y excelencia académicas requeridas en la formación de profesionistas.

La acreditación institucional es adicionalmente un proceso voluntario, y se lleva a cabo ante instancias particulares, como son organismos privados o asociaciones profesionales de carácter civil.

Así mismo, el proceso de acreditación puede ser aplicado a uno o varios planes y programas, que se imparten en una misma institución por separado (uno por uno) o simultáneamente (varios a la vez).

1.3. Importancia de la Acreditación

Algunos lectores de este trabajo se preguntaran, y ¿Para qué le sirve a una

institución de educación superior estar acreditada o no?, ¿Por qué es importante acreditar a las universidades o a las instituciones de educación superior?

Estas preguntas tienen como respuesta, la importancia que la sociedad le asigna a una institución de educación superior acreditada, radica en otorgarle un grado de excelencia a dicha institución, además de reconocer en esa institución la garantía de calidad en la formación de sus egresados, a partir de su personal docente el cual esta conformado por maestros con formación académica necesaria.

Además de contar con los conocimientos pedagógicos aplicados al proceso de enseñanza-aprendizaje, de igual forma sus planes y programas de estudio son periódicamente revisados y actualizados, además de cumplir con las tareas de investigación y vinculación con la sociedad a la sirve y garantizar que los servicios proporcionados son de calidad y excelencia, pues cuentan con la infraestructura moderna en cuanto a instalaciones, equipo y mobiliario.

La acreditación institucional otorga también, a la institución acreditada o al plan y programa de estudio, una mayor credibilidad y confiabilidad ante sus posibles usuarios o alumnos, es decir, que la acreditación de una institución, le proporciona beneficios inherentes en cuanto a atraer la cantidad de alumnos de la sociedad a la que ofrece sus servicios.

También le facilitará a la institución emprendedora del proceso de acreditación, ingresar o permanecer en asociaciones profesionales, así como formar parte de comités de calidad, ya sea regionales, nacionales o internacionales.

Otra característica importante que adquiere una institución, es la de permanecer a nivel internacional en competencia con instituciones similares en otros países, este proceso proporciona a la institución de educación superior acreditada, categoría y reconocimiento a nivel internacional, y de esta manera, poder recibir y ofrecer intercambio académico, convenios de colaboración, entre otros beneficios, con las universidades extranjeras que a su vez han sido acreditadas en sus respectivos países.

La importancia que adquiere para el alumno egresado de una institución educativa superior acreditada, es la de ser candidato apto a licenciarse en los países con los cuales México firmó algún tratado internacional, como Estados Unidos, Canadá, Chile y Colombia, entre otros.

Adicionalmente, los alumnos egresados de una institución de educación superior acreditada, pueden continuar sus estudios en otras instituciones, por medio de intercambios académicos en su país de origen o en el extranjero, tener acceso a concursar por mejores empleos, mejores sueldos y ocupar empleos con alto desarrollo profesional.

1.4. Acreditación de planes y programas de estudio

La acreditación de la educación superior tiene dos aristas de relevante importancia, una es la acreditación institucional (descrita en el punto 1.1. de este trabajo); y otra la acreditación de planes y programas de estudio, cuyo objetivo es la evaluación permanente de planes y programas de estudio, para asegurar la

mejora continua de los contenidos, en determinados planes y programas de estudio, es decir, que dentro de esta categoría de acreditación, se revisa la actualización de los conocimientos contenidos, los cuales deberán ser reales y coherentes con el tiempo y la sociedad a quién van a servir.

De igual manera la acreditación de planes y programas de estudio, brinda el reconocimiento público de la calidad y excelencia.

Algunas instancias, definen a la acreditación de planes y programas de estudio de la siguiente manera:

“[...] es el reconocimiento público de su calidad, es decir, constituye la garantía pública de que dicho programa cumple con determinado conjunto de estándares de calidad”¹⁶

Así mismo, la Asociación Nacional de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (ANFECA), define la acreditación de planes y programas de estudio como:

“La acreditación en un programa educativo es el reconocimiento público de su calidad, esto es, la garantía pública de que dicho programa cumple con determinado conjunto de estándares de calidad.

La credibilidad y autoridad académica y moral de la acreditación implica que la instancia acreditadora sea ajena a la institución

que imparte el programa y cuenta con los elementos técnicos organizativos y materiales adecuados para realizar la evaluación de los programas que acredita

La acreditación especializada o por programas está centrada en la evaluación de programas académicos, en áreas profesionales, ocupacionales o disciplinarias específicas.

Se aplica usualmente a programas que tienen un primer grado reconocido en ciertas áreas ocupacionales, relacionadas con la salud, seguridad y bienestar social y en otras en que, además, la garantía de competencia profesional es de importancia para el medio académico, profesional o público en general (...). La acreditación de un programa específico en un área determinada sólo significa que ha sido evaluado con detenimiento, de acuerdo con criterios desarrollados por educadores y profesionales en ejercicio en el campo respectivo, habiéndose verificado que los cumple o los sobrepasa".¹⁷

El proceso de acreditación para los planes y programas de estudio, que la institución de educación superior implementa y desarrolla, tiene como objetivo, asegurar la formación de calidad y excelencia de un individuo, que aspira a matricularse en las diferentes áreas académicas.

Dentro de los planes y programas de estudio, se encuentran contenidos los conocimientos, los tiempos y créditos que un individuo deberá asimilar y

¹⁶ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. C., *op. cit.*, p. AG1

¹⁷ Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, *op. cit.*, p. 48

acreditación, para de esta manera obtener un título o diploma, y de esa forma acreditar los conocimientos requeridos para ejercer una profesión, es necesario implementar mecanismos que mediante la evaluación periódica, aseguren el cumplimiento de normas establecidas, por organismos acreditadores, los cuales deberán ser externos a la universidad, instituto o institución de educación superior, para acreditar uno o varios de sus planes y programas de estudio.

La acreditación de planes y programas de estudio, pretende formar especialistas, que desarrollen su misión profesional, tanto en la organización donde laboren como en la sociedad en la que viven, con máxima calidad y excelencia.

Para asegurar a los profesionistas, el cumplimiento de su misión de manera integral, es necesario que las instituciones de educación superior, evalúen sus planes y programas de estudio en los siguientes parámetros:

- “- requisitos generales y específicos de los programas académicos
- programas de investigación,
- cuerpo de docentes
- alumnado
- planes de estudio
- infraestructura
- programas de financiamiento”,¹⁸

¹⁸ Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, *op. cit.*, p. 10

En América Latina, la experiencia obtenida en cuanto a acreditación de planes y programas de estudio, es mínima, esto como resultado de los problemas económicos por la deuda externa, y los impagables intereses que esta representa en cada uno de los países, razón por la que los adelantos científicos y tecnológicos, demoran en llegar a los países que conforman esta región.

Así mismo, en América Latina la educación superior es asumida totalmente por el Estado, por lo que es un requerimiento casi natural, el dar cuenta del uso de los recursos, demostrando que la función académica es eficiente y pertinente, por lo tanto la acreditación de planes y programas, es una herramienta en las revisiones gubernamentales.

Algunas leyes y reformas a la educación superior, han aparecido recientemente en países como México, Argentina, Colombia, Bolivia y Chile.

En México a partir de 1991, con la creación del sistema de acreditación de planes y programas de estudio, se deriva en el intercambio de servicios profesionales, de los tratados de comercio internacionales firmados por nuestro país, principalmente el North American Free Trade Agreement (NAFTA)¹⁹ o Tratado de Libre Comercio (TLC), que comprende la zona de libre comercio entre Estados Unidos, Canadá y México, en el cual nuestro país asumió la mayor parte de los cambios.

¹⁹ The SeniorStaff of Reuters Limited , *op. cit.* p. 133

Otro tratado es el Mercado Común del Cono Sur (MERCOSUR)²⁰, firmado en 1989, y que impulsa la zona de libre comercio de América Latina, para ser operativa desde 1995, sus miembros son Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

Y por último, los acuerdos firmados entre México y Chile, el primero de ellos es el Acuerdo de Libre Comercio entre México y Chile, y el Acuerdo para la Doble Tributación²¹ firmados en 1991.

Así como los suscritos en 1998, Tratados Bilaterales de Libre Comercio y la Doble Imposición y la Evasión Fiscal en Materia de Impuestos sobre la Renta y el Patrimonio, firmados en el marco de la II Cumbre de las Américas, llevada a cabo el 16 de abril de 1998.

Como resultado de estos acuerdos, (principalmente del Tratado de Libre Comercio de Norteamérica o TLC), en cuanto a educación superior se refiere, los organismos creados en México para acreditar planes y programas de estudio, se supone permitirán un intercambio de profesionistas, para dar cumplimiento a dichos tratados.

1.5. Sistema de acreditación en México

A principios de 1990, en México se inició la formación del Sistema Nacional

²⁰ The Senior Staff of Reuters Limited, *op. cit.* p. 127

de Acreditación propiamente dicho, pues hasta entonces las funciones de acreditación habían sido desempeñadas por el poder público (Congreso de la Unión, congresos estatales y poderes ejecutivos federales y estatales), y era el Estado quién cedía a las instituciones públicas y privadas la autorización de impartir los servicios de educación, siendo de esta manera el Estado, único aval de la calidad de dichos servicios.

Este sistema de acreditación, si bien había sido funcional porque era el Estado la única autoridad que supervisaba la calidad en la educación superior, para finales de la década de los ochenta y principios de los años noventa, con la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) se vio rebasado.

Por esta razón surgen nuevos organismos no gubernamentales, para vigilar y dar seguimiento a las exigencias de calidad, y excelencia que necesita el sistema educativo nacional, como una respuesta a la complejidad y diversidad de las opciones ofrecidas por el sistema educativo mexicano.

Los factores antes mencionados, así como la globalización de la economía, y los acuerdos de transferencia de servicios, entre los países firmantes del Tratado de Libre Comercio (TLC), determinaron la creación de un sistema mexicano de acreditación, para evaluar, acreditar y certificar la calidad de la educación superior en nuestro país, y por esta razón los colegios y asociaciones de profesionistas, agrupados en la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

²¹ México. Presidencia de la República, *op. cit.* p. 266-267

(ANUIES), emprendieron la tarea de conformarse como instancias acreditadoras de los planes y programas de estudio impartidos en las diferentes instituciones de educación superior.

1.6. Instancias acreditadoras

Por lo expuesto en el punto anterior, en nuestro país se conforman las primeras instancias acreditadoras, entre las que podemos mencionar a las siguientes: el Consejo de la Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA) constituido en 1996; el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C. (CACEI) constituido en 1994 y el Consejo Nacional para la Enseñanza de la Psicología (CNEIP) constituido en 1971, aunque fue hasta 1993 cuando inicia sus funciones como organismo acreditador.

Otras instancias acreditadoras que se pueden señalar son el Consejo Nacional de Educación de la Medicina, Veterinaria y Zootecnia (CONEVET) constituido en 1996.

En este sentido, cabe señalar la existencia dentro de algunas escuelas y facultades, en donde han planteado un sistema de acreditación de sus planes y programas correspondientes, como es el caso de la Medicina (AMFEM), Odontología (FMEO), Educación Agrícola (AMEAS), y la misma (ANFECA) para Contaduría y Administración, cada una de ellas son asociaciones en las que

participan representantes de los sectores relacionados con la formación y la práctica de los respectivos profesionistas.

Así mismo, cada comité para la acreditación de alguna disciplina, cuenta con estándares y criterios para otorgar la acreditación, los cuales son sustentados por comités interinstitucionales para cada plan y programa de estudio que solicite ser acreditado. Estas son algunas de las instancias acreditadoras en México.

Las tres primeras instancias mencionadas en los párrafos anteriores, son las instancias elegidas para ser analizadas, en cuanto a indicadores de servicios bibliotecarios se refieren, y son descritas a continuación.

*CONSEJO DE ACREDITACIÓN DE LA ENSEÑANZA
EN CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN, (CACECA)*

La Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), es un organismo fundado en 1959, al que están afiliadas 164 instituciones que se dedican a la enseñanza de la Contaduría y la Administración en México.

Es también uno de los diferentes organismos con indicadores de calidad, y con estos rige el proceso de autoevaluación, el cual culminará posteriormente en la acreditación de las instituciones de educación superior, que soliciten acreditar sus planes y programas de estudio en cualquiera de estas disciplinas.

Al igual que en otros planes y programas de estudio, en los planes y programas de estudio de las carreras de Contaduría y Administración, se creó para estos fines el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA). Este Consejo ha desarrollado una serie de criterios para evaluar los planes y programas de estudio de las carreras antes referidas.

El fin de los criterios para acreditar los programas de licenciatura y posgrado en Contaduría y Administración, es cumplir con los indicadores o estándares de calidad, y la misión de formar profesionistas altamente calificados. Con estos indicadores el CACECA pretende que la institución (a la cual llama “unidad), solicitante para ser acreditada, se motive para lograr la mejora continua y elevar el perfeccionamiento de sus planes y programas de estudio.

Para iniciar el proceso de acreditación, el Consejo plantea calificar a “la unidad” en rubros como:

- requisitos generales y específicos del programa
- programas de investigación, cuerpo académico
- alumnado
- planes de estudio
- infraestructura y
- programas de financiamiento.

Los criterios que deben tomarse en cuenta para acreditar un programa de estudios de Contaduría y/o Administración son los siguientes:

“A. Criterios rectores del proceso de evaluación académica

Es importante realizar el proceso de evaluación académica dentro de ciertos principios de protocolo y procedimientos, ya que permite una relación de confianza entre la unidad (institución) que busca la acreditación y el Consejo Nacional Directivo (CND) de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA).

Uno de los objetivos del proceso de acreditación es que realice cada actividad alrededor de los elementos importantes de programas y unidades específicos. La buena relación con los directivos anfitriones se logra con respeto, confianza, profesionalismo y una actitud de servicio por ambas partes.

Al participar en el proceso deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- 1) La acreditación de los programas de Contaduría y Administración es voluntaria. Pero más afiliadas (instituciones) solicitarán su acreditación si este proceso les proporciona una retroalimentación que les permita superarse.
- 2) El proceso de acreditación se fortalece por la diversidad en la formación, experiencias, habilidades y actividades de los miembros del comité. De ahí que para obtener mejores resultados se recomienda que el trabajo se haga realmente en equipo.

- 3) Las personas involucradas en este proceso deben tener en mente que la ANFECA existe para servir a sus afiliadas y proporcionarles toda la ayuda necesaria para que sus programas académicos sean de calidad y establezcan su proceso de mejora continua.

- 4) El comité lleva a cabo el proceso de evaluación Académica con base en un entendimiento profundo de la Unidad (institución), su misión, objetivo y logros.

- 5) Los miembros del comité que participan en el proceso no tienen intereses creados, es decir, esta actividad es independiente de sus labores.

- 6) Debe recordarse que cada afiliada es responsable de definir su misión y objetivos, a los que se aplican los estándares de calidad de la ANFECA.

- 7) Todos los informes y demás comunicados deben ser lógicos y coherentes con los estándares de la ANFECA, y deben aportar todos los elementos necesarios para que sean útiles a todas las partes involucradas

- 8) Es importante marcar la diferencia entre lo esencial para la acreditación y lo recomendable. Si no se cumple con algún(os) estándar(es) debe considerarse que hay varios métodos para su realización (...).

9) Si los miembros del comité consideran que los estándares de calidad de la ANFECA deben modificarse, deben proponerlo al Consejo Nacional Directivo. Empero, el comité y el CND deben trabajar con los estándares vigentes aprobados por la Asamblea General y elaborar sus informes de acuerdo con los mismos.

10) Las solicitudes para información adicional deben ser claras y específicas. La unidad puede proporcionar información importante sobre algún asunto especial, tanto en el informe de autoevaluación, como en las respuestas a la carta de observaciones previas a la visita de campo y el informe final del comité.

La unidad puede proporcionar información importante sobre algún asunto en especial, tanto en el informe de autoevaluación, como en las respuesta a la carta de observaciones previas a la visita de campo y al informe final del comité. La unidad puede creer que la cuestión ha sido atendida, pero si queda algo pendiente según el comité, éste solicitará lo necesario para que no persista la duda. Si algo parece inapropiado o en conflicto con los estándares de calidad de la ANFECA, deben comentarse abiertamente con el director de la unidad.

11) El comité debe aplicar el mismo criterio de exigencia, tanto en la evaluación inicial como en la de refrendo(...).

- 12) El trabajo del comité es muy valioso para el éxito del proceso de acreditación; sin embargo, el CND debe revisar el trabajo del comité antes de ratificar el dictamen de acreditación.

El periodo entre la visita de campo y la reunión del CND permite que la unidad pueda hacer cambios con base en las recomendaciones del comité. Para ratificar el dictamen, el CND debe tomar en cuenta estos cambios y además sucesos posteriores a la visita de campo.

- 13) Siempre hay que tener en mente que el tiempo es un recurso muy valioso para las afiliadas(unidades) que soliciten la acreditación. una de las funciones principales de este proceso es promover la mejora (...) de la calidad académica, el proceso de acreditación por si mismo no debe utilizar tiempo que podría destinarse para dicha mejora. Hay que tomar en cuenta que las unidades (instituciones) no existen para ser acreditadas, sino que la acreditación existe para ayudar a las afiliadas, a cumplir con sus respectivas misiones y objetivos académicos.

B. Conocimiento de la institución

La (...) visita de campo permite (...) conocer con mayor claridad a la unidad (institución). (Así como evaluar la calidad en sus programas académicos) el marco de referencia y la

perspectiva, (...)permite esbozar el dictamen de acreditación. Además juntas, entrevistas e información recabada, permite al comité (evaluador) emitir un juicio de los procedimientos que se aplican para llevar a cabo los programas académicos y evaluar su calidad.

La visita de campo tiene dos objetivos, el primero es conocer mejor a la (...), institución y los servicios que presta. El informe de autoevaluación y otros materiales escritos son el punto de arranque para la visita. El segundo objetivo de la revisión (o visita de campo) es probar qué tan congruente es el compromiso de los directivos con la misión de la unidad. El logro de estos dos objetivos es fundamental para emitir el dictamen de acreditación.

C. Determinación de los hechos que fundamentan el diagnóstico

El comité (evaluador), debe conocer a fondo el informe de autoevaluación para determinar los hechos, entendidos éstos como acciones comprobadas con evidencias.

El comité (evaluador), debe reunirse (a su interior) antes de la visita para determinar la documentación e información necesarios para su revisión y verificar la congruencia de las estrategias de la unidad (institución) con su misión. Además de lo anterior, (...) la visita de campo sirve para determinar si las áreas de ambigüedad o de duda identificados con anterioridad, reflejan adecuadamente la situación de la unidad (institución).

Una vez que los anfitriones reciben la carta de observaciones y sugerencias, el presidente y el secretario (del comité evaluador del CACECA) se deben poner en contacto con ellos (los directivos de la institución) para discutir sobre las mismas.

En ese momento se debe precisar que la información adicional requerida debe estar disponible al momento de la visita de campo (...).

El punto crítico del proceso de recolección de datos es comprender la misión, y los objetivos de la institución y de la unidad.

El comité debe buscar información que demuestre fehacientemente, si la misión y los objetivos se alcanzan satisfactoriamente, en tanto que se ofrezca un programa académico de calidad.

Otro aspecto importante de la visita es la verificación de lo asentado en el informe de autoevaluación, con el fin de asegurar que dicho informe se base en la correcta interpretación de los estándares por parte de la unidad (institución).

El presidente del comité (evaluador del CACECA) debe estructurar el programa de actividades de la visita y asignar funciones a cada uno de los miembros, de manera que exista un equilibrio entre recolección y verificación de datos, análisis y síntesis de la información.

D. Análisis del cumplimiento de cada uno de los estándares

Una vez que el comité (evaluador) ha (analizado y revisado) la información (solicitada) a los anfitriones, debe evaluar en forma crítica y constructiva el cumplimiento de cada estándar y su consistencia con la unidad (institución). Especial atención merece los procedimientos y recursos que sustentan la misión y los resultados esperados, ya que sirve de apoyo para evaluar la efectividad de la unidad.

Esto requiere del juicio profesional por parte de todos los miembros del comité.

El comité desarrolla su análisis a nivel micro y macro, con tres propósitos: a) evaluar el cumplimiento de cada estándar; b) determinar cómo las políticas y acciones (aplicadas a la institución), en relación con cada estándar, contribuyen al logro y mejora de la calidad (y de la institución) en general, y c) evaluar si los procesos facilitan los resultados acordes con la misión y los objetivos.

En su diagnóstico, el comité (evaluador) debe tener en cuenta que satisfacer cuantitativamente cada estándar no es suficiente para la acreditación, y que es aceptable cumplir (cualitativamente) con algunos (estándares), dependiendo de la misión de la unidad (institución o plan y programa de estudios).

Además de la (aplicación) de cada estándar, el comité debe realizar una evaluación sumaria en la que destacará los procesos implantados por la unidad (institución), y de esa forma asegurar el cumplimiento de los estándares, así como aquellos que inhiban resultados favorables.

E. Evaluación de la mejora continua

Para efectos de preparar sus recomendaciones y emitir su dictamen de acreditación, el comité (evaluador de CACECA) también evaluará la estructura y los procesos para la mejora continua. El informe de autoevaluación y sus anexos, así como, los estudiantes, los profesores, el personal administrativo, el personal directivo y otros grupos coparticipes son las fuentes de información para hacer el diagnóstico de los procesos utilizados por la unidad para fortalecer sus planes de estudio, (además) el desarrollo de su cuerpo académico, la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de su actividad académica en general. Estos procesos pueden existir específicamente dentro de la cultura organizacional.

El comité también debe evaluar los procedimientos utilizados por la unidad para mejorar permanentemente sus procesos, y aplicar el juicio profesional colectivo para determinar cómo éstos coadyuvan en la dirección e intensidad de la superación esperada por la unidad.

Las conclusiones del comité se plasman en el informe final y deben sustentar (claramente) su dictamen.

F. Evaluación de la calidad en general

Cuando el comité concluye su evaluación del cumplimiento de cada estándar, debe determinar si está sustentada la conclusión de que la unidad (institución) reúne los requisitos de calidad en general.

Esta evaluación es la prueba crítica del juicio profesional colectivo, y junto con la mejora continua, es la base del dictamen de acreditación.

Por ningún motivo el comité deberá prejuzgar la misión de la unidad, excepto para asegurarse que la calidad se mantenga adecuadamente. Este tipo de prejuicios puede sesgar la opinión final; sin embargo, deberá emitir una opinión general y describir los dilemas a los que se enfrentaron.

Si dicho informe es lo suficientemente claro y detallado, el Consejo Nacional Directivo de la ANFECA podrá comprenderlo y ratificar (oportunamente) el dictamen del comité.

G. Dictamen del comité

El dictamen a favor o en contra de la acreditación (del plan y programa de estudios) debe ser consistente con el proceso de revisión de los logros de calidad y de los procedimientos para

la mejora continúa de la unidad dentro del contexto de su misión. Nótese que, cuando la unidad merezca la acreditación, el comité debe identificar aquellos aspectos que se puedan mejorar antes de refrendar la acreditación.

Las opciones de dictamen en caso de acreditación inicial son tres:

a) *Dictamen limpio*. El comité concluye que la unidad está cumpliendo con su misión y ha logrado calidad en sus programas académicos, y que los procedimientos actuales aseguran la mejora continua. Es importante destacar aquellos aspectos que se pueden mejorar antes del refrendo.

b) *Dictamen con salvedades (observaciones)*. Estas salvedades se refieren a aquellos aspectos que se pueden mejorar y que no afectan la recomendación a favor. Estas salvedades deben asentarse en el informe y deben ser saneadas con anterioridad al refrendo.

c) *Dictamen negativo*. Esto indica que la unidad tiene deficiencias que no pueden mejorarse en un año de calendario y no permite una opinión favorable sobre (la) calidad de sus programas académicos. El comité debe establecer claramente por escrito las discrepancias que condujeron a esta conclusión.”²²

²² Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, *op.cit.*, p. 10-11

Los indicadores o estándares que ANFECA-CACECA utiliza para evaluar y acreditar en los planes y programas de estudio, son llamadas variables, y están integrados por los siguientes elementos:

DATOS GENERALES:

- nombre de la institución o universidad,
- reconocimiento de estudios,
- instancia ante la que se registró y fecha,
- misión y objetivos de la institución,
- fecha de inauguración,
- descripción del organigrama de la institución
- nombre de cada uno de los programas de estudio de licenciatura,
- número de profesores de tiempo completo, parcial o por asignatura,
- número de alumnos de reingreso y de primer ingreso,
- número de mujeres y hombres,
- número de estudiantes graduados,
- afiliación a otras asociaciones.

“VARIABLE : 1 Profesores: En esta variable existen los siguientes elementos que miden y evalúan:

- 1.1 La selección de los profesores
- 1.2 La formación de los profesores
- 1.3 La experiencia de los profesores
- 1.4 Clasificación de profesores por categorías

1.5 La asignación de carga por profesor

VARIABLE : 2 Estudiantes. En cuanto a los estudiantes esta variable mide y evalúa los siguiente elementos:

- 2.1 Los procesos de Admisión
- 2.2 La evaluación en la calidad del desempeño
- 2.3 Los apoyos académicos (tutorías, asesoría, etc.)
- 2.4 Reglamento para la titulación
- 2.5 Otros (programa para becas)

VARIABLE : 3 Programa de licenciatura. Los elementos que mide y evalúa esta variable son:

- 3.1 Curriculum o generales (misión, objetivos)
- 3.2 Plan de estudios
- 3.3 Objetivos cognitivos o conocimiento fundamental
- 3.4 Conciencia (conocimientos sobre el ambiente)
- 3.5 Entorno o relaciones (difusión del programa)
- 3.6 Otros

VARIABLE : 4 Posgrado (el documento fuente no precisa que elementos mide y evalúa)

VARIABLE : 5 Formación integral. Esta variable mide y evalúa elementos correspondientes a:

- 5.1 programas de servicio social,
- 5.2 actividades culturales y deportivas
- 5.3 participación de los estudiantes en seminarios y/o congresos, programas de participación empresarial,
- 5.4 participación en eventos académicos y científicos, así como la participación de alumnos y profesores en cuerpos colegiados

VARIABLE : 6 Recursos financieros. Los elementos que CACECA mide y evalúa en esta variable son:

- 6.1 Proceso de la administración (ingresos, donativos, etc.)
- 6.2 Financiamiento
- 6.3 Otros (apoyos del sector productivo)

VARIABLE : 7 Recursos-eficiencia. Aquí se miden y evalúan los siguientes elementos:

- 7.1 Infraestructura (instalaciones físicas)
- 7.2 Proceso y equipos (procesos y equipos de computación)
- 7.3 Otros (**biblioteca**)

VARIABLE : 8 Extensión-investigación. En el presente variable

Se miden y evalúan elementos tales como:

- 8.1 cantidad mínima de proyectos de extensión,
- 8.2 publicaciones en el extranjero,

- 8.3 publicaciones en el país,
- 8.4 premios recibidos por la institución en los últimos cinco años,
- 8.5 líneas de investigación en el curriculum, responsable de los proyectos de investigación,
- 8.6 normatividad y
- 8.7 fondos de dichos proyectos.

VARIABLE : 9 Conservar la acreditación. Finalmente en este punto se mide y evalúa los elementos para permanecer acreditados por CACECA, estos elementos se refieren a:

- 9.1 la existencia de representantes formales ante la ANFECA,
- 9.2 Asistencia a las reuniones convocadas por dicha Asociación,
- 9.3 cumplimiento de los estándares mínimos, así como la participación de la institución en las publicaciones del ANFECA,
- 9.4 y las evaluaciones que se efectúan a los alumnos, profesores, etc.”.²³

Estas variables contienen cada una sus propios elementos, son los indicadores o estándares de evaluación que CACECA, exige cumplir a una institución de educación superior solicitante de la acreditación de sus planes y programas de estudio.

²³ Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, *op. cit.*, p. 16-35

Una vez que el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), ha recibido la información recabada en cada una de las variables, se realizan visitas de campo para confirmar la veracidad de los datos, se hacen las correcciones y ampliaciones de dicha información para finalmente emitir su dictamen a la institución solicitante de ser acreditada, para emitir dicho dictamen se basa en la siguiente Escala de Valores:

- a) Menos de 700 puntos
NO ACREDITADA

- b) De 700 a 900 puntos
ACREDITADA CON SALVEDADES

- c) De 901 a 1000 puntos
ACREDITADA SIN SALVEDADES

Es así como la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), mediante su organismo acreditador, el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA), lleva a cabo el proceso de acreditación de sus afiliadas, teniendo como objetivo elevar la calidad y la excelencia de los planes y programas de estudio de las instituciones afines.

*CONSEJO DE ACREDITACION DE LA ENSEÑANZA
DE LA INGENIERIA, A.C. (CACEI)*

Organismo creado el 6 de julio de 1994, primero como una asociación civil, gobernado por su Asamblea de Asociados, en donde participan colegios, asociaciones (Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C., Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas, A.C., Colegio Nacional de Ingenieros Químicos, A.C., Colegio de Ingenieros de Minas, Metalurgística y Geólogos de México, A.C., así como los correspondientes Colegios de Ingenieros Civiles de cada uno de los estados del país), el organismo federal (ANUIES y SEP a través de la Dirección General de Profesiones), así como otras asociaciones e instituciones de educación superior (Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Ingeniería, A.C., Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior), y por el sector productivo a través de las cámaras correspondientes (Cámara Nacional de Empresas de Consultoría).

Sus funciones son:

- ... prestar un servicio de evaluación externa a la educación superior de la ingeniería, caracterizado por servicios que resultan operantes y adecuados a nuestra realidad del sistema.

- El proceso es fundamentalmente de carácter voluntario, con la participación de los agentes del proceso educativo y productivo, con un claro objetivo de elevar la calidad.

- Este servicio está integrado con los criterios de la evaluación, sus procedimientos y los recursos de la operación para cumplir el objetivo con una eventual cobertura total del universo y en forma periódica

Por la naturaleza del servicio y su organización, el financiamiento debe correr a cargo de las propias instituciones educativas en cuanto a transportación y para las visitas de evaluación y el procesamiento de la información, el personal evaluador desarrolla un trabajo voluntario y es personal seleccionado entre académicos, profesionistas de los colegios y las cámaras respectivamente vinculadas al ejercicio profesional.

- Las decisiones son colegiadas y emitidas por una organización no gubernamental, por lo que su constitución y su órgano de gobierno son congruentes con este propósito.”²⁴

El Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C., (CACEI), tiene los siguientes objetivos:

“... 1.- Contribuir al conocimiento y mejoramiento de la calidad de la enseñanza de la ingeniería en las instituciones educativas públicas y privadas del país, siguiendo un modelo que responda a las necesidades de México y a las condiciones del ejercicio de la Ingeniería en el territorio nacional

²⁴ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. C., *op. cit.*, p. AG1

- 2.- Contribuir al establecimiento de paradigmas y modelos de enseñanza de Ingeniería, acordes con los avances de la ciencia y la tecnología y con los requerimientos del ejercicio profesional, derivados tanto de las necesidades de la sociedad como de los futuros profesionales.
- 3.- Controlar el mejoramiento de la calidad del ejercicio profesional de la ingeniería.
- 4.- Informar a las instituciones educativas, a los estudiantes, padres de familia, empleadores y a los organismos públicos y privados interesados, acerca de las condiciones de la enseñanza de la ingeniería en las diversas escuelas y facultades del país.
- 5.- Llevar a cabo los procesos de acreditación de programas educativos de la ingeniería, mediante el establecimiento de criterios y procedimientos para la acreditación de programas educativos de la ingeniería, la formación de comisiones, así como coordinación dentro del área de ingeniería; la integración y requisitos de formación de acreditadores en dicha área; y la emisión de dictámenes finales de acreditación.
- 6.- Establecer los sistemas de acreditación, los cuales se basarán en criterios de calidad sólidamente

fundamentados en los aspectos esenciales de programa de enseñanza, que además serán revisables permanentemente y conforme la experiencia de la evaluación educativa tanto en México en otros países.

7.- Realizar a solicitud de las autoridades responsables la acreditación de los programas de enseñanza, con una vigencia limitada en cuanto al tiempo y con fundamento en los requisitos de validez y confiabilidad establecidos por el Comité de Ingeniería y Tecnología de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.

8.- Publicar mediante los medios de difusión que se consideren convenientes, las listas de los Programas de enseñanza de la ingeniería acreditados.

9.- Adquirir por cualquier títulos los bienes muebles e inmuebles que le sean necesarios o útiles para la consecución del objeto asociativo de esta Asociación civil, así como arrendar cualquier tipo de bienes muebles e inmuebles a favor de sí misma o de otras asociaciones y sociedades civiles, con las cuales participe en convenios de asociación, siempre y cuando estos actos tengan como fin el fomento de las actividades culturales, educativas o científicas.

10.- Celebrar y ejecutar cualquier tipo de contratos, ya sean civiles o mercantiles que tengan relación o conexión con el objeto social y que no tengan fines lucrativos.

11.- Obtener toda clase de recursos financieros a través de todo tipo de donativos, cuotas de recuperación, ingresos por cualquier tipo de servicios prestados, aportaciones de asociados, eventos socio culturales y cualquier tipo de recursos financieros provenientes de fideicomisos o patronatos, siempre y cuando dichos recursos se apliquen al fomento de todas y cada una de las actividades de la Asociación y que no constituya finalidades de lucro.²⁵

Con base a lo anterior y como se puede dar cuenta el Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), es el organismo mexicano encargado de acreditar en el ámbito nacional y de manera voluntaria, los planes y programas de estudio de las siguientes carreras:

- Bioingenierías,
- Ingeniería Civil,
- Ingeniería en Computación,
- Ingeniería Eléctrica Electrónica,
- Ingeniería Industrial,
- Ingeniería Química.

²⁵ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. C., *op. cit.*, p. AC1

El CACEI ha establecido para estas carreras y sus planes y programas de estudio, categorías de análisis en donde se agrupan los elementos o características comunes entre uno y otro plan y programa de estudios, a éstas se les aplica una serie de juicios de valor que abarcan un conjunto de indicadores o estándares. Las categorías de análisis para acreditar cualquier programa de estudios de ingeniería son las siguientes:

1. Características de los programas académicos
2. Personal académico
3. Alumnos
4. Plan de estudios
5. Proceso de enseñanza aprendizaje
6. Infraestructura
7. Investigación
8. Extensión, difusión del conocimiento y vinculación
9. Administración del programa
10. Resultados e impacto

Los criterios deben aplicarse (...) dentro de su respectiva categoría de análisis; para efectos de la acreditación serán los que a continuación se citan:

Suficiencia: Capacidad, aptitud

Suficiente: Bastante, para lo que se necesita. Apto e idóneo.
Es un juicio que se emite en relación con la amplitud o grado de cobertura mínimo para garantizar una buena calidad.

Eficacia: Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar.

Eficaz: Se refiere a la descripción o forma de enunciar adecuadamente los requisitos que se deben cumplir, la forma en que se debe proceder y/o las metas por alcanzar.

Eficiencia: Virtud y facultad con que se logra un objetivo determinado

Eficiente: Comprueba que las normas establecidas, los procesos que se llevan a cabo y las metas alcanzadas por los idóneos, han cumplido con los objetivos planteados y han logrado los mejores resultados.”²⁶

Así mismo, se puede decir para efectos de la acreditación, los indicadores son los elementos –parámetros o estándares- que forman parte de las categorías de análisis, mediante los cuales se busca encontrar la calidad de los planes y programas de estudio.

Sobre ellos se realiza una evaluación, de tal forma que a través de la aplicación de criterios, se emitan los juicios respectivos. La aplicación de un conjunto de indicadores a un plan y programa de estudios será la determinante de su calidad.

²⁶ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C., *op. cit.*, p. GC1-GC2

Las categorías de análisis señaladas anteriormente, y para efectos de evaluar el cumplimiento de la calidad de los planes y programas en el área de ingeniería, incluyen los siguientes indicadores de estudios.

Dentro de las categorías de análisis en el punto número 1. Se evalúan los requisitos para el ingreso del personal académico, procedimientos para evaluar a los profesores, integración de la planta académica (número de horas impartidas por cada profesor tanto en ciencias básicas como en ciencias de la ingeniería)

En el punto número 2. Se evalúa y miden los mínimos de horas de clases impartidas, contenidos mínimos de los planes y programas estudio y la seriación obligatoria de las asignaturas.

En la categoría número 3. Evalúan a los alumnos a través del perfil del estudiante al ingresar, el proceso de admisión, el tamaño de los grupos, el reglamento para los alumnos y los apoyos proporcionados por el plan y programa de estudios para los alumnos.

En el punto número 4. Se evalúa el plan y programa de estudios, y si dicho plan y programa de estudios tiene coherencia, si se cubre los aspectos requeridos para la formación profesional de un alumno, si existe la actualización en los contenidos programáticos, si existe equilibrio entre las horas de teoría y las de práctica, y el perfil del egresado.

El punto número 5. Mide y evalúa el proceso de enseñanza aprendizaje, el

efecto de la investigación en el proceso enseñanza aprendizaje, el fomento de la creatividad, y la eficiencia de los procesos de enseñanza aprendizaje, el número de horas de clase, que métodos se emplean en la impartición de los cursos, exámenes aplicados, ejercicios, tareas prácticas y reportes de laboratorio y los resultados a través de las generaciones.

Dentro del punto número 6. Se evalúa la infraestructura dentro de los laboratorios, servicios de cómputo y **biblioteca**.

Los laboratorios se evalúan por el número de instalaciones para desarrollar las prácticas del plan y programa de estudios, y además de revisar si estos cuentan con mantenimiento preventivo y correctivo.

Los servicios de cómputo son evaluados por el tipo de equipo de cómputo dispuesto para atender a los alumnos del plan y programa de estudios; los horarios de servicio y el registro de usuarios.

La biblioteca se evalúa por los servicios bibliotecarios o de información, dispuestos para el plan y programa de estudios, el número promedio de ejemplares por título, número de títulos de revistas, si cuenta con enciclopedias y diccionarios, estadísticas de préstamo.

El punto número 7. Evalúa y mide la investigación, así como las políticas en cuanto a la línea a seguir en dichas investigaciones.

La categoría de análisis número 8. Se encarga de los programas de extensión, difusión del conocimiento y vinculación, es decir, si el programa de estudios tiene publicaciones periódicas, si el programa organiza conferencias, si se difunde con alguna actividad del conocimiento, la forma como se difunde el plan y programa de estudios de la cultura tecnológica.

En lo correspondiente al programa de educación continua, cuales son las actividades ofrecidas, como realiza el control del servicio social de los alumnos y la forma de vincular el plan y programa de estudios con el sector productivo.

En la categoría 9. Se evalúa la administración del plan y programa de estudios, por medio de normas como recursos financieros, políticas y criterios de la institución para la asignación del presupuesto a los planes y programas de estudio, si cuenta con un plan presupuestal basado en sus necesidades y planes de desarrollo, si los apoyos académicos son eficaces y suficientes.

Por último la categoría 10. Evalúa los resultados de eficiencia terminal del plan y programa de estudios, así como la eficiencia en titulación.²⁷

Estas categorías de análisis son aplicadas a los planes y programas de estudio de instituciones que requieren del CACEI emita su dictamen, en el cual se establece si un plan y programa de estudios cumple con las normas y estándares para ser acreditado, este proceso se lleva a cabo mediante los pasos que se mencionan a continuación:

²⁷ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C., *op. cit.*, p. RA1-RA30

“Paso No. 1

El Comité Evaluador del Programa (CEP) de la especialidad correspondiente, hará el análisis de la información enviada por el programa y realizará la visita de evaluación.

A partir de los resultados obtenidos en estas dos partes del proceso y con base en el Marco de Referencia para la Evaluación, del Comité de Ingeniería y Tecnología de los CIEES y de los Requisitos Esenciales para la Acreditación, se laborará en forma condensada el ajuste para la Acreditación, a partir del cual turnará su respuesta a la Comisión Técnica una propuesta de dictamen en la que señalará:

- 1.1 Si debe otorgarse o no la acreditación al programa
- 1.2 La vigencia propuesta para la acreditación, y en el caso de que ésta fuese condicionada, indicará él o los plazos y los requisitos que el programa debe satisfacer para mantener la vigencia de la acreditación
- 1.3 Las recomendaciones al programa, que a juicio del CEP sean de utilidad para mejorar la calidad de su programa académico.

Paso No. 2

La Comisión Técnica de la especialidad correspondiente le dará la respuesta, y si es necesario, hará las modificaciones que considere convenientes, emitiendo un dictamen que será remitido para su trámite final a la Comisión de Acreditación.

Paso No. 3

El dictamen del CEP será turnado para su ratificación o rectificación al Comité de Acreditación del CACEI. En el caso de que este último considere necesario hacer una rectificación, deberá concertarse una reunión entre ambos organismos para que en ella se llegue a un acuerdo sobre el dictamen definitivo. Las características y resoluciones del dictamen definen que la Comisión de Acreditación, serán registradas en un libro de actas que tendrá CACEI específicamente para ese fin.

Paso No. 4

En el caso de que el dictamen sea de Acreditación de programa, ya sea con vigencia máxima o condicionada, el CACEI entregará a la Unidad Académica de programa, una constancia numerada en la que se indicará que el programa ha sido acreditado. Si la vigencia es condicionada, el CACEI elaborará un documento en el que se señalarán específicamente los requisitos y los plazos en el programa debe satisfacerlos para prorrogar la vigencia de la acreditación. En cualquiera de los dos casos señalados anteriormente, CACEI también entregará a la Unidad Académica responsable del programa, las recomendaciones que el CEP ha considerado conveniente dar al programa con el objeto de que éste mejore la calidad de su quehacer académico.

Paso No. 5

En el caso de que el dictamen para el programa haya sido de no acreditación, el CACEI entregará a la Unidad Académica

Responsable de él, y con copia a las autoridades correspondientes con quienes haya sido acordada previamente la entrega de los resultados, una carta con el resultado del dictamen, indicando en ella los motivos principales por los que el programa no alcanza la acreditación, así mismo preparará un reporte de los juicios de valor del CEP sobre las deficiencias encontradas y en su caso, las recomendaciones que puedan ayudar al programa a corregir al programa.

Paso No. 6

El CACEI dará a conocer los resultados de los procesos de acreditación dos veces cada año, una en el transcurso del primer bimestre y otra en el transcurso del cuarto bimestre. En ambos casos se publicará un boletín con las listas de los programas acreditados durante el semestre anterior, (...) así como la lista de programas que tengan vigente su acreditación. Este boletín se enviará a las facultades y escuelas de ingeniería del país miembros de (la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Ingeniería) ANFEI, se distribuirá entre los miembros asociados del CACEI, así como a instituciones, organismos, asociaciones, y personas interesadas en conocer dichos resultados. También se publicarán las listas anteriormente mencionadas, en los medios de difusión que él CACEI considere los más adecuados”²⁸

²⁸ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C.; *op. cit.*, p. 1D-2

De esta manera, el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), está dando en México solución a los procesos de acreditación para los planes y programas de estudio en las diferentes áreas de la ingeniería, de las instituciones de educación superior, que soliciten ser acreditadas por esta instancia, asimismo, esta contribuyendo a la formación de excelencia de los futuros profesionistas de la ingeniería.

*CONSEJO NACIONAL PARA LA ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN
PSICOLOGIA (CNEIP)*

En noviembre de 1971 se formó, en la ciudad de México el Consejo Nacional para la Enseñanza e investigación en Psicología (CNEIP), este organismo tiene por objetivo el desarrollo de la psicología en nuestro país y esta integrado por especialistas de distintas universidades.

Surge como una instancia acreditadora, debido a la preocupación de algunos psicólogos, que veían el crecimiento desmedido de la psicología, sin que hubiera en el país un organismo que revisara el crecimiento de la calidad académica de los egresados de las diferentes universidades. El Consejo tiene como principales objetivos:

- Planear el uso de los recursos docentes y de investigación para que se aprovecharán mejor
- Orientar el quehacer de la psicología en la solución de los problemas que plantea nuestra nación

- Propiciar intercambios entre maestros y estudiantes en universidades del país y el extranjero
- Establecer relaciones con instituciones similares de otros países
- Impulsar programas de becas
- Buscar recursos económicos para el desarrollo de la investigación psicológica
- Brindar asesorías a las escuelas de psicología y a instituciones relacionadas con esta disciplina
- Promover la investigación interdisciplinaria
- Establecer premios para el trabajo de investigación psicológica
- Establecer normas de calidad académicas que deban cubrir las instituciones relacionadas con esta disciplina en el país²⁹

El Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP), se afilió a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Enseñanza Superior (ANUIES) en 1972, y un año después sugirió a CONACYT crear el comité de científicos de la psicología y éste fue formado, dicho comité ha mostrado desde sus inicios y durante su trayectoria, un interés especial por el colaborar a elevar el nivel académico de las escuelas de psicología.

Entre las diversas acciones que el CNEIP ha implementado, se encuentra una investigación sobre el estado actual de la psicología en México, en esta investigación se detectó un conjunto de deficiencias en la formación académica de

²⁹ Pineda León, Macrina, *op. cit.* p. 29

los psicólogos, debido a la irresponsable proliferación de escuelas que impartían esta licenciatura.

Por este motivo se recomendaron algunas acciones para la planeación de la psicología en nuestro país, las que hacían un llamado a reflexionar en cuanto a este problema.

Así mismo, el Consejo preocupado por los estándares de calidad en las escuelas de psicología, creó y presentó los “INDICADORES DE CALIDAD ACADEMICA PARA LOS PROGRAMAS DE LICENCIATURA, los cuáles se enuncian a continuación.

“INDICADORES DE CALIDAD ACADÉMICA PARA LOS PROGRAMAS DE LICENCIATURA

1. PROPÓSITO INSTITUCIONAL

Respecto al propósito institucional, la institución debe tener explicitadas:

- 1.1 La declaración de principios
- 1.2 La misión
- 1.3 El propósito
- 1.4 La filosofía
- 1.5 El perfil del aspirante al programa de psicología que se ofrece
- 1.6 El perfil del egresado del programa

2. ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

En lo referente a organización y gobierno, la institución debe contar con:

- 2.1 El estatuto jurídico que fundamenta y regula la existencia y desarrollo de la institución
- 2.2 Estructuras académico-administrativas claramente establecidas tanto de apoyo a la docencia como a la investigación
- 2.3 El organigrama de la unidad académica
- 2.4 Reglamentos institucionales y/o de la unidad académica

3. PROGRAMAS ACADÉMICOS

En lo que respecta a programas académicos, la institución debe contar con:

- 3.1 Programas con validez oficial de estudios reconocidos por las autoridades educativas federales o estatales
- 3.2 Un modelo pedagógico claramente explicitado
- 3.3 Programas que respondan a las necesidades nacionales y regionales
- 3.4 Un modelo curricular claramente explicitado
- 3.5 Espacios de reflexión sobre la ética y los valores, para los estudiantes
- 3.6 Un programa de actividades extracurriculares de la Institución y/o de la Unidad Académica, de tipo académico
- 3.7 Una estructura del plan de estudios claramente establecida
- 3.8 Los aspectos normativos del plan de estudios claramente explicitados

- 3.9 Un sistema de evaluación del plan de estudios
- 3.10 Mecanismos para la actualización permanente del plan de estudios
- 3.11 El tipo de plan de estudios y la modalidad del mismo
- 3.12 La participación activa del profesorado en la elaboración del plan de estudios
- 3.13 La participación activa del alumnado en la elaboración del plan de estudios
- 3.14 La participación activa de exalumnos en la elaboración del plan de estudios
- 3.15 La participación activa de los empleadores en la elaboración del plan de estudios
- 3.16 Objetivos, contenidos programáticos, metodología del proceso enseñanza- aprendizaje, formas de evaluación y bibliografía básica en todas y cada una de las asignaturas
- 3.17 Criterios y políticas de investigación para la licenciatura
- 3.18 Líneas de investigación para la licenciatura
- 3.19 Normatividad para la función de investigación en la licenciatura
- 3.20 Proyectos de investigación autorizados en proceso a cargo de profesores
- 3.21 Proyectos de investigación concluidos
- 3.22 Participación activa de alumnos en proyectos de investigación
- 3.23 La promoción del aprendizaje de una segunda lengua

4. PERSONAL ACADÉMICO

Por lo que se refiere al personal académico, la institución debe contar con:

- 4.1 El número de profesores, de planta suficientes, con el grado académico de licenciatura o posgrado, para asegurar la calidad de la formación del alumnado
 - 4.2 Datos acerca de la escolaridad de los profesores
 - 4.3 Datos acerca de la distribución del tiempo de trabajo de los profesores
 - 4.5 Datos acerca de la retribución económica promedio de los profesores de planta y de asignatura
 - 4.6 Política definida para el ingreso del profesorado a la Institución
 - 4.7 Programas de inducción para profesores de nuevo ingreso
 - 4.8 Sistemas institucionales de evaluación docente
 - 4.9 Programas de formación y actualización docente
 - 4.10 Programa de formación de recursos humanos para la investigación
 - 4.11 Espacios de reflexión ética y valoral para los profesores
 - 4.12 Programas de estímulos a la labor del profesorado
 - 4.13 Datos acerca de las publicaciones de los profesores
 - 4.14 Datos acerca de la tesis de licenciatura elaboradas
 - 4.15 Datos acerca de las tesis de licenciatura asesoradas
 - 4.16 Datos acerca de los profesores que pertenecen al SIN
-
5. APOYOS ACADÉMICOS
 - 5.1 Servicios de información
 - 5.2 Bibliografía contenida en los programas oficiales de estudio
 - 5.3 Número de suscripciones a revistas especializadas de psicología
 - 5.4 Material de apoyo didáctico y recursos técnicos suficientes

5.5 Programas de mejoramiento

5.6 Programa de prácticas de laboratorio

5.7 Servicios de cómputo manuales de prácticas básicas y del
área profesional

6. RECURSOS FÍSICOS

6.1 Número de aulas suficientes de la Unidad de Psicología

6.2 Laboratorios o talleres equipados para la investigación

6.3 Número de laboratorios de la Unidad de Psicología

6.4 Número de cubículos para profesores de tiempo completo y
medio tiempo

6.5 Instalaciones para el fomento de la cultura

6.6 Instalaciones deportivas

6.7 Espacios físicos para la recreación y el esparcimiento

6.8 Capacidad disponible de uso y aprovechamiento de los
espacios físicos

7. RECURSOS FINANCIEROS

7.1 Fuentes de financiamiento para la institución

7.2 Presupuesto

7.3 Fondos para el apoyo de proyectos de investigación de la
licenciatura

7.4 Costo promedio anual por alumno

7.5 Sistema de becas y/o ayuda financiera para los alumnos de
licenciatura

8. PROGRAMAS DE VINCULACIÓN, EXTENSIÓN Y

DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

En lo correspondiente a programas de vinculación, extensión y difusión del conocimiento, la institución debe tener explicitados:

- 8.1 Programas de vinculación con los sectores social y productivo
- 8.2 Programas de servicio a la comunidad orientados a la satisfacción de necesidades sociales
- 8.3 Programas de prácticas profesionales vinculadas al currículum
- 8.4 Mecanismos de planeación, evaluación y supervisión de las prácticas profesionales
- 8.5 Un programa institucional de Servicio Social
- 8.6 Datos acerca de la prestación del servicio social e instituciones en las que se realiza
- 8.7 Programas de educación continua para la actualización de profesores y egresados
- 8.8 Programas de extensión universitaria para la comunidad profesional y no profesional
- 8.9 Programa de difusión del quehacer académico, científico y cultural de la Unidad Académica

9. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

En lo que respecta a la Efectividad Institucional, la Institución debe contar con:

- 9.1 Datos acerca del aprovechamiento del tiempo de clases reflejado en días efectivos

- 9.2 Datos acerca de la dedicación de horas de estudio a la semana por parte de los alumnos
- 9.3 Estadísticas del total de alumnos por programa y generación
 - 9.3.1 Estadísticas de alumnos aprobados y no aprobados por período
 - 9.3.2 Estadísticas acerca del tiempo en que los alumnos cursan la carrera
 - 9.3.3 Estadísticas referentes al aprovechamiento académico de los alumnos
 - 9.3.4 Estadísticas del total de titulados por generación
- 9.4 Estadísticas de alumnos solicitantes y aceptados
- 9.5 Requisitos para la titulación claramente establecidos
- 9.6 Opciones terminales disponibles claramente explicitadas
- 9.7 Un programa operativo de seguimiento de egresados de licenciatura
- 9.8 Estadísticas de egresados de la licenciatura. ³⁰

En el año de 1977, el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP), presentó los “Criterios de Calidad Académica” que evaluarían a las instituciones solicitantes a permanecer en este organismo, dicha valoración se realizó periódicamente, los criterios actualmente son los siguientes:

³⁰ Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología, *op. cit.*, p. 11-15

“CRITERIOS DE CALIDAD ACADÉMICA

1° PROPÓSITO INSTITUCIONAL

Debe existir un propósito Institucional claro, definido y documentado.

2° ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

La organización y el gobierno deben obedecer a los propósitos Institucionales y deben estar claramente establecidos.

3° PROGRAMAS ACADÉMICOS

Los programas académicos deben formar a los estudiantes según los propósitos Institucionales, los criterios de excelencia de la propia Institución y las normas establecidas por los organismos oficiales en el ámbito estatal y federal.

4° PERSONAL ACADÉMICO.

El personal académico debe estar suficientemente capacitado para conseguir los objetivos académicos y profesionales de la Institución, y su número debe ser proporcional a la demanda del estudiantado.

5° APOYOS ACADÉMICOS.

Deben existir los apoyos académicos de la biblioteca, recursos técnicos, laboratorios y programas de mejoramiento necesarios para apoyar la actividad académica.

6° RECURSOS FÍSICOS.

La institución debe contar con las instalaciones suficientes y necesarias para el desempeño de las funciones académicas y administrativas.

7° RECURSOS FINANCIEROS.

Los recursos financieros con los que cuenta la Institución deben ser suficientes para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

8° PROGRAMAS DE VINCULACIÓN, EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Deben existir programas de prácticas profesionales y de servicio social vinculados con los programas académicos, el servicio a la comunidad y la difusión del conocimiento.

9° EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL.

La institución debe alcanzar suficientemente sus objetivos institucionales y de formación académica y profesional.”³¹

En 1992 se reformaron los estatutos para legislar el nuevo proceso de acreditación oficial, con lo que el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP), presentó los pasos para llevar a cabo el proceso de acreditación de aquellas instituciones que quisieran acreditarse ante tal organismo.

³¹ Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología, *Op. cit.*, p. 11

Los pasos del proceso de acreditación fueron presentados por el Coordinador de Acreditación del Consejo, Dr. Alberto Odriozola Urbina, de la Universidad Iberoamericana Noroeste.

“PASOS DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN

El proceso de acreditación y superación de las Escuelas y Facultades de Psicología de México se lleva a [...] través de los siguientes pasos:

- 1° Formular la solicitud por escrito ante el CNEIP por parte del Rector o del Director de la Institución para participar en el proceso de acreditación.
- 2° Contar con el acuse de recibido de parte del CNEIP y el paquete de documentos oficiales para llevar a cabo los procesos, así como la invitación a asistir como observadores a la siguiente Asamblea General del Consejo.
- 3° Nombrar algún representante de la Institución o del programa de Psicología, para que asista como observador a la próxima inmediata Asamblea General del CNEIP.
- 4° Llevar a cabo el ejercicio de autoevaluación de acuerdo al formato oficial y, una vez concluido, enviarlo con sus anexos a la sede del CNEIP.

- 5° Aceptar la visita del par de evaluadores nombrados por el Consejo, proporcionarles las facilidades requeridas y cubrir la cuota establecida para esta actividad.
- 6° Asistir a la Asamblea Acreditadora a través del representante del programa para enterarse del dictamen correspondiente.
- 7° Establecer el compromiso de apoyar un plan de superación y mejora continua del programa evaluado, en base a las observaciones y recomendaciones emitidas por la Comisión de Acreditación.
- 8° Iniciar el pago de cuotas de membresía de forma semestral y cumplir con todo lo establecido en los Estatutos y el reglamento de miembros del Consejo.”³²

Posteriormente el Consejo

“En 1993... instaura la comisión encargada de elaborar el procedimiento de acreditación, trabajando durante tres años hasta lograr una metodología operativa; como parte de este proceso se capacitó a cuarenta y dos visitadores que inician posteriormente las visitas a las primeras instituciones. Así en 1997, se acreditan las primeras escuelas.”³³

³² Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología, *op. cit.*, p10

Algunas universidades acreditadas en su plan y programa de estudios de la Licenciatura en Psicología está la propia Universidad Iberoamericana del Noroeste, que acreditó su plan de estudios en 1997 y la Universidad del Valle de México, quién acreditó su plan de estudios en 1998.

³³ Pineda León, Macrina, *op. cit.*, p. 30

2. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS COMO ELEMENTOS PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Dentro del proceso de acreditación, una constante a revisar es los servicios bibliotecarios, pues con estos se puede conocer el cumplimiento de la calidad de los servicios de información que proporciona una institución de educación superior, mismos que deberán estar acordes con las normas para la acreditación institucional o de planes y programas de estudio.

“Los indicadores o medidas (estándares) son definidos como expresiones numéricas y/o conceptuales que muestran el resultado del alcance y/o efectividad de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca (...). Los servicios bibliotecarios y de información (...) son los que comúnmente se prestan en las instituciones de educación superior, como es el caso de: préstamo a domicilio, préstamo interno, préstamo interbibliotecario y consulta; así como la disponibilidad de materiales (documentales) para el usuario”³⁴

³⁴ Pagaza García, Rafael, *op. cit.*, p. 3

En materia de Acreditación Institucional, la revisión y medición de los servicios bibliotecarios y/o de información, se someten a un indispensable proceso de evaluación, el cual se lleva a cabo a la par o de manera simultanea al proceso de acreditación, pues con la evaluación se podrá conocer que servicios bibliotecarios tiene o no tiene una institución que solicita ser acreditada.

Para el caso de las instituciones acreditadas con reservas o que no acrediten, el proceso de evaluación, es doblemente importante pues una vez obtenido cualquiera de estos dos resultados, es inminente llevar a cabo otra evaluación para poder cambiar los servicios que hayan arrojado esos resultados y así implementar nuevos o mejores servicios, y así rectificar el resultado de la acreditación.

Por lo tanto la evaluación de los servicios bibliotecarios o de información para la acreditación institucional, tiene un papel decisivo, ya que proporciona elementos del apoyo extensivo al cumplimiento de los planes y programas de estudio de la institución a la cual sirve.

2.1. Análisis de indicadores de servicios bibliotecarios

Si tomamos en cuenta que el proceso de acreditación institucional o de acreditación de planes y programas de estudio, es la revisión, medición y evaluación de los recursos con que cuenta una institución de educación superior, esto hace pensar en los requisitos a cumplir para tener una universidad exitosa, y

no únicamente exitosa respecto a las acreditaciones ante las diferentes instancias, sino pensando en sentido de cumplir con su misión formadora de profesionistas, de transformar a los individuos que acuden a ella, para formarse en la disciplina de su interés.

En este sentido cabe mencionar la necesidad de contar con personal calificado, recursos financieros suficientes, recursos físicos (instalaciones), y principalmente una biblioteca que ofrezca servicios de información con calidad.

Sin lugar a duda cabe hacer la siguiente pregunta: ¿Por qué principalmente una biblioteca que ofrezca servicios de calidad?.

Porque en ella se desarrolla la mayor parte del trabajo extensivo del salón de clases, en ella investigan los alumnos, docentes y el resto del personal (directivos, administrativos, trabajadores de apoyo). Es en la biblioteca donde se llevan a cabo la adquisición de conocimientos para apoyar a toda la comunidad universitaria.

Las normas para brindar los diferentes servicio de información en las bibliotecas de instituciones de educación superior, son variables entre una institución y otra, mientras algunas universidades asignan un buen porcentaje de recursos económicos para la adquisición de bibliografía, equipo, mobiliario, instalaciones, personal profesional, otras instituciones asignan muy poco o casi nulo presupuesto, para los mismos rubros.

Por esta razón las instancias encargadas de acreditar planes y programas de

estudio, han incluido dentro de sus estándares, a los servicios bibliotecarios como un punto importante de medición, pues la calidad en estos servicios es medular en la formación de especialistas de cada licenciatura.

Cada una de las instancias acreditadoras descritas en el presente trabajo, han desarrollado como una constante a revisar y acreditar a los servicios bibliotecarios o de información, es decir, que cualquier institución de educación superior que desee iniciar un proceso de acreditación de sus planes y programas de estudio, deberá contar con servicios bibliotecarios o de información.

El análisis realizado a continuación, abarca principalmente los estándares o indicadores de tres instancias acreditadoras en cuanto a servicios bibliotecarios o de información se refieren, dichas instancias son:

1. Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA)
2. Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), y
3. El Consejo de Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP)

2.2. Indicadores del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA)

Los indicadores de servicios bibliotecarios del CACECA, localizados en la variable número 7 del Manual que proporciona esa instancia, revisan y miden la calidad de los servicios bibliotecarios, en donde un plan y programa de estudios en contabilidad, administración o turismo, se apoya para formar profesionistas en esas licenciaturas.

Los rubros que aborda el CACECA son:

1. Actualización de la biblioteca
2. Capacidad de atención a los alumnos
3. Existencia de las referencias bibliográficas en la biblioteca
4. Ejemplares por cada referencia bibliográfica
5. Otros recursos de información (internet, centros de documentación, etc.)

En la página 74 se presentan los indicadores de servicios bibliotecarios del CACECA, tal y como aparecen en el manual³⁵ consultado para este trabajo.

Como se puede analizar en dicho documento, con 5 preguntas este organismo mide los servicios bibliotecarios que un plan y programa de estudios brinda a sus alumnos, aunque en ese mismo recuadro se incluyen otros dos indicadores, para efectos de este análisis no serán tomados en cuenta, pues son más de tipo general que del tema de este trabajo.

³⁵ Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Administración. *op. cit.*, p. 33

Para los especialistas en la bibliotecología y ciencias de la información, es evidente que estos indicadores, no incluyen la mayoría de los servicios que se proporcionan en una biblioteca o centro de información.

Es decir son escasos en los rubros aquí incluidos, además son confusos en el planteamiento de cada uno de ellos, motivos por los cuales resulta interesante analizarlos.

VARIABLE: 7 Recursos - eficiencia	ELEMENTO.7.3 Otros	
	VALOR MAXIMO	VALOR OBTENIDO
1. ¿La biblioteca se actualiza permanentemente?	5	
2. ¿La capacidad de atención a los alumnos en la biblioteca es la adecuada? Describa como se evalúa.	5	
3. ¿En la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los planes de estudio?	5	
4. ¿Existen ejemplares suficientes de cada referencia? Describa como se evalúan.	5	
5. ¿Se cuenta con otros recursos de información (internet, centros de documentación, etc.)? Describa cómo se evalúan.	3	
6. ¿Cuál es el número promedio de estudiantes por grupo?	3	
7. ¿Cuál es el número promedio de estudiantes por titular?	3	
TOTAL ELEMENTO: 7.3 HASTA.	29	

En el indicador número 1 **¿La biblioteca se actualiza permanentemente?**, el manual del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), no proporciona parámetro alguno para medir la actualización y cabe hacer la siguiente pregunta, con el término permanente ¿se referirá a diario, mensualmente, semestralmente, anualmente?, sólo por mencionar algunos periodos de tiempo; otra pregunta que surge en este indicador es, ¿se refiere a la actualización permanente de la bibliografía básica, de la bibliografía complementaria? ¿Y las otras colecciones que se desarrollan en la biblioteca?.

Así mismo, el manual de CACECA es poco claro en el planteamiento de este primer indicador, y en este sentido las interpretaciones pueden ser variadas, tanto como el número de lectores o encargados de responder a estos indicadores exista, por ejemplo los cuadros 1-3 a manera de ejercicio, ilustran una interpretación de este indicador.

VALOR	PERIODO
1	Anual
1	Semestral
1	Trimestral
1	Mensual
1	Inmediato

Cuadro 1

Este cuadro por ejemplo, servirá para dar un valor a la periodicidad con que una biblioteca actualiza sus referencias bibliográficas, otra posibilidad para darle un valor a este indicador sería, medir por tipo de referencia bibliográfica, como se muestra en el siguiente cuadro:

VALOR*	TIPO DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
1_	Publicaciones Periódicas
1_	Obras de Consulta
1_	Bibliografía Básica
1_	Bibliografía Complementaria
1_	Discos compactos, Bases de datos
* El valor de este indicador será el resultado de sumar las opciones que sí cumple la biblioteca.	

Cuadro 2

En el siguiente cuadro se presenta el planteamiento de medir la cantidad de número de títulos en relación con el número de ejemplares disponibles para sus usuarios.

VALOR	NÚMERO DE TITULOS	NÚMERO DE EJEMPLARES
1	1	3
2	2	6
3	3	9
4	4	12
5	5	15

Cuadro 3

El indicador número 2. **¿La capacidad de atención a los alumnos en la biblioteca es adecuada?.** Describa como se evalúa. Pero ¿qué es atención adecuada?, ¿En cuál valor nos podemos apoyar para medir si se brinda o no una atención adecuada?, Al igual que en el indicador número 1, no se localiza en el manual del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), alguna tabla de valores específica, para la institución que solicita ser acreditada, pueda responder a este indicador.

Aquí vale la pena hacer una reflexión, acerca de los términos capacidad y atención, pues son diferentes, e indican aspectos distintos, en este caso aspectos diferentes de un mismo servicio. Por una parte el término capacidad, se puede interpretar como el espacio físico (número de asientos dentro de la biblioteca), o bien puede ser interpretado como el número de ejemplares, con respecto al número de alumnos inscritos en el plan y programa de estudios, y de igual manera hasta se puede plantear la combinación de ambos, es decir, el número de asientos disponibles en la biblioteca con relación al porcentaje de alumnos inscritos en la licenciatura, en el cuadro número 4 se presenta un ejercicio que ilustra el párrafo anterior:

NUMERO DE ALUMNOS	ASIENTOS EN LA BIBLIOTECA	EJEMPLARES POR TITULO	VALOR
100*	1-25	1-3	1
	26-50	4-5	2
	51-75	6-9	3
	76-100	10-12	4
	101 o más	13 o más	5

* El cuadro a sido calculado para cada cien alumnos inscritos en el plan y programa de estudios de la licenciatura que busca ser acreditada.

Cuadro 4

De igual manera al reflexionar sobre el término atención, se puede interpretar como la respuesta a las demandas de información de los alumnos inscritos en el plan y programa de estudios, en relación con el número de personal de una biblioteca (Bibliotecólogos y auxiliares).

En otro sentido, la atención también tiene relación con el número de ejemplares de un título, contenido en las referencias bibliográficas y el número de alumnos inscritos en el plan y programa de estudios, pues la combinación de estos elementos indican, la calidad en la atención a los usuarios de una biblioteca, el cuadro 5 ejemplifica esta interpretación:

NUMERO DE ALUMNOS	PERSONAL PROFESIONAL	PERSONAL AUXILIAR	NUMERO DE EJEMPL. POR TIT.	VALOR
100*	1	1 - 3	1 - 3	1
	2	4 - 6	4 - 5	2
	3	7 - 8	6 - 9	3
	4	9 - 10	10 -12	4
	5 o más	11 o más	13 o más	5

* El cuadro a sido calculado para cada 100 alumnos inscritos en el plan y programa de estudios de la licenciatura que busque ser acreditada.

Cuadro 5

Estos son algunos elementos para considerar en la medición de este indicador, pues debido a la poca claridad con que originalmente son planteados por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), ilustran una de muchas formas de interpretación.

En el caso del indicador número 3. **¿En la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los planes de estudio?**, por la medular importancia, el análisis de este indicador, puede abarcar la bibliografía básica y la bibliografía complementaria, contenidas en los planes y programas de estudio de las licenciaturas acreditadas por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), o bien especificar por ejemplo cuantos ejemplares por título de las referencias bibliográficas deben existir en la biblioteca.

Suponiendo que la biblioteca cuente con el 100% de la bibliografía básica contenida en el plan y programa de estudios, que pasaría o cuál sería el resultado de la Acreditación, si la bibliografía, ha sido elaborada dos o tres décadas atrás.

Es importante pues, incluir en este indicador un apartado para medir la actualización de la bibliografía básica, con bibliografía alternativa y/o complementaria, porque puede suceder que un título ya no exista o este agotado, como comúnmente sucede. Lo anterior es el supuesto caso de no existir una revisión periódica, o actualizada de las referencias bibliográficas contenidas en los planes y programas de estudio.

También es importante ampliar o incluir el análisis a suscripciones de publicaciones periódicas impresas, en disco compacto y a suscripciones de bases de datos de texto completo, pues estas innovaciones tecnológicas son imprescindibles para la formación profesional de los alumnos, con aspiraciones a licenciarse en Contabilidad, Administración o Turismo.

En el cuadro número 6, se presenta un ejercicio que incluye algunos elementos importantes para medir este indicador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	NÚMERO DE EJEMPLARES	VALOR*
a) Bibliografía básica	1-6	1
b) Bibliografía complementaria	1-6	1
c) Bibliografía alternativa	1-6	1
d) Suscripciones a publicaciones periódicas impresas y en CD	1-6	1
e) Suscripciones a bases de datos en texto completo	1-6	1
* El valor de este indicador será el resultado de sumar las opciones que sí cumpla la biblioteca.		

Cuadro 6

Al igual que en los anteriores casos, el indicador 4. **¿Existen ejemplares suficientes de cada referencia? Describe cómo se evalúan,** no incluye alguna tabla para medir la suficiencia o insuficiencia numéricamente hablando, es decir, no proporciona datos a cerca de cual es el número deseable o requerido de ejemplares por título contenidos en los planes y programas de estudio, acreditados por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA).

Con la descripción de la evaluación, en la que supone mencionar el número de ejemplares por título, de cada una de las referencias bibliográficas contenidas en los planes y programas de estudio, la biblioteca o centro de información suscrita al proceso de Acreditación, no tienen elementos para saber si esta cumpliendo correctamente con este indicador.

En el supuesto caso de que el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), dictamine que una biblioteca o centro de información no cumple este indicador, es interesante entonces, plantear algunas preguntas como por ejemplo, ¿cuáles son los parámetros para el dictamen de ese resultado?, ¿Cuál es el número requerido de ejemplares por título?; y otra más ¿cualquier número de ejemplares será óptimo?.

Por lo tanto para la evaluación de este indicador, es importante tomar en cuenta los elementos mostrados a continuación en el cuadro 7:

NUMERO DE ALUMNOS Y PROFESORES	NUMERO DE TITULOS POR MATERIA	NUMERO DE EJEMPLARES POR TITULO	VALOR
100*	1	1-3	1
	2	4-5	2
	3	6-9	3
	4	10-12	4
	5	13 o más	5
*El cuadro a sido calculado para cada 100 alumnos inscritos en el plan y programa de estudios de la licenciatura que busque ser acreditada			

Cuadro 7

El cuadro anterior, es sólo un ejercicio que ejemplifica la interpretación personal, en donde se combinan algunos datos, por ejemplo: si existen 100 alumnos inscritos en el plan y programa de estudio de la Licenciatura en Administración en una universidad, y cada materia contiene 3 títulos de los cuáles se tendrán en la biblioteca o centro de información, un promedio de 6 a 9 títulos, el valor para este indicador sería de 3, que estaría indicando, que se obtuvo el mínimo aceptable, dentro del rango de 1 a 5 para acreditar el servicio medido.

Por último, el indicador 5. **¿Se cuenta con otros recursos de información (Internet, centros de documentación, etc.)?. Describa como se evalúan.** Para la medición de este indicador, es necesario primero obtener otros datos a cerca de la infraestructura de los servicios bibliotecarios, por ejemplo, si la biblioteca cuenta con equipos de cómputo (número, capacidad, disponibilidad), impresoras (número, disponibilidad), lectores de discos compactos (número y disponibilidad), suscripciones a bases de datos de texto completo (disponibilidad en número y costo). En el cuadro 8 se presenta un ejercicio, en donde se incluyen algunos elementos para ayudar a dar respuesta a este indicador

INDICADOR	VALOR
5. Otros recursos de información*	
Computadoras conectadas a internet	1
Impresoras conectadas a Internet	1
Lectores de Discos compactos	1
Bases de datos en Discos compactos y/o acceso a bases de datos de texto completo	1
* El valor de este indicador sería el resultado de la suma de los recursos con los que la biblioteca sí cuente	

Cuadro 8

Es importante mencionar que la suma del valor máximo que aparece en el cuadro de indicadores del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contabilidad y Administración (CACECA), localizado en la página 69 de este trabajo, da como resultado 23 puntos, por lo que se deduce que una biblioteca, con un resultado mínimo de 12.5 puntos en la evaluación, estaría garantizando la calidad en sus servicios bibliotecarios y por lo tanto pueden ser acreditados.

Como podemos observar estos indicadores, son de corto alcance pues los servicios bibliotecarios, incluyen otros aspectos no incluidos aquí, y aún dentro de los indicadores solicitados por el Consejo, se puede medir una gama importante de aspectos que ha primera vista parecen confusos, por lo tanto no esta por demás la ampliación o el enriquecimiento de estos con los siguientes rubros:

1. Presupuesto
2. Listado de bibliografía básica
3. Listado de bibliografía complementaria y/o alternativa
4. Listado de hemerografía básica (o mínima requerida)
5. Personal (Profesional, auxiliares por número de usuarios)
6. Reglamento de la biblioteca
7. Estadísticas de servicio
8. Servicio de Consulta
9. Selección y adquisición de los materiales bibliográficos
10. Accesibilidad a la colección (catálogos, servicios de alerta)
11. Local, Equipo y mobiliario

2.3. Indicadores del Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI)

En el “Manual del Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería” del Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), en el punto número 6. Infraestructura es donde se localizan los indicadores de servicios bibliotecarios o de información de una institución de educación superior debe responder para ser acreditada por ese organismo.

Como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, los servicios bibliotecarios o de información son los apoyos que una institución de educación superior ofrece a su comunidad, como un apoyo de medular importancia a los planes y programas de estudios.

Es en la biblioteca o en el centro información en donde existe contenida y en disposición la bibliografía básica, complementaria y/o alternativa, para satisfacer las demandas de información que los alumnos requieren para su formación profesional.

Así mismo, se ha puntualizado la importancia de los servicios bibliotecarios o de información por eso son una constante a revisar y medir en cualquier institución de educación superior que solicite ser acreditada, por Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), y cuyos indicadores son presentados a continuación.

CACEI
INDICADORES DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

“6.5 Los servicios bibliotecarios de que dispone el programa son de carácter:

[6.5.1]

Institucional _____
Con un acervo de _____ ejemplares
Con capacidad para atender a _____ usuarios simultáneamente
Con sistema de estantería abierta SÍ _____ NO _____
Con servicios de: _____

De la Unidad Académica _____
Con un acervo de _____ ejemplares
Con capacidad para atender a _____ usuarios simultáneamente
Con sistema de estantería abierta SÍ _____ NO _____
Con servicios de: _____

Del Programa _____
Con un acervo de _____ ejemplares
Con capacidad para atender a _____ usuarios simultáneamente
Con sistema de estantería abierta SÍ _____ NO _____
Con servicios de: _____

6.5.2 El material bibliográfico existente en la biblioteca en que se apoya el programa dispone de:

[6.5.3] Número promedio de títulos diferentes por cada asignatura que se imparte en el Programa _____

[6.5.4] Suscripciones a publicaciones periódicas del área de especialidad y de Ciencias Básicas _____

[6.5.5] Manuales Técnicos del área _____

[6.5.6] Colecciones de consulta como diccionarios y enciclopedias _____

[6.5.7] La biblioteca en que se apoya el programa dispone de registros actualizados de los servicios bibliotecarios prestados en los últimos periodos escolares
SI _____ NO _____

[6.5.8] En caso afirmativo proporcionar los datos correspondientes a los últimos tres periodos escolares:

Tipo de servicio	Usuarios Grales.	Usuarios del programa	Periodos escolares
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

[6.5.9] Describa brevemente el proceso de selección del material bibliográfico.”³⁶

Los indicadores de servicios bibliotecarios del Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C., incluyen en el inciso 6.5.1 tres tipos de

³⁶ Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, *op. cit.*, p. A30

servicios de información y/o documentación bibliográficos, y son divididos en:

1° Institucional

2° De la Unidad Académica

3° Del programa

El primer indicador presupone referirse a la descripción de la biblioteca o centro de información central (general), solicitando la cantidad en ejemplares del acervo, capacidad de atención a alumnos, también pide datos como: si la estantería es abierta o cerrada, y la descripción de otros servicios con que cuente la biblioteca y/o el centro de información.

De igual forma, el segundo indicador presupone referirse a la descripción de la biblioteca o centro de información de la facultad o escuela a la que pertenezca el plan y programa de estudio a acreditar (por ejemplo la Facultad de Ingeniería de la UNAM), solicita datos acerca de la cantidad de ejemplares del acervo, capacidad para atender a los alumnos inscritos en las carreras de ingeniería (industrial, mecánica, civil, con las que cuenta dicha facultad), solicita mencionar si la estantería es abierta o no, y la descripción de los servicios de información proporcionados por la biblioteca.

En tercer lugar, solicita la descripción de la biblioteca o centro de información del plan y programa de estudios específico es decir busca ser acreditada (por ejemplo ingeniería civil), solicita el número de ejemplares para la licenciatura elegida, capacidad de atención a los alumnos inscritos en la licenciatura, si la estantería es abierta o no, y la mención de otros servicios.

Aunque a primera vista el indicador “Del Programa”, sugiere la existencia de diferentes tipos de bibliotecas, es decir, una biblioteca central o general en otras palabras, una para la facultad o escuela y una biblioteca para cada programa, esto mismo lleva a pensar en la indefinición del indicador en sí, ya que en el manual, no menciona cómo se evalúa la existencia o inexistencia de dichos servicios bibliotecarios.

Así mismo, la información requerida en cada uno de los rubros restantes, es carente para garantizar la calidad de las bibliotecas o centros de información con que dispone una institución que solicita acreditarse, pues dichos indicadores no incluyen además de acervo y desarrollo de colecciones, otros aspectos importantes como son: local, equipo y mobiliario, personal profesional y técnico, presupuestos, infraestructura para procesos técnicos, acceso a catálogos, disponibilidad del material y reglamento, entre otros aspectos..

Por último, cabe mencionar la falta de un listado de bibliografía mínima requerida por el CACEI, que sirva de guía en cuanto a títulos requeridos, número y actualización de ejemplares por título, publicaciones periódicas, acceso a bases de datos de texto completo.

2.4 Indicadores del Consejo Nacional Para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP)

En 1977 el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP), formó una biblioteca con las obras fundamentales en psicología, esta colección se desarrolló con las recomendaciones de especialistas en el área.

Posteriormente el Consejo decidió enviar a las escuelas y facultades de Psicología afiliadas a este organismo, el trabajo titulado "Bibliografía básica en español para la licenciatura"³⁷ (en Psicología), esta bibliografía ha sido actualizada constantemente y con el propósito de enriquecer los acervos bibliográficos de las escuelas y facultades de Psicología en México, el CNEIP, en 1996 envió a sus afiliadas un listado con 452 títulos, dividido en las siguientes áreas:

- 1) Psicología General
- 2) Psicología Educativa
- 3) Psicología Social
- 4) Psicología del Trabajo
- 5) Psicología Clínica
- 6) Psicología del Desarrollo
- 7) Evaluación Psicológica
- 8) Psicobiología
- 9) Análisis Experimental de la Conducta
- 10) Ética Profesional

³⁷ Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología. *op. cit.*, 84 p

En ese mismo documento se invita a maestros y especialistas a que hagan llegar sus sugerencias de nuevas referencias bibliográficas, teniendo en cuenta como único requisito para incluir una referencia, que sean títulos con una reconocida excelencia académica o profesional, a juicio del experto en el campo.

Los indicadores para la acreditación institucional ante el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP), miden y evalúan la calidad de los servicios bibliotecarios destinados a los usuarios de una biblioteca, y se encuentran contenidos en el manual “Proceso de acreditación y superación de las escuelas y facultades de Psicología”, en el punto número 5. APOYOS ACADEMICOS, inciso 5.1. Servicios de Información, dichos estándares se presentan y analizan en las siguientes páginas.

CNEIP

INDICADORES Y ESTÁNDARES PARA LA ACREDITACIÓN

Centro de Información (Biblioteca y material bibliográfico y de apoyo)

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

5. APOYOS ACADÉMICOS

5.1 Servicios de Información

- A. ¿Existe biblioteca de carácter institucional? SI _____ NO _____
Monto de acervo bibliográfico _____
- B. ¿Existe biblioteca de la unidad académica? SI _____ NO _____
Monto del acervo bibliográfico _____
- C. ¿Existe hemeroteca de la unidad académica? SI _____ NO _____
Monto del acervo hemerográfico _____
- D. ¿Existe videoteca de la unidad académica? SI _____ NO _____
Monto del acervo videográfico _____
- E. ¿Existen bancos de información del área de Psicología?
SI _____ NO _____ Anexar información
- F. ¿Existe servicio de préstamo interbibliotecario?
SI _____ NO _____ Anexar información
- 5.2 ¿Existe la bibliografía contenida en los Programas Oficiales de Estudio?

SI _____ NO _____ Anexar información

- 5.3 Número de suscripciones a revistas especializadas de Psicología
Español _____ Inglés _____³⁸

³⁸ Consejo Nacional para la Acreditación de la Enseñanza e Investigación en Psicología, *op. cit.*, p. 28

El análisis de los indicadores del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP), es en el sentido de que son indicadores que se enfocan más a una medición del desarrollo de la colección, que si bien es un punto vital de toda biblioteca o centro de información, también tendrían que incluir aspectos como préstamo interno, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, sala de consulta, instalaciones, equipo y mobiliario, recursos humanos formados profesionalmente (bibliotecólogos, técnicos en bibliotecología), presupuestos, estadísticas de afluencia, elementos importantes para proporcionar servicios bibliotecarios de calidad.

Tanto en estos indicadores como en otros, por ejemplo: el edificio que alberga el local de la biblioteca, si es de fácil acceso para la comunidad, si se encuentra dentro del campus, si el local cuenta con las especificaciones de equipo y mobiliario, personal profesional que atienda las demandas de los usuarios, reglamento, disponibilidad y accesibilidad a la colección, además de los incluidos, estos indicadores carecen de una escala numérica clara para calificar el cumplimiento y la satisfacción o la falta de cumplimiento en cada uno de ellos.

Así mismo, referimos a contestar con un si o un no, es restringir los indicadores de servicios bibliotecarios y de información de una biblioteca y reducirlos a un análisis cuantitativo, dejando de lado la medición principal de la calidad de los contenidos de la colección de una biblioteca.

Cada grupo de indicadores hasta aquí analizados: los del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA); los

del Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI) y los del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP), son una muestra de lo algunas instancias acreditadoras en nuestro país están evaluando en lo referente a servicios bibliotecarios.

En este capítulo, se ha demostrado porque estos indicadores no son los más óptimos para medir la calidad en los servicios bibliotecarios, de información o documentación proporcionados por una biblioteca, centro de información o documentación.

En cada grupo de indicadores de estas tres instancias encargadas de la acreditación en nuestro país, se ha podido observar el corto alcance en los indicadores para medir y evaluar a dichos servicios de una biblioteca, pues estos no incluyen todos los elementos que definen a un centro de información o biblioteca, así mismos en cada uno de los grupos de indicadores hasta aquí presentados, se ha coincidido en que son poco explícitos. En este sentido vale la pena citar a Lancaster, que anota:

“Cuanto más y mejores medidas de funcionamiento se inventen y se usen, la diferencia entre una biblioteca eficaz y otra ineficaz, se tornará más obvia y más fácilmente identificable (...), la medición es necesaria y útil no sólo para el administrador bibliotecario, sino también (...), para los directivos, miembros del personal de la biblioteca, usuarios, organismos acreditados (acreditadores) y otros.

Un conocimiento cada vez mayor de lo adecuado e inadecuado del actual funcionamiento de las bibliotecas, acelerará inevitablemente la reevaluación del ámbito y la misión de las bibliotecas y permitirá que se tomen más prontas decisiones con respecto a los posibles o propuestos servicios...”³⁹

Por lo hasta aquí analizado, y con el objetivo de contribuir en la obtención de indicadores para apoyar a los organismos o instancias acreditadoras en la obtención de resultados mejores y más reales, en el siguiente capítulo se presenta una propuesta con algunos de los elementos que ayudarán a enriquecer los indicadores de servicios bibliotecarios y de información para la Acreditación Institucional.

³⁹ Lancaster, F.W., *op. cit.*, p. xii

3. ELEMENTOS PARA EL DESARROLLO DE INDICADORES DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA LA ACREDITACION INSTITUCIONAL

En el capítulo anterior se han analizado los indicadores de servicios bibliotecarios a saber, del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA); del Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), y el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP), quedando en entredicho cada grupo de indicadores pertenecientes a cada una de estas instancias.

Como ha sido demostrado en ese capítulo, los indicadores no son completos, pues los servicios proporcionados por una biblioteca o centro de información rebasan en número, cantidad y diversidad, a los indicadores exigidos por las instancias acreditadoras analizadas.

Así mismo, los tres conjuntos de indicadores analizados no garantizan en su totalidad lo que dicen garantizar, pues a través del análisis realizado en el capítulo 2 se detectaron fallas en cuanto a la extensión y profundidad en el desarrollado de los indicadores requeridos para acreditar que una institución de educación superior, que desea acreditar el cumplimiento con calidad en los servicios bibliotecarios proporcionados a los miembros de su comunidad.

Si la acreditación es un proceso que otorga credibilidad social y prestigio a una institución o a un plan y programa de estudios, es decir, garantiza públicamente la calidad en la formación de profesionistas, es necesario pues que para este proceso de acreditación se evalúen y revisen la totalidad de los servicios bibliotecarios o de información, proporcionados por la institución de educación superior.

Por la importancia que tienen los servicios bibliotecarios o de información en una institución de educación superior, a continuación se proponen elementos importantes a incluir, que tienen como finalidad enriquecer la evaluación para la acreditación de los servicios proporcionados en las bibliotecas o centros de información y documentación de las instituciones de educación superior.

Estos elementos tienen como objetivo, servir de apoyo en el desarrollo de otros indicadores con características más específicas y completas, dependiendo de la instancia acreditadora que los aplique.

ELEMENTOS PARA EL DESARROLLO DE INDICADORES DE SERVICIO BIBLIOTECARIOS PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

3.1 Tipo de Biblioteca

En la tabla 3.1, especifique con una X, el tipo de biblioteca con que cuenta la institución, tomando como referencia que la biblioteca de tipo institucional atiende a alumnos de cualquier licenciatura incluyendo a esta (por ejemplo una biblioteca central), y la biblioteca del programa (por ejemplo una biblioteca de facultad o escuela) que atiende solo a los alumnos del plan y programa de estudios que está solicitando ser acreditado.

TIPO DE BIBLIOTECA	VALOR
BIBLIOTECA INSTITUCIONAL ____	3
BIBLIOTECA DEL PLAN Y PROGRAMA DE ESTUDIOS ____	3
TOTAL TABLA 3.1	6

Tabla 3.1

3.2 Edificio

El edificio o local de la biblioteca debe estar situado en un lugar accesible a la comunidad, con la finalidad de que los usuarios puedan aprovechar al máximo el tiempo. En la tabla 3.2 marque con una X, los aspectos con que cuenta el edificio de la biblioteca:

EDIFICIO	VALOR
El edificio de la biblioteca fue construido ex profeso para biblioteca:	
A) Si	2
B) No	1
El edificio donde se ubica la biblioteca:	
A) Es exclusivo para la biblioteca	2
B) Para la biblioteca y otras instalaciones	1
El edificio de la biblioteca se localiza:	
A) Dentro de la Facultad o Escuela	2
B) Fuera de la Facultad o Escuela	1
El edificio donde se ubica la biblioteca:	
A) Se localiza en planta baja y/o primer nivel	2
B) Se localiza a partir del segundo nivel	1
Existen guías para ubicar la biblioteca:	
A) En la Institución	2
B) En la Facultad o Escuela	1
Respecto a la superficie total de la Institución señale el porcentaje de superficie que ocupa la biblioteca	
A) Más del 10% de la superficie total	2
B) Menos del 10% de la superficie total	1
TOTAL	18

Tabla 3.2

3.3 Usuarios:

Es a quién se destinan los servicios bibliotecarios, y están representados por profesores, alumnos e investigadores, personal administrativo. Para este indicador es importante considerar el total de la matrícula de alumnos inscritos en el plan y programa de estudios que se evalúa. En la tabla 3.3 marque con una X, los aspectos con que cuenta la biblioteca:

USUARIOS	VALOR
Comunidad con acceso a los servicios bibliotecarios	
A) Comunidad escolar	2
B) Público en general	1
Número de alumnos inscritos al Plan y programa de estudios _____	0
Número de profesores e investigadores del Plan y programa de estudios _____	0
Señale los tipos de usuario a los que atiende	
A) Alumnos	1
B) Profesores e Investigadores	1
C) Personal administrativo	1
¿Se imparten cursos de inducción para usuarios?	
A) Sí, A grupos de nuevo ingreso	2
B) Sí, A grupos que lo soliciten	1
C) No	0
De manera general señale el tiempo promedio de respuesta al usuario	
A) De 15 a 30 min.	2
B) Más de 30 min.	1
Número de alumnos del Plan y programa de estudios registrados como usuarios en la biblioteca	
A) Alumnos _____	0
B) Profesores _____	0
C) Investigadores _____	0
D) Administrativos _____	0
TOTAL	12

Tabla 3.3

3.4 Catálogos

El catálogo es la llave de acceso a las colecciones de una biblioteca, sus funciones son ligar al usuario con el autor, el tema o el material documental, que necesitan en sus actividades académicas y proporcionarlo la ubicación de dichos materiales en la estantería. En la tabla 3.4 marque con una X los aspectos con que cuenta la biblioteca:

CATALOGOS	VALOR
Señale el tipo de catálogo(s) para el acceso a la colección	
A) En línea	2
B) Impreso	1
Diccionario	
Divido	
Existe guía para el manejo del catálogo	
A) Sí	3
En línea,	
Impreso y asistencia personal	
B) No	0
Indique el periodo de actualización del catálogo	
A) Diario	2
B) Irregular	1
Cuantos puntos de acceso tiene cada ítem	
A) Más de tres	2
B) De uno a tres	1
TOTAL	12

Tabla 3.4

3.5 Colección. La biblioteca universitaria proporciona los materiales documentales para apoyar las actividades de información, educación e investigación, por lo que es importante contar con bibliografías, enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, medios electrónicos de información (discos compactos, bases de datos en texto completo etc.). Para la obtención de este indicador, es necesario tomar en cuenta únicamente los tipos de referencia bibliográfica aquí solicitadas, y anexar listado por tipo de bibliografía(*). En las tablas 3.5.1-3.5.4, marque con una X, los elementos con que cuenta la biblioteca y para la obtención del total de este indicador sume los subtotales, al final en la tabla 3.5.

BIBLIOGRAFIA	VALOR
<p>Señale el porcentaje de Bibliografía básica contenida en planes y programas de estudio existente en la biblioteca</p> <p>A) Del 75% al 100%</p> <p>B) Del 51% al 74%</p> <p>C) Menos del 50%</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>Señale el porcentaje de Bibliografía complementaria contenida en planes y programas de estudio existente en la biblioteca</p> <p>A) Del 75% al 100%</p> <p>B) Del 51% al 74%</p> <p>C) Menos del 50%</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>Señale el porcentaje de Bibliografía alternativa contenida en la bibliografía sugerida por la instancia acreditadora existente en la biblioteca</p> <p>A) Del 75% al 100%</p> <p>B) Del 51% al 74%</p> <p>C) Menos del 50%</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
SUBTOTAL	18

Tabla 3.5.1

(*) el listado deberá incluir título, autor, pie de imprenta, y signatura topográfica.

OTRAS COLECCIONES	VALOR
<p>Señale el porcentaje de hemerografía básica contenida en los planes y programas de estudio existente en la biblioteca</p> <p>A) Del 75% al 100%</p> <p>B) Del 51% al 74%</p> <p>C) Menos del 50%</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>Señale el porcentaje de hemerografía alternativa y/o Complementaria contenida en la bibliografía sugerida por la instancia acreditadora existente en la biblioteca</p> <p>A) Del 75% al 100%</p> <p>B) Del 51% al 74%</p> <p>C) Menos del 50%</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>Existe en la biblioteca acceso a bases de datos</p> <p>A) Sí, en línea</p> <p>B) En texto completo</p> <p>C) Referencial</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>Existe en la biblioteca acceso a bases de Datos en disco compacto</p> <p>A) Sí (se anexa listado)</p> <p>B) No</p>	<p>3</p> <p>0</p>
<p>Señale el número de obras de Consulta en que se apoya al plan y programa de estudios</p> <p>A) Más del 500 vols.</p> <p>B) Menos de 500 vols.</p>	<p>2</p> <p>1</p>
SUBTOTAL	24

Tabla 3.5.2

COLECCIONES AUDIOVISUALES	VALOR
Existen en la biblioteca videgrabaciones A) Sí (se anexa listado) B) No	3 0
Existen en la biblioteca diapositivas A) Sí (se anexa listado) B) No	3 0
Existe en la biblioteca cassetes A) Sí, (se anexa listado) B) No	3 0
SUBTOTAL	9

Tabla 3.5.3

USO DE LA COLECCIÓN	VALOR
Existen estadísticas de uso de la colección A) Sí existen B) No	2 0
¿Cómo mide el uso de la colección? A) Con el material acomodado por el personal B) Contabilizando registros y papeletas de préstamo C) Estadísticas de asistencia a la biblioteca	2 1 1
SUBTOTAL	6

Tabla 3.5.4

SUBTOTALES	VALOR
TABLA 3.5.1	18
TABLA 3.5.2	24
TABLA 3.5.3	9
TABLA 3.5.4	6
TOTAL TABLA 3.5	57

Tabla 3.5

3.6 Circulación: Proporciona los servicios de préstamo en sala, a domicilio, interbibliotecario y de fotocopias, además de supervisar las actividades de lectura y orientación a los usuarios. En las tablas 3.6.1-3.6.5, marque con una X, los elementos con que cuenta la biblioteca y para la obtención del total de este indicador sume los subtotales, al final en la tabla 3.6.

INFORMACION GENERAL	VALOR
El horario de servicio es de:	
A) Más de 12 hrs. De L-V	3
B) Los fines de semana	2
C) Menos de 12 horas	1
¿Existe reglamento en la biblioteca?	
A) Si	3
B) No	0
Número de libros para ser consultados a la misma vez	
A) Más de 3 libros	2
B) Menos de 3 libros	1
¿Existen guías para la ubicación del material en los estantes?	
A) Si	1
B) No	0
Sistema de estantería existente en la biblioteca	
A) abierta	3
B) abierta y cerrada (mixta)	2
C) cerrada	1
SUBTOTAL	19

Tabla 3.6.1

PRÉSTAMO EN SALA	VALOR
Requisitos para solicitar préstamo en sala A) Ninguno B) Identificación vigente	2 1
Porcentaje de lugares disponibles en las salas de lectura A) Más del 10% del total de alumnos inscritos al plan y programa de estudios B) Menos del 10% del total de alumnos inscritos al plan y programa de estudios	2 1
¿Existen registros actualizados del préstamo en sala? A) Si, Indique cuantos vols. fueron prestados en sala en los últimos tres semestres Último semestre _____ Penúltimo semestre _____ Antepenúltimo _____ B) No	3 0
Tiempo de respuesta al usuario A) De 15 a 30 minutos B) Más de 30 minutos	2 1
SUBTOTAL	12

Tabla 3.6.2

PRÉSTAMO A DOMICILIO	VALOR
Requisitos para solicitar préstamo a domicilio	
A) Pertener a la Institución	2
B) Registrarse en la biblioteca	1
¿Existen registros actualizados del préstamo a domicilio	
A) Si, Indique cuántos vols. fueron prestados a domicilio en los últimos tres semestres	3
Último semestre _____	
Penúltimo semestre _____	
Antepenúltimo _____	
B) No	0
Tiempo de respuesta al usuario	
A) De 15 a 30 minutos	2
B) Más de 30 minutos	1
Número de días que prestan el material documental	
A) 7 días o más	2
B) 6 días o menos	1
Número de renovaciones	
A) 1 o más	2
B) Ninguna	0
¿Existe el servicio de apartado de materiales?	
A) Sí	2
B) No	0
SUBTOTAL	16

Tabla 3.6.3

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	VALOR
Requisitos para solicitar préstamo interbibliotecario	
A) Convenio de préstamo interbibliotecario vigente	2
B) Credencial vigente de la institución a la que pertenece el solicitante	1
¿Existen registros de préstamo interbibliotecario?	
A) Si, Indique cuantos vols. fueron prestados en los últimos tres semestres	3
Último _____	
Penúltimo _____	
Antepenúltimo _____	
B) No	0
Tiempo de respuesta a la institución solicitante	
A) Un día	2
B) Más de un día	1
Número de días que prestan el material documental	
A) 7 días o más	2
B) 6 días o menos	1
Número de renovaciones	
A) 1 o más	2
B) Ninguna	0
¿Existe el servicio de apartado de materiales?	
A) Sí, vía telefónica y/o correo electrónico	2
B) No	0
SUBTOTAL	16

Tabla 3.6.4

PRÉSTAMO A FOTOCOPIAS	VALOR
¿Existe el servicio de fotocopiado dentro de la biblioteca?	
A) Sí	2
B) No	0
El servicio es concesionado	
A) Si	2
B) No	1
Requisitos para solicitar el préstamo a fotocopias	
A) Identificación oficial vigente	2
B) Credencial de la institución	1
Costo por fotocopia	
A) Más de 50 cents.	1
B) Menos de 50 cents.	2
¿Cuántos días prestan el material?	
A) Un día	2
B) Ninguno	1
Tiempo de respuesta al usuario	
A) De 15 a 30 minutos	2
B) Más de 30 minutos	1
SUBTOTAL	17

Tabla 3.6.5

SUBTOTALES	VALOR
TABLA 3.6.1	19
TABLA 3.6.2	12
TABLA 3.6.3	16
TABLA 3.6.4	16
TABLA 3.6.5	17
TOTAL TABLA 3.6	80

Tabla 3.6

3.7 Personal: Es el responsable de la organización, acceso y difusión de la información, también se encarga de orientar y atender a los usuarios sobre los servicios y los recursos bibliográficos que ofrece la biblioteca. En las tablas 3.7.1-3.7.4, marque con una X, los elementos con que cuenta la biblioteca y para la obtención del total de este indicador sume los subtotales, al final en la tabla 3.7.

CATEGORIA DEL PERSONAL	VALOR
¿La biblioteca tiene director(a)?	
A) Sí	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene jefe(a) de servicios al público?	
A) Sí	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene jefe(a) de procesos técnicos?	
A) Sí	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene jefe(a) de selección y adquisición?	
A) Sí	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene jefe(a) o encargado(a) por turno?	
A) Sí	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene bibliotecarios(as)?	
A) Sí	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene auxiliares bibliotecarios(as)?	
A) Sí	1
B) No	0
¿La biblioteca tiene secretaria(o)?	
A) Sí, sólo para trabajo de la biblioteca	1
B) Sí, se comparte con otras áreas	1
C) No	0
¿La biblioteca tiene mensajero(a)?	
A) Sí	1
B) No	0
SUBTOTAL	16

Tabla 3.7.1

PERSONAL DIRECTIVO	VALOR
Director(a)	
A) 1 por plan y programa de estudios	2
B) 1 para el total de planes y programas de estudios que se imparten en la Institución	1
Jefe(a) de servicios al público	
A) 1 por cada turno	2
B) 1 para todos los turnos de la biblioteca	1
Jefe(a) de procesos técnicos	
A) 1 por cada plan y programa de estudios	2
B) 1 para todos los planes y programas de estudios que se imparten en la institución	1
Jefe(a) de selección y adquisición	
A) 1 por cada plan y programa de estudios	2
B) 1 para todos los planes y programas de estudios que se imparten en la institución	1
Jefes(as) y/o encargados(as) por turno	
A) 1 por cada turno	2
B) 1 para todos los turnos de la biblioteca	1
SUBTOTAL	15

Tabla 3.7.2

PERSONAL ADMINISTRATIVO	VALOR
Bibliotecarios(as)	
A) 1 por cada 500 usuarios inscritos en el plan y programa de estudios	2
B) 1 por todos los usuarios inscritos en el plan y programa de estudios	1
Auxiliares bibliotecarios(as)	
A) 1 por cada 250 usuarios inscritos en el plan y programa de estudios	2
B) 1 por todos los usuarios inscritos en el plan y programa de estudios	1
Procesadores(as) (catalogadores y clasificadores)	
A) 2 o más por cada plan y programa de estudios	2
B) 1 por cada plan y programa de estudios	1
Secretaria(o)	
A) Más de una	2
B) Una(o)	1
C) Ninguna(o)	0
Mensajero(a)	
A) Uno o más	1
B) Ninguno	0
SUBTOTAL	13

Tabla 3.7.3

ESCOLARIDAD DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	VALOR
Director(a) de la biblioteca	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
Jefe(a) de Servicios al público	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
Jefe(a) de Procesos Técnicos	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
Jefe(a) de Selección y Adquisición	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
Jefe(a) y/o encargado(a) por turno	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
Bibliotecarios (a)	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
Auxiliares Bibliotecarios(as)	
A) Lic. en Bibliotecología	3
B) Técnico bibliotecario	2
C) Otras (Con especialidad en _____)	1
SUBTOTAL	42

Tabla 3.7.4

SUBTOTALES	VALOR
TABLA 3.7.1	16
TABLA 3.7.2	15
TABLA 3.7.3	13
TABLA 3.7.4	42
TOTAL TABLA 3.7	86

Tabla 3.7

3.8 Equipo y mobiliario: Cada sistema de cómputo y cada mueble esta en función del uso, confort y comodidad del usuario y del personal que trabaja en biblioteca. En las tablas 3.8.1-3.8.3, marque con una X los elementos disponibles en la biblioteca y para la obtención del total de este indicador sume los subtotales al final en la tabla 3.8.

EQUIPO DE CÓMPUTO	VALOR
¿Utiliza algún(os) software(s) especializado(os) en bibliotecas?	
A) Si, ¿Cuál?__	3
B) No	0
¿La biblioteca tiene computadoras?	
A) Si, ¿Cuántas?_____	3
B) No	0
En caso afirmativo ¿Que capacidad tienen?	
A) Pentium o más ¿Cuántas? _____	3
B) 486 ¿Cuántas?_____	2
C) 386 o menos ¿Cuántas?_____	1
Estos equipos de computo ¿Están conectados en red?	
A) Si	2
B) No	0
¿La biblioteca tiene impresora(s)?	
A) Si, ¿Cuántas?_	1
B) No	0
¿Están conectadas en red?	
A) Si	1
B) No	0
¿La biblioteca tiene lector(es) de discos compactos?	
A) Si, ¿Cuántos?_____	2
B) No	0
En caso afirmativo ¿Que capacidad tienen?	
A) 32 discos . ¿Cuántos? _____	3
B) 16 discos ¿Cuántos? _____	2
C) 1 disco ¿Cuántos?_____	1
¿Están conectados en red?	
A) Si	2
B) No	0
SUBTOTAL	26

Tabla 3.8.1

EQUIPO AUDIOVISUAL	VALOR
¿La biblioteca cuenta con lectores de microfichas? A) Sí, ¿Cuántos? _____ B) No	 1 0
¿La biblioteca tiene proyectores de diapositivas? A) Sí, ¿Cuántos? _____ B) No	 1 0
¿La biblioteca dispone de videograbadora(s)? A) VHS, ¿Cuántas? _____ B) BETA, ¿Cuántas? _____ C) DVD, ¿Cuántas? _____ D) Lasserdisck, ¿Cuántas? _____	 1 1 1 1
¿La biblioteca posee televisión(es)? A) Sí, ¿Cuántas? _____ B) No	 1 0
¿La biblioteca tiene reproductora(s) de cassetes? A) Sí, ¿Cuántas? _____ B) No	 1 0
¿La biblioteca dispone de regresadora(s) de videos A) Sí, ¿Cuántos? _____ B) No	 1 0
SUBTOTAL	9

Tabla 3.8.2

MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA	VALOR
¿La biblioteca tiene ficheros?	
A) Sí, ¿Cuántos? _____	1
B) No	0
¿Cuántos mostradores tiene la biblioteca?	
A) Uno o más	1
B) Ninguno	0
¿Tiene mesas para trabajo individual?	
A) Sí, ¿Cuántas?	1
B) No	0
¿Tiene mesas de trabajo por equipo?	
A) Sí, de 4 plazas ¿Cuántas? _____	1
B) Sí, de 6 plazas ¿Cuántas? _____	1
C) No	0
Señale el tipo de asientos que hay en la biblioteca	
A) Sillas, ¿Cuántas? _____	1
B) Sillón, ¿Cuántas? _____	1
¿Tiene cubículos de estudio?	
A) Sí, para 6 usuarios. ¿Cuántos? _____	1
B) Sí, para 4 usuarios. ¿Cuántos? _____	1
C) No	0
Portaperiódicos	
A) Sí, ¿Cuántos?	1
B) No	0
SUBTOTAL	10

Tabla 3.8.3

SUBTOTALES	VALOR
TABLA 3.8.1	26
TABLA 3.8.2	9
TABLA 3.8.3	10
TOTAL TABLA 3.8	45

Tabla 3.8

3.9 Selección y adquisición de materiales documentales

Este proceso determina la objetividad y utilidad de la colección, el desarrollo y crecimiento del acervo bibliográfico, son responsabilidad de esta área. La adquisición de los materiales documentales se lleva a cabo por tres procedimientos: compra, canje o donación. En las tablas 3.9.1-3.9.2, marque con una X los elementos con que cuenta la biblioteca y para la obtención del total de este indicador sume los subtotales, al final en la tabla 3.9.

PROCESO DE SELECCIÓN	VALOR
¿Quién selecciona el material bibliográfico?	
A) Profesores	1
B) Investigadores	1
C) Personal de la biblioteca	1
D) Alumnos	1
E) Otros	1
Anotar el proceso de selección	0
SUBTOTAL	5

Tabla 3.9.1

PROCESO DE ADQUISICIÓN	VALOR
¿La biblioteca cuenta con presupuesto destinado para la adquisición de materiales bibliográficos?	
A) Sí, ¿Cuánto? _____	3
B) No	0
Modo de adquisición del material bibliográfico	
A) Compra	2
B) Canje	1
C) Donación	1
¿Cuál es el tiempo promedio para la adquisición de un material bibliográfico?	
A) Un mes	3
B) Un trimestre	2
C) Un semestre	1
¿La biblioteca tiene algún programa de adquisición cooperativa?	
A) Sí, ¿Con quién? _____	2
B) No	0
¿Existen estadísticas de vols. adquiridos anteriormente?	
A) Si,	2
B) No	0
En caso afirmativo, indique las cifras de los últimos tres semestres	
Último _____	1
Penúltimo _____	1
Antepenúltimo _____	1
Anotar el proceso de adquisición	
SUBTOTAL	20

Tabla 3.9.2

SUBTOTALES	VALOR
TABLA 3.9.1 TABLA 3.9.2	5 20
TOTAL TABLA 3.9	25

Tabla 3.9

3.10 Procesos técnicos

La evaluación de los procesos técnicos es importante para determinar la calidad en puntos de acceso del catálogo, es decir, de la ubicación asignada a los materiales documentales, depende la pronta localización y recuperación del material bibliográfico solicitado por los usuarios. En las tablas 3.10.1-3.10.2 marque con una X, los elementos que tiene la biblioteca y para la obtención del total de este indicador sume los subtotales, al final en la tabla 3.10.

CATALOGACIÓN	VALOR
¿Cómo se realiza la catalogación?	
A) Catalogación compartida	2
B) Catalogación propia	1
¿Qué reglas de catalogación utiliza?	
A) Reglas de Catalogación Angloamericanas	2
B) Otras ¿Cuales? _____	1
¿Qué nivel de catalogación utiliza?	
A) De tercer nivel	3
B) De segundo nivel	2
C) De primer nivel	1
¿Cuántos títulos se catalogan por persona diariamente?	
A) De 1 a 15 Títulos	1
B) De 16 a 30 Títulos	2
C) De 31 en adelante	3
Número de vols., de rezago en catalogación	
A) De 1 hasta 100 vols.	3
B) De 101 hasta 500 vols.	2
C) Más de 500 vols.	1
SUBTOTAL	24

Tabla 3.10.1

CLASIFICACIÓN	VALOR
¿Cómo se realiza la clasificación?	
A) Clasificación compartida	2
B) Clasificación propia	1
¿Qué sistema de clasificación utiliza?	
A) Clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos	3
B) Clasificación Decimal Universal	2
C) Otras. Especifique cuál _____	1
Indique los encabezamientos de materia que utiliza	
A) Subjet Headings (en línea o impresos)	3
B) Encabezamientos de materia de Gloria Escamilla	2
C) Otros. Especifique cuál _____	1
¿Cuántos títulos se clasifican por persona diariamente?	
A) De 1 a 15 Títulos	1
B) De 16 a 30 Títulos	2
C) De 31 en adelante	3
Número de títulos de rezago en clasificación	
A) De 1 hasta 100 vols.	3
B) De 101 hasta 500 vols.	2
C) Más de 500 vols.	1
SUBTOTAL	27

Tabla 3.10.2

SUBTOTALES	VALOR
TABLA 3.10.1 TABLA 3.10.2	24 27
TOTAL TABLA 3.10	51

Tabla 3.10

OBTENCION DE RESULTADOS

Para obtener el resultado de los elementos hasta aquí propuestos, se sumarán los totales de cada tabla, como se ejemplifica en el cuadro 1, el cuál a continuación se presenta.

TABLAS	VALOR
3.1 Tipo de biblioteca	6
3.2 Edificio	18
3.3 Usuario	12
3.4 Catálogos	12
3.5 Colección	57
3.6 Circulación	80
3.7 Personal	86
3.8 Equipo y mobiliario	45
3.9 Selección y adquisición	25
3.1 Procesos técnicos	51
TOTAL	392

Cuadro 1

Una vez realizada la suma total de las 10 tablas que agrupan los elementos de esta propuesta, se deberá comparar con el cuadro 2 de resultados.

TOTAL DEL VALOR OBTENIDO	RESULTADO
De 294 a 392 puntos	Acreditado
De 196 a 293 puntos	Acreditado con recomendaciones
195 o menos puntos	No Acreditado

Cuadro 2

Para la elaboración del cuadro anterior, se ha tomado en cuenta el total de la suma de las 10 tablas, cuyo resultado es de 392 puntos, por tal razón si los servicios bibliotecarios y de información de una biblioteca, resultarán ser de la mitad o menos de 196 no puede ser acreditada, pues esto señala a los servicios bibliotecarios proporcionados como carentes del mínimo aceptable de calidad.

Luego entonces, si los servicios bibliotecarios y/o de información de una biblioteca, obtienen como resultado un rango de entre 196 a 293 puntos, estarían siendo acreditados con recomendaciones (sobre todo en los rubros cuya puntuación haya sido nula).

Y para el mejor de los casos (como se ejemplifica en el cuadro de total de totales), si los servicios bibliotecarios o de información de una biblioteca, obtienen como resultado una puntuación de 294 hasta 392

puntos serán acreditados, considerando que cumplen con calidad los servicios que proporciona a la comunidad universitaria.

Estos son algunos elementos con los que el trabajo aquí presentado busca proponer la acreditación de la calidad en los servicios bibliotecarios de una institución de educación superior, sobre todo cuando solicita acreditar uno o algunos de sus planes y programas de estudio, ante otra instancia externa.

La gama de elementos a medir dentro de una biblioteca, centro de información y/o centro de documentación, es tan amplia que aún dentro de cada tabla, hasta aquí propuesta, se podrían derivar otros elementos, sin embargo sirva esta propuesta, como una aportación para ampliar y enriquecer a los indicadores de servicios bibliotecarios para la acreditación institucional que hasta el momento se están aplicando por las diversas instancias acreditadoras del país.

Conclusión y recomendaciones

La modernización educativa en México, ha venido a transformar la educación en general y la educación superior en particular, cambiando las estructuras existentes hasta hace una década, en las que el Estado era el que administraba los recursos en la educación superior y el mismo Estado, era el encargado de evaluar estos recursos.

Estos cambios en la educación superior en nuestro país, se han centrado específicamente en elevar la calidad y la excelencia en los planes y programas de estudio, por medio de tres procesos: revisiones, evaluaciones y acreditaciones.

Como parte de ese cambio en la educación superior, es de vital importancia la actualización y la transformación del uso de las bibliotecas y de los centros de información y/o documentación, acordes con los cambios tecnológicos que en materia de acceso, uso y disponibilidad de la

información han venido ocurriendo en el mundo y por consiguiente en México.

Por lo que es imprescindible reorientar, la planeación y la evaluación de los servicios bibliotecarios y de información, y así ofrecerlos con calidad, la cuál se reflejara en la satisfacción de las demandas de información de los usuarios.

Este trabajo ha tenido como tarea presentar y analizar los indicadores de tres instancias acreditadoras a saber: los del Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA); los del Consejo de la Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), y los del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP), por lo que se puede concluir que:

Al analizar cada uno de esos indicadores, se ha visto que falta desarrollarlos o ampliarlos para lograr resultados reales, pues al obtener resultados reales podemos conocer en ambos sentidos si se trata de servicios bibliotecarios con calidad mantenerlos y/o mejorarlos, o si se trata de resultados que indiquen que esos servicios bibliotecarios son carentes y demuestran no ser de calidad, entonces este resultado nos señalará la necesidad de modificarlos.

El realizar la evaluación con los indicadores de las instituciones analizadas, se corre el riesgo de obtener resultados cuestionables y poco

completos, tomando en cuenta que en la medición de la calidad no han sido evaluados la totalidad de los servicios bibliotecarios de una biblioteca, centro de información y/o documentación.

Es evidente que esos indicadores no incluyen a la mayoría de los servicios bibliotecarios que brinda una biblioteca universitaria, es decir, son escasos y precarios en cuanto a revisión de los servicios de información que acreditan.

De igual manera, dan la impresión de reducir la existencia de una biblioteca, centro de información o documentación, a un mero requisito administrativo, devaluando y no evaluando, la importancia y el apoyo que para alumnos, docentes, investigadores y comunidad en general representa una biblioteca.

Por lo antes señalado, es probable que estos indicadores no fueron elaborados por profesionales en Bibliotecología, pues es evidente que estos fueron elaborados por personal con conocimientos generales acerca de las implicaciones de una biblioteca y sus servicios de información.

A continuación se recomiendan algunas acciones sugeridas de ser tomadas en cuenta por las personas o instancias involucradas en el proceso de acreditación institucional, especialmente en el rubro de servicios bibliotecarios.

Como se ha mencionado con anterioridad, es un hecho que con la revisión y evaluación exhaustiva de los servicios bibliotecarios, se obtendrá un diagnóstico real de la calidad o falta de ella en una biblioteca y en los servicios que proporciona a la comunidad.

En este sentido se recomienda reelaborar y/o ampliar los indicadores de servicios bibliotecarios de las instancias acreditadoras aquí presentadas.

Además es necesario que estos sean claros y dirigidos a reflejar por medio de la evaluación, la calidad de los servicios de información y documentación que se proporcionan en una institución de educación superior.

Para la elaboración de indicadores de servicios bibliotecario y de información es importante guiarse o apoyarse en indicadores elaborados por otras instituciones, pues de experiencias anteriores se pueden retomar los elementos más importantes y evitar errar en los mismos aspectos que otros se han equivocado, para adecuar a las necesidades particulares de la institución en cuestión.

En este sentido el presente trabajo ha propuesto en su capítulo tres, 10 tablas que incluyen los elementos, de los servicios bibliotecarios para la acreditación institucional, los mismos que se recomienda utilizar, pues estos tienen como objetivo servir a cualquier instancia acreditadora que

los desee aplicar así como también a las instancias que solicitan ser acreditadas, y segundo servir de base en el desarrollo de futuros y mejores indicadores de servicios bibliotecarios.

Sin embargo, ante la posibilidad de que las diferentes instancias acreditadoras, ignoren o desconozcan la existencia de indicadores para servicios bibliotecarios, es necesario recomendar que en la elaboración de indicadores de servicios bibliotecarios, trátase del organismo o instancia que se trate, es importante e imprescindible contar con la participación de profesionales en Bibliotecología, para lograr una evaluación completa y objetiva.

A las instituciones de educación superior que desean acreditar algún(os), de sus planes y programas de estudio, se les recomienda contratar a personal formado profesionalmente en el ámbito de la Bibliotecología, ya que una biblioteca atendida por personal especializado en esta disciplina otorga credibilidad y mayores posibilidades que los servicios proporcionados son de calidad.

Así mismo, en el proceso de acreditación de los servicios proporcionados por la biblioteca, el profesional en Bibliotecología será más crítico en cuanto a modificar los servicios con resultados negativos, tomando decisiones adecuadas para lograr las mejoras continuas en la satisfacción de la necesidad de información de los usuarios.

Por último, vale la pena recomendar la actualización de los indicadores de servicios bibliotecarios, no importando la instancia o institución quién los elabore y aplique, es importante actualizarlos, pues con los cambios tan rápidos en innovaciones tecnológicas e infraestructura de información, se correrá el riesgo de aplicar indicadores de servicios bibliotecarios obsoletos o poco confiables para acreditar una institución.

Bibliografía

- Arredondo Alvarez, V. A., (Ed.). (1992). Evaluación, promoción de la calidad y financiamiento de la educación superior : experiencias de distintos países. México : SEP : CONAEVA
- Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, ANFECA. (1996). Sistema Nacional de Acreditación de la Enseñanza de la Contaduría y Administración. CACECA. México: ANFECA.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (1993). Acreditación universitaria en América Latina : antecedentes y experiencias. México : ANUIES, Organización Universitaria Interamericana.
- Bidlack, Russel E. (1977). The ALA accreditation process 1973-1976 : a survey of library schools whose were programs evaluated under 1972 standars. Chicago : ALA.
- Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C. (1996). Manual. México : CACEI.

Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología. (1996). Bibliografía Básica en Español para la Licenciatura. México : CNEIP

Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología. (1996). Proceso de acreditación y superación de las escuelas y Facultades de Psicología en México: criterios e indicadores de calidad académica, tipificación, acreditación y superación. México : CNEIP.

Cruz Cardona, V. (1991). Evaluación, selección y acreditación de programas de postgrado : guía de autoevaluación. Salamanca : UIA.

Lancaster, F. W. (1983). Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM.

López Ruiz, M. (1998). Elementos para la investigación (metodología y redacción). México : UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Martínez, E./Letelier, M. (eds.). (1997). Evaluación y acreditación universitaria : metodología y experiencias. Caracas : Nueva Sociedad.

México. Presidencia de la República (Ed.). (1994). República de Chile. El gobierno mexicano, 41, 266-284.

Padilla González, R. (1986). Evaluación, acreditación y retroalimentación. México : IPN, ESCA

Pegaza González, R. (1988). Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de los servicios bibliotecarios de instituciones de educación superior. México : UNAM, CUIB.

Pineda León, M. (1998). El CNEIP y la acreditación en la UNO. Innovaciones en la Educación, 3, 29-30.

Sacks, Patricia A. (1993). Preparin for accreditation : a handbook for academic Librarians. Chicago : ALA.

The Senior Staff of Reuters Limited (eds.). (1994). Glosario Reuters de términos económicos y financieros internacionales. 3ª. Ed. México : Longman : Alhambra.