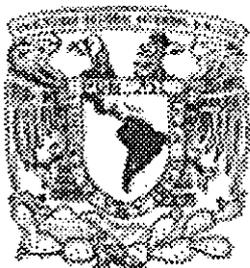


1



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

Desarrollo de los servicios bibliotecarios en la  
Universidad Anáhuac del Sur, 1994-2000.

INFORME ACADÉMICO DE ACTIVIDAD  
PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:  
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA  
PRESENTA:

VIRGINIA ALVAREZ CRUZ



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

ASESOR: LIC. AURELIA OROZCO AGUIRRE

295172



Facultad de Filosofía y Letras

MÉXICO, D.F.



2001



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## INDICE

Introducción.....	i
<b>Capítulo 1. Bibliotecas universitarias</b>	
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Definición.....	4
1.3. Características.....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.5. Funciones.....	7
1.6. Colecciones.....	8
1.7. Servicios bibliotecarios.....	10
<b>Capítulo 2. La Universidad Anáhuac del Sur</b>	
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Filosofía.....	15
2.3. Misión.....	16
2.4. Objetivos.....	17
2.5. Organización.....	18
<b>Capítulo 3. La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur</b>	
3.1. Antecedentes.....	21
3.2. Objetivos.....	22
3.3. Organización.....	22
3.4. Normatividad.....	23
3.5. Recursos Humanos.....	25
3.5.1. Rotación de trabajo o actividades.....	29
3.6. Recursos físicos.....	29
3.7. Automatización.....	31
3.7.1. Automatización en la UAS.....	34
3.7.2. Aleph.....	34
3.7.2.1. Antecedentes.....	35
3.7.2.2. Características o estructura del sistema.....	36
<b>Capítulo 4. Evolución e innovaciones en los servicios bibliotecarios</b>	
4.1. Evolución, innovación, servicios bibliotecarios: conceptos .....	38
4.2. Servicios bibliotecarios de la UAS: evolución.....	41
4.2.1. Servicios al Público.....	47
4.2.2. Servicios que actualmente se proporcionan.....	48
4.3. Servicios bibliotecarios de la UAS: innovaciones (1994-2000).....	58

4.3.1. Difusión de la colección .....	58
4.3.2. Visitas guiadas .....	60
4.3.3. Rally.....	61
4.3.4. Cursos de bases de datos o de formación en el uso de la información.....	62
4.3.5. Rotación de trabajo o actividades.....	64
4.3.6. Automatización de Servicios al Público.....	71
4.3.7. Campaña de recuperación de libros.....	77
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	
<b>Obras consultadas</b>	
<b>Anexos</b>	

Gracias a la vida

Gracias a la vida que me ha dado tanto  
Me dio dos luceros que cuando los abro  
Perfecto distingo lo negro del blanco  
Y en el ancho cielo su fondo estrellado  
Y en las multitudes el hombre que yo amo

Gracias a la vida que me ha dado tanto  
Me ha dado el sonido y el abecedario  
Con él las palabras que pienso y declaro  
Madre, amigo, hermano y luz alumbrando  
La ruta del alma del que estoy amando

Gracias a la vida que me ha dado tanto  
Me ha dado la marcha de mis pies cansados  
Con ellos anduve ciudades y charcos  
Playas y desiertos montañas y llanos  
Y la casa tuya, tu calle y tu patio

Gracias a la vida que me ha dado tanto  
Me dio el corazón que agita su marco  
Cuando miro el fruto del cerebro humano  
Cuando miro el bueno tan lejos del malo  
Cuando miro el fondo de tus ojos claros

Gracias a la vida que me ha dado tanto  
Me ha dado la risa y me ha dado el llanto  
Así yo distingo dicha de quebranto  
Los dos materiales que forman mi canto  
Y el canto de ustedes que es el mismo canto  
Y el canto de todos que es mi propio canto

Violeta Parra

Con todo mi amor y agradecimiento a mis padres Teresa y Santiago.

A Rodmina, porque a diario me recuerda, que lo realmente importante es el amor y la confianza.

A mis hermanos y hermanas: Francisco, Gumersindo, Germán, Fausto, Ana, Roberto, Karina, Pablo y Mayte, con quienes comparto buenos y malos momentos.

A mis amigos y amigas: Pablo González, Teresa Mena, Inés Monroy, Miguel Angel Rojas †, Reyna Martínez, Isabel Muñoz, Martha Heredia, Noemí Barrientos, Vero Mancera, Lucía Rojas, Yolanda González, Mary González, Dora Cabrera, Joel Sánchez, Betty Luna, Melchor Coria, Antonio Esquivias, Fermín López, Héctor Jirado, José Luis Barreto, Sara Ancira, Víctor Ortiz, Dolores Rojas, Erica González, Margarita Álvarez, etc.....

Con un sincero agradecimiento a la Lic. Aurelia Orozco, por su amistad y apoyo que me brindó al dirigirme el presente trabajo.

Gracias, a sus recomendaciones y sugerencias, en forma muy especial al Dr. F. Filiberto Martínez, Lic. Jaime Sandoval, Lic. Esperanza Molina y Lic. Lourdes Rovalo.

Deseo expresar un agradecimiento especial a Margarita Mondragón y Evaristo Hernández, por su valiosa ayuda.

Deseo expresar, que yo presento este informe académico de actividad profesional, pero en realidad estoy presentando el trabajo de todos los integrantes de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur.

Y a todos las personas que intervinieron en la elaboración de este trabajo, ¡¡¡Gracias!!!

## **INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la información es un factor esencial en la educación superior, ya que representa la columna vertebral en la formación de profesionales, y ello la convierte en un recurso primordial dentro de la biblioteca universitaria. Por lo tanto, su utilización eficaz es fundamental en el desarrollo académico e institucional y debe satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.

La biblioteca universitaria atiende a una diversidad de usuarios, como son los estudiantes de preparatoria, licenciatura, posgrado, funcionarios, personal administrativo y usuarios externos.

Cada usuario, utiliza la biblioteca para satisfacer sus necesidades de información, con características muy particulares. Algunos lo logran con bibliografía básica, otros; requieren de material que implica mayor amplitud y profundidad en la información. Puede decirse que a medida que los usuarios avanzan en sus estudios, son mayores los requerimientos de información.

Pero, ¿Cómo funciona la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur? ¿Cómo se han desarrollado sus servicios bibliotecarios? ¿Cuáles han sido las innovaciones que se han implementado en esta área?, son algunas de las preguntas que se pretenden contestar en este informe académico de actividad profesional, que se basa en la concepción de la biblioteca universitaria y cuyo interés primordial es dar a conocer la evolución e innovaciones que se han realizado en los servicios bibliotecarios de la Universidad Anáhuac del Sur.

### **Objetivos**

El desarrollo del presente informe académico, tiene los siguientes objetivos:

#### **Objetivo general:**

Mostrar la evolución e innovaciones que se han llevado a cabo en los servicios bibliotecarios en la Universidad Anáhuac del Sur.

### Objetivos particulares:

Dar una visión general de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur.

Mostrar la evolución que ha tenido el área de servicios al público en el periodo estudiado.

### Etapas

Las etapas a desarrollar en este informe son:

En primer término, estructurar el sustento teórico del informe, que es la biblioteca universitaria, con la finalidad de conocer los antecedentes, el concepto, los objetivos, funciones, colecciones y los servicios.

Enseguida, la presentación de la Universidad Anáhuac del Sur y, posteriormente, el desarrollo de su biblioteca para de esta forma, mostrar la evolución en el área de servicios al público.

De acuerdo con lo anterior, este trabajo está organizado de la siguiente manera:

Capítulo 1. La biblioteca universitaria. Se presenta el sustento teórico del trabajo, el cual inicia con los antecedentes, la definición, que es la base fundamental del trabajo, así como los objetivos, funciones, colecciones y servicios de ésta.

Capítulo 2. La Universidad Anáhuac del Sur. Aquí se contextualiza a la institución, al presentar su misión, objetivos y estructura orgánica.

Capítulo 3. La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur. Sus antecedentes, objetivos, organización, recursos humanos, recursos físicos y su automatización.

Capítulo 4. La evolución e innovaciones en el área de Servicios al Público de 1994 a 2000.

Conclusiones y recomendaciones. Dentro de este rubro se presentan los resultados entre la teoría y la práctica, así como recomendaciones finales.

**Obras consultadas.** Es el listado general de las obras que se utilizaron, para elaborar el informe académico.

**Anexos.** Contiene información que justifica el informe académico.

## **CAPÍTULO 1**

---

### **Bibliotecas universitarias**

---

## BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Para hablar sobre las bibliotecas universitarias, tiene que mencionarse indiscutiblemente que cada biblioteca al pertenecer a una determinada institución va a responder a los objetivos que está última persiga. En este sentido cabría mencionar que la universidad busca contribuir a la formación y capacitación de las personas que buscan ampliar sus conocimientos y capacidades, para hacer frente a las diversas situaciones que vivirán de manera cotidiana en su quehacer profesional, ya sea de índole económica, social o política. Para ello, la universidad busca cumplir con tres funciones básicas<sup>1</sup>:

**La docencia**, que consiste en transmitir los conocimientos que son fundamentales en la formación y capacitación de ciudadanos que contribuyan a resolver la problemática de la sociedad.

**La investigación**, que contribuye a la creación de nuevos conocimientos, nuevas técnicas, y orienta una nueva perspectiva de ver el mundo y su entorno y, pugnar por su transformación.

**Difusión del conocimiento**, que permite el acceso a amplios grupos de la sociedad al conocer los resultados y hallazgos logrados en la búsqueda de nuevos conocimientos, tanto en la docencia como en la investigación, mediante publicaciones, programas de educación continua y abierta, etc..

Para lograr lo anterior, la biblioteca universitaria es punto clave; pues apoya de manera directa, concreta y eficaz a sus usuarios en la obtención de los elementos necesarios en su tarea académica y que redundará en su desarrollo profesional y proyección social.

Pero, ¿Cuál es el camino que se ha recorrido para llegar hasta este punto? veamos:

---

<sup>1</sup> SAMETZ DE WALERSTAIN, Linda. *Guía de la administración de la biblioteca universitaria*. México: SEP: ENBA, 1994 p. 13

## 1.1. ANTECEDENTES

En el siglo XIII, las órdenes mendicantes como son los dominicos, los carmelitas, los franciscanos y los benedictinos, contribuyeron a la vida intelectual formando las bibliotecas monásticas o eclesiásticas durante toda la baja Edad Media; Se considera una de las más ricas y prestigiosas, la del monasterio Montecasino organizada por los benedictinos, éstas fueron el antecedente de la biblioteca universitaria.

Los franciscanos y dominicos tuvieron un papel destacado en la fundación de las primeras universidades que se constituyeron, como la de París, Padua y Bolonia.

El establecimiento de las universidades generó la necesidad de tener textos para la enseñanza, así se hizo posible el negocio de los libreros o *stationari*. Durante esta época fue fundamental el papel, ya que éste no sustituyó al pergamino, pero permitió la aparición de libros más baratos.

Las bibliotecas universitarias que destacaron en su época fueron las siguientes: en Francia, la Universidad de París que fue fundada por un dominico Roberto de Sorbón, cuyo nombre se ha conservado en la Universidad de la Sorbona y, en Inglaterra, la de la Universidad de Oxford en Cambridge, cuyos acervos se formaron a través de donaciones de los fundadores, profesores, algunos eclesiásticos y miembros de la realeza.

En México, se establecen como parte de la conquista española y encuentran espacio dentro de los colegios y conventos como un elemento necesario para la enseñanza. La mayoría de las bibliotecas que sobrevivieron conformaron el acervo de la Universidad Real y Pontificia que se estableció en 1553. Al igual que las bibliotecas monásticas y la biblioteca de la primera universidad se enriqueció con las donaciones de los alumnos, profesores y órdenes religiosas.

Desde entonces, las bibliotecas universitarias se han expandido rápidamente en todo el mundo; principalmente en instituciones públicas y privadas de educación superior.

## 1.2. DEFINICIÓN

Con el propósito de tener una idea más clara, se presentan las definiciones más representativas sobre el tema que abarca este capítulo.

Para Martínez de Sousa, una biblioteca universitaria es:

*"Aquella que pertenece a una universidad o institución equivalente y cuyos fondos bibliográficos están a disposición de los alumnos para el cumplimiento de los fines universitarios y bibliotecológicos".<sup>2</sup>*

El Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la información dice:

*"La Biblioteca que forma parte integral de un colegio universitario, una universidad o de otra institución académica superior y que se organiza y administra para su utilización por los estudiantes, facultad o personal de la institución afiliada a ella".<sup>3</sup>*

Para Singer de Name:

*"La Biblioteca universitaria es una organización que selecciona, adquiere, conserva, organiza y transmite información, apoyando, y a la vez influyendo, a los programas académicos y de una manera decisiva a través de instrucción de usuarios, en el arteciencia de la investigación".<sup>4</sup>*

De acuerdo a las diferentes definiciones, se concluye que la biblioteca universitaria es: la que forma parte de una institución académica de nivel superior y/o equivalente y que apoya los planes de estudio en sus diferentes niveles, los programas de investigación y la difusión de la cultura. Y, que a través de su acervo conformado por la bibliografía básica y material complementario y sus servicios encaminados a satisfacer las necesidades de información de su comunidad; busca cubrir desde su espacio, lugar y funciones los objetivos de la institución.

---

<sup>2</sup>MARTÍNEZ DE SOUSA, José. *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Madrid : Fundación Germán Ruipérez: Madrid, 1989 p. 86

<sup>3</sup> *Glosario ALA de Bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos, 1988 p. 2

<sup>4</sup> SAMETZ DE WALERSTAIN, Linda Op. cit., p. 4

### 1.3. CARACTERÍSTICAS

Es fácil diferenciar a las bibliotecas universitarias de otro tipo de bibliotecas dadas sus características, éstas se ven reflejadas de acuerdo con la institución académica a la que pertenecen, el tipo de usuarios que asisten a ellas y la finalidad que persiguen. A continuación se mencionan las características fundamentales.<sup>5</sup>

#### Tamaño del edificio:

Partiendo de la definición misma, su característica es pertenecer a una institución académica de carácter público o privado; Por lo tanto el tamaño del edificio es variable y va de mediano a grande.

#### La cobertura de la colección:

La colección es determinada por el objetivo de la universidad o institución que la creó. Bajo este principio se encuentran las bibliotecas universitarias en una gran diversidad de campos tanto en el área científica como en la humanística.

#### Usuarios:

Los usuarios, son homogéneos por categorías (nivel educativo, carreras), aunque dentro de cada grupo definido existe heterogeneidad y pueden ser: alumnos, investigadores, tesisistas, académicos, administrativos y funcionarios, que tienen intereses especiales de acuerdo al nivel académico.

#### El tamaño de la colección:

Aunque no es una característica predominante, se puede decir que en general las colecciones son medianas y grandes, tanto por el número de empleados como por su espacio y acervo. Todo esto va a depender de la importancia que se le proporcione, así como del presupuesto.

---

<sup>5</sup> ROMANOS DE TIRATEL, Susana. *Guía de fuentes de información especializadas: humanidades y ciencias sociales*. Buenos Aires. EB publicaciones, 1996 p. 47

Servicios:

Los servicios bibliotecarios son variables según las categorías de usuarios. Estas características son generales de toda biblioteca universitaria, aunque están inmersas características particulares como son:

- La antigüedad de la universidad.
- El prestigio de la universidad.
- Calidad de los planes de estudio.
- Reconocimiento del profesorado.
- Las colecciones que tienen sus bibliotecas.
- La calidad de los servicios bibliotecarios.

#### 1.4. OBJETIVOS

Los objetivos de la biblioteca universitaria se centran básicamente en satisfacer las necesidades de información de su comunidad, a través de su acervo existente con los diferentes tipos de soporte documental como son: libros, publicaciones periódicas, tesis, obras de consulta, folletos, bases de datos en línea o en forma local, etc.

Para Buonocore:

*"La Biblioteca universitaria debe correlativamente, llenar los objetivos siguientes: a) Una función primaria y utilitaria: proveer de textos y fuentes de consulta a los estudiantes para atender los requerimientos de los planes de estudio. b) Proveer de libros para las necesidades de la investigación de profesores y graduados. La biblioteca universitaria, vale sobre todo, por la calidad de su fondo y en la tarea de selección del material debe colaborar activamente el cuerpo docente con indicaciones oportunas en las respectivas asignaturas, c) Proveer de libros que contribuyan a la cultura del profesional".*<sup>6</sup>

Por lo tanto, la biblioteca universitaria es el vínculo que une al usuario con el conocimiento que requiere dentro de su proceso educativo, proporcionando los materiales y servicios requeridos que necesita la comunidad para responder a sus necesidades de

---

<sup>6</sup> BUONOCORE, DOMINGO. *Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliófilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines*. 2 ed. aum. Buenos Aires, Marymar, 1976 p. 48

información y, al personal docente, lo ayuda a mantenerse actualizado y a tener un mejor desempeño en sus actividades.

En general, se puede afirmar que los objetivos de la biblioteca universitaria están subordinados a los objetivos de la Institución o entidad en que se encuentre inmersa. Por lo general ésta puede llegar a ser considerada también como un departamento, sección o unidad de la misma entidad y por lo tanto tendrá como fin alcanzar las metas que la institución tiene establecidas.

## 1. 5. FUNCIONES

Las funciones de la biblioteca universitaria coexisten con los objetivos de la institución y se encuentran subordinadas a ellos.

Para Buonocore, tres son las funciones de la biblioteca universitaria:

*"1) Enseñanza profesional en las distintas especializaciones (transmisión de conocimientos) 2) Investigación científica (creación o elaboración del saber) 3) Sistematización de la cultura superior (formación plena y armoniosa del hombre en el orden filosófico, estético, moral, cívico, etc.)".<sup>7</sup>*

Por lo tanto, la función primordial de la biblioteca universitaria es facilitar el estudio y la investigación a su comunidad, al seleccionar y adquirir en forma sistemática, las colecciones de información documental universitaria que requieran principalmente sus usuarios internos (académicos, estudiantes y autoridades), así como mantener los servicios bibliotecarios o generar la afluencia de los usuarios para el mejor cumplimiento de sus labores académicas y para la recreación de conocimiento.

Es importante no dejar de lado las funciones administrativas que abarca la planeación, el manejo del personal, presupuesto, comunicación, información, evaluación, análisis, entrenamiento y coordinación, entre otras y que tienen relación con los servicios de la propia biblioteca.

---

<sup>7</sup> Ibidem. p. 86-88

## 1.6. COLECCIONES

Como ya se mencionó anteriormente, la biblioteca universitaria deberá contar con una colección amplia, para apoyar los diversos planes de estudio. Generalmente las colecciones se dividen en colecciones generales y especiales, esto va a depender de la organización de la institución donde está inmersa la biblioteca.

La colección general está integrada por libros, publicaciones periódicas, publicaciones en serie y publicaciones oficiales.

En la colección especial encontraras tesis, microformas, mapas y planos, material audiovisual (videos, cassettes, videoláser, acetatos, diapositivas, dvd, etc.) e información en medios electrónicos (bases de datos).

A continuación se dará una breve explicación de cada uno de los diferentes soportes documentales.

### Libros

Comúnmente conocidos como monografías y el más frecuente de los materiales en muchas bibliotecas. El libro se puede distinguir de otro tipo de publicaciones en que es una publicación unitaria, con un contenido definido o cerrado.

La bibliografía básica, apoya los planes de estudio de los diferentes programas educativos. Por lo tanto, esta colección es la parte fundamental para cumplir los objetivos de la universidad.

La literatura general, tiene como finalidad apoyar los aspectos culturales, sociales y de entretenimiento de los usuarios.

Las obras de consulta, tienen como finalidad auxiliar al usuario o bibliotecario, con un arreglo sistemático que permite obtener información exacta y definida, a la brevedad posible. Los tipos de obras de consulta son: diccionarios, enciclopedias, anuarios, atlas, directorios, manuales, bibliografías, etc.

### Publicaciones periódicas y en serie

Son publicaciones impresas o a través de medios electrónicos, que aparecen por entregas sucesivas, durante un tiempo indeterminado. Éstas incluyen revistas, periódicos, publicaciones

anuales (informes, anuarios, etc.) boletines, memorias y series monográficas. Esta colección tiene una gran ventaja sobre los libros, por la actualización de la información.

#### Publicaciones oficiales

Es la literatura que emana de la administración pública y se considera como información oficial; y tiene como finalidad dar a conocer los problemas sociales, económicos, políticos, etc. del país.

#### Tesis

Las tesis son el resultado de una investigación para obtener título o grado académico y forman parte de la memoria académica de la institución donde se realizan. Por lo tanto, se pueden definir como documentos de tiraje limitado y de circulación restringida.

#### Material cartográfico

Suelen ser mapas, planos y atlas que se utilizan como herramienta complementaria en alguna materia con la finalidad de facilitar el aprendizaje.

#### Las microformas

Son reproducciones fotográficas en tamaño muy pequeño de textos o imágenes, en soporte transparente u opaco. Para su consulta se requiere un lector de microformas, además de permitir obtener reproducciones.

#### Material audiovisual

Incluye los más diversos formatos como son: videos, cassettes, videolaser, acetatos, diapositivas, discos compactos (grabaciones digitales) dvd, etc. Este material no sólo apoya los procesos pedagógicos, si no que los hace más interactivos, creativos y/o dinámicos para el aprendizaje.

#### Medios electrónicos

Este tipo de soporte de la información se proyecta en diversas formas como son: bases de datos en línea o en forma local, disquetes, archivos de computadora, etc. Representan la vanguardia en cuanto a información y a su vez, son instrumentos pedagógicos completos que ofrecen una alternativa en la búsqueda y análisis de información.

## 1. 7. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Los servicios bibliotecarios constituyen el fin de toda biblioteca, ya que el trabajo que se realiza internamente tiene como finalidad dar a conocer y poner a disposición de los usuarios la información documental pertinente. Así lo asientan José Alfredo Verdugo Sánchez y otros: *"Cualquier acción de la administración bibliotecaria, deberá estar visualizada en la generación de un servicio que satisfaga total o parcialmente los requerimientos informativos de su comunidad"*.<sup>8</sup>

Los servicios que ofrece una biblioteca universitaria no guardan entre sí el mismo nivel de amplitud, profundidad y eficiencia; esto está en función de las colecciones, del personal, de los usuarios y en general, de los recursos disponibles. Así, existen diferentes modalidades y gamas de servicios, que se pueden enmarcar:

- a) Por su alcance:
  - Servicios internos
  - Servicios externos
  
- b) Por el tipo de necesidades de información:
  - Servicios generales
  - Servicios especiales
  
- c) Por la forma de su presentación:
  - Servicios manuales
  - Servicios automatizados

En cualquiera de esta gama pueden presentarse varias combinaciones, esto depende del objetivo de cada servicio y a quién va dirigido, así como de la infraestructura de la biblioteca.

A continuación se presentan los servicios más frecuentes que brinda la biblioteca universitaria.

---

<sup>8</sup> VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo, Ma. Guadalupe Vega Díaz y Carolina Palacios. *Guía de servicios de la biblioteca universitaria*. México: SEP : ENBA, 1994 p. 23

### Préstamo en sala o interno

*“Es el servicio que consiste en facilitar los materiales documentales (de todo tipo), para ser utilizados dentro del espacio físico que ocupa la biblioteca. Para este servicio no debe haber restricciones, a excepción de los materiales que se consulten en las áreas específicas que se han determinado para las colecciones, o bajo condiciones de cuidado para materiales especiales: incunables, raros, costosos, etc.”.*<sup>9</sup> Es importante determinar la política de estantería abierta, cerrada o mixta en este servicio, que tiene como objetivo facilitar el estudio y la investigación.

### Préstamo a domicilio o externo

Es el *“servicio destinado a usuarios internos de la biblioteca con registro vigente, que consiste en proporcionarles el material documental para su uso fuera de los espacios de la biblioteca”.*<sup>10</sup> Este servicio va a depender de las políticas de cada biblioteca, es decir del reglamento.

### Préstamo interbibliotecario

Ninguna biblioteca tiene toda la información que se produce a nivel mundial, por eso el préstamo interbibliotecario es la modalidad que dentro de la cooperación bibliotecaria ha sido más efectiva y eficiente entre la biblioteca prestataria y la solicitante para apoyarse en sus servicios. Puede definirse este servicio como *“La transposición mediante la cual las bibliotecas dentro de ciertas limitaciones se prestan entre sí material documental para satisfacer algunas necesidades de los usuarios, que si bien caen en sus campos de trabajo, no alcanzan a atender con sus propios recursos”.*<sup>11</sup>

Es importante localizar y usar de manera provechosa los materiales que se encuentran en otras bibliotecas universitarias, lo que requiere de habilidades o técnicas a seguir por los bibliotecarios o encargados de proporcionar este servicio; deben saber dónde encontrar el material requerido y bajo qué condiciones le será prestado o proporcionado.

---

<sup>9</sup> Ibidem. p. 27

<sup>10</sup> Ibidem. p. 30

<sup>11</sup> GRENFELL, David. *Publicaciones periódicas y seriadas: su tratamiento en las bibliotecas especializadas.* Washington : OEA, 1962 p. 77

## Servicio de consulta o referencia

En la actualidad, el servicio de consulta se puede definir "*Como un servicio de ayuda directa y personal en la búsqueda de la información sobre un tema, cualquiera que sea su finalidad*".<sup>12</sup>

La organización y funcionamiento de este servicio difiere de una biblioteca a otra, ya que depende directamente de los objetivos de cada organización y del personal que lo brinda.

El objetivo del servicio de consulta es proporcionar información concreta para el solicitante de una manera eficiente, auxiliándose de las distintas fuentes de información y la función del bibliotecario de consulta adquiere mayor importancia, ya que participa directamente en la búsqueda de la información, utilizando recursos propios de su institución o los de otras bibliotecas.

El bibliotecario de consulta debe desarrollar las siguientes funciones en el área de consulta.

- Ayudar e instruir (formal o informalmente) en el uso de la biblioteca y de sus catálogos, incluyendo la localización de materiales del acervo general y el uso de las obras de referencia, tales como enciclopedias, diccionarios, anuarios, manuales, repertorios, directorios, resúmenes, índices, etc.
- Asistir en la identificación y selección de libros, publicaciones periódicas y otros materiales relevantes ante una necesidad de información en particular.
- Proporcionar respuestas a preguntas concretas.
- Suministrar la información pertinente sobre los temas de interés.
- Promocionar los nuevos materiales de consulta
- Llevar estadísticas, acerca de la cantidad de usuarios, valoración de los materiales de consulta, evaluación de los servicios, control de preguntas y respuestas, seguimiento del servicio a los investigadores considerando los intereses detectados o derivados de su perfil de interés.

Cabe aclarar que estas funciones no siempre se desempeñan en todas las bibliotecas universitarias, pero para el servicio de consulta son necesarias.

---

<sup>12</sup> BASILIO R., Concepción. "Metodología del servicio de consulta" En: *Ciencia bibliotecaria México*, v.2: 1, 1978 p. 29-39

Durante este proceso hay que seguir ciertos lineamientos hasta lograr la respuesta adecuada. Para ello el servicio de consulta puede brindarse de diferentes maneras:

#### De manera personal

La consulta personal es la más usual y directa ya que comprende desde contestar una pregunta mínima, hasta la ayuda directa de la localización de la información requerida.

#### Consulta vía telefónica

Por su naturaleza ésta debe brindar de manera inmediata la respuesta a una pregunta breve y concreta.

#### Consulta vía fax

Por su naturaleza este servicio dependerá de la institución, por cuestiones de demanda y costo.

#### Consulta por correo

Esta es la menos usual y en algunos casos la menos conveniente, porque el sistema de correos en México es muy lento y tiende muchas veces a perderse la correspondencia.

#### Consulta por correo electrónico

Actualmente es la manera más usual, de enviar información precisa y rápida, con el menor costo.

Los servicios bibliotecarios dependen de factores económicos, políticos y administrativos dentro de la institución. Por lo tanto, los servicios difieren de una biblioteca a otra.

## **CAPÍTULO 2**

---

**La Universidad Anáhuac del Sur**

---

## LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL SUR

En este capítulo la investigación se delimita al referirse concretamente a la Universidad Anáhuac del Sur, de la cual se presentarán sus antecedentes, filosofía, misión, objetivos y estructura orgánica.

### 2.1. ANTECEDENTES

La Universidad Anáhuac del Sur funda su sistema educativo en los más altos valores y concepciones de la persona, de la sociedad y de la vida, y busca poner a disposición de sus estudiantes los mejores medios educativos para propiciar la excelencia como aspiración y forma de vida.

Establecida en 1981, es una moderna institución que se integra a un sistema de más de 100 instituciones educativas a nivel mundial, cuyo origen y bien cimentado prestigio data desde hace más de 35 años.

Creada y promovida por el Padre Marcial Maciel<sup>1</sup>, fundador de los Legionarios de Cristo; con el apoyo de hombres emprendedores que se unieron a su misión.

### 2.2. FILOSOFÍA

La Universidad Anáhuac del Sur ha buscado desde su inicio, realizar el proyecto de formación de nuevas generaciones bajo el concepto de "*Hombre integral*" y compromete en su tarea educativa a los hombres y mujeres más capaces en los campos de la ciencia, la investigación y la cultura.

La Universidad representa esta idea integradora tal como lo expresa en su emblema, un tejido en proceso, al considerar al hombre como el eje, su dinámica va determinada por las circunstancias de su tiempo: es la integración permanente de la persona con los requerimientos de su época.

---

<sup>1</sup> El 3 de enero de 1941 fundó la Congregación de los Legionarios de Cristo y en 1949 el Movimiento de apostolado Regnum Christi.



Emblema

Es, por otro lado, la dinámica complementadora entre educador y educando dentro de una *"alma mater"* que los vivifica. Representa además, el proceso de desarrollo armónico de las facultades del alumno en todas sus facetas: sensibilidad, inteligencia, voluntad, sociabilidad, religiosidad. Y es, como culmen, la presentación de la integración del hombre con el principio atrayente del bien supremo, razón de su ser y de su hacer. Este movimiento es regido por la finalidad que expresa su lema: *"Vince in bono malum"* "Vence al mal con el bien".

*"Vince in bono malum"* "Vence al mal con el bien" es la síntesis de la filosofía institucional. Es una concepción positiva del hombre y de la vida, del pensamiento y del hacer: es construir, consolidar y proyectar sin desconocer las resistencias, sino superándolas; superar el mal de la ignorancia con el bien del conocimiento, el mal de la improvisación con el bien de la profesionalización; el mal del materialismo que se filtra en las mentes y en las conductas del hombre, con el bien del humanismo que emerge como necesidad de la propia naturaleza espiritual de la persona humana; el mal de los antagonistas sociales, con el bien configurado por la armonía de intereses basados en la justicia; el mal del utilitarismo y del hedonismo con el bien de la conciencia regida por el amor al prójimo y por su sujeción a la ley divina.<sup>2</sup>

### 2.3. MISIÓN

La Universidad Anáhuac del Sur, desde su creación en 1981, *"ha tenido como misión específica el facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras que por su excelente preparación profesional y cultural, por su profunda formación humana y moral inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, por su genuina conciencia social, y su capacidad de liderazgo y acción positiva promueva el desarrollo del ser humano y de la sociedad"*.

---

<sup>2</sup>Universidad Anáhuac del Sur. *Introducción a la Universidad*. Serie humanidades. México: UAS, 1990 [s.p.]

Lo anterior se resume en los siguientes puntos:

- a) Formar líderes capaces de cumplir con profundo humanismo su misión histórica, apegados a los valores perennes y que así han de vencer al mal con el bien.
- b) Formar hombres y mujeres capaces de desarrollarse con excelencia en sus profesiones y vidas personales.
- c) Constituir una comunidad de alumnos, egresados, formadores e investigadores que eleven sabiamente la cultura humana hacia una civilización del amor por su dedicación al bien de la ética, a la verdad integral de la ciencia y la acción a favor del hermano.

#### **2.4. OBJETIVOS**

El principal objetivo de la Universidad Anáhuac del Sur es situar al educando con sus potencialidades humanas en el centro de una metodología educativa que lo active, lo impulse y, este objetivo se despliega en tres campos:

Excelencia académica, el ejercicio de la docencia con alta calidad académica y la investigación como una actividad inherente a los profesores y como forma de trabajo habitual para sus estudiantes.

Formación en los valores humanos, la formación de líderes inspirados en profundos ideales cristianos y por ello, comprometidos con el valor de la dignidad humana.

Educación integral, difusión de la cultura como un compromiso de la comunidad universitaria, con un énfasis en el aprendizaje de otras lenguas y en una preparación de carácter humanista para los alumnos.

Estos puntos identifican a la Universidad Anáhuac del Sur como universidad de inspiración cristiana: *“Una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural mediante la investigación, la enseñanza y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales”.*

La realización de una docencia de alta calidad académica mediante la ejecución de sus componentes con la más alta responsabilidad, respondiendo a las exigencias del desarrollo tecnológico y social, pero tomando en cuenta que una cultura que le permite a la ciencia el destruir los valores tradicionales y desconfía en su propio poder de crear otros nuevos, se destruye a sí misma, porque la ciencia y la tecnología están en ese momento avanzando sin la guía de una filosofía bien pensada con valores naturales y sociales.

De este modo, la Universidad Anáhuac del Sur aporta generaciones de profesionales y técnicos que destacan por su capacidad específica, honestidad profesional, sensibilidad social y por su noble y elevado sentido de la vida.

La Universidad Anáhuac del Sur se esmera en facilitar a sus educandos el proceso de formación y desarrollo como persona, la que por su excelente preparación profesional y cultural, por su profunda calidad humana y moral, por su genuina conciencia, por su capacidad de liderazgo, representa y fomenta el concepto moderno del hombre y del profesional maduro.

Busca la integración permanente de su persona con los requerimientos de la época. *"Vencer el mal con el bien"*, es una concepción positiva del hombre y de la vida, del pensamiento del saber; construir, consolidar y proyectar sin desconocer las resistencias, sino superándolas.

En resumen: Busca contribuir de manera sólida a *"La formación integral de la persona"*.

## **2.5. ORGANIZACIÓN**

Nuestra realidad nos muestra una sociedad que se caracteriza por la multitud de organizaciones. Cada una de las tareas sociales de importancia se encomienda a una institución. Vivimos pues, en un mundo rodeado y compuesto por organizaciones, tales como el gobierno, las universidades, los hospitales, los sindicatos, los partidos políticos, las industrias, etc.

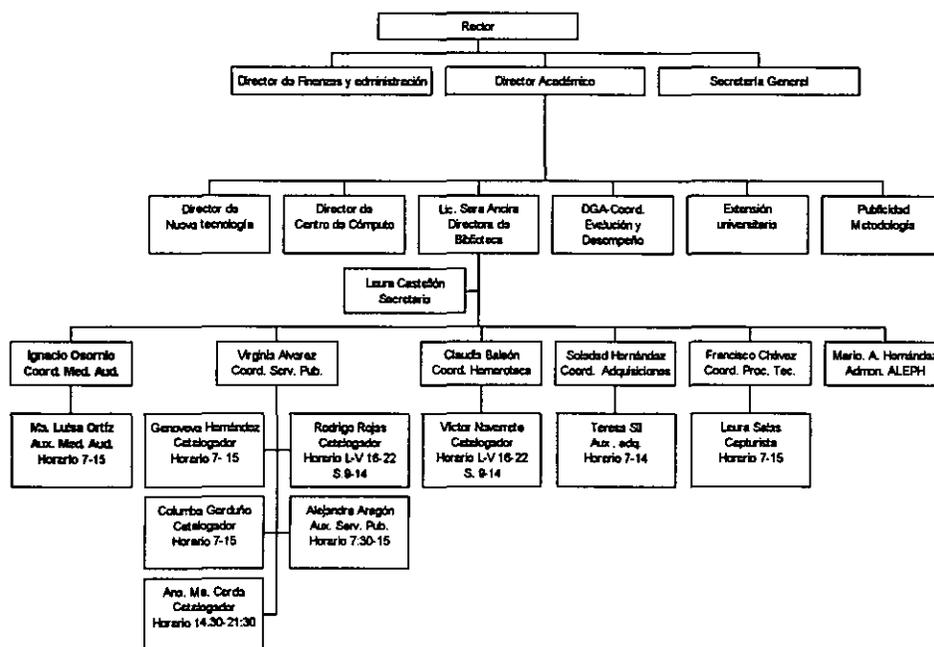
Las organizaciones, son instrumentos importantes en el desarrollo de sistemas económicos, políticos y sociales. Estas organizaciones adoptan diversas formas y proponen sistemas a los nuevos valores que emergen de la sociedad. En este siglo de cambios vertiginosos, las organizaciones representan un factor que contribuye a la transformación, pues en ellas la gente trabaja, participa y cree; son por lo tanto un componente dominante de la sociedad contemporánea.

Las organizaciones llamadas escuelas, universidades, hospitales, iglesias, etc. tienen como objetivo, actuar de una manera determinante sobre un grupo de personas que son admitidas transitoriamente en la organización. Dentro de la Universidad Anáhuac del Sur, la organización está íntimamente ligada con la capacidad de los administradores para coordinar tanto los recursos humanos como los materiales; por eso existen programas de continuidad administrativa y, como resultado se tiene que, los planes de trabajo han cumplido sus objetivos.

En cuanto a la estructura orgánica de la Universidad Anáhuac del Sur ésta es adecuada, porque está compuesta por un rector, como máxima autoridad y tres departamentos claves que son: Finanzas y administración, Dirección académica y la Secretaría General que se encuentra subordinada a la Rectoría. Por lo tanto estos departamentos se concatenan para cumplir con la misión y objetivos de la Universidad sobre un grupo de personas, en este caso los alumnos; proporcionándoles valores cristianos, excelencia académica, y una educación integral.

Esta departamentalización, permite la distribución de actividades, así como la delegación de autoridad, factor determinante en el logro de objetivos.

ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA EN LA  
UNIVERSIDAD ANAHUAC DEL SUR



El organigrama nos ofrece aspectos elementales de la estructura de la Universidad, como son autoridades y subalternos es decir la escala jerárquica y los canales oficiales de comunicación. Cada cuadro representa un individuo o una subdivisión responsable.

## CAPÍTULO 3

---

La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur

---

## LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL SUR

La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur, como parte integral en la formación de los estudiantes, hace grandes esfuerzos por mantenerse a la vanguardia de la información en las áreas que le competen y ofrece los mejores servicios a su comunidad.

En este capítulo se hace énfasis en la evolución e innovaciones de los servicios bibliotecarios dentro del área de Servicios Públicos; esta área está conformada por tres secciones: circulación y préstamo, consulta y sala de cómputo. Se menciona la automatización, los recursos humanos, uso y difusión de la colección y servicios que se han llevado a cabo en los últimos siete años.

### 3.1. ANTECEDENTES

La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur, no tiene un documento que describa sus antecedentes, por lo que se carece de una referencia bibliográfica que permita describir su historia.

Los antecedentes de la Biblioteca se desconocen, sin embargo existe una memoria colectiva en el medio ambiente de los empleados, profesores y bibliotecarios, con más años de trabajo en la universidad, que refiere que desde la fundación de la Universidad en 1981 existía una "biblioteca" que en realidad era un pequeño acervo de libros y que se formó a través de donaciones de académicos, alumnos y autoridades. Esto nos obliga a trabajar con la suposición de que existió una biblioteca cuando la Universidad se instaló.

Por el registro que se lleva en la biblioteca, se puede definir que los primeros libros registrados llegaron por donación y tienen fecha del uno de septiembre de 1981:

Quiñonez Melgoza, José. *Catálogo de obras de autores latinos en servicio en la Biblioteca Nacional de México*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Filosóficas, 1978

Fuente, Ramón de la. *Seminario sobre educación superior*. México: El Colegio de México, 1979,

Rojas, Pedro. *La Ciudad Universitaria en la época de su construcción*. México: UNAM, 1979,

Los anteriores son los únicos indicios existentes como antecedentes de la actual biblioteca.

### **3. 2. OBJETIVOS**

La biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur, ha sido creada para cumplir los siguientes objetivos institucionales:

#### **General**

Encaminar los procesos de selección, adquisición, organización y mantenimiento de sus recursos documentales y servicios, hacia la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad de la Universidad Anáhuac del Sur.

#### **Específicos**

Apoyar los programas de estudio y de investigación de la universidad, proporcionando oportunamente los materiales documentales que satisfagan las necesidades de información.

Orientar y formar a los usuarios en la recuperación de la información contenida en el material documental con el fin de maximizar los recursos existentes en la biblioteca.

Instruir a nuestros estudiantes en el uso de los sistemas de recuperación de la información tanto en línea como en discos compactos.

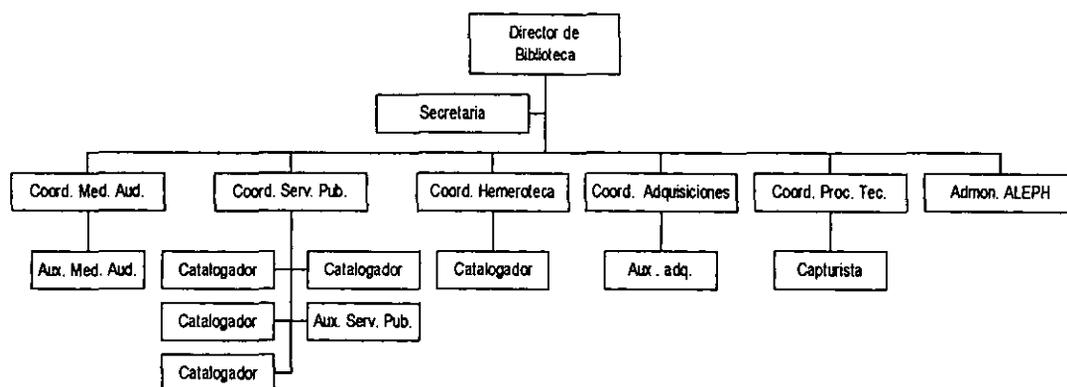
Los objetivos de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur, están centrados en el apoyo a programas de estudio, la satisfacción de las necesidades de información y además en la formación de usuarios de la misma.

### **3.3. ORGANIZACION**

Como ya se mencionó en el capítulo dos, donde se habla de la organización de la Universidad, la biblioteca estructuralmente depende directamente de la Dirección Académica que a su vez depende de Rectoría. Ahora, se menciona cómo está organizada la biblioteca. La organización nos muestra la línea de autoridad. Pero el término "departamento" designa un área, división o rama distintiva de una empresa y/o biblioteca, en la cual un administrador tiene autoridad sobre la ejecución de actividades específicas. La eficiencia del trabajo depende de la integración de varias unidades.

Por lo tanto, la estructura organizacional de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del sur es jerárquica y a cada departamento se le asigna un coordinador responsable cuyo objetivo es coordinar a los subalternos de acuerdo a los objetivos de cada área; El coordinador debe contar con conocimientos específicos del departamento. De acuerdo al organigrama, es indispensable mencionar que actualmente los departamentos que la conforman son: Servicios al Público, Hemeroteca, Medios audiovisuales, Adquisiciones y Procesos Técnicos y, recientemente, Administrador de Aleph.

#### ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA



### 3.4. NORMATIVIDAD

Una política que se implementó debido a la demanda de los usuarios, fue la correspondiente al calendario de servicio, la Biblioteca nunca cierra en periodos vacacionales e intersemestrales, excluyendo los días marcados por la Ley Federal del Trabajo. Sólo se cierra en dos periodos que son: Semana Santa y fiestas decembrinas. Y, el horario de servicio es el siguiente:

Horario de servicio:

Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 10:00 p.m.  
 Sábados: 9:00 a.m. a 14:00 p.m.

## Reglamento de los servicios bibliotecarios

Los servicios bibliotecarios son el enlace, entre los que manejan la información y el que requiere de ella. Por tal motivo, la biblioteca resulta un apoyo invaluable hacia la educación superior. No se puede concebir a la educación, la investigación y la transmisión de la cultura sin libros; de ahí que la biblioteca sea parte vital del sistema educativo, científico y cultural de una comunidad; pues brinda soporte para el desarrollo de la investigación y , en general, contribuye de forma importante a la cultura de la comunidad académica.

Pero, para que pueda funcionar de manera ordenada y eficiente se debe seguir el reglamento de los servicios bibliotecarios, su principal objetivo es normar la organización interna de los servicios proporcionados y lograr que se desarrollen eficazmente todas sus funciones. El reglamento ha tenido varias modificaciones, pero sólo hablaremos de la última modificación que se realizó en junio de 2000 a raíz de la implementación de "Aleph". En el mismo, se agregaron artículos sobre la Sala de Cómputo de la Biblioteca.

Como Aleph es un sistema integral, se tuvo que especificar a través del reglamento qué tipo de material es susceptible de préstamo, cantidad, multas, reservaciones, etc. (Ver Anexo 1). A continuación se da un breve esbozo del reglamento.

### Servicios

Las colecciones de acervo general, referencia, tesis, películas, publicaciones oficiales y periódicas, etc., se proporcionan en préstamo interno con la modalidad de estantería abierta, lo que permite al lector mayor libertad para revisar los documentos de su interés dentro de la sala de lectura y en el horario establecido. Al término de su utilización deben depositarse en los carros portalibros para que posteriormente sean intercalados por los bibliotecarios. Excepto la colección de reserva, que deberá solicitarse en el mostrador de circulación y préstamo y debe ser entregada al bibliotecario en servicio, ya que este material se presta bajo la modalidad de estantería cerrada. Las colecciones que son susceptibles de préstamo son: acervo general, material audiovisual, publicaciones oficiales, periódicas y referencia, pero con las especificaciones del reglamento.

## Sanciones

Los usuarios responden enteramente por el material prestado desde su entrega hasta su devolución a la biblioteca. Por lo tanto cualquier material que no sea entregado en la fecha señalada será causa de multa y, en caso de pérdida, se compromete a cubrir el importe correspondiente a la reparación o nueva copia; cualquier desperfecto dentro de la biblioteca, ya sea en el equipo o mobiliario, es causa de sanción.

### 3.5. RECURSOS HUMANOS

En cualquier organización, en este caso la biblioteca, el factor humano es muy importante. De éste depende en gran medida, que se alcancen los objetivos y metas establecidas por la institución. Por ello, el personal que labora en la biblioteca universitaria debe contar con un nivel académico aceptable y ciertas cualidades que lo caractericen como: el espíritu de servicio, la disposición, gusto por atender a la gente y lo más importante, estar consciente de que depende de su eficacia, el que los usuarios se acerquen o se alejen de la biblioteca.

Durante el desarrollo de la biblioteca, el equipo humano se ha modificado de acuerdo a las necesidades de la misma. Actualmente, laboran diecisiete personas distribuidas en dos turnos, de 7:00 a 22:00 hrs. de lunes a sábado. A continuación se mencionan los diferentes departamentos y sus integrantes.

- Dirección:

Sara Ancira Jiménez (directora)

Laura Castellón (secretaria)

- Procesos técnicos:

Francisco Chávez (coordinador)

Olga Laura Salas (turno matutino)

- Servicios al Público

Virginia Álvarez Cruz (coordinadora)

Genoveva Hernández (turno matutino)

Columba Garduño (turno matutino)

Alejandra Aragón (turno matutino)

Ana María Cerda (turno vespertino)  
Rodrigo Rojas (turno vespertino y sábado)

- Hemeroteca

Claudia Baleón (coordinadora)  
Víctor Navarrete (turno vespertino y sábado)

- Adquisiciones

Soledad Hernández (coordinadora)  
Teresa Sil (turno matutino)

- Medios Audiovisuales

Ignacio Osornio (coordinador)  
María Luisa Ortiz (turno matutino)

- Administrador de ALEPH

Mario Alberto Hernández

De acuerdo al organigrama de la biblioteca (Ver Anexo 2) las actividades del personal, están centradas en la atención a usuarios o área de servicios como eje principal y como sustento o soporte en el área de procesos. En dicho organigrama se puede observar que existe una dirección, seis coordinaciones. La función de cada uno de ellos se menciona a continuación:

**DIRECCIÓN**, ésta la ocupa el administrador que logra la realización efectiva de todo lo planeado, a través de sus subalternos e influye sobre ellos para que se lleven a cabo las actividades planeados.

Vínculo entre las autoridades y la biblioteca.

Proyecto de la biblioteca.

Delegación de actividades.

Poder, influencia y autoridad.

Comunicación.

**COORDINACIÓN**, el punto medular de este puesto es sincronizar ordenadamente los esfuerzos para obtener resultados, además de supervisar lo realizado; esto implica que las tareas se realicen como fueron establecidas. Las actividades que se mencionan pueden variar dependiendo del departamento.

Capacitar al personal de su departamento o área.

Conducir reuniones periódicamente, cuando el asunto lo amerite.

Conocer las herramientas documentales de la biblioteca.

Coordinar actividades con otros jefes de departamento o área.

Coordinar cursos de bases de datos dentro o fuera de la biblioteca.

Delegar y distribuir el trabajo.

Elaborar estudios para mejorar las condiciones del área o departamento.

Elaborar reportes bimestrales del departamento o área.

Mantener buena relación con sus subordinados.

Mantener informada a la comunidad universitaria.

Mantener la colección actualizada, a través de sugerencias por parte de los alumnos o del personal de la biblioteca.

Mantener una relación permanente con la planta docente.

Relaciones públicas, elaborar y mantener una guía de actividades que den como resultado una efectiva relación interinstitucional y académica.

Administrar efectivamente Aleph en cada departamento o área.

Seleccionar material para su departamento o área.

Ser el eslabón que une al cuerpo administrativo entre mandos superiores y subalternos.

Solucionar con delicadeza y criterio las quejas de los usuarios.

Supervisión.

Apoyar en las diferentes actividades del área.

**SUBALTERNOS**, tienen diferentes actividades dependiendo de la ubicación o departamento, pero en términos generales éstas son las actividades:

Orientación e instrucción al usuario.

Revisión de colección.

Integración de la colección a su lugar correspondiente.

Catalogación y clasificación.

Préstamo del material.

Apoyar con las diferentes actividades de la biblioteca.

Esto indica diferentes actividades dentro de la biblioteca. Para ofrecer una visión general del conjunto de los trabajadores de la biblioteca se presenta el siguiente cuadro:

Tópicos	Turno Matutino	Turno vespertino	Turno mixto	Totales
Cantidad	7	4	6	17
Sexo femenino	6	1	5	12
Sexo masculino	1	3	1	5
Nivel preparatoria	4			4
Nivel técnico	1			1
Nivel profesional (Bibliotecología)	3	3	4	10
Nivel profesional (Otras áreas)		1	1	2
Edad de 20 a 30 años	1	3		4
Edad de 30 a 65 años	6	1	6	13
Tiempo laborando en la biblioteca de 1 a 5 años		2	1	3
Tiempo laborando en la biblioteca de 5 a 10 años	5	2	3	10
Tiempo laborando en la biblioteca de 10 a 15 años	2	1	1	4

Respecto a los horarios, las 6 personas que laboran en el turno mixto son los coordinadores; como en la mañana hay más carreras, hay más trabajo, por eso son 7 las personas que trabajan en ese turno y 4 en la tarde. Respecto al sexo el 71% es femenino y el 29 % es masculino; en cuanto a estudios, el 59 % del personal tienen estudios profesionales en Bibliotecología y el 12% tiene estudios profesionales en otras áreas; cuatro personas tienen estudios de bachillerato y sólo una persona tiene estudios no concluidos en el área (para este caso se contempló a un nivel técnico). Considerando la edad, el más alto valor que es del 77% abarca el rango de edad entre 30 a 65 años; el 23% está en la edad de 20 a 30 años. Por último, atendiendo el tiempo laborado en la Universidad, el 59% ha laborado de 5 a 10 años, el 24% de 10 a 15 años y 18 % de 1 a 5 años, es decir que se ha contratado al personal mínimo. Actualmente, el total del personal asciende a 17 personas de planta, además se cuenta con alumnos de servicio social o convenio laboral.

### **3.5.1. ROTACIÓN DE TRABAJO O ACTIVIDADES**

El concepto de rotación que se utiliza en la bibliografía especializada en recursos humanos se refiere al cambio de trabajo voluntario e involuntario, pero la innovación en la Universidad Anáhuac del Sur, se refiere a la rotación de actividades, en la cual el bibliotecario pasa de un área laboral a otra por determinado tiempo. Esto significa que se debe adaptar a dicho departamento que incluye actividades y tareas específicas, dentro de la Biblioteca. La finalidad es fomentar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, que conlleva a proporcionar un servicio de calidad, además de capacitación en las diferentes áreas de la biblioteca. Es decir, una flexibilidad laboral donde el bibliotecario se adapte o se acomode a nuevas necesidades, bien por iniciativa propia, bien por exigencias y requerimientos de la biblioteca. En este sentido el bibliotecario puede desarrollar una función u otra.

Anteriormente, el personal estaba capacitado para una sola función y desconocía lo que sucedía o cómo se trabajaba en los otros departamentos, pero la situación más común en cualquier organización y/o biblioteca son las ausencias, permisos, vacaciones, enfermedades o retiros inesperados. ¿Cómo afrontar esta situación, si se cuenta sólo con personal limitado para cada departamento y se pretende mantener un servicio de calidad?. Esto se tocará a fondo en el siguiente capítulo.

### **3.6. RECURSOS FISICOS**

Como en toda biblioteca, siempre hay robos y pérdida de libros. Para evitar lo anterior se acostumbraba que una persona revisara las mochilas y los libros que tuvieran fecha de entrega posterior; pero se creaban situaciones incómodas.

#### **Equipo de seguridad**

A partir de esto, se evaluaron diferentes equipos de seguridad, con el fin de elegir el más confiable. Fue la empresa 3M de México la que cubrió las características requeridas; un alto grado de confiabilidad ya que, las cintas detectoras quedan escondidas entre las hojas y es muy difícil encontrarlas, no necesitan pegamento, el aparato detector sólo reconoce su cinta, asimismo registra numéricamente a los usuarios y la cinta se puede activar o desactivar. Para los préstamos a domicilio se instaló un control de seguridad.

## Mobiliario

En lo que se refiere a la consulta de bases de datos y que existe la costumbre de que sea el usuario el primero en hacer uso de estos servicios, se solicitaron 10 computadoras, en 1996, de las cuales se pidió que por lo menos 4 contaran con Internet y el resto con el programa de Windows para trabajo en grupo y 2 contaran con lector de disco compacto y a finales de noviembre de 1998, se instaló un nuevo servidor de discos compactos con capacidad para 28 discos. En las diferentes colecciones existe detector de humo, además hay mangueras y extinguidores distribuidos en todas las áreas de la biblioteca.

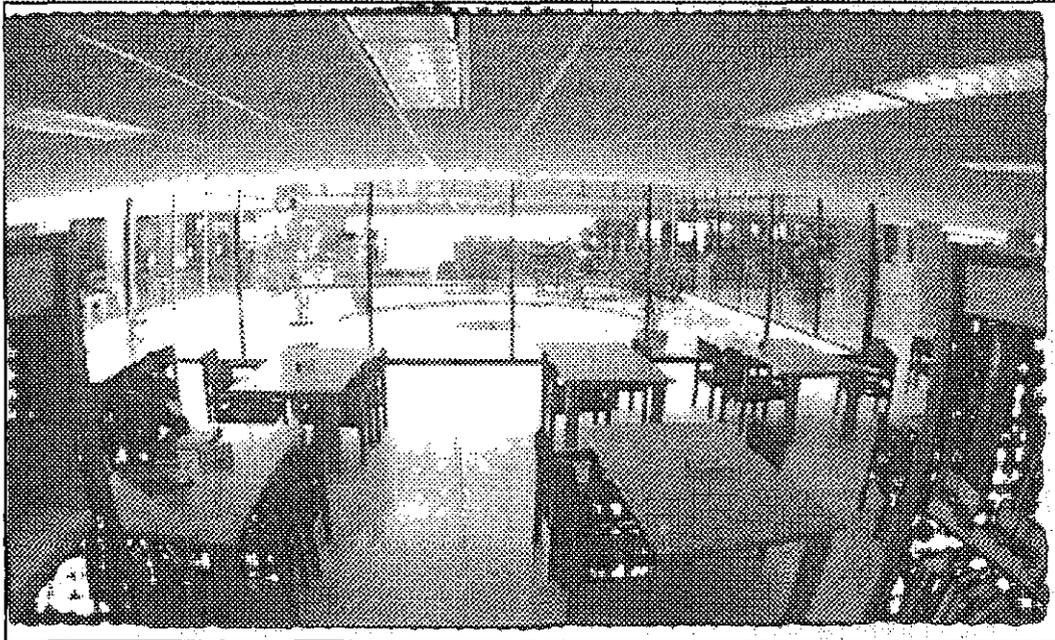
En el verano del 1995, se optimizaron los espacios físicos existentes en la biblioteca, y se agregaron a la colección 48 libreros dobles de 2:10 cm. con 12 entrepaños, con el objetivo de incorporar el material de Diseño Gráfico a la estantería general y se agregaron varios libreros a la planta baja. Así, permanecimos muchos años con el mismo mobiliario, en cuanto a mesas colectivas e individuales de estudio, hasta el primer bimestre del 1999, que se cambió el mobiliario de la Universidad y por ende el de la biblioteca.

Las autoridades decidieron que fuera del estilo clásico contemporáneo, es decir de madera; se adquirieron 20 mesas para 4 personas y 20 mesas para 2 personas, todas las sillas son acojinadas de color verde y la madera de color natural o maple. La capacidad es para 120 personas sentadas al mismo tiempo. Esta remodelación comprende Sala de lectura, Referencia, Hemeroteca, Centro de cómputo y áreas administrativas.

Con respecto al Centro de cómputo se compraron 12 mesas para computadora y una mesa para la impresora, así como persianas.

De acuerdo al crecimiento de la colección, la estantería se ha duplicado más de un 100 % a lo largo de este periodo, lo único que se agregó fue un panel de madera, con paño del mismo color de las sillas, en los frentes de la estantería. Actualmente se colocan los señalamientos de la clasificación.

Todo el mobiliario se negoció con tres empresas: Diseño y Muebles, Ibarra de México y Bibliomodel.



Mobiliario de la actual Biblioteca.

### 3.7. AUTOMATIZACIÓN

En el siglo XX las bibliotecas enfrentaron un nuevo desafío: ser capaces de continuar desempeñándose como un soporte confiable para el tratamiento informativo que requiere una sociedad cambiante. Dentro de los avances tecnológicos, las computadoras ocupan un papel destacado, ya que ayudan al bibliotecario a procesar grandes volúmenes de información en forma rápida y precisa.

En México, fue en la década de los 50's, cuando el Banco de México inició el uso de estos equipos y en 1955 la UNAM, adquirió su primera computadora IMB 650, convirtiéndose así en la primera institución de América Latina en poseer este equipo. A finales de los 60's el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey inició un proyecto para automatizar sus bibliotecas y, posteriormente, la Universidad de las Américas.

En 1974 la UNAM, desarrolló un sistema bibliográfico automatizado para más de 120 bibliotecas departamentales, pero fue hasta enero de 1978 que se puso en funcionamiento el sistema LIBRUNAM, el cual agilizó el proceso bibliográfico del material. Cabe recordar, que a finales de los 70's ya se encontraba en el mercado MINISIS, sistema recuperador de información distribuido por el CONACYT.

Los primeros sistemas de automatización para bibliotecas eran parciales o integrales como son: LOGICAT, MICROISIS, MINISIS, SIABUC, BYBLOS, SCCI, BIBLUANL, SABLE.

El procedimiento para poder utilizar estos sistemas consistía en introducir el registro del documento a la computadora. Para esto es necesario convertir los registros a un código legible en la máquina y esta conversión se hace a través de un formato de captación bibliográfica automatizada que define como una estructura de códigos y símbolos un registro bibliográfico y le permite ser leído por una computadora.

El primer formato de captación bibliográfica automatizada que se desarrolló fue el formato MARC (Machine Readable Cataloguing) generado por la biblioteca del Congreso, este formato de automatización de control bibliográfico es compatible con las "Reglas de Catalogación Angloamericanas" mismas que se dividen en dos partes:

- 1) Descripción de todo tipo de documento portador de información.
- 2) Elección de los puntos de acceso.

La Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, la define como: "*conjunto armónico de alcance internacional de formatos, publicaciones, procedimientos, personas, códigos, programas, sistemas y equipo, desarrollado en el curso de los años y que ha estimulado la automatización de las bibliotecas y el despliegue de las redes de información*".<sup>1</sup>

Este formato tiene los siguientes objetivos básicos:

Permitir el intercambio de registros bibliográficos.

Ser receptivo a la información para todo tipo de materiales bibliográficos.

Ser flexible con la finalidad de utilizarse como base para la automatización de actividades bibliotecarias en una amplia gama de instituciones.

Ser compatible con distintas configuraciones de equipos de cómputo y de lenguajes de programación que podrían ser usados en el procesamiento de los registros.

---

<sup>1</sup> GONZÁLEZ MORENO, Fernando y Javier Domínguez Galicia. *Automatización de bibliotecas sistemas disponibles en México*. México: CUIB, 1990 p. 13

Los sistemas de información automatizados se encuentran constituidos principalmente por: una base de datos, procedimientos y programas de computadora que en su conjunto permiten:

La captura

Almacenamiento

Manejo

Actualización y recuperación de la información.

Tienen como objetivo automatizar las actividades, buscando con ello mejorar sus servicios de información; realizar con rapidez las consultas y organizar mejor el trabajo del bibliotecario.

La satisfacción de necesidades de información es un objetivo común de todas las bibliotecas, sin embargo en el caso de las bibliotecas universitarias es punto clave para el cumplimiento de los objetivos de la institución a la que sirve la biblioteca.

A manera de conclusión, diremos que la automatización de las bibliotecas es: el uso de la computadora aplicada a los procesos que se desarrollan cotidianamente en la biblioteca, como son: catalogación, circulación y préstamo, adquisición de libros, investigación, etc. y la optimización de las siguientes áreas de toda la biblioteca: almacenamiento, recuperación, difusión, actualización y administración de grandes volúmenes de información.

Con la automatización se aspira a mejorar el funcionamiento de la biblioteca, permitiendo un control adecuado de los materiales, rapidez en las consultas, precisión en el registro de información y mayores beneficios a los usuarios de los servicios. Si se aplican correctamente se logran las siguientes ventajas:

Economía

Seguridad

Agilidad en los procesos

Mejor control

Evaluaciones más reales

Nuevos servicios

Registros más exactos

Incremento en la cooperación bibliotecaria

Reduce al mínimo tareas rutinarias

Mejora los servicios

Optimiza los recursos financieros.

### **3.7.1. AUTOMATIZACION EN LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL SUR**

En un inicio, las tareas bibliotecarias se llevaron a cabo en forma manual, lo que limitaba el avance de las mismas. Ante esta situación, los bibliotecarios buscaron alternativas para agilizar las rutinas (impresión de fichas catalográficas y consulta de las mismas). Se buscó un software que administrara las distintas áreas de la biblioteca (catálogos, bibliografías y control de préstamo de libros). Se optó por SIABUC a través de una donación, pero no funcionó y posteriormente, se escogió LOGICAT con el cual se tuvo mayor éxito en el área de procesos técnicos, aunque por poco tiempo. Debido al desarrollo de la biblioteca en el área de adquisiciones; los softwares anteriores no soportaron tanta información y tuvieron problemas de saturación lo que ocasionó pérdida de información.

Posteriormente, se solicitó ayuda al Centro de Cómputo (1991), que estaba a cargo de Alejandra Caballero, quien se dedicó al desarrollo de un software para cubrir las necesidades de la biblioteca. Así nació Progress (manejador de bases de datos) paquete que estaba integrado por Procesos técnicos (catalogación) y Consulta en línea, el cual se quedó en la primera versión debido a que Alejandra Caballero dejó de trabajar en la Universidad y quedaron pendientes los módulos de circulación y préstamo, medios audiovisuales, hemeroteca y adquisiciones. En 1995, la biblioteca pidió apoyo al Centro de Cómputo para el desarrollo o modificación del sistema automatizado de Biblioteca, pero no se recibió apoyo por diferentes situaciones, no conocían el lenguaje, no existía suficiente personal, etc. El paquete se utilizó por varios años y soportó aproximadamente 78 mil volúmenes, además de otro tipo de información, hasta que se liberó Aleph en marzo de 2000 y hubo necesidad de crear un departamento, cuya finalidad es administrar el sistema Aleph adquirido a finales de 1998, además de dar soporte computacional a toda la biblioteca, con la finalidad de no depender del Centro de Cómputo.

### **3.7.2. ALEPH<sup>2</sup>**

Aleph (Automated Library Expandable Program) es un software de automatización de bibliotecas totalmente integrado con módulos de aplicación de catalogación, OPAC (Online Public Access Catalogue), circulación, adquisición, control de publicaciones periódicas y manejo de imágenes a través del Word Wide Web y funciona bajo el manejador de datos Oracle 7. Y fue desarrollado por un grupo de programadores, analistas y bibliotecarios de la compañía Exlibris Ltd. y distribuido en México por Sistemas Lógicos, S.A. DE C.V.

---

<sup>2</sup> Ver Anexo 3

### **3.7.2.1. ANTECEDENTES**

El primer desarrollo de este sistema fue a principios de los 80's, con el fin de llegar a crear una red de bibliotecas universitarias; se permitió la participación a otras bibliotecas en el desarrollo del sistema, las cuales aportaron sugerencias sobre características y requerimientos especiales que en opinión de sus bibliotecarios el sistema debería cumplir.

**Catalogación.** Los registros catalográficos se pueden capturar o importar de medios magnéticos en formatos MARC y NO MARC, los registros se validan contra los catálogos de autoridad definidos por la institución, verificando incluso asientos ciegos o conflictivos, además de actualizar simultáneamente la base de datos para el OPAC.

**Catálogos de autoridad.** Aleph maneja los catálogos de autoridad que permiten establecer control sobre las entradas, principalmente de autor y materia, asignadas a los registros del catálogo, de tal manera que siempre es posible acceder a un material buscando por múltiples formas.

**Acceso al catálogo público en línea (OPAC).** Aleph soporta redes de bibliotecas, incluyendo búsquedas al catálogo colectivo, al catálogo local y a otras bases de datos. Éstas funcionan tanto como una base de datos central compartida o como una unión de índices de todas las bibliotecas en red.

La liga entre el catálogo central con los de las bibliotecas locales o entre varias bases de datos independientes es transparente para los usuarios que al realizar sus búsquedas, se cambian automáticamente de los catálogos centrales a los locales y viceversa.

**Acceso local y remoto.** Con Aleph se puede acceder al catálogo en forma gráfica (GUI) y desde el World Wide Web. Aleph da la posibilidad de enviar por correo electrónico los resultados de las búsquedas efectuadas en el catálogo.

**Circulación.** Aleph realiza con eficiencia los procesos para el control de préstamos; maneja los requerimientos para el préstamo interbibliotecario conforme a las especificaciones de las formas IFLA.

Aleph está diseñado sobre un manejador de bases de datos orientado a transacciones, por lo que OPAC y el sistema de circulación se encuentran totalmente interrelacionados. De

esta manera, un usuario interno que consulta el catálogo sabe si un libro está prestado o disponible y en el último caso, puede directamente apartarlo o renovar un préstamo por vencer. Asimismo, un usuario externo puede generar una solicitud de préstamo en el mostrador.

**Adquisiciones.** Para libros y publicaciones periódicas, maneja órdenes de compra, contabilidad, recepciones parciales, reclamos y cancelaciones para libros y publicaciones periódicas.

**Publicaciones periódicas.** Para controlar las publicaciones periódicas funciona además del módulo de catalogación, el de OPAC y adquisiciones, un módulo de recepción (Check in) con predicción de fascículos por recibir y elabora reclamos de ejemplares y/o suscripciones enteras faltantes.

**Manejo de imágenes.** Aleph soporta imágenes digitalizadas ligadas a un registro catalográfico, compatible con el campo MARC 856 para URL.

### **3.7.2.2. CARACTERÍSTICAS O ESTRUCTURA DEL SISTEMA**

Aleph presenta características y funciones que permiten el acceso a los últimos avances tecnológicos en materia de automatización de bibliotecas, como son la arquitectura cliente-servidor, la posibilidad de realizar transacciones por medio de correo electrónico, acceso a través de WWW y es compatible con la norma Z39.50, principalmente. Aleph funciona bajo la plataforma UNIX y windows NT orientado con una estrategia de estructura cliente-servidor y soporta simultáneamente en una red las pantallas de texto y la interfase gráfica GUI.

Aleph corre en equipos DEC, ALPHA, IBM, RS/6000, HP9000, SUN y VAX/VMS, soportando aplicaciones desde 10 terminales hasta instituciones con cientos de ellas. Debido a esta capacidad, admite bibliotecas inclusive con 5 millones de registros y más de 1,000 usuarios en forma ocurente. Las terminales para la interfase GUI pueden ser PC 486 y/o Pentium.

Los usuarios de Aleph se reúnen anualmente, dentro del marco de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, este seminario tiene como objetivo recuperar todas las experiencias del programa, además de realizar una propuesta para la nueva versión. Recomiendo revisar el siguiente capítulo en el punto 4.3.6, donde se menciona como se implementó en cada uno de los departamentos.

## **CAPÍTULO 4**

---

### **Evolución e innovaciones en los servicios bibliotecarios.**

---

## EVOLUCIÓN E INNOVACIONES EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Recordemos una de las cinco leyes de la biblioteconomía, donde nos dice que *"La biblioteca es un organismo en expansión"*<sup>1</sup>, es decir que la biblioteca debe adaptarse a nuevas condiciones. Por lo tanto debe evolucionar e innovar, explotando la tecnología con el fin de proporcionar nuevos servicios de calidad y satisfacer las necesidades de información del usuario.

También Alvin Toffler en su obra *La tercera Ola* nos dice: *"El mundo está emergiendo rápidamente hacia un choque de nuevos valores y tecnología, nuevas relaciones geopolíticas, nuevos estilos de vida y modos de comunicación, exige ideas y analogías, clasificaciones y conceptos completamente nuevos"*.<sup>2</sup>

Retomando estas dos referencias se nota que las tendencias actuales se dirigen hacia la creatividad y la innovación y que la Bibliotecología no queda fuera de estas tendencias. Aplicando estas tendencias, nos centraremos en las innovaciones y/o mejoras que se realizaron con la finalidad de elevar la calidad en los servicios bibliotecarios.

### 4.1. EVOLUCIÓN, INNOVACIÓN Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: CONCEPTOS.

Con el propósito de tener una idea clara, se presentan las definiciones que se utilizan en este subtema.

#### Evolución

Según *El pequeño Larousse*<sup>3</sup> evolución proviene del latín evolutionem, desenvolverse, desarrollarse los organismos o cosas, pasando de un estado a otro. Pasar por una serie progresiva de transformaciones.

#### Innovación

Innovar es instrumentar algo que no existía o que se mejoró con ingenio propio, es la manifestación tangible de una idea que representa compartir el conocimiento con una sociedad; también es entendida como un proceso generador de cambios. *"Cualquier actividad puede mejorarse mediante la incorporación de ideas innovadoras o creativas"*.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> LANCASTER, F.W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996 p. 27-30

<sup>2</sup> TOFFLER, Alvin. *La tercera ola*. México: Provenemex, 1981 p. 8

<sup>3</sup> *El pequeño Larousse*. México: Larousse, 1999 p. 430

<sup>4</sup> HERNÁNDEZ PACHECO, Federico. *El bibliotecólogo emprendedor: un reto del siglo XXI*, México: ICI:CNB, 2000 p.49

## Los servicios bibliotecarios

Los servicios bibliotecarios constituyen el fin de toda biblioteca, ya que el trabajo que se realiza internamente tiene como finalidad dar a conocer y poner a disposición de los usuarios la información documental pertinente. Como bien lo señala Gelfand<sup>5</sup>, cuando dice que "*El criterio fundamental de la eficacia de una biblioteca universitaria es su capacidad para entregar al lector el libro que éste desea y cuando lo desea*", por lo anterior, los servicios que se proporcionan deben cubrir los aspectos relacionados con la exhaustividad, la pertinencia, la precisión, la rapidez, y la economía; facilitando el acceso al usuario y haciendo factible la utilización de los materiales a la comunidad universitaria.

Por lo tanto los usuarios constituyen el elemento vital de cualquier biblioteca. Sin embargo, se debe entender que mejorar la calidad que se ofrece a los usuarios no es cuestión de elección, es la vida de la biblioteca, o el corazón de toda universidad.

Los servicios bibliotecarios se relacionan con las cinco leyes de la Biblioteconomía de Ranganathan que mencionan Lancaster y Mehrotra, (1982)<sup>6</sup>. Estas leyes dan una idea clara de los servicios de información:

1. *Los libros están para que se utilicen*: Es decir que el bibliotecario debe cambiar la imagen de guardián por la de una persona preparada para la explotación de los recursos de la biblioteca. Por lo tanto debe ser el enlace entre las colecciones y los servicios para cubrir las necesidades de los usuarios.
2. *A cada lector su libro*: El bibliotecario debe ayudar a encontrar ese documento en particular, en el momento en que lo necesita el usuario. Es decir, no es suficiente que la biblioteca posea el documento; es necesario además que esté disponible cuando se necesita.
3. *A cada libro su lector*: Podemos complementar diciendo; "cada lector tiene su necesidad informativa" y la biblioteca tiene que cubrirla, además de recomendar otras lecturas como complemento. Aquí va implícito la difusión de las nuevas adquisiciones y la accesibilidad a la información. En términos generales esta ley se refiere a la capacidad para informar sobre las diversas colecciones y fuentes documentales que pueden ser potencialmente útiles.

---

<sup>5</sup> GELFAND, Morris A. *Las bibliotecas universitarias en los países en vías de desarrollo*. París: UNESCO, 1969 p. 27

<sup>6</sup> LANCASTER, F.W. Op. cit., p. 27-30

4. *Ahorrar tiempo al lector*: Esta ley se refiere a la destreza de los bibliotecarios para satisfacer de la manera más eficaz posible las necesidades de información del usuario. Teniendo en cuenta el tiempo del lector, esto traerá como consecuencia el brindar un óptimo servicio.
5. *La biblioteca es un organismo en expansión*: Esto quiere decir que la biblioteca debe estar dispuesta a adaptarse a condiciones nuevas, que incluyen cambios sociales y tecnológicos. Por lo tanto, deberá explotar la tecnología con el fin de proporcionar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de información del usuario.

Resumiendo, cabe decir que el elemento de importancia en los servicios bibliotecarios de la Universidad Anáhuac del Sur, siempre está referido a las necesidades que demanda el usuario en sus diferentes modalidades. El servicio incluye aspectos materiales, como fiabilidad de la información, exactitud en la entrega, y el elemento personal representado por la interacción del usuario y el bibliotecario con el que esté en contacto directo.

Los usuarios de la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur son aquellas personas que para realizar sus actividades académicas, utilizan algún servicio de la biblioteca; con base en esto se dividen en seis grupos:

1. Alumnos de licenciatura
2. Alumnos de posgrado
3. Personal académico
4. Personal administrativo
5. Investigadores
6. Funcionarios

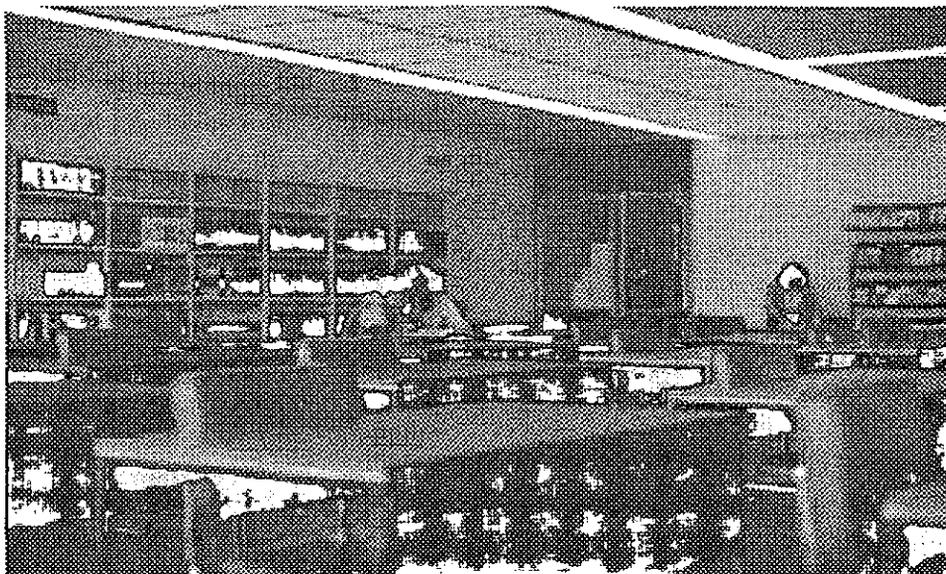
Por lo anterior, la evolución e innovaciones de los servicios bibliotecarios en la Universidad Anáhuac del Sur durante el período de 1994 a 2000, se han basado en las cinco leyes de Ranganathan, en la calidad de los servicios y en los objetivos de la institución, así como en las características de la biblioteca universitaria que se centra en los servicios bibliotecarios y en la satisfacción del usuario como fin último.

Actualmente, la necesidad de estar bien informado hace que las bibliotecas mejoren sus colecciones y brinden mejores servicios, por lo que la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur ofrece los siguientes servicios.

#### 4.2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UAS: EVOLUCIÓN

Si se toma como base la definición de evolución, para explicar el desarrollo de los servicios bibliotecarios de la Universidad Anáhuac del Sur, es importante conocer los antecedentes de la actual biblioteca. Éstos se pueden dividir en tres etapas, de acuerdo a la ubicación de la biblioteca.

En la primera etapa (1981-1991 aproximadamente) la biblioteca estaba ubicada en un tercio de la planta alta de Rectoría, en un espacio que era para oficinas y a su cargo estaba la Sra. Ma. Del Carmen Romero de Silva, quien fungía como mando directivo de la Biblioteca (sin estudios en Bibliotecología).



La imagen muestra el área de servicios que incluía: sala de lectura, colección de referencia, colección general y Hemeroteca.

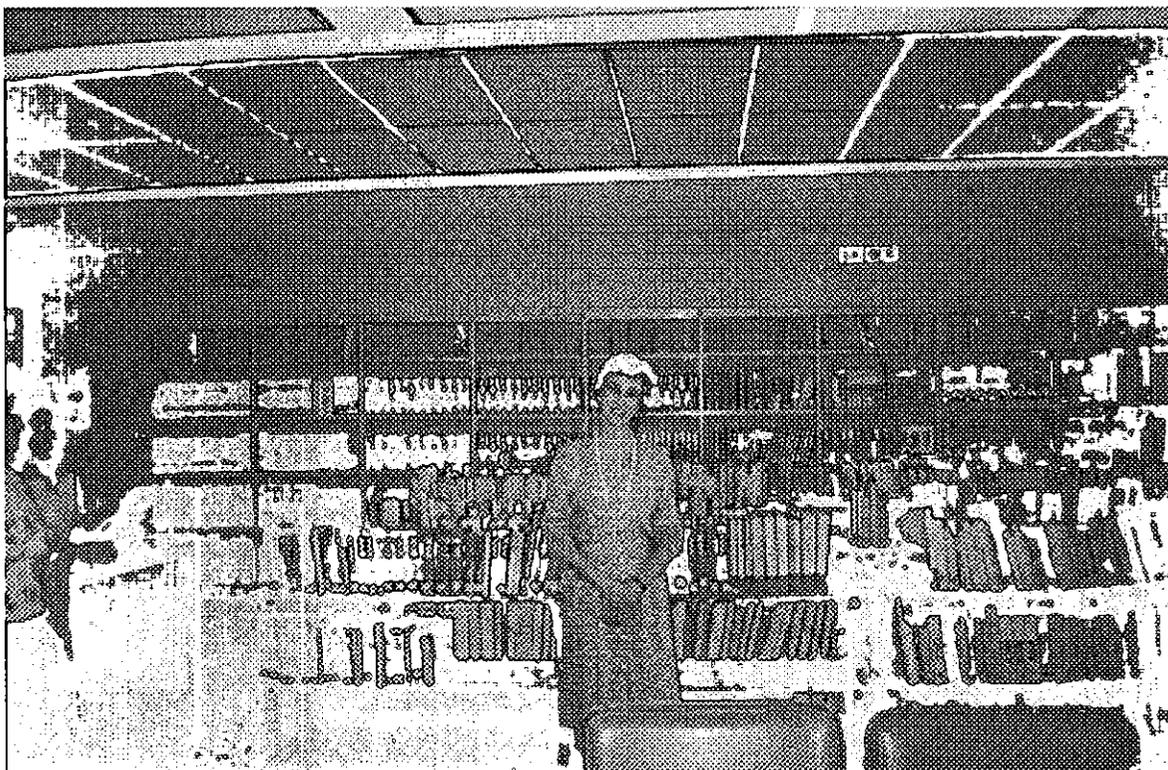
Los servicios que se proporcionaban eran préstamo a domicilio, en sala, consulta y fotocopiado.

La colección estaba conformada aproximadamente de 12729 volúmenes, distribuidos de la siguiente forma: Colección general, referencia y colección especial (material de diseño).

La hemeroteca estaba conformada por 70 títulos aproximadamente, de publicaciones periódicas; además de periódicos nacionales. Muchas de estas publicaciones eran donaciones hechas por alumnos y autoridades.

El horario de servicio era de lunes a viernes de 8:00 am. a 18:00 pm.

El personal estaba conformado por: Sra. Ma. Del Carmen Romero de Silva (Directora) y su secretaria; Guadalupe Reséndiz en Hemeroteca; Ma. Teresa Sil en Servicios al Público; Enrique Cid en Procesos técnicos; Osvaldo en fotocopiado. Un total de seis personas.



Sra. Ma. Del Carmen Romero de Silva

Equipo: en ese entonces había 5 computadoras y una impresora, todas eran para realizar actividades administrativas. Asimismo, se contaba con una fotocopiadora ruidosa, el personal de servicio absorbía este trabajo y era una fotocopiadora que daba servicio a diferentes áreas de la universidad.

Como se mencionó anteriormente, la biblioteca, se ubicaba en la planta alta del edificio de Rectoría, empezó a tener problemas estructurales y la losa donde estaba instalada la biblioteca se empezó a flexionar poco a poco por el peso de los libros.

Al comienzo de 1991, el personal estaba a cargo de la Sra. Ma. Del Carmen Romero de Silva directora, su secretaria era Ma. Luisa Ortiz; en hemeroteca Claudia Baleón, en captura Marco Ledesma, en servicios al público Teresa Sil, Sandra Sánchez, Alicia Jiménez y en procesos técnicos Sara Ancira. En ese entonces ya se había determinado la falta de recursos humanos para procesos técnicos; en los servicios al público, estaban dos personas en la mañana y una en la tarde y eran insuficientes para cubrir la demanda de servicio. Así fue, que a partir de febrero de ese mismo año, se contrató personal por honorarios con 17 hrs. semanales, aún así estas horas eran insuficientes para la cantidad de trabajo. La asistencia anual a la biblioteca en ese entonces fue de 19,778 alumnos.

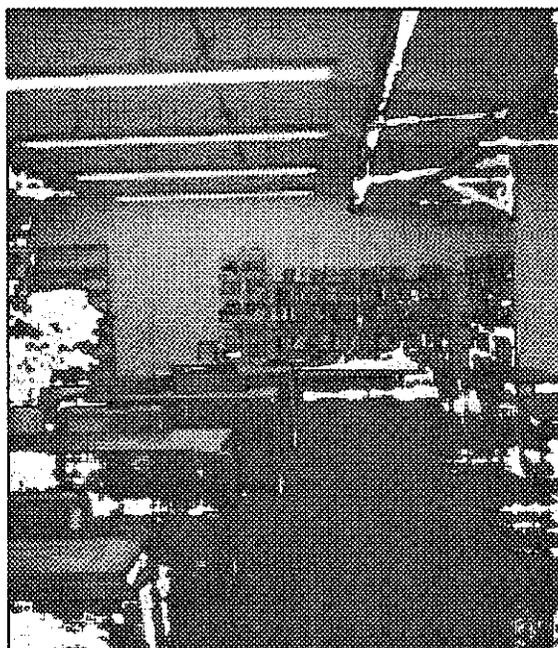
En la segunda etapa (1992-1995), la biblioteca a comienzos de 1992, estaba conformada por el siguiente personal: Sra. Ma. Del Carmen Romero de Silva directora; Ma. Luisa Ortiz, secretaria; Laura Salas en sustitución de Marco Ledesma; Alejandra Aragón y Susana Jiménez en el área de captura; en servicios al público Teresa Sil, Guadalupe Zamora, Alicia Jiménez, Sandra Sánchez y Jorge Obando; diapositeca Soledad Hernández; y en procesos técnicos Sara Ancira, Ignacio Osornio, Virginia Alvarez, Ana María Cerda, José Luis Barreto. A mediados del primer semestre la Sra. Silva deja la dirección y queda a su cargo Sara Ancira



Algunas personas de la segunda etapa.

Ella solicita la contratación del personal de honorarios a tiempo completo con el fin de desarrollar las tareas correspondientes de cada sección en el menor tiempo posible y también contempla la reestructuración de la plantilla del personal, con el fin de establecer líneas de autoridad y mando en cada sección.

En el período 1993 a 1995, se realizaron los siguientes eventos, en cuanto a las instalaciones, se decidió acondicionar toda la planta baja y el sótano, que funcionaban como áreas administrativas, para instalar a la biblioteca en los dos niveles. En la planta baja se encuentran las áreas de catálogos, consulta a bases de datos, acervo de referencia, acervo general de la clasificación de la A hasta la HD; la hemeroteca con los números actuales, circulación y préstamo (libros y material audiovisual) y área de oficinas de Biblioteca.



La imagen nos muestra como fue acondicionado el sótano

En el sótano se encuentra el acervo de la HJ a la Z, publicaciones oficiales, tesis y hemeroteca (acervo retrospectivo). Al llevar a cabo este cambio, la capacidad de la sala de lectura creció en más del 300 %.

Los servicios que se proporcionaban eran consulta en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, visitas guiadas, fotocopiado, consultorías, consulta a bases de datos, consulta del acervo de la Biblioteca de la UAS manual (catálogo dividido por autor, título y materia) y en línea (Progress).

En cuanto a las colecciones, contábamos con 47 mil volúmenes selectos y distribuidos en las siguientes áreas: Acervo general, Referencia, Publicaciones oficiales, Mapas y Tesis.

La hemeroteca tenía en ese entonces, 230 títulos vigentes a nivel nacional e internacional: cubriendo así las necesidades de información de los usuarios, además, bases de datos en forma referencial (ABI Inform) y en texto completo (computer select) que apoyaban esta área. Con respecto a periódicos teníamos suscripción a 9 diarios nacionales e internacionales; además El Diario Oficial de la Federación en texto completo de 1973-1995 y los índices de 1917 a la fecha en CD -ROM; El Financiero en texto completo desde su primera edición. El Norte y el Reforma en texto completo. Los diarios internacionales que se reciben son: Wall Street Journal, Financial Times y el periódico el País.

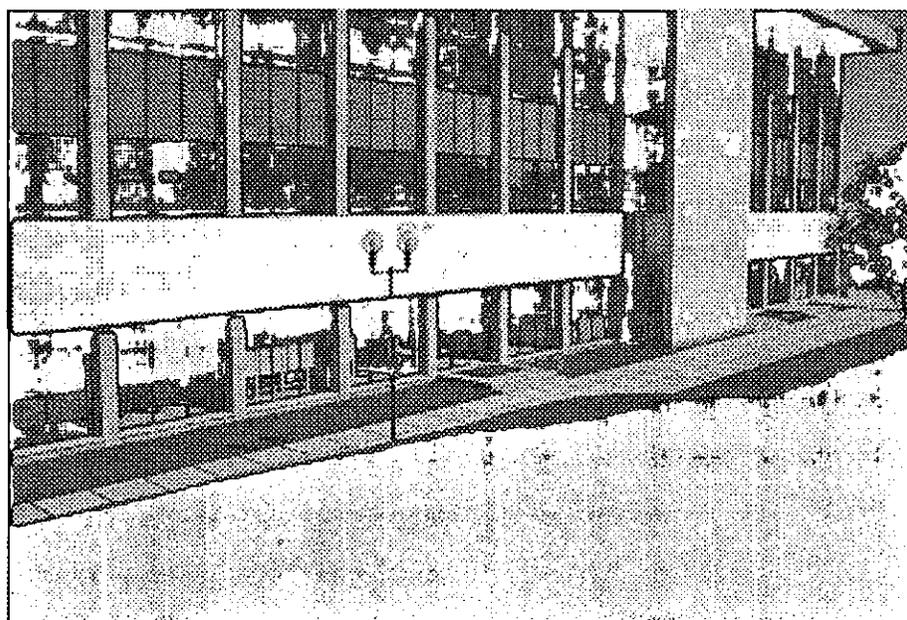
La colección de los Medios Audiovisuales contaba con 1500 títulos de películas, 26,000 diapositivas, Colección de audiocasetes, acetatos, discos compactos, videoláser, etc. Estos materiales cubrían diferentes áreas como: educación, historia, geografía, cine, administración, etc.

En esta época se empezaban a vender bases de datos referenciales y más académicas, la biblioteca como siempre, ha estado a la vanguardia y adquirió las siguientes bases de datos en disco compacto: ABI Inform, Acervo Legal, Acervo de la UAS, Atlas de E.U.A., Anuario Bursátil, Anuario Financiero, Biblioteca del Congreso de los E.U.A., Books in Print, Compendex Plus, Computer Select, Computer Works, Diario de los Debates de la H. Cámara de Diputados, Diario Oficial de la Federación, Encyclopedia Britannica, Enciclopedia Grolier, Energy and Environment, Eric, El Financiero, Infosel CD, Librunam, México Data Bank, Moody's Company, Moody's International Company Data, National Trade Data Bank, PcGlobe, Pc USA, Peterson College, Peterson Gradline, Projuri, ¿Quién es?, Thomas Register, Tratado de Libre Comercio, Whitaker Book Bank. y la colección de INEGI, conformada por 18 discos compactos, que contiene información estadística de la República Mexicana, así como INFOSEL financiero por vía remota. Además se contaba con computadoras con acceso directo a INTERNET.

El personal en 1994 estaba conformado por Sara Ancira (Directora) y Ma. Luisa Ortiz, secretaria; Ignacio Osornio coordinador de Procesos técnicos y Francisco Chávez, Ana María Cerda, Olga Laura Salas y Columba Garduño; Claudia Baleón coordinadora de Hemeroteca y Alejandra Aragón; Soledad Hernández encargada de Medios Audiovisuales; Virginia Alvarez (en este año tomó posesión de la coordinación) coordinadora de Servicios al Público y Ma. Teresa Sil, Ma. Carmen Treviño, Genoveva Hernández, Rosa Atzimba Morales y el Señor Mario Nader.

El horario en ese entonces era de Lunes a Viernes de 7:00 a 21:00 hrs., sábados de 9:00 a 14:00 y la biblioteca contaba con 6 computadoras para consulta a bases de datos, Progress (catálogo en línea) y 4 con Internet, además de computadoras para uso exclusivo del personal. Teníamos una fotocopiadora ruidosa y que se compartía con el personal administrativo de toda la Universidad.

La tercera etapa comenzó los días 21 y 22 de agosto de 1996, la Universidad recibe la visita de Lech Walesa con motivo del XV aniversario de la creación de la Universidad. Entre sus múltiples eventos, recibió el grado de Doctor Honoris Causa y colocó la primera piedra del Centro de Información y Tecnología. En marzo del siguiente año (1997), la Biblioteca emigró a la planta baja de dicho edificio, lugar actual de ubicación. En ese mismo año y debido al incremento de uso de la biblioteca en el turno vespertino, a partir del 3 de marzo se decidió ampliar el horario de servicio hasta las 22:00 hrs de lunes a viernes.



Edificio donde se localiza la Biblioteca

#### 4.2.1 SERVICIOS AL PÚBLICO

En este apartado sólo nos centraremos en Servicios al Público departamento que está a cargo de la responsable de este informe y se mencionan los lineamientos de esta área y sus servicios con datos actuales.

Misión de Servicios al Público:

*"Proporcionar servicios bibliotecarios básicos y especializados que estimulen la enseñanza e investigación permanente, así como colaborar con las actividades académicas y docentes de la Universidad Anáhuac del Sur"*

Objetivos

Apoyar los programas de estudio, docencia e investigación, así como la difusión de la cultura.

- a) Dar a conocer los servicios bibliotecarios que se proporcionen.
- b) Ser parte fundamental de la Universidad Anáhuac del Sur.
- c) Coadyuvar al desarrollo de la institución, con información documental pertinente, precisa de una manera rápida y eficiente.
- d) Satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria.

Funciones

Van de acuerdo a los objetivos y una de las más importantes es el servicio a la comunidad, esto es, satisfacer las necesidades que estén siendo demandadas a través de las siguientes funciones.

- a) Brindar a sus usuarios apoyo documental en las diferentes áreas de la Universidad.
- b) Brindar el préstamo de libros a domicilio e interbibliotecario; así como la devolución de los mismos mediante el control de sistemas automatizados.
- c) Auxiliar en la recuperación de información a través del catálogo en línea y consulta a las bases de datos e Internet que requiere el usuario dentro del proceso educativo.
- d) Analizar el acervo documental con la finalidad de proporcionar herramientas que apoyen la investigación de sus usuarios.
- e) Mantener organizadas las colecciones con el objetivo de que la recuperación de información sea fácil y en el menor tiempo posible.
- f) Hacer difusión de la información contenida en sus colecciones, para apoyar los programas académicos y de investigación.
- g) Promover la consulta de la información contenida en las diferentes colecciones, para elevar la calidad de la educación.

## **4.2.2. SERVICIOS QUE ACTUALMENTE SE PROPORCIONAN:**

### **Préstamo en Sala**

Consiste en poner a disposición del usuario todos los materiales dentro de la biblioteca. Con la modalidad de libre acceso a la estantería y señalamientos que indican qué clase de libros hay en cada estante, según el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos.

### **Política de servicio**

El usuario tiene la posibilidad de elegir y consultar todas las colecciones, para realizar sus investigaciones y dejar posteriormente el material en los carros. El servicio se proporciona a todo tipo de usuarios, excepto, cuando se trata de material de reserva; el bibliotecario otorga el préstamo en la sala y solicita al usuario una identificación como garantía de que el material será devuelto. Dentro de este servicio diariamente se consultan de 300 a 500 volúmenes en promedio.

### **Funciones**

El bibliotecario mantiene ordenada la colección para poder dar este servicio, además de integrar a la colección el material utilizado.

### **Servicio de préstamo a domicilio (devolución y renovación)**

Servicio destinado a los usuarios internos vigentes de la Universidad, que consiste en proporcionarles el material documental para uso fuera de la biblioteca.<sup>7</sup>

### **Política de servicio**

El área de Circulación y préstamo se encarga de registrar y administrar los préstamos a domicilio según el reglamento de la biblioteca (tipo de usuario, tipo de material, periodo de préstamo y sanciones correspondientes). El trámite lo realiza directamente el usuario.

### **Funciones**

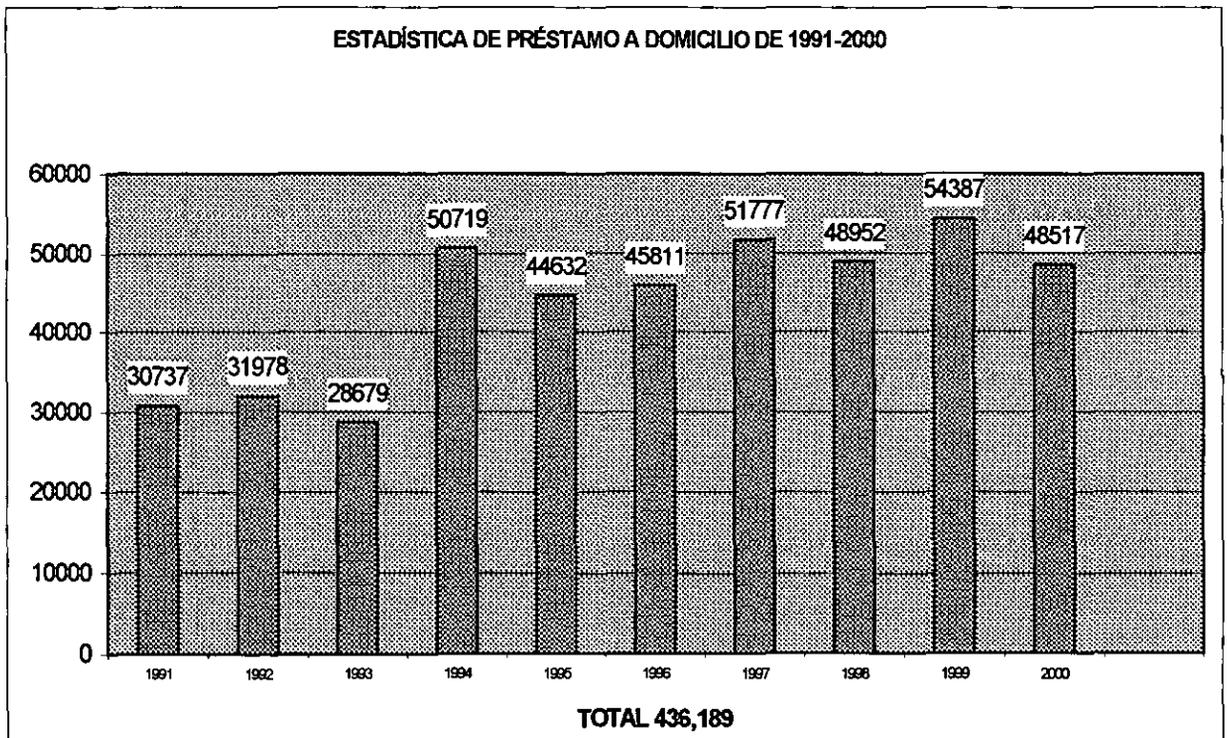
El bibliotecario de esta área presta y renueva los materiales de acuerdo al reglamento, además de aplicar las sanciones correspondientes, llevar registros de usuarios, dar de alta a los alumnos en el sistema, siempre y cuando muestren comprobante de inscripción o credencial de la Universidad.

---

<sup>7</sup> VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo y Ma. Guadalupe Vega, Carolina Palacios Op. cit., p.30

En dado caso que no cuenten con ella, se emite una credencial provisional para que puedan llevarse libros en préstamo a domicilio, mientras obtienen la credencial de la Universidad. También exhorta a los usuarios para que conozcan el reglamento de la biblioteca, ordena las credenciales, las tarjetas de préstamo y, finalmente, registra los préstamos en una bitácora ordenada por carreras. Uno de los trámites vinculados a este servicio es la firma de no adeudo para la titulación, o comprobante de no adeudo, además de baja temporal o permanente.

En este servicio, la biblioteca prestó **436,189** libros distribuidos anualmente, como lo muestra la siguiente estadística:



Actualmente este servicio se proporciona a través del sistema de Aleph, con 4 licencias para el préstamo a domicilio. Se prestan de 200 a 300 libros diarios en promedio.

### Préstamo interbibliotecario

“Es el que se realiza a través de convenios con otras bibliotecas. De este modo, le permite al usuario obtener en préstamo, material documental que le interesa y que su biblioteca no dispone. La biblioteca solicitante se responsabilizará, siempre, del material solicitado”.<sup>8</sup>

### Política de servicio

El usuario que mantenga un servicio vigente podrá tramitar este servicio en el mostrador de circulación y préstamo, proporcionando nombre del autor, título, clasificación, además de dónde se localizó la información. Así, el usuario asiste a la biblioteca prestataria y por ende está condicionado a las políticas de préstamo de la institución. Actualmente se cuenta con más de 160 convenios con las principales universidades y centros de información a nivel metropolitano.

### Funciones

El bibliotecario debe llenar el formato correspondiente y verificar que se tenga el convenio vigente, así como organizar las papeletas en el fólder correspondiente de adeudo o devolución.

Periodos	# de convenios de Préstamos interbibliotecarios	Préstamos de la UAS a otras instituciones	Préstamos de otras instituciones a la UAS
1994	105	158	36
1995	123	235	60
1996	130	344	23
1997	130	60	177
1998	144	211	33
1999	148	123	102
2000	160	155	74

Observando los cuadros se puede concluir que la Biblioteca de la UAS es más prestataria que solicitante, por lo que puede decirse que se tiene una colección muy actualizada.

<sup>8</sup> BRUNET, Rosa. *Cómo organizar una biblioteca* Barcelona: CEAC, 1985 p. 133-134

### **Préstamo eventual**

Variante del servicio de préstamo a domicilio, el cual consiste en prestar material documental que por algún motivo no se puede llevar a casa.

#### **Política de servicio**

El préstamo es por un máximo de 3 horas solicitándolo únicamente con una identificación oficial.

#### **Funciones**

El bibliotecario ordena los préstamos, recibe el material para devolución y cobra las multas que se generan. Este servicio se ha proporcionado desde que inició la biblioteca pero no se había contabilizado; sin embargo, debido a que se incrementó el servicio, se optó por llevar el control estadístico a partir de 1995 con un promedio de 2000 préstamos anuales lo que se detalla a continuación

<b>Periodos</b>	<b>Préstamos eventuales</b>
1995	1442
1996	2599
1999	3198
2000	2969

### **Reserva**

Servicio que tiene como objetivo controlar la bibliografía básica que tiene demanda de préstamo, permitiendo que la mayoría de los usuarios tenga acceso a esta información.

#### **Política de servicio**

Este material documental es exclusivo para fotocopiar o utilizar en sala. Para mantener este servicio, antes de iniciar clases nos ponemos de acuerdo con los directores, coordinadores y titulares de área de las diferentes escuelas, para que nos proporcionen su bibliografía básica y nos mencionen cuales son los libros que van a estar en reserva durante el semestre. Este servicio funciona en estantería cerrada dentro del mostrador de circulación y préstamo. Los documentos están previamente marcados donde se establece el nombre del profesor y el periodo. Además de cambiar el estatus de la obra en Aleph, para que cuando el usuario lo busque en el catálogo mencione dónde está.

## Funciones

El bibliotecario que atiende el área, es la persona indicada para prestar el material dentro de la sala de lectura, además de controlar los préstamos mediante una credencial, aplicar sanciones, llevar estadísticas de este servicio e incluir o retirar las obras cuando ya no son utilizadas. Cuando sucede esto se regresa al estatus original de la obra y se integra a la colección correspondiente.

## Servicio de referencia

“Servicio que actúa como enlace entre la información y los usuarios y que aspira a poner al alcance del usuario toda la información que él necesita y que la biblioteca, previamente, ha adquirido y organizado”.<sup>9</sup>

## Política de servicio

En este servicio juegan un papel muy importante la colección de referencia, los recursos humanos y el equipo, para apoyar al usuario a satisfacer sus necesidades de información. Para proporcionar este servicio, se requiere de una entrevista previa (oral o escrita), donde se elabora un perfil de interés. De esto dependerá para determinar el tiempo, la cantidad y la exhaustividad de la información que se destine a la investigación.

## Funciones

El bibliotecario sirve de guía, intérprete y medio de información, lo que le permite ser el principal apoyo de la comunidad, se encarga de orientar al usuario en la localización y recuperación de la información de su interés, utilizando diversos canales y fuentes; por lo tanto, es un área en la que se necesita espíritu de servicio y gusto por la investigación. Además de asesorar en el uso del catálogo y la ubicación de la colección, lleva estadísticas de preguntas y uso de la colección.

## Servicio de Orientación

Asesoría o guía general que proporciona el bibliotecario a petición del usuario sobre los servicios de la biblioteca, puede ser sobre las características del catálogo, colección, etc.

## Política de servicio

Este servicio se proporciona a usuarios internos y externos, la orientación se proporciona de manera formal, oral o esporádica en apoyo a un tema o investigación.

---

<sup>9</sup> MORALES CAMPOS, Estela. *El servicio de consulta*. 2ª ed. México. CUIB, 1993 p. 11

## Funciones

El bibliotecario de esta área tiene a su cargo la orientación sobre servicios y colecciones. Proporciona información de carácter general a los usuarios (horarios, requisitos, reglamento, arreglo en la estantería, ubicación, catálogo, etc.) y canaliza a los usuarios a los diferentes servicios; además, elabora estadísticas de servicio. El siguiente cuadro muestra el número de usuarios a los que se atendió en esta área, con un promedio de 3000 asesorías anuales.

Año	Total
1997	3179
1998	3296
1999	3342
2000	2703

## Servicio de consulta a bases de datos en disco compacto y en línea

Este servicio es parte del área de referencia y tiene como finalidad recuperar información en forma rápida y precisa de las bases de datos en línea o en forma local.

## Políticas de servicio

Cualquier usuario dentro del campus de la universidad puede tener acceso a las bases de datos, a través de la intranet de la biblioteca, que está dentro de nuestra página <http://www.uas.mx>

Esté servicio está conformado por 83 bases de datos, de las cuales 20 están en la intranet, 5 vía web y las demás en forma local, en las que se puede recuperar información actualizada y especializada. Dentro de la biblioteca existen 10 computadoras y una impresora para brindar este servicio.

## Funciones

El bibliotecario de esta área proporciona ayuda a los usuarios en la recuperación de la información, además de llevar una estadística de uso de las bases de datos.

### **Cursos de bases de datos en disco compacto y en línea**

Este servicio tiene como objetivo, enseñar a los usuarios a utilizar las bases de datos, para que aprovechen al máximo estos recursos.

#### **Políticas de servicio**

En términos generales, se puede decir que es parte del servicio de referencia y que a cualquier persona que requiera una explicación sobre la base de datos se le puede proporcionar. Regularmente, los cursos se proporcionan dentro del horario de las materias. Cuidando que los cursos vayan de acuerdo con la materia o sean complementarios.

#### **Funciones**

La difusión de estos cursos se hace a través de la planta académica y los proporcionan los bibliotecarios y, en algunos casos, el staff de la compañía que vende el producto.

Como podemos ver, en el presente cuadro el número total de profesores ha aumentado, lo que redundará notablemente en un buen uso y aprovechamiento del material. Sin embargo el número total de alumnos ha disminuido considerablemente.

<b>Año</b>	<b>Curso para profesores</b>	<b>Total de profesores</b>	<b>Curso para alumnos</b>	<b>Total de alumnos</b>
1998	5	5	3	40
1999	7	7	44	426
2000	1	50	6	71

### **Elaboración de bibliografías**

El propósito de este servicio es dar al usuario la posibilidad de remitirse al material bibliográfico de una manera fácil y rápida; se realiza con previa solicitud y consiste en un listado de obras existentes dentro de la biblioteca.

#### **Políticas de servicio**

Este servicio es principalmente para académicos e investigadores y en algunas ocasiones para alumnos tesistas y, si la demanda del servicio lo permite, se extenderá a los alumnos y usuarios externos.

## Funciones

Mediante el sistema Aleph, el bibliotecario le informa al usuario cómo obtener sus bibliografías, generales, temáticas, específicas, etc. las cuales se pueden ordenar en forma cronológica, alfabética, etc. y sólo en casos especiales, las imprime o las envía a través del correo electrónico.

## Internet

Internet, "la red de redes", es un prodigioso instrumento multitarea: transmite imágenes, pero también texto escrito, abre el diálogo entre los usuarios que se buscan entre ellos e interactúan y permite una profundización prácticamente ilimitada en cualquier tema (es como una biblioteca universal concretada por diferentes mecanismos).<sup>10</sup> En la actualidad, muchas redes coexisten con Internet.

## Políticas de servicio

Internet abarca varios temas: entretenimiento, educativo y cultural. Por lo tanto, el servicio que se proporciona en la biblioteca tiene como política que se utilice para cuestiones académicas y culturales, es decir por el deseo de saber y entender.

## Funciones

El bibliotecario orienta y ayuda a localizar la información a través de buscadores o direcciones previamente analizadas.

## Catálogos

Es la herramienta que permite la identificación de cada uno de los materiales documentales existentes en la biblioteca, a través del registro de los principales datos, que indican la ubicación de los materiales en la estantería y proporcionan al usuario una fácil localización mediante dos opciones: Búsqueda simple y búsqueda compuesta, ésta última incluye una gama amplia de posibilidades ya que el usuario puede recuperar información por cada una de las etiquetas de código de campo. Gracias a los catálogos el usuario podrá consultar el acervo de biblioteca en forma manual (autor, título y materia) o en línea, a través de la siguiente dirección electrónica <http://www.uas.mx>

---

<sup>10</sup> SARTORI, Giovanni. *Homo videns: la sociedad teledirigida*. Buenos Aires:Taurus, 1998 p. 54

## **Funciones**

El bibliotecario de servicios orienta al usuario sobre los elementos de que constan las fichas o registros, el arreglo de la estantería con respecto a las diferentes colecciones, además de canalizar las diferentes necesidades de información al área adecuada, llevar una estadística diaria y, finalmente, intercala constantemente los materiales. Al mismo tiempo, supervisa el correcto orden de los estantes, cuida el orden de la sala de lectura y, vigila que se haga buen uso de los materiales. Para proporcionar este servicio se cuenta con tres computadoras.

## **Fotocopiado**

Servicio de reproducción que proporciona la biblioteca para facilitar al usuario, la información.<sup>11</sup>

## **Antecedentes**

Quando nos mudamos al edificio actual, para proporcionar este servicio se concesionó a la compañía Xerox, teniendo ellos un local dentro de la universidad, además de varias fotocopiadoras de autoservicio dentro y fuera de la biblioteca, esto descongestionó el problema. Pero la falta de supervisión de las mismas, y el horario discontinuo; provocó quejas por parte de los alumnos y se instaló una fotocopiadora Canon para la Biblioteca.

## **Política de servicio**

Regularmente se utiliza para duplicar material de consulta, reserva y tesis, ampliando la posibilidad del uso de estas colecciones, sobre todo de aquellos materiales que no pueden salir y son para uso exclusivo en la biblioteca. Este servicio se ofrece dentro del horario de la biblioteca.

## **Funciones**

Actualmente, la sección de circulación y préstamo controla su uso y el pago de copias y el usuario duplica su material.

## **Visitas guiadas**

Recorrido que se realiza por las instalaciones de la biblioteca, con la finalidad de acercar al usuario a los servicios que ésta proporciona y darle un panorama general de las colecciones, requisitos, acceso a la información, etc.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo, Ma. Guadalupe Vega y Carolina Palacios Op. cit. p. 83

<sup>12</sup> Ibidem. p.53

#### Política de servicio

Se proporciona a todo tipo de usuarios a petición del interesado, regularmente este servicio lo solicitan los académicos y se realiza con previa cita, programación y concertación con el coordinador de Servicios al Público.

#### Funciones

Los bibliotecarios regularmente proporcionan estas visitas guiadas llevando a cabo el programa ya establecido que es:

Presentación, Objetivos y funciones

Catálogo en línea a través de la página electrónica <http://www.uas.mx>

Servicios

Horarios

Colecciones

Reglamento

Registro en biblioteca

Ejercicios básicos (Esto depende del tiempo que se les haya asignado) ver Anexo 4.

El registro anual de visitas guiadas nos muestra un incremento de alumnos.

Año	Total de visitas guiadas	Total de alumnos
1997	16	380
1998	31	739
1999	14	424
2000	37	973

#### Extensión bibliotecaria o Actividades de promoción bibliotecaria

Son aquellas actividades que tienen como finalidad dar a conocer los servicios que ofrece la biblioteca, captar usuarios, fomentar el hábito e interés por la lectura, difundir el acervo y forman parte de las actividades de la Universidad.

#### Política de servicio

Es una solicitud de parte de las autoridades de la Universidad, por lo tanto, todos los departamentos participan en la exhibición de las colecciones y en dar a conocer sus servicios. La biblioteca ha participado en los siguientes eventos: **"Reuniones de padres de familia"**, **"Quinto taller de introducción al campo profesional"** **"Feria de profesiones"**, **"Tecnoempresa"**, etc.

## Funciones

Los bibliotecarios montan un stand para dar a conocer los servicios y las colecciones que constituyen la biblioteca, regularmente orientado a los candidatos y padres de familia que asisten a estos eventos.

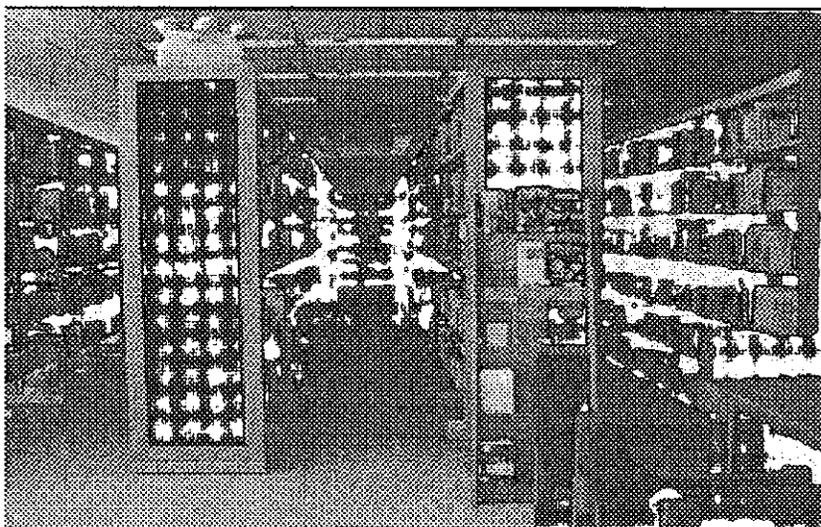
### 4.3. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UAS INNOVACIONES (1994-2000)

Como se mencionó anteriormente, innovar, es instrumentar algo que no existía o que se mejoró, por lo tanto se mencionarán actividades que no existían y que corresponden al área de servicios al público.

#### 4.3.1. DIFUSIÓN DE LA COLECCIÓN (EXPOSICIÓN DE LAS NUEVAS ADQUISICIONES)

El ofrecer más servicios bibliotecarios a más usuarios, depende de la difusión que se haga de la biblioteca y sus servicios así como de la eficiencia con que éstos se proporcionen. Para lograrlo, anteriormente se publicaba un boletín de nuevas adquisiciones, el cual se entregaba a todos los directores de carrera, titulares, y directivos. El formato estaba arreglado en forma topográfica bajo la clasificación L.C. e incluía un índice de materias y se editó con una periodicidad mensual. Dicho boletín se distribuyó de forma permanente, con el propósito de difundir el material que se adquiría en la biblioteca. El material se colocó en el lugar que le correspondía.

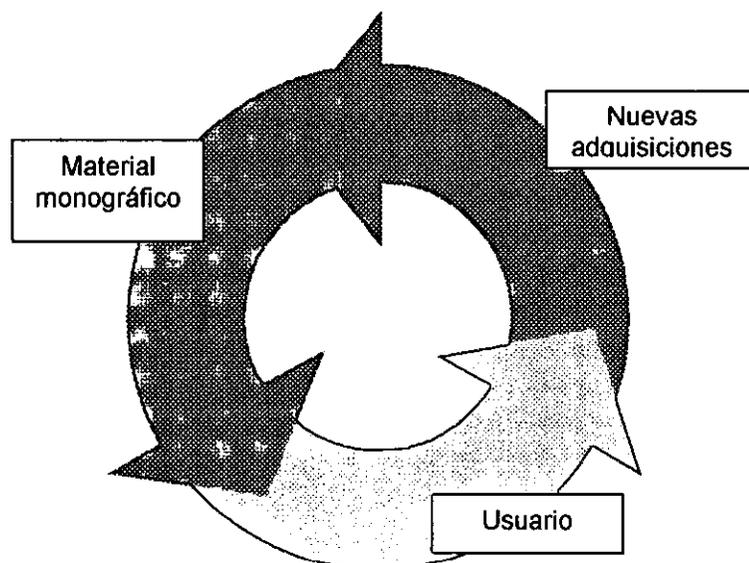
A partir de 1998, se compraron exhibidores que están distribuidos en las diferentes áreas de la biblioteca. Cada exhibidor contiene material monográfico y está ubicado donde le corresponde en cuanto a la clasificación.



Se muestra un exhibidor de nuevas adquisiciones.

Con esta acción le ofrecemos al usuario las nuevas adquisiciones y el material monográfico que ya tenemos, formando un círculo de "calidad de información", para satisfacer sus necesidades.

Círculo de calidad de la información



Otra actividad que apoyó la labor de difusión, y sigue vigente fue la elaboración de trípticos informativos, que tienen como objetivo divulgar los servicios que ofrece la biblioteca. Estos trípticos son distribuidos en diferentes eventos como son visitas guiadas, reclutamiento de alumnos de nuevo ingreso, feria de reclutamiento, semanas académicas, etc.

Otra forma de darle difusión a los servicios de la biblioteca, es a través de la revista "Integra", órgano oficial de la Universidad Anáhuac del Sur, esta publicación tiene una periodicidad semestral y cuenta con una amplia difusión a nivel nacional.

Las visitas guiadas a la biblioteca son otra forma eficiente de difundir los servicios de la biblioteca y mostrar los beneficios hacia los profesores, investigadores y alumnos.

#### **4.3.2. VISITAS GUIADAS**

Las visitas guiadas a la biblioteca se organizan para grupos de alumnos de propedéutico, de primer ingreso, para maestros y para quien lo solicite. Esta actividad forma parte de la difusión de los servicios de la biblioteca.

##### **Objetivos generales:**

Apojar el proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en la Universidad, al instruir a sus usuarios en el uso y manejo de la biblioteca.

Promover el cambio del concepto que los usuarios tienen sobre la biblioteca, al mostrar las diversas colecciones y servicios que la conforman.

##### **Objetivos particulares:**

El usuario conocerá la organización y funcionamiento interno de las diferentes colecciones.

El usuario conocerá los servicios.

El usuario reconocerá las ventajas de hacer uso de la biblioteca.

El usuario conocerá el catálogo en línea.

##### **Lo que se espera de los usuarios, después de la visita guiada:**

Que sean capaces de conducirse adecuadamente en la biblioteca, es decir que sepan utilizar el catálogo en línea y/o manual, conozcan los servicios a los que tiene derecho, los procedimientos de préstamo, etc.

Que puedan hacer un uso óptimo de la biblioteca.

Que sepan cómo obtener ayuda para usar las diversas herramientas documentales dentro de la biblioteca.

Reconocerá al bibliotecario como alguien preparado para la explotación de los recursos de la biblioteca.

## EJEMPLO DE VISITA GUIADA DE LA BIBLIOTECA ANAHUAC DEL SUR PROGRAMA

Presentación, objetivos y funciones.

Explicación del catálogo en línea a través de la página electrónica <http://www.uas.mx>

Servicios

Horario de lunes a viernes de 7 a 22:00 hrs. y sábados de 9 a 14 hrs.

Colecciones

General

Referencia

Publicaciones oficiales

Tesis

Archivo vertical

Reserva

Mapas

Revistas

Material audiovisual

Publicaciones de la UAS

Bases de datos vía web o en forma local

Reglamento

Registro en biblioteca: credencial de la UAS o comprobante de inscripción.

Ejercicios básicos (Esto depende del tiempo que se les haya asignado.)

### **4.3.3. RALLY**

El Rally tiene como finalidad, conocer y ubicar las diferentes áreas de la biblioteca, así como los servicios que se proporcionan. Este juego se lleva a cabo, con la colaboración de los académicos, a través de un cuestionario, donde previamente el profesor se puso de acuerdo con la coordinadora de Servicios al Público.

El contenido del Rally, es dinámico, chusco y divertido, regularmente se lleva a cabo en un horario en que la biblioteca está muy tranquila y los bibliotecarios de las diferentes áreas participan, instruyendo, ubicando y dando a conocer los servicios.

El objetivo final de esta actividad es modificar la imagen que se tiene de la biblioteca, que el alumno sepa cómo moverse dentro de la biblioteca y se mantenga un trato cordial entre usuario y bibliotecario, para poder proporcionar un servicio de calidad, ver anexo 5.

#### **4.3.4. CURSOS DE BASES DE DATOS O DE FORMACIÓN EN EL USO DE LA INFORMACIÓN.**

Debido al crecimiento vertiginoso de la producción documental en diversos medios, formatos y disciplinas, fenómeno conocido como "explosión de la información o explosión bibliográfica", la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur ha comprado varios servicios de información en línea y en CD-ROM por: su actualización, fácil recuperación de documentos y el contenido de los mismos; que pueden estar integrados por texto e imágenes fijas, y por la facilidad de enviarlas por correo electrónico. Para promover estas bases de datos en línea y en CD-ROM, se optó por proporcionar clases sobre recursos informativos, para enseñar a los usuarios a utilizarlas y por ende, aprovechar al 100% esta información. Esta innovación se dio a partir de 1997, cuando nos establecimos en el edificio actual, pues contábamos con una sala de cómputo que tenía 10 computadoras para realizar búsquedas en las bases de datos o en internet.

Regularmente se establecen acuerdos con los académicos y con la persona encargada del área académica del Centro de Cómputo. Los cursos van de acuerdo con las materias, puede ser el área de metodología, finanzas, etc. y, tienen como finalidad complementar dichos cursos.

Los cursos son proporcionados por los bibliotecarios y en algunos casos por el staff de la compañía que vende el producto. En el caso de los bibliotecarios, éstos se auxilian con tutoriales y la experiencia misma.

#### **CURSO DE FORMACIÓN EN EL USO DE LA INFORMACIÓN**

Debido a que la mayoría de los usuarios constantemente requieren ayuda para introducirse en el uso y recuperación de la información, se implementaron estos cursos. Cabe señalar que actualmente se ofrecen los servicios de orientación e instrucción de usuarios y referencia.

Estos cursos fueron diseñados para emplear medios electrónicos, tales como bases de datos en CD-ROM y en línea, por lo cual se trabaja en conjunto con el Centro de Cómputo Académico.

En la primera etapa se contempló a los últimos semestres, posteriormente se visualizó a los alumnos de los primeros semestres.

Es importante resaltar la presencia de los bibliotecarios en la participación activa de la Universidad, es decir que deben combinar sus actividades dentro de la biblioteca con el objeto de dar un servicio integral y personalizado.

En este sentido el bibliotecario:

- Será el intermediario entre la biblioteca y las diferentes áreas de la Universidad.
- Proveerá de servicio referencial general y de investigación especializada.
- Dará instrucciones específicas por áreas en el uso de los recursos de información.

#### PROGRAMA DEL CURSO

Programa del curso es mostrar la página de la Biblioteca vía Internet como plataforma para tener acceso a la información y obtener un panorama general sobre la base de datos: cómo está organizada la base, qué tipo de publicaciones tiene, la especialidad, etc.

#### Objetivos generales:

Promover y fomentar un mayor uso y aprovechamiento de los recursos informativos, mediante los cursos de formación sobre el uso de la información, a estudiantes y profesores.

Apoyar al proceso de enseñanza-formación-educación que se lleva a cabo en la Universidad, dando instrucción a sus usuarios en el uso y manejo de la biblioteca.

#### Objetivos particulares:

Que el usuario sea capaz de utilizar la base de datos y esclarecer la estructura de la misma.

Conocer las herramientas de la base de datos.

Seleccionar el tipo apropiado de fuente documental para resolver un problema de información particular.

Está dirigido a:

Usuarios de nuevo ingreso: cursos básicos de temas relacionados a su carrera a través de las bases de datos

Alumnos de últimos semestres: cursos especiales de bases de datos, con el fin de favorecer la recuperación de información para lograr los objetivos de la titulación.

Personal académico: cursos especiales de bases de datos, con el fin de que conozcan el contenido de ellas y las recomienden a sus alumnos.

Metodología consiste en realizar ejercicios de práctica, como recuperar diversos documentos y llevar a cabo diferentes tipos de búsqueda, con la finalidad de reforzar los objetivos. El siguiente cuadro muestra un incremento de profesores y una disminución de alumnos en comparación con los años anteriores.

Año	Curso para profesores	Total de profesores	Curso para alumnos	Total de alumnos
1998	5	5	3*	40*
1999	7	7	44	426
2000	1	50	6	71

#### 4.3.5. ROTACIÓN DE TRABAJO O ACTIVIDADES

Al determinar que los servicios constituyen el eje fundamental de la biblioteca, se tomó la decisión de rotar al personal en enero de 1996, con la finalidad de formar un equipo de bibliotecarios plurifuncionales que adquirieran conocimiento, habilidad y destreza para poder moverse en las diferentes áreas de la biblioteca y que fueran capaces de solucionar en un alto porcentaje las dudas de información demandadas por los usuarios. Además de suplir a cualquier persona que llegara a ausentarse, al conocer y mantener el mismo nivel de calidad en el servicio. Por ende, uno de los objetivos particulares del proyecto fue centralizar las Tareas Administrativas, Procesos Técnicos y Servicios al Público.

Cabe mencionar que en las bibliotecas mexicanas, no se había implementado esta forma de trabajo, la institución que la implantó aquí fue la Universidad Anáhuac del Sur y posteriormente en el Colegio de México. (Aunque en Estados Unidos la "Job rotation"<sup>13</sup> es muy popular.) Esta estrategia, implica la movilidad de los empleados de un puesto o estación de trabajo a un área específica, por un tiempo determinado. Esto mismo se implantó en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur.

La rotación de personal en la Universidad Anáhuac del Sur, se hizo en varias etapas.

I. La primera se inició en una reunión de coordinadores con la dirección de biblioteca, con la finalidad de conocer el proyecto.

Los elementos que estaban inmersos en el proyecto para alcanzar el éxito, estaban directamente relacionados con la planeación de la biblioteca y los puntos que se contemplaron para desarrollar este proyecto fueron:

a) **Objetivos.** Éstas son importantes para cualquier trabajo, porque sin ellas no se puede llegar a nada. Los objetivos que se contemplaron fueron:

- Crear un equipo de bibliotecarios plurifuncionales
- Integrar los servicios personalizados, sus colecciones y sus instalaciones para coadyuvar a formar personas íntegras, capaces de brindar un bien a la comunidad.
- Brindar servicios de calidad profesional y humana.
- Disponibilidad permanente del servicio para el usuario.
- Utilizar los adelantos tecnológicos en la biblioteca como apoyo a las actividades curriculares.
- Incrementar la productividad y calidad.
- Reducir el abstencionismo.
- Estimular y fomentar la habilidad para resolver los problemas.
- Centralizar tareas administrativas, Procesos Técnicos y Servicios al Público.

b) Tomando en cuenta las condiciones existentes, en este apartado se analizaron los siguientes aspectos:

- Número de empleados
- Areas de trabajo
- Infraestructura, herramientas y material de trabajo

---

<sup>13</sup> TRIGGS, Donald D. And Phyllis M. King *Job rotation*. Professional Safety, vol. 45 no. 3, feb.2000 p. 32.

c) Las metas implican tiempo que se determinaron de acuerdo a las etapas establecidas y la evolución del proyecto.

- Capacitación en las diferentes áreas por dos semanas
- Evaluaciones periódicas

d) Al realizar un análisis de tareas, esta actividad nos proporcionó la cantidad de datos necesaria para desarrollar el esquema de la rotación y se contemplaron los siguientes puntos:

- Conocer los proyectos de cada área
- Prioridades laborales
- Duración de las tareas
- Próximos proyectos

e) Horarios, la biblioteca tiene un horario muy amplio y cuenta con tres turnos de trabajo. Por ello, este punto tuvo como objetivo llegar a un acuerdo para cubrir todas las áreas dependiendo del personal y sus horarios y el periodo con el cual empezaría la rotación.

f) Capacitación, consistió en calendarizar las metas en el cual el bibliotecario pasaría por todas las áreas de trabajo y conocería las actividades de dicha área. El objetivo de esta capacitación fue enseñar políticas y actividades, para que cuando realizara su trabajo o hubiera ausentismo, cualquier persona pudiera cubrir las actividades con la misma calidad de servicio.

g) Control o monitoreo del programa, la rotación de personal tenía que ser evaluada periódicamente, de acuerdo a las metas y objetivos, productividad, calidad, abstencionismo e incremento de usuarios.

II Como segunda etapa, se reunió a todo el personal de la biblioteca y se explicó cómo se trabajaría, a quién se podía acudir y la meta para evaluar y cuantificar lo logrado durante la rotación de actividad y se acordó el siguiente rol de tareas.

Asignación de tareas administrativas:

Dentro de esta asignación de tareas se incluyó a la secretaría y al personal que no tiene carrera profesional (en total 4 personas), las tareas que se designaron fueron las siguientes:

- Trabajo secretarial
- Tramitación de pago
- Llamar a proveedores

Reclamos de revistas

Hacer papeletas de nuevos pedidos, etc.

Proceso menor de libros y revistas

Investigación de libros en nuestras bases de datos

Renovación de revistas

**Asignación de tareas profesionales:**

En las tareas profesionales se seleccionó al personal con estudios en el área y se dividieron en departamentos, dentro de Procesos Técnicos se centralizaron todos los materiales documentales (libros, revistas y materiales audiovisuales) para esto se requirió de cinco personas, una de ellas era el coordinador de dicha área y la catalogación se hizo en línea, a excepción del material hemerográfico, el proceso que se siguió fue el siguiente:

**Medios audiovisuales:** la catalogación se realizó de acuerdo a las políticas de este departamento.

**Material hemerográfico:** se registró el material tanto en el kárdex automatizado como en el manual, tanto de revistas como de discos compactos y se avisaba si no llegaba un número.

**Material bibliográfico:** Se hizo y se sigue haciendo en forma global, es decir desde el momento en que se pasa al departamento se procede a:

Investigar el material en la base de la UAS:

Si existe el material en biblioteca, se hace un cargo en la base

Si es una nueva edición, se procede a la captura haciendo los ajustes pertinentes de acuerdo a las políticas del departamento.

Al material con catalogación en la fuente:

Se le hicieron los ajustes necesarios de acuerdo a las políticas del departamento y se procedió a catalogar en línea.

Se investigó el material en otras fuentes (Bases de datos de la UAS, Librunam, CDMarc Bibliographic, Internet, etc.)

Si existía el material en otras fuentes, se copiaban los datos y se adaptaban a nuestras políticas.

Una vez agotados estos recursos se procedió a catalogar, clasificar y asignar encabezamientos de materia en línea, de acuerdo a las políticas del departamento.

Se imprimió el reporte para corrección.

Se hizo el juego de etiquetas y tarjetas.

Se separó y distribuyó cada juego de tarjetas.

Se revisaron e intercalaron los juegos de tarjetas (topográfico, autoridad, folio, autor, título y materia).

Se pasaron los libros a las personas que fueron asignadas dentro de tareas administrativas para hacer proceso físico.

En Servicios al Público: se incluyó a cinco personas, una de las cuales es el coordinador e incluye los siguientes departamentos, áreas o secciones: Hemeroteca, Circulación y préstamo, Registro y Referencia.

Escritorio de referencia: su función fue y sigue siendo, brindar asesoría personalizada, orientación en la localización de la información en las bases de datos en CD-ROM, en red, monousuario o internet, y auxiliar en el mostrador cuando así se requiera.

Circulación y préstamo: Brinda el préstamo a domicilio (devolución y renovación del mismo), préstamo interbibliotecario, orientación en el uso del catálogo y en la localización de la información e intercalación del material consultado y servicio de fotocopiado.

Registro: Controla el registro de todo documento que entra a la biblioteca, cuida el orden y la disciplina en la biblioteca, además de intercalar el material.

Hemeroteca: Asesora en la localización de la información tanto en publicaciones periódicas como en bases de datos, brinda el servicio de fotocopiado, hace efectivas las multas y sustituye los números atrasados.

**Acervo audiovisual: Realiza el préstamo pertinente y brinda asesoría personalizada.**

Después de establecer las formas de trabajo se procedió a la capacitación, con la meta de que el personal adquiriera todos los conocimientos necesarios para cubrir cualquier área dentro de la Biblioteca. El horario se determinó de 9 a 12:00 hrs durante dos semanas. La capacitación se dio en las siguientes áreas: Procesos técnicos, Hemeroteca, Medios audiovisuales, Circulación y préstamo y, por último, manejo de Bases de datos.

III. Una vez que empezó a funcionar el proyecto se hicieron evaluaciones periódicas con la dirección y los coordinadores de área; en los cuales se determinaron los avances o retrocesos; así como el tiempo de duración. En la rotación, el bibliotecario adquiría las obligaciones y responsabilidades del área en la cual participaba, esto tenía como consecuencia una capacitación constante.

A su vez los coordinadores tenían una doble función, realizar su trabajo correspondiente y supervisar al personal que estuviera en su área. Esta supervisión debía ser cuidadosa y saber si el trabajo se llevaba a cabo adecuadamente.

IV. En la cuarta etapa, se hizo una encuesta al personal de la biblioteca (Ver Anexo 6), para evaluar cómo estaba funcionando la rotación y se preparó un "Programa de Trabajo" en viernes y sábado y es el que se presenta a continuación:

Viernes

8:30 a 9:00 Introducción

9:00 a 11:00 Revisión de cuestionarios en grupos de trabajo (un coordinador con tres personas)

Objetivo: Compromisos laborales

11:00 a 11:15 Receso

11:15 a 13:00 Consenso general

Objetivo: Compromisos laborales generales (Ver Anexo 7)

13:00 a 14:30 Evaluación por área

Hemeroteca

Servicios al Público

Medios audiovisuales

Procesos técnicos

14:30 a 16:00 Comida

16:00 a 16:30 Conferencia "El tiempo" impartida por Ignacio Ortega

16:30 a 18:00 Trabajo de grupo por área

Revisar rutinas de trabajo e implementar diferentes actividades (Ver Anexo 8)

18:30 a 19:00 Lectura de minuta

Sábado

9:00 a 10:00 Misa

10:00 a 11:00 Desayuno

11:00 a 11:30 Video

11:30 a 12:00 Comentarios

12:00 a 13:00 Actividades recreativas

V. Como etapa final se realizó una junta de coordinadores para determinar si se continuaba con la rotación, debido a la prioridad de implementar Aleph. Esto requería dedicarle tiempo a cada área para implementarlo, por lo cual se decidió suspenderlo, hasta que se implementara al 100 % el sistema; esto sucedió a finales de 1998.

El resultado de las reuniones de evaluación arrojan los siguientes datos: ventajas y desventajas de la rotación de personal en la Universidad Anáhuac del Sur.

#### Ventajas

- a) Adquisición de habilidades y destrezas en todos los departamentos de la biblioteca.
- b) Aumento de flexibilidad en la estructura de la biblioteca.
- c) Aumento de las percepciones de la eficacia de uno mismo, autodesarrollo.
- d) Capacidad de adaptarse a diferentes situaciones.
- e) Capacitación y entrenamiento
- f) Disponibilidad permanente ante el usuario.
- g) El bibliotecario tiene una idea clara de cómo funciona la biblioteca y sus diferentes áreas.
- h) El personal está entrenado para llevar a cabo diferentes actividades, se tiene la posibilidad de asignar diferentes tareas.
- i) Evaluación, para determinar en qué área se desempeñan mejor los bibliotecarios.
- j) Introducción de nuevos conocimientos y/o tecnologías a través de la rotación.
- k) La rotación da variedad al trabajador y tiene muchas posibilidades de conseguir trabajo en cualquier biblioteca.
- l) Se forma un equipo de trabajo con el mismo nivel profesional.
- m) Se tienen reservas para vacaciones, enfermedades y retiros inesperados.
- n) Reduce el estrés laboral

- o) Reduce el aburrimiento y la monotonía
- p) Incrementa la innovación
- q) Incrementa la producción
- r) Reduce el abstencionismo o apatía

#### Desventajas

- a) Falta de tiempo, se consideraba que era insuficiente para capacitarse en cada área.
- b) Conflictos entre coordinadores y subordinados por la supervisión laboral.
- c) Conflicto entre personal que estuvo anteriormente en el puesto.
- d) En todos lados existen personas y/o saboteadores que no quieren aprender nuevas formas de trabajo.
- e) Como el personal cuando se apropia de sus instrumentos de trabajo, no los quiere prestar.
- f) Diferencias de salario
- g) Dificultad en determinar quién no hizo el trabajo bien, por evitar conflictos.

Muchas de estas desventajas se relacionan principalmente a cuestiones emocionales como son: actitudes, conductas negativas, envidias, miedo al cambio, barreras, etc. Concluyendo, puede decirse que los seres humanos somos emocionales 100 %, pero las emociones destruyen o construyen según se vea.

A pesar de que el proyecto está suspendido se tiene la experiencia de dos años, y, como ya se mencionó antes, debido a la implementación de Aleph, cada uno regresó a su área; se puede decir que las desventajas que se mencionaron antes son debido a barreras de rechazo al cambio y a no adquirir obligaciones, compromisos y responsabilidades de cada área donde le corresponde. Sin embargo, actualmente el personal tiene un panorama general de toda la biblioteca y puede dar un servicio de calidad en cualquier área laboral.

#### **4.3.6. AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO**

Una vez que se formó la red de "Bibliotecas Legionarias", en el bimestre marzo-abril de 1997, se contempló la idea de la automatización para lo cual se vislumbraron dos opciones: Aleph y Horizonte. La Administración Territorial autorizó a finales del 1998 la compra del sistema Aleph con el propósito de ofrecer servicio integral para todas las áreas de la biblioteca; brindar calidad de Soporte; hacer uso del formato Marc; y hacer uso del protocolo Z39.5

Una vez que se optó por la compra de Aleph, ya que cumplía en 100% con las características señaladas, el primer paso que se dió fue la capacitación para todas las bibliotecas participantes y sus integrantes. Para ello se armó un seminario que se llevó a cabo en el verano de 1999, en la Universidad Anáhuac del Poniente (Ver Anexo 9).

Para poder explicar la automatización de Servicios al Público es necesario explicar cómo se levantaron otros módulos de la Biblioteca.

#### Procesos técnicos

Como primer paso se llevó a cabo la automatización de los procesos técnicos del acervo, al considerar esta área como punto de partida para que funcionen todas las demás áreas de la biblioteca. Como se mencionó anteriormente, se tenía PROGRESS, que no es compatible con MARC, por lo tanto, llevó algo de tiempo analizar la base y buscar campos compatibles. Con la finalidad de convertir y/o importar nuestra base de datos a Aleph sin perder registros e información, se enviaron a Sistema Lógicos (proveedor de Aleph) 100 registros muestras para su conversión al nuevo sistema. A la par, se seleccionaron las etiquetas que íbamos a utilizar y se crearon las plantillas necesarias para los distintos materiales como son: monografías, publicaciones periódicas, folletos, material audiovisual, etc.

Apartir de 2000 se hicieron varias pruebas pertinentes, y los resultados fueron los siguientes: Base de datos literalmente "batida" o ilegible, campos incompletos y pérdida de información. Después de varios intentos la base quedó con algunos detalles como son:

1,300 registros faltantes que no fueron copiados por el Departamento de soporte técnico.

Faltó puntuación en los registros; comas que separan el nombre del autor de la fecha de nacimiento.

Todos los temas quedaron con la etiqueta 650 y con subcampos X.

El acervo pasó en forma general, después se dividió en colecciones y se separó la Biblioteca Legionarios de Cristo.

Faltó dar de alta ejemplares.

Faltó dar de alta material complementario (CD-ROM'S, disquetes, mapas, etc.).

No se podían imprimir etiquetas de lomo y préstamo.

La etiqueta líder no era correcta, se diseñó una etiqueta general para todo el material. Los detalles se han ido modificando poco a poco. Después de que quedó la base de procesos técnicos, se pudo seguir avanzando en otras áreas. Por otra parte, este Departamento cobra una dinámica diferente al tener la posibilidad de agilizar rutinas gracias a las opciones de intercambio (Exportación e importación) de registros bibliográficos computarizados que ayudan en gran medida, a la tarea de la catalogación.

#### Adquisiciones

A pesar de que la selección y adquisición sigue basándose en criterios, objetivos, presupuestos y conocimiento de la comunidad a la que se sirve, la tecnología está impactando estos procesos: en esta área, la automatización empezó de cero, porque anteriormente todo se realizaba en forma manual. Se inició el proceso con la creación de catálogos de proveedores, monedas y presupuesto. Posteriormente se registraron pedidos, se realizó una precatalogación desde una plantilla de adquisiciones y se importaron registros de catalogación de otras bases de datos.

Este módulo tiene como ventajas recuperar información bibliográfica desde el OPAC o como la de poder anexar la información al registro sobre la adquisición del material, como puede ser compra, canje, donación, depósito, etc. Además, cuenta con índice de pedidos que permite recuperar un pedido por: título, autor, ISBN, código del proveedor, fecha, factura, usuario destino, vendedor, presupuesto y tipo de orden. Todo esto se puede visualizar, lista de pedidos, lista de llegada de documentos, forma de llegada, facturas, registro de facturas, etc.

El apoyo de la tecnología en esta área es usual porque no sólo nos ayuda a armar colecciones, sino a ampliar el acceso; el uso de transmisión de datos por correo electrónico; comunicación con vendedores y clientes; disponibilidad de información bibliográfica en librerías electrónicas a través de Internet; búsqueda en catálogos colectivos y remotos; búsqueda de artículos y listas de adquisiciones; elaboración de pedidos, pago de facturas y llenado de formatos de reclamación, etc.

Cabría añadir que el personal de adquisiciones interactúa con sus colegas de servicios (para analizar la compra de un libro, por ejemplo), y con los académicos, etc.

#### Hemeroteca (Publicaciones periódicas)

El área empezó de cero y su funcionamiento es muy parecido a adquisiciones en la parte administrativa, pero en la parte técnica se inició haciendo un análisis de revistas en otras bibliotecas como son UNAM, ITAM, U. Anáhuac del Norte, etc., con la finalidad de tener la

experiencia sobre la implementación de un sistema automatizado en esta área, después se llevó a cabo con una muestra de revistas entre las cuales se seleccionaron las de Swets, porque tenían ciertas características como son código de barra, información electrónica, etc., que serían para su catalogación.

En forma paralela se elaboró la plantilla de captura, la etiqueta líder, los campos fijos, etc. Finalmente, para comprobar que los campos habían sido los adecuados se realizó otra prueba y posteriormente se establecieron las políticas y criterios actuales. Después, se elaboró la lista de suscripciones, y se actualizó el kárdex o la forma calendario de acuerdo a ciertas políticas que muchas veces dependen de la naturaleza de las publicaciones seriadas y periódicas, como son la periodicidad, números especiales, etc.. A través del registro hemerográfico se pueden determinar las llegadas, reclamos, etc. Dentro de circulación y préstamo de hemeroteca, todavía no se ha implementado este servicio en forma automatizada.

La tecnología en esta área ha permitido tener acceso a publicaciones periódicas electrónicas, búsqueda y exportación; nuevos formatos y medios para contener información como son los CD's, archivos magnéticos, acceso a Internet, con el único fin de proporcionar información.

#### **Medios audiovisuales**

Esta área funciona sobre la base del Departamento de Procesos Técnicos y circulación, debido a que 30% de su material ya estaba procesado sólo se tuvo que revisar la conversión y realizar algunas modificaciones y seguir trabajando dentro de Aleph, y con respecto a préstamo, todavía no se da este servicio en forma automatizada.

#### **Servicios al Público (Circulación y préstamo)**

Esta área empezó de cero prácticamente y para que funcionara la automatización, lo primero que se tuvo que hacer fue la elaboración de las tablas de préstamo, con base en el reglamento de la biblioteca. Se inició con la revisión de la base de datos que se había incorporado a Aleph, la que incluía alumnos de licenciatura, maestría, diplomados, etc., vigentes y académicos.

La primera dificultad que surgió, fue la duplicidad de matrículas entre alumnos y académicos. Otro dato importante fue que en el momento de la importación de datos de servicios escolares a Aleph, las tildes de la eñe y los acentos no eran reconocidos y cuando se realizaba una búsqueda por nombre o apellido los resultados eran negativos. Para darle solución a estos problemas se revisó la base modificando los signos raros que aparecían y

agregando tildes y acentos y, con respecto a las matrículas duplicadas, se determinó que a los académicos se les agregara una H o N, según fueran de honorarios o nómina.

Para tener a todos los usuarios de la Universidad cargados en la base, se agregó al personal administrativo tomando en cuenta el número de empleado y se creó un número progresivo para las autoridades y para los estudiantes del Colegio Oxford con quien se estableció un convenio con los bibliotecarios de primaria, secundaria y bachillerato.

En la segunda evaluación, se determinó que más del 90% de los usuarios potenciales ya estaban en la base de datos, pero en algunos casos no estaba bien definido el estatus del usuario. Por lo tanto, se revisó el estatus de manera general. Después, para que los reportes fueran adecuados para nosotros, se redactaron varias cartas de acuerdo a nuestras políticas y se subieron al sistema.

Resumiendo, puede decirse que para que Servicios al Público funcionara se hicieron varias operaciones:

Modificación, corrección o eliminación de registros existentes: en el bimestre de mayo-junio de 2000, se empezó a modificar la base de datos, agregando los registros del personal académico de nómina y el de honorarios, una letra que los identificaba como de honorarios.

Se agregaron nuevos registros, se cargó a la base los registros del personal administrativo, del Colegio Oxford y se les proporcionó un número especial a los Padres.

Además, se modificó la base completa por cuestiones de signos raros Ñ, acentos, etc.

Se modificó el estatus de préstamo.

Se modificaron los reportes de los usuarios

Se establecieron multas, con las cuales se sigue teniendo problemas porque el sistema no hace el cálculo adecuado de la multa; por lo tanto el trámite se sigue realizando en forma manual y se agregan al sistema.

Se empezó a trabajar en forma paralela con credenciales o registros y con la base de Aleph en julio-agosto de 2000. A partir de esta fecha se le ha dado seguimiento, en cuanto a préstamo, multas, impresión o reportes y página web.

Durante este periodo se hizo contacto con el periódico y la revista "Integra" de la Universidad y con Carlos Zamorano de Radio, para dar a conocer los requisitos que se necesitan para hacer uso de la Biblioteca e invitarlos a conocer el nuevo sistema.

A finales de octubre, se entregaron credenciales a los alumnos por lo cual se suplió la credencial de biblioteca por la credencial de la Universidad, con la finalidad de agilizar el servicio. Pero sólo el 30% hizo el cambio, por lo que se brinda el servicio a algunos con la credencial de la Universidad y a otros con la de la Biblioteca.

Para mantener actualizada la base, a los alumnos de nuevo ingreso se les menciona en las visitas guiadas, que tienen que darse de alta en la biblioteca presentando comprobante de inscripción. Asimismo, los académicos presentan memorándum y el personal investiga el número de matrícula para poder darlos de alta en Aleph.

En la actualidad, el módulo de Circulación ha funcionado a más del 80% de su capacidad, pero para poder trabajar al 100% con Aleph, todavía falta:

Cambiar el password de los usuarios.

Instruir para que se pueda renovar a través de Internet.

Que el sistema marque bien las multas.

El 23 de octubre de 2000, se instaló la nueva página de la biblioteca para tener acceso a la información a través de la WWW, que se puede visualizar directamente dentro de la página de la Universidad <http://www.uas.mx> o bien, directamente en la siguiente dirección <http://200.0.105.201:4505/ALEPH>; debido a lo anterior se ponen a disposición de los usuarios los siguientes servicios:

**Información general** que incluye reglamento, horario, directorio y departamentos.

**Consulta al catálogo general** por área específica: libros, revistas, audiovisuales, tesis a través de dos tipos de búsquedas: a) simple donde se puede buscar por autor, título, tema, clasificación, serie, editorial, etc. b) búsqueda compuesta que ofrece una combinación de términos, nombres y palabras truncadas.

**Préstamo interbibliotecario:** por temas, institución y carrera.

**Consulta a bases de datos:** en línea Proquest, Webspirs, El Village, Fisonline, Legateck y 20 bases de datos en CD-ROM, para uso exclusivo dentro del campus.

**Guía rápida:** Contiene la información y la utilización de los catálogos.

Con estos servicios el usuario puede tener acceso a diferentes opciones para la localización y recuperación de la información, así como obtener información precisa del estatus que tiene todo el material consultado por él y su situación en la Biblioteca.

A manera de conclusión se menciona que los beneficios de la automatización en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur han sido:

Simplificación de rutinas.

Ahorro de recursos.

Mayor calidad de servicios.

Rapidez en la recuperación de la información.

#### **4.3.7. CAMPAÑA DE RECUPERACIÓN DE LIBROS**

En el verano de 1995, la biblioteca realizó un inventario aleatorio en la clasificación T y N, que dio como resultado 219 libros extraviados con las siguientes características: nuevas ediciones, libros muy recientes, lo que indica que la biblioteca cuenta con material sumamente actualizado; además de hacer un análisis en el Departamento de Servicios al Público, donde se detectó que existía mucho material atrasado y no devuelto, por lo cual se planeó una campaña de recuperación de libros en la cual participaron áreas como Dirección y Servicios al Público y tuvo como:

**Objetivo:**

Recuperar el mayor número de libros que se tuvieran detectados como extraviados, préstamos vencidos, etc.

Como parte de la estrategia a seguir se establecieron tres buzones, dentro de puntos clave de la Universidad, para que el alumno pusiera los libros, además se repartieron volantes para la

promoción de la campaña. Como ya se mencionó, el objetivo era la recuperación de libros sin tomar ningún tipo de represalias. Los volantes contenían la siguiente información:

Se instalarán tres buzones en los cuales podrás depositar el material sin ningún problema

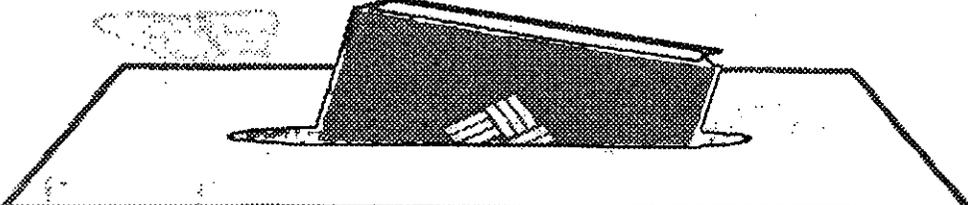


Los buzones se encontraban en las entradas principales de los siguientes edificios:

Edificio 1

Edificio 2

Cafetería



**¿Conoces a alguien que tenga libros de la biblioteca de hace muuuucho tiempo y tenga miedo de devolverlos?**

**Avísale que puede regresarlos  
¡sin problemas!, ¡sin represalias!,  
¡SIN MULTAS!**

**Puede dejarlos en los 3 distintos buzones  
colocados respectivamente en:**

- ◆ La CAFETERIA
- ◆ El EDIFICIO "H" y.
- ◆ el de INGENIERIA

**OJO:**

**Sólo libros con fecha anterior a enero de  
1995, y los que hayan salido sin préstamo.**

PROMOCION VALIDA DEL 15-26 DE MAYO.

Ejemplo de la publicidad

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

#### **LIBROS CON FECHA DE ENTREGA ATRASADA**

Si tienes material que no hayas entregado y que estás consciente de que te cobrarán multa, sólo tienes que pasar al mostrador de Biblioteca a entregar tus libros y se te condonará la multa. Se hacía la aclaración que esta opción sólo era válida por estas dos semanas.

#### **MULTAS ATRASADAS**

Si no debes libros pero debes multas atrasadas, únicamente acude al mostrador de la Biblioteca a condonar tu multa. Promoción válida por estas dos semanas.

Al final, la biblioteca recuperó 30 libros, lo que representó aproximadamente el 15% del material, que fue sustraído sin el préstamo o con fecha de vencimiento.

---

**Conclusiones y recomendaciones**

---

## CONCLUSIONES

Con base en la experiencia adquirida sobre bibliotecas universitarias se puede concluir que:

La biblioteca universitaria es un punto clave que ayuda a la institución a cumplir sus funciones más importantes (docencia, apoyo a planes de estudio, investigación y difusión de la cultura, etc.), pues ofrece a sus usuarios las herramientas necesarias para su formación y proyección profesional en los diversos ámbitos en que se manejará posteriormente.

Debe brindar a los usuarios todo tipo de materiales y áreas de acuerdo a los objetivos de la institución; debe orientar e instruir en el manejo de fuentes de información y el uso de la biblioteca; debe proporcionar servicios de calidad y adaptarse a los diferentes cambios sociales y tecnológicos. Con lo que se debe tomar en cuenta que las actividades tradicionales se han diversificado y a las que se les sumarán otras nuevas que se vayan implementando.

La concepción de la biblioteca universitaria ha cambiado radicalmente, las actividades tradicionales se diversifican, a las tradicionales se les suman otras nuevas que se han implementado, todo, con la finalidad de satisfacer en alto porcentaje y en forma eficiente las necesidades de información de la comunidad universitaria.

Actualmente, los directivos de la Universidad Anáhuac del Sur, están más interesados en contar con una Biblioteca que cumpla con todas las expectativas documentales e informáticas que requiere la comunidad universitaria y que coadyuve en la realización de los objetivos institucionales. Cabe mencionar que la estructura orgánica con la que se cuenta en este momento favorece las actividades relacionadas con la enseñanza e investigación; cuenta además con catálogos automatizados lo que hace posible la interconectividad, es decir, mejora la búsqueda del material desde cualquier lugar, esto facilita su localización, incluso fuera de la biblioteca por el acceso a Internet en el sistema denominado Aleph, con ello mejora los servicios existentes y proporciona otros nuevos como se mencionan en las innovaciones del capítulo cuatro.

Además, el haber adquirido mobiliario adecuado, lo que permite al usuario disfrutar de instalaciones cómodas y propias para el estudio y la investigación.

En la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur no sólo se proporciona información automatizada a través de bases de datos, sino que se hace lo posible por hacer llegar el documento al usuario en el momento que lo requiera.

La opinión que emiten los usuarios respecto a los servicios, manifiestan qué tan certeros son éstos y la calidad que se encuentran en ellos, así como las características que según sus expectativas de información deben estar cubiertas.

La biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur, se torna en " un ente enorme, complejo y volátil, donde no hay lugar para lo rígido, lo tímido, lo carente de imaginación o de aventura"<sup>1</sup> cuyo reto es el manejo efectivo y desarrollo de las habilidades de los recursos electrónicos por parte de los bibliotecarios.

Para que la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur, resulte útil a la institución y a la vez a sus usuarios, debe mantener actualizada su colección de libros, publicaciones periódicas, folletos, etc. Esto requiere que el bibliotecario y la planta académica trabajen en conjunto para conformar y actualizar la colección y que ésta responda a los programas de enseñanza e investigación. La difusión de la información es básica pues se tiene la posibilidad de ganar usuarios, además de recuperar aquéllos que se han alejado y el objetivo de esta difusión es promover los servicios y colecciones entre alumnos y académicos, a través de visitas guiadas, folletos, boletines de nuevas adquisiciones, intranet, cursos de bases de datos, así como canales de información masiva dentro de la Universidad Anáhuac del Sur (radio, televisión, prensa y correo electrónico).

Un buen servicio sólo se puede lograr si se tiene una buena colección, bibliotecarios que la conozcan o que estén capacitados y por ende que estén dispuestos a ayudar al usuario en todo momento.

Los bibliotecarios del área de servicios al público de la Universidad Anáhuac del Sur, deben de ser profesionales, o analógicamente, "mineros" de la información, que sepan buscar, escarbar, escudriñar, hurgar, que tengan estrategias de búsqueda, para orientar al usuario. Para lograr esto, es necesario que tengan disposición, que estén actualizándose o bien revisando la colección y leyendo constantemente.

Las innovaciones en el área de servicios al público de la Universidad Anáhuac del Sur, reflejan el trabajo en conjunto de todo el personal que aquí labora.

Por último hay que recordar que el usuario fue, es y será la razón de ser de la biblioteca.

---

<sup>1</sup> *Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana*. Colima: Universidad de Colima, 1997 p. 131

## RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones, se hacen las recomendaciones siguientes que pueden ayudar al cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Sur.

Se han sentado las bases de la organización de la biblioteca, sin embargo, es necesario la evaluación de cada uno de los servicios con la finalidad de mejorarlos.

Las innovaciones que se han implementado en la biblioteca y principalmente en servicios al público, deben evaluarse para mejorar o en su caso, seguir implementando nuevas actividades sin perder de vista al usuario y a la colección, porque ambos son el núcleo de cualquier biblioteca.

Se considera pertinente hacer una evaluación minuciosa de cada una de las colecciones que conforman el área de servicios al público, para detectar cuáles son los problemas que presentan en relación con la satisfacción de necesidades de información.

Con una buena organización en el desarrollo de colecciones, la biblioteca y sus usuarios tendrán a la mano, colecciones con los temas esenciales de los planes de estudio, así como un desarrollo académico de excelencia para la universidad.

Por ende, los servicios de calidad deben satisfacer al usuario a través del aprovechamiento y uso de la colección.

Por último, se recomienda a los bibliotecarios, que están por organizar una biblioteca nueva, tomen en cuenta el proyecto de rotación de trabajo o actividades, como una alternativa que pueda ayudar a consolidar un sistema de trabajo que motive e impulse constantemente a quienes conformen un equipo de trabajo, a la capacitación y mejora de su entorno laboral donde todas las partes salgan beneficiadas.

---

**Obras consultadas**

---

## CAPÍTULO 1

- Basilio R., Concepción. *"Metodología del servicio de consulta"*. En: Ciencia Bibliotecaria. México, V.2 No. 1, 1978 p.29-39
- Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliófila, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines*. 2 ed. aum. Buenos Aires, Marymar, 1976
- Caravia, Santiago. *La biblioteca y su organización*. España: TREA, 1995
- Escamilla, Gloria. *Manual de metodología y técnicas bibliográficas*. México: UNAM, 1976
- Escolar, Hipólito. *Historia de las bibliotecas*. 3ª ed. rev. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990
- Glosario ALA de Bibliotecología y ciencias de la información*. México: Trillas, 1971.
- Grenfell, David. *Publicaciones periódicas y seriadas: su tratamiento en las bibliotecas especializadas*. Washington: OEA, 1962
- Martínez de Sousa, José. *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Madrid: Fundación Germán Ruipérez: Madrid, 1989
- Orera Orera, Luisa de. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1997
- Romanos de Tiratel, Susana. *Guía de fuentes de información especializadas: humanidades y ciencias sociales*. Buenos Aires. EB publicaciones, 1996
- Sametz de Walerstain, Linda. *Guía de la administración de la biblioteca universitaria*. México: SEP: ENBA, 1994
- Thompson, James y Reg Carr. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990

Verdugo Sánchez, José Alfredo, Ma. Guadalupe Vega Díaz y Carolina Palacios. Guía de servicios de la biblioteca universitaria. México: SEP: ENBA, 1994

## CAPÍTULO 2

Sametz de Walerstain, Linda. Guía de la administración de la biblioteca universitaria. México: SEP: ENBA, 1994

Tertio millennio adveniente: Jubileo 2000. México: Universidad Anáhuac del Sur, 1999

Universidad Anáhuac del Sur. Introducción a la Universidad. Serie humanidades. México: UAS, 1990

## CAPÍTULO 3

Basilio R. Concepción. "Metodología del servicio de consulta" En: Ciencia bibliotecaria México v.2.1, 1978 p. 20-39

Feria Basurto, Lourdes. Guía de automatización de la biblioteca universitaria. México: SEP: ENBA, 1994

González Moreno, Fernando y Javier Domínguez Galicia. Automatización de bibliotecas sistemas disponibles en México. México: CUIB, 1990

Hernández Salazar, P. "El perfil del usuario de información" En: Investigación bibliotecológica. Vol.7 num.15 p. 16

Sametz de Walerstain, Linda. Guía de administración de la biblioteca universitaria. México: SEP:ENBA, 1994

Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana. Lourdes Feria Basurto coord. Colima: Universidad de Colima, 1997

#### CAPÍTULO 4

Brunet, Rosa. Cómo organizar una biblioteca. Barcelona: CEAC, 1985

El pequeño Larousse. México: Larousse, 1999

Gelfand, Morris A. Las bibliotecas universitarias en los países en vías de desarrollo. París: UNESCO, 1969

Hernández Pacheco, Federico. El bibliotecólogo emprendedor: un reto del siglo XXI, México: ICI:CNB, 2000

Lancaster, F.W. Evaluación de la biblioteca. Madrid: ANABAD, 1996

Morales Campos, Estela El servicio de consulta. 2ª ed. México: UNAM: CUIB, 1994

Sartori, Giovanni. Homo videns: la sociedad teledirigida. Buenos Aires:Taurus, 1998

Toffler, Alvin. La Tercera ola. México: Provenemex, 1981

Triggs, Donald D. And Phyllis M. King "Job rotation". En: Professional Safety, vol. 45 no. 3, feb 2000 p. 32.24

Verdugo Sánchez, José Alfredo, Ma. Guadalupe Vega y Carolina Palacios. Guía de servicios de la biblioteca universitaria. México: SEP:ENBA, 1994

#### CONCLUSIONES

Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana. Lourdes Feria Basurto coord. Colima: Universidad de Colima, 1997

---

**ANEXOS**

---

## ANEXO 1. Reglamento de Biblioteca

### Objetivo:

Establecer los derechos, condiciones y deberes de los usuarios en la utilización de los servicios que proporciona la Biblioteca.

### Horario:

Lunes a Viernes	7:00 a 22:00 hrs.
Sábados	9:00 a 14:00 hrs.

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1. Podrán hacer uso de los servicios bibliotecarios de esta Universidad: usuarios internos, externos e institucionales.

I Internos: alumnos, pasantes, investigadores personal académico y administrativo.

II Externos: estudiantes, maestros, investigadores ajenos a la Universidad Anáhuac del Sur.

III Institucionales: aquéllos con los cuales se haya establecido convenio de préstamo interbibliotecario.

## CAPÍTULO II DE LAS COLECCIONES

Art. 2. El acervo de la biblioteca lo conforman las siguientes colecciones:

I **General:** se integra por material que apoya las áreas de estudio e investigación en la Universidad Anáhuac del Sur, obras de cultura general, de divulgación y actualización para la comunidad.

II **Consulta:** se conforma por obras que por su arreglo y tratamiento, permiten la localización directa y rápida de información específica, como son: diccionarios, enciclopedias, manuales, anuarios, atlas, directorios, estadísticas, leyes, entre otros.

III **Tesis:** se compone principalmente por las elaboradas por egresados de nuestra universidad y se complementa con tesis de la Universidad Anáhuac.

IV **Medios audiovisuales:** integrada por material audiovisual de diferentes formatos como: diapositivas, videocasetes, videoláser, audiocasetes, discos compactos, acetatos, etc.

V **Colección de reserva:** se integra por material de bibliografía básica.

VI **Bases de datos en disco compacto:** contiene información de las diferentes áreas de interés en la Universidad.

VII **Hemeroteca:** compuesta por títulos de publicaciones seriadas (periódicos, revistas, informes, boletines) acordes a las necesidades de información de nuestra comunidad.

VIII **Archivo vertical:** conformada por folletos, artículos, trípticos y hojas sueltas, que apoyan los planes de estudio.

### **CAPÍTULO III DE LOS SERVICIOS**

Art. 3. La biblioteca ofrece el servicio de préstamo interno:

Estantería abierta, en las siguientes colecciones:

- General
- Consulta
- Tesis
- Bases de datos
- Hemeroteca
- Archivo vertical

Estantería cerrada:

- Tesis (Microfilm)
- Medios audiovisuales

Art. 4. El servicio de **préstamo a domicilio**: el usuario puede llevar a su domicilio el material documental.

Art. 5. El servicio de **préstamo momentáneo (eventual)**: incluye el material de las siguientes colecciones: referencia, hemeroteca y colección de reserva, que por necesidades del usuario tenga que ser fotocopiado o para ser utilizado en el centro de cómputo. Este material puede salir de la Biblioteca como máximo 3 hrs.

Art. 6. El servicio de **préstamo interbibliotecario**: es el convenio bilateral por medio del cual las bibliotecas y centros de información afines facilitan el préstamo de sus materiales.

Art. 7. El servicio de **préstamo de fin de semana**: incluye el material de referencia Excepto enciclopedias; se prestará el viernes y se regresara el próximo lunes; máximo 3 documentos; sin opción a renovar.

Art. 8. El servicio de **fotocopiado**: se encuentra bajo concesión a una compañía externa con la modalidad de autoservicio, por lo tanto el personal bibliotecario por ningún motivo podrá sacar copias del material documental.

Art. 9. El servicio de **cómputo**: Para su uso se deberán registrar en el mostrador de Servicios al Público. El bibliotecario les proporcionará la máquina que esté disponible, siendo el usuario responsable del buen o mal uso que le dé al equipo.

El tiempo establecido para el uso de este servicio es:

- o 20 a 30 minutos como máximo

### **CAPÍTULO IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

#### **DE LOS DERECHOS**

Art.10. El usuario podrá hacer uso de préstamo interno de todas las colecciones.

Art.11. El préstamo a domicilio se proporcionará únicamente a los usuarios internos.

Las colecciones susceptibles de préstamo a domicilio son: general, medios audiovisuales y hemeroteca.

Las colecciones de archivo vertical, tesis y bases de datos no serán sujetas de préstamo a domicilio, las obras de consulta sólo se prestarán durante el fin de semana.

El préstamo a domicilio se realizará conforme a las diferentes colecciones:

**I Alumnos de licenciatura, podrán usar simultáneamente:**

Tipo de material	Cantidad	Días de préstamo
Libros	5	5 días hábiles (7 días naturales)
Videos	3	3 días hábiles
Videolaser	2	3 días hábiles
Cassettes	3	3 días hábiles
Discos compactos	3	3 días hábiles
Diapositivas	50	3 días hábiles
Fascículos (revistas)	8	3 días hábiles
Préstamo momentáneo	3 documentos	3 horas
Préstamo fin de semana	3 documentos	De viernes a lunes próximo

**II Alumnos de maestría, podrán usar simultáneamente:**

Tipo de material	Cantidad	Días de préstamo
Libros	5	10 días hábiles (14 días naturales)
Videos	3	3 días hábiles
Videolaser	2	3 días hábiles
Cassettes	3	3 días hábiles
Discos compactos	3	3 días hábiles
Diapositivas	50	3 días hábiles
Fascículos (revistas)	10	3 días hábiles
Préstamo momentáneo	3 documentos	3 horas
Préstamo fin de semana	3 documentos	De viernes a lunes próximo

**III Pasantes o exalumnos, podrán usar simultáneamente:**

Tipo de material	Cantidad	Días de préstamo
Libros	6	10 días hábiles (14 días naturales)
Videos	2	3 días hábiles
Videolaser	1	3 días hábiles
Cassettes	3	3 días hábiles
Discos compactos	2	3 días hábiles
Diapositivas	50	3 días hábiles
Fascículos (revistas)	10	3 días hábiles
Préstamo momentáneo	3 documentos	3 horas
Préstamo fin de semana	3 documentos	De viernes a lunes próximo

**IV Personal académico de planta, podrán usar simultáneamente:**

Tipo de material	Cantidad	Días de préstamo
Libros	10	15 días hábiles (21 días naturales)
Videos	5	3 días hábiles
Videolaser	2	3 días hábiles
Cassettes	5	3 días hábiles
Discos compactos	3	3 días hábiles
Diapositivas	50	3 días hábiles
Fascículos (revistas)	15	3 días hábiles
Préstamo momentáneo	3 documentos	3 horas
Préstamo fin de semana	3 documentos	De viernes a lunes próximo

**V Personal académico de honorarios, podrán usar simultáneamente:**

Tipo de material	Cantidad	Días de préstamo
Libros	10	15 días hábiles (21 días naturales)
Videos	5	3 días hábiles
Videolaser	2	3 días hábiles
Cassettes	5	3 días hábiles
Discos compactos	3	3 días hábiles
Diapositivas	50	3 días hábiles
Fascículos (revistas)	5	3 días hábiles
Préstamo momentáneo	3 documentos	3 horas
Préstamo fin de semana	3 documentos	De viernes a lunes próximo

**VI. Personal administrativo de planta y honorarios, podrán usar simultáneamente :**

Tipo de material	Cantidad	Días de préstamo
Libros	5	5 días hábiles (7 días naturales)
Videos	3	3 días hábiles
Cassettes	3	3 días hábiles
Discos compactos	3	3 días hábiles
Diapositivas	50	3 días hábiles
Fascículos (revistas)	5	3 días hábiles
Préstamo momentáneo	3 documentos	3 horas
Préstamo fin de semana	3 documentos	De viernes a lunes próximo

**VII. Préstamo interbibliotecario:** se les prestarán tres títulos diferentes por usuario por diez días hábiles, con derecho a tres renovaciones siempre y cuando no haya sido solicitado; número máximo de préstamos por institución será de cinco.

**Nota:** Las colecciones de medios audiovisuales, consulta, tesis, hemeroteca y bases de datos no esta sujeta a préstamo interbibliotecario.

Art. 12. El usuario tendrá derecho a reservar material que se encuentre en préstamo a domicilio, directamente en el mostrador o en línea. Debiendo recogerlo el día que se le indique, de lo contrario perderá este derecho.

Tipo de alumno	Tipo de material	Cantidad o reservar
Alumnos de licenciatura	Libros	5
	Videos	3
	Cassettes	3
	Discos compactos	3
	Diapositivas	50
	Fascículos (revistas)	5
Alumnos de posgrado	Libros	5
	Videos	3
	Cassettes	3
	Discos compactos	3
	Diapositivas	50
	Fascículos (revistas)	5

Exalumnos o pasantes	Libros	6
	Fascículos (revistas)	5
	Libros	10
	Videos	5
Académicos de planta	Cassettes	5
<b>Y honorarios</b>	Discos compactos	3
	Diapositivas	50
	Fascículos (revistas)	5
Personal administrativo	Libros	5
<b>de planta y honorarios</b>	Videos	5
	Fascículos (revistas)	5

Art. 13. El usuario podrá renovar el material por un período de tiempo igual existiendo dos opciones: 1) Línea (web) un día antes de la fecha de renovación. 2) En el mostrador, el alumno presentará físicamente el material, para su debido registro y sello. En los dos casos el usuario podrá renovar siempre y cuando no hayan sido solicitados los materiales.

Art. 14. Los usuarios internos tendrán la oportunidad de solicitar el material de otras bibliotecas, a través del préstamo interbibliotecario, mismo que podrán tramitar en la **sección de préstamo y circulación**, apegándose a las normas de la ABIESI que rige a todas las bibliotecas a nivel superior.

## DE LAS OBLIGACIONES

Art. 15. El usuario deberá contar con su credencial actualizada para hacer uso de los servicios bibliotecarios o con los siguientes requisitos.

### I Alumnos

- Comprobante de inscripción, y/o credencial actualizada.
- Fotografía tamaño infantil.

### II Pasantes

- Memorándum de la Dirección de la Carrera y
- Fotografía tamaño infantil.

### III Personal académico y administrativo

- Memorándum del Director de carrera o Jefe de área y
- Fotografía tamaño infantil.

### IV Directores y Jefes de área

- Credencial de la Universidad Anáhuac del Sur y
- Fotografía tamaño infantil.

Art. 16. La credencial del usuario para efectos de préstamo será intransferible. Por lo que será su responsabilidad el uso indebido de la misma.

Art. 17. Los préstamos de las obras son intransferibles, por lo que la persona que lo solicite se hará responsable del buen trato y devolución de los materiales.

Art.18. El usuario deberá guardar silencio en la Biblioteca.

Art. 19. El usuario no fumará, ni introducirá alimentos o bebidas a la Biblioteca.

Art. 20. El usuario deberá mantener en buen estado el material documental, así como del mobiliario y equipo de la Biblioteca.

Art. 21. Todo material que salga de la Biblioteca deberá ser previamente registrado en el mostrador de circulación y préstamo.

Art. 22. Cuando sea requerido, el usuario tendrá la obligación de mostrar sus objetos personales así como el material bibliográfico a la salida de la Biblioteca.

Art. 23. Dentro de la sala de cómputo el usuario debe:

- Dejar el área de trabajo limpia y ordenada.
- Apagar el equipo correctamente.
- Cuidar el material de impresión.
- Presentar credencial o último recibo de pago, cuando así lo requiera el personal de Biblioteca.

## **CAPÍTULO V DE LAS SANCIONES**

Art. 24. Al usuario que se le sorprenda mutilando el material documental o lo sustraiga sin la autorización debida, le será suspendido el servicio bibliotecario. Se enviará un reporte de lo acontecido a la Dirección de Secretaría General quien determinará la sanción correspondiente; así mismo se enviará copia de dicho reporte al expediente personal.

Art. 25. Cuando el usuario no devuelva en la fecha indicada el material que ha obtenido en préstamo a domicilio, será sujeto al pago de una multa la cual será de:

<b>Tipo de préstamo</b>	<b>Multa</b>
Préstamo regular, fin de semana y por tres días	\$ 3.00 por día
Préstamo momentáneo	\$ 3.00 por hora

**Nota.** El usuario con multa o material atrasado no podrá hacer uso del servicio de préstamo a domicilio, mientras esté en estas condiciones.

Art. 26. En caso de pérdida, deterioro o mutilación del material, el usuario deberá reponerlo a la Biblioteca o cubrir el valor comercial del mismo, más gastos de proceso técnico.

En caso de que el usuario no pueda reponer el material, deberá ser sustituido por un título equivalente de acuerdo al tema y al valor comercial del mismo, más gastos de procesos técnicos.

Art. 27. Si el usuario viola alguna de las normas establecida en el Cap. IV de este reglamento, se le suspenderá el servicio total o parcialmente según la magnitud de la falta.

Art. 28. El usuario tendrá la obligación de traer sus propios discos sin virus, en los cuales salvará sus trabajos, en ningún caso se deberá guardar los archivos en disco duro o red. El usuario tendrá el pleno conocimiento que, de no ser así podrá perder su trabajo por la rutina de mantenimiento.

Art. 29. El usuario no podrá realizar trabajos personales en cualquier procesador de texto, para este tipo de trabajo se recomienda que utilice el Centro de Cómputo.

Internet queda restringido únicamente para fines académicos, dentro de los horarios disponibles.

No se permite el uso de juegos a través de la red, ni de programas de conversación en línea (CHAT), ni navegar en páginas que contengan material que no vaya de acuerdo con la filosofía de la Universidad.

Art. 30. El usuario No podrá instalar ningún software ni dar de alta ningún tipo de protector de pantalla.

El usuario que sea sorprendido utilizando juegos, en la Sala de Cómputo de la biblioteca será sancionado.

El usuario que sea sorprendido borrando, copiando o dañando de manera parcial o total el software será sancionado.

Art. 31. Toda situación no prevista en el presente reglamento será resuelta por la Coordinación de Servicios al Público o por la Dirección de la Biblioteca.

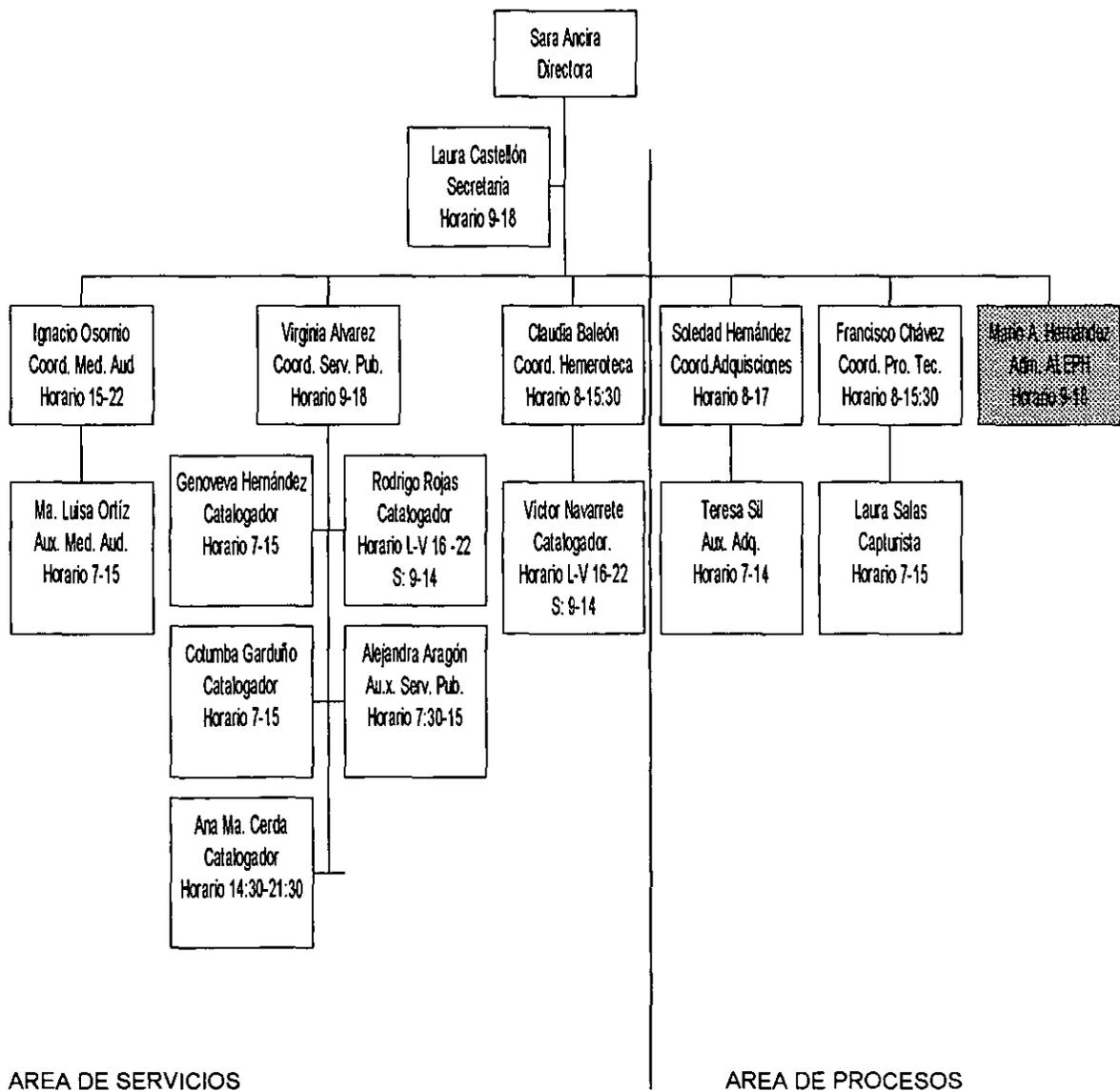
## **CAPÍTULO VI TRANSITORIOS**

Art. 1. El presente reglamento entra en vigor el 15 de agosto de 2000.

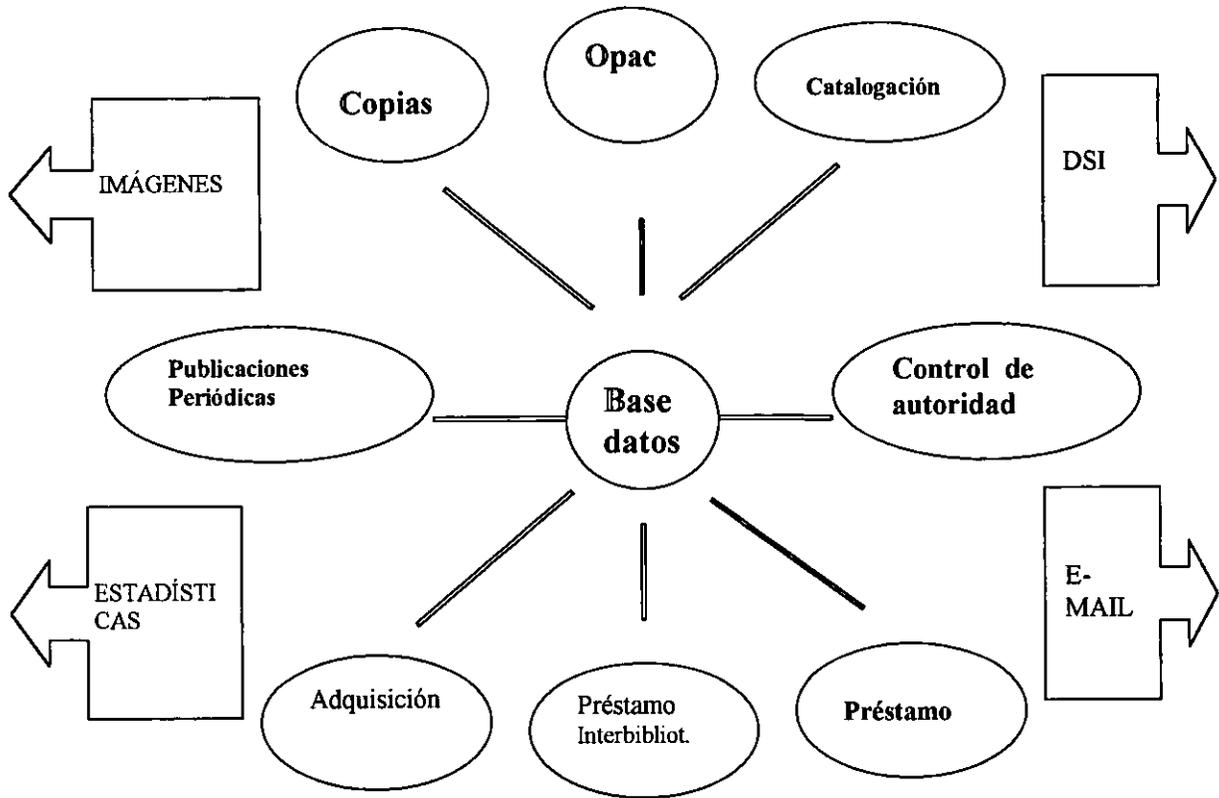
Art. 2. Las disposiciones expedidas en el reglamento anterior quedan derogadas.

## ANEXO 2. Organigrama actual de las áreas que conforman la biblioteca.

### ORGANIGRAMA DE BIBLIOTECA SERVICIOS Y PROCESOS



### ANEXO 3. ALEPH Sistema integral de Bibliotecas



**ANEXO 4. VISITAS GUIADAS**  
**Ejercicios 1. para visitas guiadas**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Carrera: \_\_\_\_\_  
Matrícula: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Localiza en la estantería los libros con la clasificación que se señala y anota los datos que se pidan:

HB 172      Autor \_\_\_\_\_  
P318      Título \_\_\_\_\_  
            Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
            Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

PQ7289      Autor \_\_\_\_\_  
. P37      Título \_\_\_\_\_  
2000      Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
            Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

REF  
N7172      Autor \_\_\_\_\_  
M718      Título \_\_\_\_\_  
            Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
            Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

POF  
HT 172      Autor \_\_\_\_\_  
P318      Título \_\_\_\_\_  
1990      Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
            Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

TES  
AT2000      Autor \_\_\_\_\_  
UAS      Título \_\_\_\_\_  
1990      Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
            Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

Se señalan 10 libros, el ejercicio permite al usuario ubicar las diferentes colecciones y conocer el arreglo del acervo en los estantes. Además de localizar los datos correspondientes en el documento para poder elaborar una referencia bibliográfica.

## Ejercicios 2. para visitas guiadas

Nombre: \_\_\_\_\_  
Carrera: \_\_\_\_\_  
Matrícula: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Localiza en el catálogo los datos que se te solicitan:

Clasificación Autor \_\_\_\_\_  
Título: Historia universal  
Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

Clasificación Autor: \_\_\_\_\_  
Título: Pedro Páramo  
Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

Clasificación Autor \_\_\_\_\_  
Título Enciclopedia de Arte  
Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

Clasificación Autor \_\_\_\_\_  
Título Censo Industrial  
Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

Clasificación Autor \_\_\_\_\_  
Título: Los servicios como innovación  
Lugar de publicación \_\_\_\_\_ Edición \_\_\_\_\_  
Editorial \_\_\_\_\_ Año de publicación \_\_\_\_\_

Se señalan 10 libros, el ejercicio permite al usuario utilizar el catálogo en línea y localizar los datos que se solicitan.

**Ejercicio 3. para visitas guiadas**

Universidad Anáhuac del Sur

**BIBLIOTECA  
CUESTIONARIO**

NOMBRE \_\_\_\_\_  
MATRÍCULA \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**TEMA: Arquitectura**

1. Recupere 3 referencias bibliográficas sobre el tema.

Autor	Título	Clasificación
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

2. Anote 3 títulos de revistas existentes en Hemeroteca sobre el tema

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Recupere 3 títulos de materiales audiovisuales sobre el tema

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Localice en la colección los siguientes materiales, anote el autor y el título

TES Autor \_\_\_\_\_  
AR98 Título \_\_\_\_\_  
UAS  
4

NX688 Autor \_\_\_\_\_  
M318 Título \_\_\_\_\_

-

REF  
N6250 Autor \_\_\_\_\_  
G5 Título \_\_\_\_\_

En este ejercicio el alumno tiene que saber utilizar el catálogo y reconocer los diferentes documentos que existen en la biblioteca. Los temas que se proporcionan son de acuerdo a la carrera.

## ANEXO 5. RALLY

### Ejemplo 1

1. Entra a la página de Internet de la UAS, a su vez a la Biblioteca y, encuentra el reglamento y dime ¿Qué tipo de material se obtiene en préstamo, la cantidad y el tiempo?
2. Elabora un croquis de la biblioteca por tipo de material (colecciones)
3. ¿Cuáles son los trámites que debes cubrir para darte de alta en la Biblioteca y hacer uso de ella?
4. ¿Cuántos y cuáles son los nombres de los periódicos en español, qué recibe la biblioteca?
5. ¿Cuáles son las bases de datos en línea con las que cuenta la biblioteca?
6. ¿Cuál es la diferencia entre una base de datos en línea y una de colección?
7. Investigar la obra "La Gaviota" de Chejov, Anton Pavlovich e imprime el texto del acto 1° de la obra.
8. Investiga tres tesis de tu carrera y anota el nombre y autor de cada una de ellas.
9. En la colección de revistas actuales, busca el nombre de la revista que en la portada dice: Ha Ha Ha.
10. En la colección de las revistas actuales, anota el nombre de la revista, que en la portada tiene el Hotel Days Inn, Gafy Resort.
11. ¿Cuáles son las tres recetas que viene en la página 121 en la revista "Gourmet"?
12. En la colección de referencia, busca el diccionario de equívocos y anota qué quiere decir: "Poner bolas".
13. En la colección de referencia busca un diccionario de latín y anota cómo se dice "libro mudo".
14. En la colección de revistas actualizadas, Anota el nombre de la revista que en la portada aparece la Sra. Presidenta.
15. En la Revista "Cuadernos de Nutrición" busca el producto que se anuncia diciendo " Los de adelante corren mucho y los de atrás se quedarán".

## Ejemplo 2

1. ¿A cuánto ascendió la utilidad que reportó American Express en el segundo trimestre de 1999?
2. La compañía Hoechst Roussel Veterinario ¿Cuántas personas emplea en todo el mundo?
3. La multinacional Procter & Gamble Co. incursionará con un nuevo producto ¿Cuál es el producto?
4. ¿A cuánto ascendieron las ventas anuales del mercado global de comida para mascotas?
5. ¿Cuál fue su incremento de utilidad de la compañía Coca Cola Femsa en el segundo trimestre del año?
6. ¿La industria de tiempo compartido en México, espera ventas de ....?
7. ¿Qué es RCI Latinoamérica?
8. ¿Cuáles fueron los polos turísticos que concentraron la oferta de tiempo compartido?
9. ¿Escritor cubano, autor de ciencia ficción que se suicidó a los 63 años en la Habana?
10. ¿Quién dijo "Yo también ando buscando chamba"?

## ANEXO 6. RESUMEN DE CUESTIONARIO DE ROTACION

1. ¿En qué porcentaje consideras que es importante la presentación en tu área de trabajo?

SI (15)

NO

El 100% contestó que sí

¿Por qué?

De manera generalizada se respondió que todos estamos conscientes de que la presentación tiene una importancia primordial y entre los motivos expuestos encontramos que se considera que ésta representa una buena imagen tanto de la biblioteca como de la institución misma.

2. ¿Qué soluciones darías para mejorar tu presentación?

Entre las posibilidades que se mencionaron encontramos:

Utilizar uniforme (9 personas)

Mejorar el salario (5 personas)

Tener opciones de traer determinada ropa o calzado (1 persona)

Utilizar gafete (4 personas)

Otras soluciones (poner más cuidado, levantarme más temprano, etc.)

3. ¿Cómo consideras tu puntualidad?

Respuestas:

Al llegar a la universidad	Al llegar a tu área de trabajo
Excelente 4	Excelente 4
Buena 9	Buena 9
Regular 2	Regular 2
Mala	Mala

4. ¿Cómo consideras tu asistencia?

Respuesta:

Excelente 5

Buena 10

Regular

Mala

5. ¿Cómo consideras tu desempeño laboral en tu área de trabajo?

Respuesta:

Excelente 7

Buena 8

Regular

Mala

¿Por qué?

Entre las respuestas que se obtuvieron, se menciona que es excelente porque se realiza el trabajo que se indica, las respuestas de bueno porque se cumple con las tareas señaladas y en general.

6. ¿Estás de acuerdo con la rotación de actividades asignadas?

Respuesta:

SI (12) NO (3)

¿Por qué?

Los principales comentarios positivos, giraron en torno a que es una buena forma de conocer el funcionamiento de cada una de las áreas (comentario de 11 personas), así como la importancia de ésta para nuestro desarrollo profesional.

Entre las observaciones negativas de quienes no están de acuerdo, se dice que no existe ética, que las actividades se asignan de manera no equitativa, que algunos trabajan más que otros, aún en la misma actividad, así como que las tareas no se hacen y se acumula el trabajo.

7. ¿Cuáles han sido tus experiencias positivas y negativas durante la rotación de actividades?

Positivas	Negativas
Nuestro desarrollo	Damos servicio a usuarios con mal genio
Conocer las distintas áreas	Actividades muy monótonas
Saber utilizar las herramientas	Áreas con poca asistencia de usuarios
Poder ayudar al usuario	No saber cómo apoyar a los usuarios
Conocer el material	Falta de comunicación con el coordinador
Saber clasificar y catalogar	Distribución de actividades no equitativa
Afirmar conocimientos	Desinterés por el trabajo
	Se realizan actividades no profesionales
	Falta de equipo para prestar un servicio eficiente
	Errores en las herramientas que se proporcionan para trabajar
	Compañeros que no colaboran
	Se trabaja bajo mucha presión
	No hay gusto por algunas actividades
	Existe atraso en la recepción de periódicos
	Acumulación de actividades
	Falta mucho por aportar en algunas áreas

8. ¿Qué sugerencias das para mejorar la rotación de actividades? En cuanto al tiempo: En términos generales, dejar al personal de 2 semanas a un mes en cada área.

Capacitación: Cursos en general

Capacitarnos más en aquellas áreas en las que tengamos mayor interés.

Capacitarnos para manejar las bases de datos.

Promover una compensación económica o de otro tipo.

Capacitarnos dentro y fuera de la biblioteca.

Capacitarnos cada seis meses.

Capacitarnos cuando haya cambios o innovaciones.

Capacitarnos para conocer la colección de Hemeroteca.

Establecer capacitación más formal.

9. ¿En qué área de la Biblioteca te gusta trabajar más? Explica las razones en las áreas que no te gusta trabajar.

Servicios al público	12
Hemeroteca	7
Procesos técnicos	8
Audiovisuales	5

10. ¿En qué área de la Biblioteca consideras que desarrollas más tus conocimientos bibliotecarios?

Servicios al público	8
Hemeroteca	5
Procesos técnicos	7
Audiovisuales	4

11. ¿Estás de acuerdo en que continúe la rotación de actividades?

SI (11)                  NO(4)

12. ¿Cómo consideras tu relación con tus compañeros?

Excelente	2
Buena	12
Regular	1
Mala	

13. ¿Con quién te llevas bien? ¿Qué estas dispuesto hacer para mejorar tu relación con los demás?

Respuestas:

Todo lo que sea para cumplir los objetivos de la biblioteca.

Intentar comunicarme más.

Mejorar la comunicación.

Incrementar la comunicación.

Conocer mejor la relación personal.

14. ¿Cómo consideras tu relación con tu jefe inmediato?

DEPARTAMENTO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
Servicios al Público	2	4		
Medios audiovisuales				
Procesos Técnicos	2	1	1	
Hemeroteca	1			
Dirección	2	2		

¿Por qué?

Porque existe comprensión, comunicación (principal), accesibilidad y forma de ser muy humana.

15. ¿Cómo es tu relación con los demás coordinadores?

DEPARTAMENTO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
Servicios al Público	3	4	1	
Medios audiovisuales	2	9	2	1
Procesos Técnicos	2	9	2	1
Hemeroteca	1	8	1	

¿Por qué?

En términos generales, en las relaciones excelentes y buenas se dice que es porque existe una buena comunicación entre ellos.

Por otro lado, las relaciones regular y mala se catalogan así debido a una enorme falta de comunicación y malos entendidos.

16. Los canales de comunicación interna ¿Crees que son los adecuados?

SI (3)

NO (11)

¿Por qué?

La información sólo se queda en los coordinadores.

No hay confianza ni honestidad.

Debería existir más profesionalismo.

No se tiene información de los departamentos.

No hay condiciones adecuadas.

17. ¿Qué sugerencias das para mejorar la comunicación interna?

Después de una junta realizar otra.

Cuando se tenga la información se debe transmitir inmediatamente.

Realizar juntas de 5 minutos.

Actuar como gente profesional.

Utilizar el correo y el pizarrón.

Acercamiento con el personal.

Junta cada mes.

Dejar a un lado las cuestiones personales.

18. ¿Te consideras como una persona con iniciativa en todas las áreas de la Biblioteca?

SI (12)

NO(2) NO CONTESTO (1)

19. ¿Existe motivación al realizar tu trabajo?

SI(7)

NO(7)

NO CONTESTO (1)

¿Por qué?

Dentro de mi área sí y en otras no.

20. ¿Qué tipo de motivaciones necesitas para realizar mejor tu trabajo?

Ganar el mismo sueldo que los coordinadores.

Motivación económica y cursos.

Sentirme mejor preparada.

Que el trabajo sea igual para todos.

Aspirar a un ascenso y mejor salario.

Capacitación, cursos, reconocimiento laboral, mejor salario.

21. ¿Qué esperas de la Biblioteca?

No contestó (2)

Mejores oportunidades de desarrollo, más jefaturas o mandos medios.

Desarrollo de capacidades.

Adquirir mayor conocimiento.

Que se valore el trabajo.

Herramientas para desarrollarme.

Que siempre haya motivación.

Mayor experiencia en cada área.

22. ¿Qué estás dispuesto a aportar para mejorar tu trabajo?

Adquirir mayor conocimiento para aportar más.

Dedicación e interés.

Poner en práctica mis conocimientos y realizar mi mayor esfuerzo.

Todo lo que se pueda hacer.

Actitud positiva.

Disposición y ganas de trabajar.

Todo para mejorar la imagen de la biblioteca.

Superarme y aportar calidad humana.

Conocimientos, habilidades e iniciativa.

Superar mis errores.

Más conocimientos en todas las áreas.

Toda la disposición.

Poner más empeño en aprender.

23. ¿Qué esperas de la dirección de la Biblioteca?

Valorar mi trabajo y empeño.

Apoyo total.

Que la Rectoría dé autonomía en todo y mayor sueldo.

Ayuda salarial.

Que se valore al personal.

Justicia y que nos considere igual.

Confianza plena para comunicarse.

Que coordine mejor y que cumpla las promesas.

Respeto, buen trato y ayuda salarial.

Mayor comunicación, confianza y reconocimiento.

## SUGERENCIAS

Se fomente la comunicación para todo el personal.

Se implante la titulación como forma de mejorar el salario.

Promover la participación de becarios para servicios.

Solicitar áreas de trabajo más amplias para el personal.

Ofrecer días económicos para los empleados.

Que la Universidad financie los uniformes.

Que se tome en cuenta la evaluación de cada área.

## **ANEXO 7. COMPROMISOS GENERALES**

**20 de febrero de 1998.**

1. Buena presentación, usar ropa que nos acomode, de acuerdo a nuestras posibilidades, en eventos especiales por ejemplo: visitas guiadas, conferencias, stand, etc. procurar mejorar la presentación.  
Comentar con las autoridades, la posibilidad de uniformar al personal.  
Solicitar batas de trabajo.  
Solicitar el diseño de gafetes para el personal.
2. Es un compromiso serio con la Universidad y con nuestra área de trabajo, ser más puntuales, para empezar a producir lo antes posible (llegar puntualmente a la Universidad y a nuestra área de trabajo).
3. Avisar en la brevedad posible si voy a ausentarme de mis labores, comunicarme con mi jefe inmediato, para cubrir mi ausencia.
4. Tener seriedad y atención en mis ausencias para no perjudicar las actividades propias de la Biblioteca.
5. Adquirir un compromiso serio en las áreas que nos correspondan estar, con una actitud profesional para aportar cada día lo mejor de mí y en caso de no saber realizar determinada actividad comunicarlo a las personas adecuadas para dar en conjunto una solución.
6. Continuar la rotación del personal, porque se deduce que el personal aprende y se capacita en las demás áreas de la Biblioteca. Esto hace que se desarrolle un ambiente profesional.
7. Durante la rotación se acordó que se debe cumplir con las taras asignadas durante el tiempo que se ha establecido para cada área.
8. Trabajar a ritmo y trabajar bien.
9. Mantener más acercamiento con las personas que de alguna forma manifiestan desconocimiento del área.
10. Se acordó ofrecer más disposición y confianza por mejorar las relaciones humanas individualmente y de grupo.
11. Mejorar la comunicación, ser más honestos y desarrollar más nuestra tolerancia para interactuar mejor.
12. Más comunicación y motivación para con las personas, por parte de los coordinadores.
13. Informar inmediatamente de lo que resulte en las juntas de coordinadores con la dirección mediante una minuta.
14. Tener iniciativa, no nada más hacer lo que se me indique sino ir más allá de lo que me corresponde.
15. Reconocimiento laboral y cursos.

**ANEXO 8 COMPROMISOS LABORALES DE SERVICIOS AL  
PÚBLICO  
20 febrero de 1998**

**Préstamo**

No prestar material cuando el usuario tenga adeudo de 1 mes o anterior.

En caso de insistencia prestar únicamente por dos días.

Solicitar dirección completa.

La credencial de la UAS es válida para dar de alta a los usuarios.

**Consulta**

Brindar un servicio personalizado.

Difundir la colección entre los profesores.

Realizar un curso en el que se oriente sobre la utilización de la colección, e invitar a los profesores por áreas de interés a visitar la biblioteca en periodos establecidos.

Distribuir catálogo completo de las bases de datos, así como los préstamos interbibliotecarios.

Brindar cursos de bases de datos en el centro de cómputo.

**Interbibliotecario**

Cuando se entrega el préstamo interbibliotecario se debe archivar la papeleta azul.

Cuando el usuario entregue la papeleta debe tener sello de devuelto.

Investigar el tipo de servicios y el tipo de información.

**Fotocopiado**

Los alumnos deben sacar sus copias en forma personal en la copiadora destinada para su uso.

**Internet y bases de datos**

La persona de consulta controlará el tiempo de uso.

Tener más cuidado en el préstamo de discos compactos locales.

Realizar cursos de bases de datos.

**Archivo vertical**

Volver a hacer un análisis del archivo vertical.

Investigar temas de interés para las diferentes carreras e ir incrementando el archivo.

Los suplementos de los periódicos de los temas de interés deberán incorporarse.

Divulgar el uso de este servicio.

El personal que esté a cargo de este servicio deberá investigar en periódicos y revistas.

**Otros**

Descarte de material de bajo uso, demanda y antigüedad.

Mueble para exhibir nuevas adquisiciones

Dejar mensaje cuando no se realizó el trabajo y el motivo.

### ANEXO 9. SEMINARIO ALEPH

Nombre del curso	Fecha	Días	Descripción del curso
Seminario Marc	18-21 junio	3	Conocer todos los campos del formato MARC
Administración del Sistema	22 y 23 de junio	2	Arquitectura del sistema ALEPH Estructura de los directorios de ALEPH Estructura de las bases de datos Creación y reproducción del cliente GUI Estructura del directorio del cliente Administración del servidor Oracle y del listener Formatos de OPAC y WWW Respaldos Bitácoras Tablas de índices Manejo de Queues
OPAC/WEB y OPAC/GUI	24 junio	1	Conexión a Aleph Búsqueda alfabetizada Búsqueda guiada Búsqueda por palabras Acervos en OPAC
Catalogación	25-28 de junio	3	Registrar clave de trabajo Capturar un nuevo registro Insertar el registro en la base de datos Importación de registros (protocolos Z39.50) Acceso a catálogos de autoridades.
Items	29 junio	1	Registro de copias o ejemplares Corregir información de la copia Duplicar un registro
Circulación y préstamo	19-21 julio	3	Archivo de usuarios (altas, correcciones, búsquedas) Transacciones (préstamo, devoluciones, reservaciones, renovaciones y recordatorios) Utilerías de circulación
Adquisiciones	22 y 23 de julio	2	Funcionalidad Privilegios de usuario Staff Proveedores Presupuesto Monedas Preparar una orden (monografías, publicaciones seriadas ) Envío de ordenes Recepciones (total, parcial, efectos de presupuestos, facturas) Reclamaciones
Control de publicaciones seriadas	24 y 26 de julio	2	Funcionalidad Privilegios de usuario Staff Registro bibliográfico Suscripción (nueva, renovación, cambio de periodicidad, reclamaciones, proveedor) Modelo de la publicación

			Recepción Reclamación Registro (Números dobles, especiales, fuera de orden y otros) Rutas de circulación
Control de tareas administrativas	27 y 28 de julio	2	Funciones administrativas desde el WWW/STAFF Funciones administrativas desde el servidor Copias en archivos locales Archivos para personalización del sistema
Préstamo interbibliotecario	29 y 30 de julio	2	Funciones Privilegios de usuario Bibliotecas proveedoras Usuarios finales Presupuestos Crear una solicitud Seguimiento a una solicitud realizada por un usuario final en el WWW Recepción de respuestas de bibliotecas proveedoras Recepción de una solicitud Devolución de una solicitud Localizando una solicitud
Total		19	