



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA



"EVALUACION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS DE LA COLECCION DE NEGOCIOS Y ALTA DIRECCION, AHORA BIBLIOTECA DE GRADUADOS DEL INSTITUTO TECNOLOGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTEFREY, CAMPUS CIUDAD DE MEXICO"

T E S I S I N A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA

P R E S E N T A :

GISELA CAMARILLO FIGUEROA

ASESOR: HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCANTARA

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

MEXICO, D. F.



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### CAPÍTULO 1

#### LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

1.1	Definición de evaluación	1
1.2	Evaluación en bibliotecología	2
1.2.1	Propósito y objetivo de la evaluación	3
1.2.2	Tipos de evaluación	3
1.2.3	Programas de evaluación	5
1.2.4	Parámetros de la evaluación	6
1.3	Usuarios	8
1.3.1	Tipos de usuarios	9
1.4	Satisfacción de usuarios	12
1.4.1	Definición de satisfacción de usuarios	12
1.5	Necesidades de información	13
1.6	Estudio de usuarios	16
	Referencias	19

#### CAPÍTULO 2

#### INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO. BIBLIOTECA DE GRADUADOS.

2.1	Antecedentes del Campus Ciudad de México	22
2.2	Misión	24
2.3	Programas académicos de posgrado	25
2.4	Servicios	26
2.5	Antecedentes de la Biblioteca de Graduados	27
2.6	Misión	29
2.7	Ubicación	31
2.8	Horario	31

2.9 Acervo	31
2.10 Servicios	34
2.11 Usuarios	37
2.12 Personal	37
Referencias	38

### **CAPÍTULO 3**

## **ESTUDIO DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE GRADUADOS DEL ITESM-CCM.**

3.1 Introducción	40
3.1.1 Evaluación de la satisfacción de usuarios	40
3.1.2 Justificación	41
3.1.3 Objetivo	42
3.1.4 Hipótesis	42
3.1.5 Planteamiento del problema	42
3.2 Materiales y métodos	43
3.3 Resultados	46
3.4 Interpretación	70
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>OBRAS CONSULTADAS</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO</b>	

## INTRODUCCIÓN

La biblioteca constituye un factor importante dentro de las instituciones de educación superior, ya que en ella se resguardan todos los materiales y se proporcionan los servicios adecuados para poder satisfacer las necesidades de información que requieren sus usuarios durante los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación.

Para poder brindar los recursos y servicios idóneos para la comunidad a la cual sirve la biblioteca, se hace necesario realizar periódicamente una evaluación de los servicios, que nos permitan diagnosticar bajo qué condiciones está trabajando la biblioteca y ver si estas condiciones están satisfaciendo los requerimientos y demandas que tienen los usuarios.

Es por lo anterior que nació mi inquietud de poder realizar una evaluación de la Biblioteca de Graduados del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (ITESM-CCM), ya que desde su creación ha sufrido de una serie de cambios en cuanto a su ubicación y organización, que han venido afectando no sólo a los alumnos con nivel de maestría, sino a toda la comunidad en general del campus.

Dentro de la problemática que presenta, se puede citar: un acervo bibliográfico incompleto; instalaciones y mobiliario inapropiados; insatisfacción de usuarios; servicios mal planeados, etc. Aspectos que sin lugar a dudas ponen en evidencia un conjunto de fallas en los servicios bibliotecarios brindados.

Debido a la problemática antes expuesta, surgió la necesidad de realizar una evaluación bibliotecaria en donde se consideró la satisfacción que tenían los usuarios con las colecciones, servicios, mobiliario y equipo.

Este documento se estructuró en tres capítulos; en el primero se presenta el sustento teórico de la investigación, es decir que se exponen definiciones y

características entre otros aspectos de la evaluación de servicios, usuarios, satisfacción de usuarios y necesidades de información.

El segundo capítulo, está conformado por el marco referencia de la biblioteca de graduados del ITESM-CCM, en este capítulo se detalla la descripción del área, dando a conocer la situación real de cómo se encuentra la infraestructura de la biblioteca.

El tercer y último capítulo, contiene básicamente el estudio realizado sobre la evaluación bibliotecaria en la biblioteca de graduados del ITESM-CCM; en él se detalla la metodología; se describe el instrumento; el diseño del cuestionario y la muestra y posteriormente se presentan los resultados; análisis e interpretación y por último la discusión y las conclusiones.

## CAPÍTULO 1

### EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Para poder realizar la presente investigación se hace necesario tomar en consideración el contexto teórico en el que se sustenta el trabajo, por lo que en este capítulo se abordarán todos los conceptos relacionados con la evaluación de servicios bibliotecarios y la satisfacción de usuarios.

#### 1.1 Definición de evaluación

Muchas y variadas son las definiciones en el ámbito bibliotecológico sobre el término evaluación; a continuación se mencionan algunas de ellas, consideradas a éstas como las más representativas y expuestas por autores profesionales en la materia.

En su acepción más simple la Real Academia Española (2001, p. 1012) define a la evaluación como "la acción y efecto de evaluar". Por otro lado "la evaluación en términos amplios podría definirse como un proceso sistemático para determinar hasta qué punto se alcanzan las metas previamente determinadas" Añorve (1980, p. 295)

Calva (1992, p. 258) "la considera como una fase importante de la administración de bibliotecas, medio a través del cual, todos los apoyos que se le brinden a las mismas serán utilizados de manera eficiente. La información que arroja la evaluación permite conocer el estado actual de los sistemas y servicios bibliotecarios (diagnóstico), las desviaciones que presentan con respecto a los objetivos esperados y vislumbrar algunas alternativas para corregir dichas desviaciones". Por último es definida por Amaya (1999, p. 6) como el medio o proceso con respecto de los objetivos deseados así como las metas a lograr y el efecto de las estrategias implantadas en una biblioteca con el fin de verificar si lo planeado en esta fase se lleva a cabo, o bien, si se están

obteniendo los resultados esperados, y de esta manera tener cambios o definitivamente suspender esa actividad o actividades.

En las definiciones antes expuestas se percibe que hay elementos semejantes entre sí, ya que en su mayoría definen a la evaluación como una parte esencial del proceso administrativo que nos permite visualizar en qué condiciones se encuentra la biblioteca, sobre todo, ver si ésta cumple con los objetivos y funciones para las que fue creada.

En resumen, se considera a la evaluación como el proceso por medio del cual se puede medir la eficiencia y eficacia de las actividades que se generan dentro de la biblioteca, permitiéndonos así mejorar o modificar las estrategias para un mejor cumplimiento del objetivo de la biblioteca.

## **1.2 Evaluación en bibliotecología**

Dentro de la administración, la evaluación enfocada a los servicios bibliotecarios, es considerada por distintos autores como una de las etapas más importantes del proceso administrativo, ya que consiste en comparar la ejecución de las diversas actividades que se realizan dentro de la biblioteca con los objetivos que persigue la organización para la cual es generada, con el fin de saber si se están presentando cambios en la realización de las actividades en tiempos determinados y si los cambios generados son los deseados y hasta qué punto.

Los estudios llevados a cabo para obtener una evidencia objetiva y sistemática del éxito o fracaso de los proyectos y programas de la biblioteca se categorizan frecuentemente como evaluación (Busha, 1990, p.165). Para Lancaster (1983, p. 19) la evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para la administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones y errores del servicio y para sugerir las formas en que puede ser mejorado.



Por lo tanto, podemos entender que la evaluación bibliotecaria es el proceso por medio del cual se pueden obtener evidencias que nos permiten dar cuenta sobre cómo están funcionando los servicios de la biblioteca y asimismo posibilita hacer una comparación con los objetivos que persigue la biblioteca.

### **1.2.1 Propósito y objetivos**

El propósito principal de la evaluación bibliotecaria es determinar la calidad de los servicios, factibilidad para introducir alternativas que permitan avanzar en los objetivos de los sistemas y servicios bibliotecarios (Calva, 1992, p.260).

En lo que se refiere a los objetivos de la evaluación, Orozco (1960, p. 97) considera lo siguiente:

- Determinar en qué medida o nivel se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos y el por qué de ese nivel
- Especificar el grado de aprovechamiento de los recursos con que cuenta la institución y procurar que éstos se utilicen al máximo..
- Estar en condiciones de tomar decisiones adecuadas con las circunstancias
- Estimar en qué medida la biblioteca satisface las necesidades del usuario y deberá relacionarse directamente con las metas y objetivos establecidos (Lancaster, 1983, p. 371)

### **1.2.2 Tipos de evaluación**

La evaluación total o parcial de los servicios bibliotecarios y de información puede llevarse a cabo mediante tres niveles: la efectividad, costo-efectividad y costo-beneficio.

La efectividad es considerada como tal cuando debe considerarse en términos de, en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. De éste tipo de evaluación se desprenden dos modalidades, se dice que es subjetiva cuando ésta se basa en la compilación de opiniones de usuarios sobre la

calidad de los servicios ofrecidos de determinada biblioteca; y objetiva cuando ésta se basa en métodos estadísticos determinando con cierta medida los porcentajes de la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios.

El costo-efectividad de un sistema se encuentra relacionado con la eficiencia del funcionamiento interno de la biblioteca, es decir, que valorará los costos de los servicios ofrecidos en relación con el número de usuarios satisfechos. En otras palabras, se medirá la eficiencia en cuanto al funcionamiento de los servicios en términos de costos, analizando así los resultados en cuanto a si satisfacen o no, las necesidades de los usuarios.

El nivel de costo-beneficio se refiere a obtener y determinar si el precio de un servicio bibliotecario es menor o mayor que el costo de proporcionar. Es decir, va a determinar si los gastos que se invierten en los servicios de la biblioteca, están justificando los beneficios y buenos resultados que se derivan de él. Es uno de los métodos más difíciles de medir debido a que los beneficios son subjetivos y difíciles de conocer.

Dentro de los diferentes tipos de evaluación existen asimismo dos enfoques diferentes, Lancaster, King y Bryant determinan que son: la macroevaluación y la microevaluación.

La macro evaluación mide el grado de perfección con que opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos (por ejemplo, el porcentaje de éstos al satisfacer solicitudes de préstamo interbibliotecario). Esto revela que un sistema determinado opera a un nivel determinado, pero en sí, no indica por qué el sistema opera a ese nivel o qué debe hacerse para mejorar el funcionamiento en el futuro. Por otra parte la microevaluación investiga cómo opera un sistema y por qué opera a un determinado nivel. Dado que esta evaluación trata con los elementos que afectan al funcionamiento del sistema, la microevaluación es necesaria si los resultados de la investigación van a ser utilizados de alguna manera para mejorar el funcionamiento (Lancaster, 1983, p. 2)

### 1.2.3 Programas de evaluación

Para poder llevar a cabo la evaluación en una biblioteca es necesario que la o las personas que van a realizarla se fundamenten en un programa estructurado para poder llegar a cumplir con el objetivo de dicha etapa del proceso administrativo, para ello se requiere de tiempo y de ciertas actividades que conlleven a elaborar la evaluación.

Pagaza (1988, p. 2) propone cinco pasos principales, que son:

- 1) Definición del alcance
- 2) Diseño del programa
- 3) Ejecución de la evaluación
- 4) Análisis e interpretación de los resultados
- 5) Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación

1) La definición del alcance de la evaluación: consiste en preparar un conjunto de preguntas que deben ser respondidas

En esta parte se podrá determinar el tipo de información que se requiere evaluar por medio de un proceso selectivo de información que sea relevante y necesaria para efectos de dicho procedimiento.

2) El diseño del programa: implica la elaboración de un plan de acción que permita reunir los datos necesarios para responder a las preguntas formuladas en el paso anterior

Por medio de la encuesta y utilizando como herramienta el cuestionario se elaborará un plan de acción para poder recabar la información necesaria.

3) La ejecución de la evaluación; involucra la recopilación de los datos de tal manera que facilite su posterior análisis

4) Análisis e interpretación; en esta etapa del proceso se reúne la información que será de utilidad para la oportuna toma de decisiones, dicha información deberá satisfacer los criterios científicos de validez y confiabilidad.

5) Modificación del servicio en base a los resultados de la evaluación; éste es el último paso de la evaluación, y se implementan algunas o todas las recomendaciones para mejorar el servicio

En esta última etapa se detectan los errores o desviaciones de un servicio, lo cual nos permite asimismo, corregir y proponer mejor solución al problema encontrado.

Es importante indicar que en diversas ocasiones las evaluaciones se pueden realizar tomando en cuenta estos pasos, además, un servicio bibliotecario puede ser evaluado en sus distintas etapas de desarrollo.

#### **1.2.4 Parámetros de la evaluación**

Para poder evaluar los servicios bibliotecarios que brinda una biblioteca, se deben tomar en cuenta los parámetros para que en base a éstos, se pueda medir y saber si los servicios satisfacen o no las necesidades de información de los usuarios que hacen uso de la biblioteca. Los criterios a evaluar son los siguientes:

A) Efectividad es decir "en qué medida un servicio satisface las demandas de los usuarios" (Pagaza, 1988, p.1)

B) Tiempo, se refiere al tiempo en que la biblioteca responde a las necesidades de información del usuario y que para éste resulte satisfactorio. (Verdugo, 1989, p. 2)

C) Accesibilidad, definida por Verdugo (1989, p. 2) por un lado como la existencia de materiales y/o información dentro de la biblioteca y por el otro lado, como la facilidad de recuperar y obtener la información a través de los diferentes medios y servicios que la biblioteca ofrece a sus usuarios.

D) Calidad, definida como el conjunto de todos aquellos rasgos y características de un producto o servicio que tiene que ver con su capacidad de satisfacer las necesidades definidas o implícitas (Poll, 1998, p. 14).

Estos criterios se utilizan cuando se llevan a cabo estudios sobre la evaluación de los servicios bibliotecarios y proporcionan una exposición más precisa sobre los objetivos de la biblioteca y de igual manera se encuentran íntimamente relacionadas con las cinco leyes de Ranganathan que Lancaster (1983, p. 37) menciona como:

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

Se dice que la primera ley plantea el hecho de que la biblioteca actúa como intermediaria entre los usuarios y los recursos con los que cuenta la biblioteca; la segunda va ligada con la accesibilidad de los servicios que brinda la biblioteca con base en las demandas de los usuarios; la tercera implica en qué medida la biblioteca hace llegar a sus usuarios los recursos bibliográficos a los usuarios potenciales; y por último la cuarta ley es interpretada con la eficacia interna de la biblioteca.

### 1.3 Usuarios

Una razón de ser de toda biblioteca es el usuario, considerando a éste como parte fundamental para el funcionamiento de la misma y es definido por **Martínez de Souza (1992, p. 801)** como la "persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo". Asimismo, **Lancaster (1983, p. 1)** lo define como un "miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información está destinado a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como a los reales".

El glosario de la **ALA (1983, p. 361)** define al usuario de la biblioteca como: "la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca".

Por otro lado, en el diccionario de Bibliotecología de **Buoconore (1999, p.419)** se define a los usuarios como: "aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios" este autor plantea una gran diferencia entre usuario y lector, considerando al usuario como la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del servicio de lectura, sino de otros servicios que proporciona la biblioteca como los servicios de fotocopia, bibliografías especializadas, etc. El lector es considerado como aquél que sólo concurre a servirse del libro, ya sea en la misma biblioteca o fuera de ella, por medio del préstamo a domicilio.

**Lancaster (1983, p. 2)** plantea que el término "lector" o "cliente" se substituyen algunas veces por el término usuario.

Con relación a lo antes expuesto y para efectos del presente trabajo, se considerará que un lector desde el momento en que pasa a utilizar un material de la biblioteca pasa a ser un usuario de la biblioteca, ya que está haciendo uso de un servicio.

Puede decirse por esta razón que un usuario es la persona que utiliza los servicios ofrecidos por una biblioteca con la finalidad de resolver y satisfacer sus necesidades de información.

### **1.3.1 Tipos de Usuarios**

Se entiende que el usuario es aquella persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades, por lo que podemos decir que todos somos usuarios, ya que todos necesitamos de la información para llevar a cabo alguna tarea rutinaria.

Existen diferentes puntos de vista para poder determinar la tipología de los usuarios, sin embargo, en toda biblioteca destacan sin lugar a duda dos grandes grupos: el usuario potencial, "que son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades y, los usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan información sino que la utilizan frecuentemente" (Sanz, 1994, p. 19)

Los usuarios potenciales de una biblioteca son aquellos que de alguna manera tienen el derecho de usar la biblioteca, por ejemplo, los usuarios potenciales de la biblioteca de posgrado del ITESM-CCM son los alumnos que están estudiando la maestría y el doctorado en el campus incluyendo a profesores, por otro lado los usuarios reales de una biblioteca serían aquellos usuarios que ya tienen un registro en ella

Otro punto de vista que se considera para poder clasificar los tipos de usuarios es de acuerdo al grado de especialización que tienen y el tipo de información que requiere, esto de acuerdo con el trabajo que desempeñen.

La autora Páez (1992, p. 2) propone tres aspectos o dimensiones:

- 1) La identidad informacional del usuario
- 2) La necesidad informacional del usuario

### 3) La estrategia de satisfacción informacional del usuario.

El punto número uno se encuentra íntimamente relacionado con conocer quién es el usuario, y cuáles son sus necesidades, cuáles son sus habilidades para recuperar y evaluar la información y así mismo ver si ésta lo satisface sus necesidades.

El siguiente punto está relacionado con saber qué necesita el usuario, esto es determinar qué tipo de información requiere, ya que según este punto se deberá identificar el perfil de interés del usuario.

Y finalmente el tercer punto se enfoca a los medios o soportes ya sea impresos o electrónicos por medio de los cuales se recuperará y encontrará la información.

Por su parte Gómez Hernández (1997, p.54) plantea que el perfil de los usuarios viene determinado por indicadores como son:

#### 1. Personales – Educativos

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

#### 2. Entorno Familiar

- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar
- Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión...)
- Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros)
- Ingresos económicos



- Integración en grupos sociales, políticos o religiosos
- Educación (nivel de estudios alcanzados, centro...)
- Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión)
- Fomento de la lectura en la unidad familiar.

La satisfacción de los usuarios dependerá en gran medida de las necesidades de información que éstos tengan, de la formación del usuario, del nivel académico adquirido y sobre todo del interés particular del usuario.

Como podemos darnos cuenta, muchas y variadas son las categorías sobre el término usuario, debido a que existen diversas clasificaciones para éstos, pero dentro de las más representativas es la que plantea Guinchat (1990, p. 506), y Menou (1990, p. 506)

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

Hasta este momento se han generado diferentes clasificaciones de los usuarios y para efectos del presente estudio se hace necesario mencionar que nos enfocaremos según la descripción de Guinchat y Menou a estudiantes a nivel maestría.

## **1.4 Satisfacción de Usuarios**

Para poder determinar si la biblioteca cumple con su objetivo, se debe determinar la calidad de los servicios que se brindan en la biblioteca y éstos servicios deben medirse en términos del grado de satisfacción del usuario.

### **1.4.1 Definición de satisfacción de usuarios**

La Real Academia Española (2001, p. 2031) explica por satisfacción como la "acción o efecto de satisfacer o satisfacerse". En otras palabras la satisfacción puede entenderse como la acción o efecto de quedar complacidos o contentos con lo obtenido. (Verdugo, 1989, p. 2)

En el contexto de las bibliotecas el término de satisfacción de usuarios se ha definido como: "el grado por el cual una biblioteca es capaz de responder a las demandas de sus usuarios" (George, 1983, p. 110)

Poll (1998, p.139) Considera que la satisfacción del usuario se puede medir en dos niveles:

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

Por lo que el término de satisfacción de usuarios lo define como:

...una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan (Poll, 1998, p.139)

Las bibliotecas y los bibliotecarios tienen un gran compromiso con sus usuarios, de tal manera que ambas partes están obligadas a dar respuestas a

las necesidades reales siendo así los responsables del éxito o fracaso de esta labor bibliotecaria.

La satisfacción de usuarios se puede definir como aquella capacidad que tiene la biblioteca, para poder cubrir todas las necesidades de información que demandan sus usuarios, reflejada ésta en la conducta que tenga el usuario hacia la biblioteca.

### **1.5 Necesidades de Información**

Para poder conocer lo que son las necesidades de información se hace indispensable saber que es una necesidad.

Calva (1991, p.26) plantea que una necesidad es una manifestación de reacciones que tiene un individuo por causas básicas o fisiológicas.

De todos los autores que han estudiado lo que son las necesidades humanas, uno de los más destacados es el psicólogo Abraham Maslow, quien propuso la teoría sobre las necesidades humanas en orden ascendente desde las necesidades inferiores hasta las necesidades superiores.

En orden de importancia las necesidades básicas que propone Maslow son:

- 1) Necesidades fisiológicas. Estas son las necesidades básicas, el mantenimiento de la vida humana: alimento, agua, vestido, habitación, sueño, etc.
- 2) Necesidades de seguridad. Estas son las necesidades de sentirse libre de peligros físicos y el temor de perder el trabajo, la propiedad, alimento, abrigo o habitación.
- 3) Necesidades de afiliación o aceptación. Dado que las personas son seres sociales, que necesitan identificarse o aceptarse y ser aceptados por otros.

- 4) Necesidades de estima. De acuerdo con Maslow, una vez que las personas comienzan a satisfacer sus necesidades de pertenencia tienden a desear estimarse a ellos mismos y que otras personas los estimen.
- 5) Necesidades de autorrealización. Maslow consideró que ésta era la necesidad superior en su jerarquía. Es el deseo de convertirse en lo que cada quien es capaz de convertirse, de maximizar el propio potencial y lograr algo (Koontz, 1985, p. 533)

Como se pueden observar en esta jerarquía planteada por Maslow, las personas cubren en primer instancia las primeras necesidades, es decir, las fisiológicas, de seguridad, las sociales y de estima y por último las necesidades de autorrealización y es precisamente en ésta etapa en la que se puede ubicar las necesidades de información.

Amaya (1999; p. 6) define el término necesidad como los requerimientos que tiene un usuario de información para aclarar algunas dudas, problemas relacionados con sus actividades escolares, académicas o de investigación que necesita satisfacer en ese instante. Se dice que dentro de todas las necesidades que tiene el ser humano, se encuentran precisamente las necesidades de información y son consideradas por Calva (1991, p. 35) como una de las necesidades humanas del más alto nivel ya que surgen en las personas cuando se encuentran en una situación en la cual requieren determinado conocimiento.

Cuando en el ser humano se hacen patentes las necesidades de conocimiento aparecen como una respuesta esencial a éstas, las necesidades de información.

Existen diferentes tipos de necesidades de información que, para poder determinarlas, dependerán en gran medida de las características de los usuarios, ocupación, nivel académico, etc..

**Lancaster (1983 p.1)** plantea cuatro categorías principales de lo que son las principales necesidades de información dentro de una biblioteca:

- 1) La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
- 2) La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado
- 3) La necesidad de obtener la respuesta a un problema real específico
- 4) La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento personal.

La primera categoría nos indica que es aquel usuario que acude a la biblioteca a buscar información de la cual ya tiene conocimiento.

La segunda categoría se refiere a aquellos usuarios que buscan la información sobre un tema determinado, es decir que es aquel usuario que acude directamente al catálogo o solicita ayuda al bibliotecario para que pueda utilizar algunas bases de datos.

La tercera categoría está enfocada a resolver una necesidad específica en ese momento por medio de un mismo material.

La última categoría es aquella en la que el usuario sólo necesita un material que le pueda ayudar a pasar un buen rato.

El grado hasta el cual estas necesidades de información son satisfechas con prontitud, depende directamente del tamaño y de la calidad de las colecciones de la biblioteca, la suficiencia de la organización de la colección, la utilidad de los medios que proporcionan acceso a las colecciones, la aptitud y buena voluntad del personal para explotar estos recursos (**Lancaster, 1983, p. 19**).

Para poder conocer y establecer los diferentes tipos de necesidades de información, existen diferentes medios y métodos que nos permiten detectar

cuáles son las necesidades a satisfacer, éstos medios son: estudios de organigramas de la institución, estudios de usuarios, entrevistas, reuniones periódicas con los usuarios, entre otras.

### **1.6 Estudios de Usuarios**

Los primeros estudios de usuarios se realizaron en bibliotecas públicas en la década de los 30 por un grupo de bibliotecarios asociados a los docentes de la Escuela de Biblioteconomía de la Universidad de Chicago, y a mediados del siglo XX se empiezan a emplear éstos estudios en Inglaterra.

Para poder comprender lo que significa el estudio de usuarios, lo podríamos definir como el "conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos –principalmente estadísticos- a su consumo de información" (Sanz, 1994, p. 31)

Así mismo, es considerado por Zappala (1995, p. 25) como el "área multidisciplinaria del conocimiento, que consiste en el estudio del comportamiento de los usuarios de la información en grupo o individualmente, el estudio de la información misma y de los sistemas y servicios de información" La maestra Hernández (1993, p.18) lo define como "un conjunto de técnicas de investigación social que sirven para determinar el comportamiento de los usuarios de información".

Los estudios de usuarios nos permiten a su vez determinar la categoría de los usuarios y las cantidades relativas a cada uno de ellos tanto reales como potenciales, para así poder proporcionar los medios que le permitan obtener la información que cubra sus requerimientos.

Los propósitos generales planteados por Hernández (1997, p. 85) de los estudios de usuarios son:

- Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información:

- Determinar si una biblioteca o sistema de información está cumpliendo su propósito.
- Determinar el nivel de éxito de programas y servicios
- Establecer prioridades entre programas y servicios.
- Mejorar sistemas, servicios e instalaciones.
- Ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos.
- Evaluar la adecuación de colecciones e instalaciones.
- Resolver problemas específicos y superar deficiencias.
- Apoyar demandas presupuestarias.
- Justificar la existencia del sistema o servicios ante una institución mayor a otros grupos de usuarios que apoyan al sistema.
- Actualizar metas
- Solicitar sugerencias.

- Analizar la interacción del usuario con el sistema:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia las bibliotecas y los sistemas de información.
- Identificar éxitos y fracasos de los usuarios.
- Mejorar las relaciones públicas, determinar niveles de conocimiento de programas y servicios y ayudar a la formación de los usuarios.
- Determinar los patrones y niveles de uso.
- Determinar la proporción de usuarios potenciales que son usuarios reales.
- Facilitar la comprensión de la transferencia de la información.
- Mejorar la equiparación del usuario y la información; minimizar el número de obstáculos entre el usuario e información.
- Determinar las prioridades del usuario
- Identificar las poblaciones de usuarios, usuarios potenciales y no usuarios.

- Identificar las características generales del usuario:

- Determinar los intereses del usuario, los estilos de vida, las opiniones, las actividades, las actitudes, las características psicológicas y demográficas.
- Identificar nuevas tendencias y necesidades.
- Estudiar el flujo de la información y los hábitos de uso de la literatura.
- Identificar fuentes de información a las que recurre la gente, tanto dentro y fuera de las bibliotecas y sistemas de información.

- Apoyar los estudios científicos y comparativos:

- Probar hipótesis o conducir estudios comparativos con el objeto de aislar variables causales.

Para poder realizar estudios de usuarios, el bibliotecólogo requiere de una metodología que le permita percibir cuál es el comportamiento de los usuarios frente a la información, tanto dentro y fuera de la biblioteca.

Las técnicas que se utilizan para realizar estudios de usuarios, pueden ser directas, o de campo —cuando se obtiene la información en base a la opinión de los usuarios, e indirectas —cuando nos basamos en anuarios estadísticos, control de registros que se generan dentro de la biblioteca, etc.



## REFERENCIAS

*ALA glossary of library and information science.* (1983) Ed. Hearrtill Young. – Chicago : American Library Association. p. 361.

AMAYA RAMÍREZ, Miguel Angel. (1999) "Evaluación de la satisfacción de usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM : el caso de la biblioteca Central de la UNAM". En: *Bibliotecas universitarias : nueva época.* 11 (1), p. 6.

BUOCONORE, Domingo. (1980) *Diccionario de bibliotecología.* Buenos Aires : Marymar. p. 419-420.

X BUSH, Charles H. (1990) *Métodos de investigación en bibliotecología : técnicas e interpretación.* México : Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. p.165.

X CALVA GONZÁLEZ, Juan José. (1992) "Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios" En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias : libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas.* México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas. p. 257.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. (1991) "Una aproximación a lo que son las necesidades de información" En: *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información.* 5 (11), Jul – Dic. p. 33-38.

D'ELIA, George y Sandra Walsh. (1983) "User satisfaction with library service a measure of public library performance" En: *Library Quarterly.* 53 (2) p. 110.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. (1997) *Biblioteconomía general y aplicada : conceptos básicos de gestión de bibliotecas.* España : DM : ICE : Universidad de Murcia. p. 250

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. (1993) "El perfil del usuario de información" En: *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. 7 (15) p. 18.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. (1997) "Propósitos generales de los estudios de usuarios" En: *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. p. 85.

KOONTZ, Harold. (1985) *Administración*. 8ª ed. México : McGraw-Hill. p. 533

X LANCASTER, Frederick Wilfrid. (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM. p. 53.

MARTÍNEZ DE SOUZA, (1987 ) *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. 2ª ed. Madrid : Fundación Sánchez Ruiperez. p. 801.

X OROZCO AGUIRRE, A. [et al.] (1960) "Mesa redonda sobre la evaluación de servicios bibliotecarios" En: *II Jornadas mexicanas de biblioteconomía : memorias*. (11) p. 295.

PAGAZA GARCÍA, Rafael (1989 ) *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México : UNAM, CUIB. p. 11.

PAEZ URDANETA, Izaret. (1992) "Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios" En: *Avances y problemas*. Caracas : UNESCO. p. 2-3.

POLL, Roswitha... [et al.]. (1998) *Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid : Anabad. p. 136.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2001) *Diccionario de la lengua española*. 22ª ed. Madrid : La Academia. p. 1012.

Idem. p. 2031.

SAENZ CASADO, Elías. (1994) *Manual de estudio de usuarios*. Madrid :  
Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide. p. 19.

VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. (1989) *Manual para evaluar la  
satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de educación superior*.  
México : UNAM : ANUIES. p. 7.

## CAPÍTULO 2

### INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO. BIBLIOTECA DE GRADUADOS

#### 2.1 Antecedentes del Campus Ciudad de México

En el año de 1971 un grupo de empresarios y ex - alumnos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey residentes en México, Distrito Federal, solicitaron que se estableciera el Programa de Graduados en Administración en esta ciudad y ante tal solicitud se realizaron investigaciones y entrevistas para conocer la real aceptación que tendría en el medio empresarial un Programa de esta naturaleza. (ITESM, 1980, p.1)

Los resultados obtenidos arrojaron respuestas totalmente positivas por lo que el 11 de octubre de 1972 se celebró un convenio entre el ITESM y "Educación Superior de México" Asociación Civil que preside Don Agustín F. Legorreta, por medio de este convenio, el Tecnológico de Monterrey se comprometió a establecer una escuela para obtener la Maestría en Administración en el Distrito Federal y fue así como nació la Unidad Ciudad de México con su Escuela de Graduados en Administración (EGA); Institución que desde entonces se propuso como meta: ofrecer una maestría adaptada a las necesidades de México por medio de la cual se prepararan los más eficientes ejecutivos y empresarios.

La EGA mantenía un crecimiento constante en la calle de Dr. Lucio no 102 – en plena Colonia Doctores, en el centro de la ciudad de México- duplicando el número de alumnos en el segundo ciclo académico; pocos años más tarde se trasladó a un edificio más amplio en la calle de Fray Servando Teresa de Mier no. 99, edificio construido con todas las especificaciones necesarias para satisfacer la demanda educativa. Asimismo, aumentaron la oferta de los programas, diversificándose los temarios y disciplinas, infraestructura y servicios. Entre los años de 1977 y 1987 la Escuela de Graduados crecía y

parecía seguir un desarrollo distinto de los demás campus del Sistema ya que la labor realizada se extendió hacia otras ciudades de la república como Querétaro, Guadalajara, Torreón, Hermosillo, Mérida entre otras.

Por otro lado, existía la necesidad de satisfacer la demanda de la sociedad en materia educativa en el sur de la Ciudad de México y para el año de 1990 se empieza la construcción de lo que hoy es el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (ITESM-CCM) y a finales del mismo año inician las clases con 1327 alumnos, asistiendo tanto a preparatoria como a las siguientes carreras de nivel superior: Lic. en administración de empresas, Lic. en mercadotecnia, contador público, Ing. industrial y de sistemas, Ing. en sistemas computacionales y Lic. en sistemas de computación administrativa, a la par creció el empeño y apoyo por el personal académico y administrativo, incluyendo a los de mantenimiento, dando como resultado un fortalecimiento mayor en la constitución del campus. (ITESM-CCM, 1998, p.38)

Durante el terremoto de 1985 en la Ciudad de México, la sede de la EGA no sufrió daños de consideración, pero toda la zona quedó aislada por el peligro notable en otros edificios cercanos. El espacio se ofreció para lo que fuera necesario, y durante los meses que se dilataron hasta que se dieron las condiciones para volver a ocupar las instalaciones de Fray Servando, diversos espacios –entre ellos el Campus Estado de México- brindaron su apoyo para continuar con las actividades de la escuela.

En el año de 1996 la EGA es trasladada a las instalaciones del campus con la finalidad de que los estudiantes pudieran contar con mejores comodidades y espacio; actualmente la EGA como tal ya no existe y las Maestrías pasaron a formar parte de tres divisiones académicas del ITESM-CCM la División de Ingeniería y Arquitectura, División de Negocios y Alta Dirección, División de Humanidades y Ciencias Sociales y Universidad Virtual.

## 2.2 Misión

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey es un sistema universitario que tiene como misión:

"formar personas comprometidas con el desarrollo de su comunidad para mejorarla en lo social, en lo económico y en lo político, y que sean competitivas internacionalmente en su área de conocimiento. La misión incluye hacer investigación y extensión relevantes para el desarrollo sostenible del país" (ITESM-CCM, 1998, [s.p.])

Para poder conceptualizar la misión, el ITESM, tomó en consideración diversos aspectos que son elementos importantes para el desarrollo del país y estos son: la creación de empleos, estrategias de desarrollo tanto nacional como sectorial en el sentido de productividad de empresas y el mejoramiento de la educación como parte del proceso de cambio del país.

Para poder cumplir con la misión, el ITESM-CCM definió lo siguiente: el perfil de los alumnos, el perfil de los profesores, las características del proceso de enseñanza-aprendizaje, las características de la investigación y la extensión, la función de la universidad virtual, el proceso de internacionalización, la filosofía de la operación, su relación con los egresados, el perfil de los consejeros, las estrategias, los programas y las políticas de los campus. (ITESM-CCM, 1998, p.148) Lo anterior para contribuir con la educación y formación de los alumnos, participando en el desarrollo del país y para poder llevar a la práctica la Misión para el año 2005.

## **2.3 Programas Académicos de Posgrado**

### **Programas Presenciales**

#### **División de Humanidades y Ciencias Sociales**

- Maestría en Administración Pública y Políticas Públicas (MAP)

#### **División de Ingeniería y Arquitectura**

- Maestría en Administración de las Telecomunicaciones (MTL)
- Maestría en Comercio Electrónico (MCE)
- Maestría en Diseño (MDM) (Nueva)
- Maestría en Ingeniería Industrial y de Sistemas (MIIS)

#### **División de Negocios**

- Maestría en Administración (MA)
- Maestría en Economía de los Negocios (MNE)
- Maestría en Mercadotecnia (MM)
- Executive Master's of Business Administration Program (EXMBA)
- Master International Management for Latin America Managers (MIMLA)
- Maestría en Finanzas (MAF)
- Doctorado en Administración (DA)

#### **Universidad Virtual**

- Maestría en Administración de Instituciones Educativas (MAD) (Nueva)
- Maestría en Administración de Tecnología Educativa (MAE)
- Maestría en Tecnología Educativa (MTE)
- Maestría en Administración de Tecnología de Información (MATI)
- Maestría en Ciencias Computacionales (MCC)
- Maestría en Sistemas de Calidad (MIS)
- Maestría en Educación con Áreas de Especialidad (MEE)
- Maestría de Estudios Humanísticos (MEH) (Nueva)
- Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información (MBT) (Nueva)
- Maestría en Arquitectura (MAR) (Nueva)

- Maestría en Ciencias con Especialidad en Sistemas Ambientales (MSA) (Nueva)
- Maestría en Planeación y Administración Ambiental (MPL) (Nueva)
- Doctorado en Innovación y Tecnología Educativa (DEE) (ITESM-CCM, 2000, en línea)

Como se puede observar, actualmente se imparten 21 maestrías, de las cuales 10 son presenciales y 11 virtuales, algunas de ellas se empezaron a impartir en este año, por otro lado cabe señalar que la población de alumnos que atiende el ITESM-CCM es de 1086 alumnos a nivel posgrado.

#### **2.4 Servicios**

- CASA (Centro de Atención y Servicio a los Alumnos)
- Seguros
- Telefonía
- Cafeterías
- Página www
- Consultas en línea
- Centro Electrónico de Cálculo
- Sistemas de Información para Alumnos
- Servicios Escolares
- Áreas Deportivas
- Transporte
- Librería
- Biblioteca



## **2.5 Antecedentes de la Biblioteca de Graduados**

En el año de 1971, como ya se explicó, un grupo de empresarios y exalumnos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey que vivían en la Ciudad de México, Distrito Federal, solicitaron que se estableciera el Programa de Graduados en Administración en esta ciudad, dos años después se funda la Escuela de Graduados en Administración en la que se impartirían las Maestrías en Administración de Empresas y la Maestría en Administración Pública.

Dentro de todos los servicios que proporcionaba la EGA se encontraba la biblioteca considerada como la, "sabiduría en sus más amplias manifestaciones y soportes: desde el libro y su larga historia hasta la tecnología informática que se transforma cada día". (ITESM-CCM, 1998, p.87)

La biblioteca de la EGA abarcaba las áreas temáticas de especialización en: administración, finanzas, economía, mercadotecnia y recursos humanos. Así que su colección se encaminaba a cubrir necesidades de información en éstas áreas del conocimiento.

El horario de la biblioteca era de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 hrs., sábados de 9:00 a 14:00 hrs. y horarios extraordinarios programados en función de las fechas de exámenes parciales y/o finales.

La biblioteca estaba conformada por sala de lectura con capacidad para 70 usuarios y un centro electrónico de información que contaba con una capacidad aproximadamente para 15 estudiantes e investigadores; asimismo contaba con colección de consulta o referencia, general, reserva, publicaciones periódicas, microfichas y bases de datos especializadas e Internet. Las colecciones estaban integradas en soporte impreso por: monografías, no se conoce la cifra precisa de la cantidad de material que se tenía y 250 títulos de

revistas o publicaciones periódicas a partir del año de 1990 y en soporte electrónico la conformaban 200 títulos de revistas en microfichas adquiriéndose éstas en el año de 1980, y bases de datos especializadas en el área económico-administrativa.

Los servicios que proporcionaba la biblioteca eran: el préstamo en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, búsquedas especializadas de información en soporte impreso y electrónico, servicio de alerta y exhibiciones que consistía en invitar a diferentes casas editoriales a la muestra de libros y en donde los maestros de los diferentes departamentos de carrera podían seleccionar el material para que la biblioteca posteriormente lo adquiriera. Cabe destacar que dentro de este grupo de servicios el más demandado fue el servicio de búsquedas especializadas de información solicitado por los profesores y estudiantes de posgrado.

Para realizar el servicio de préstamo interbibliotecario, la biblioteca tenía convenios con instituciones cuyo perfil académico se enfocara al ámbito económico-administrativo, se tenía convenio con 30 bibliotecas aproximadamente, entre ellas: ITAM, UIA, ANAHUAC, IPADE, BANCOMEX, Nacional Financiera, etc. El material se prestaba por un periodo de siete días naturales con opción a un número ilimitado de renovaciones, siempre y cuando el material no fuese solicitado por otro usuario.

Dentro de las diferentes actividades que se realizaban en la biblioteca es importante mencionar, que se programaban visitas guiadas a las instalaciones de la biblioteca, para dar a conocer con lo que contaba en su generalidad, instrucción, para la búsqueda y resuperación de información especializada en las bases de datos.

Para la adquisición del material se consideraban los programas y planes de estudio que eran impartidos en la escuela y el proceso técnico del material lo realizaba el encargado de la biblioteca y uno de los bibliotecarios. La biblioteca contaba con manuales de procedimientos, orientados a las actividades que de

manera cotidiana se llevaban a cabo, como: el préstamo interbibliotecario, registro de publicaciones periódicas, selección y adquisición de materiales.

En el año de 1996 la EGA es trasladada a las instalaciones del ITESM- CCM (ITESM-CCM, 1998, p.38) con el fin de que los estudiantes pudieran contar con mejores comodidades y mayor espacio ya que algunas materias de las maestrías se tomaban en las instalaciones del Campus Ciudad de México. Cabe mencionar que de la colección general se realizó una selección de material, debido a que existía material obsoleto. Las bases de datos de la biblioteca de la EGA pasaron a formar parte de la colección del Centro Electrónico de Información de la biblioteca del ITESM-CCM.

Cuando se realizó el traslado de la biblioteca, la mayoría de los usuarios que cursaron sus materias en las instalaciones de la EGA y que así mismo hacían uso de la biblioteca, se vieron afectados por que consideraban que ésta ya no proporcionaba sus servicios como en sus inicios, es decir que la ayuda que recibían por parte de la biblioteca y del personal ya no era tan personalizada, que de igual manera su colección no estaba tan completa como antes, lo anterior debido a los cambios que sufrió la desintegración de la colección que pertenecía a la Biblioteca de la EGA.

En este año la biblioteca de la EGA pasó a formar parte de las colecciones de la biblioteca del ITESM-CCM y es nombrada "Colección de Negocios y Alta Dirección", posteriormente para diciembre del 2000, es dividida ésta área y sus colecciones, quedando así en las instalaciones de la biblioteca central la colección de negocios y alta dirección y en edificio de Aulas IV la Biblioteca de Graduados.

## **2.6 Misión**

La misión y objetivos de la biblioteca del ITESM-CCM se hace extensiva a todas las áreas y comunidad del campus, por tanto puede decirse que tiene como misión:

**"Satisfacer las necesidades de información de la comunidad del Campus Ciudad de México promoviendo la lectura, la actualización constante y la incorporación de tecnologías de vanguardia para la formación de personas internacionalmente competitivas en su especialidad." (ITESM-CCM, 2000, en línea)**

Asimismo tiene como objetivos:

- Detectar oportunamente las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo al estado del arte de cada disciplina.
- Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etcétera) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones.
- Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la Biblioteca.
- Contribuir con el material de los programas académicos, de investigación y de extensión que incidan en la obtención y difusión del conocimiento.
- Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.
- Promover el uso efectivo y constante de la Biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación. **(ITESM-CCM, 2000, en línea)**

La misión y objetivos de la biblioteca persiguen apoyar a estudiantes, profesores y personal del Campus en las diferentes carreras y especialidades, por medio de los servicios que presta, con la finalidad de poder cubrir todas sus demandas de información..

## **2.7 Ubicación**

La Biblioteca de Graduados se localiza en el edificio de Aulas V, ésta área se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio y cuenta con un espacio aproximadamente de 216 m<sup>2</sup> con 6 mesas; 8 bímódulos y una terraza.

## **2.8 Horario**

Horario de servicio normal

Lunes a viernes de 10:00 a 22:00 horas

Sábados de 9:00 a 17:00 horas

Horario de exámenes parciales

Lunes a viernes de 10:00 a 20:00 horas

Sábados de 10:00 a 20:00 horas

Domingos de 10:00 a 24:00 horas

Horario de Exámenes finales

Lunes a viernes de 10:00 a 20:00 horas

Sábados de 10:00 a 20:00 horas

Domingos de 10:00 a 18:00 horas (ITESM-CCM, 2000, p.30)

## **2.9 Acervo**

Las colecciones que constituyen el acervo documental de la biblioteca de posgrado que se ofrece a los estudiantes de maestría y doctorado son las siguientes:

### Colección General

Esta colección la conforman los libros y obras monográficas en apoyo a las áreas académicas y de investigación en administración, economía, finanzas, recursos humanos y contabilidad. Son materiales impresos, organizados mediante el Sistema de Clasificación LC (Library of Congress) de los Estados Unidos, cuenta aproximadamente con 1800 títulos.

### Colección de Consulta

La colección está constituida por 160 títulos aproximadamente de: diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, directorios, etc. Especializados en las áreas de administración, negocios, contabilidad, finanzas, economía y recursos humanos y de igual manera los materiales están organizados por medio del Sistema de Clasificación LC.

### Colección de Reserva

Esta colección está constituida por el material de lectura obligatoria, ejemplares únicos o material con mayor demanda y cuenta con una cantidad de 950 títulos de reserva. Cabe señalar que el 100 % de éste material es de suma importancia ya que podría considerarse como la colección base de esta área por que los libros contenidos en la colección aparte de ser ejemplares únicos, pertenecen en su totalidad a la bibliografía básica para los alumnos de maestría y doctorado.

Los profesores pueden pedir a la biblioteca que incluyan en esta colección el material que utilizarán en el trayecto del semestre. Las políticas para tal procedimiento son las siguientes:

1. Mostrar la credencial vigente del Tecnológico de Monterrey.
2. El material que se coloque en ésta será por que el profesor solicitará a sus alumnos su uso frecuente durante el curso

3. Para solicitar su colocación en reserva debe hacerse con una semana de anticipación vía correo electrónico: [biblio@campus.ccm.itesm.mx](mailto:biblio@campus.ccm.itesm.mx), a la extensión 2040 o personalmente en el mostrador de préstamo.
4. Proporcionar los datos como profesor: nombre, departamento al que pertenece y curso con el que está relacionado el material.
5. Al final del semestre se retirarán de dicha colección los títulos solicitados, excepto cuando el profesor indique la necesidad de que ahí permanezcan (ITESM-CCM, 2000, p.18).

#### Colección de Tesis

Esta colección está integrada con 150 trabajos de investigación aproximadamente, que forman parte del requisito indispensable para la titulación a nivel maestría y doctorado. Las tesis solamente se prestan en sala.

#### Revistas

La colección de revistas está integrada por la suscripción de 90 títulos de publicaciones en inglés y español, enfocadas a las áreas de administración, economía, finanzas, recursos humanos y contabilidad.

Las revistas que se encuentran en la biblioteca de graduados se registran, etiquetan y alarman en el área de Hemeroteca de la biblioteca central del campus y posteriormente es enviado a la biblioteca de graduados, por lo regular la biblioteca mantiene las revistas por un año y al siguiente las envía a hemeroteca, debido a la falta de espacio del área.

## 2.10 Servicios

### Catálogo

Se utiliza el sistema llamado Unicornio mediante el cual se pueden realizar búsquedas de los materiales bibliográficos por las diferentes alternativas de búsqueda: autor, título, tema, palabra o frase, etc. Una vez localizado el registro bibliográfico del libro, éste proporciona su número de clasificación para localizar el material en la estantería, asimismo, da información sobre la cantidad de ejemplares con los que se cuenta y si está disponible o prestado.

Este servicio se ofrece por vía Internet y para poder tener acceso al servicio es necesario entrar a la página de la biblioteca: <http://catalogo.ccm.itesm.mx> (ITESM-CCM, 2000, en línea).

La biblioteca de graduados cuenta con dos terminales para la utilización del catálogo, una que es la del personal y la otra para uso de los alumnos.

### Servicio de préstamo interno

El servicio se proporciona dentro de las instalaciones de la biblioteca a todos los estudiantes de preparatoria, profesional, posgrado, profesores, personal del Campus y usuarios externos.

Políticas de préstamo del material de reserva para alumnos de posgrado, cabe señalar que se encuentra en estantería cerrada.

1. Mostrar la credencial vigente del Tecnológico de Monterrey
2. El préstamo es de 3 obras a la vez, durante el día, por tres horas
3. La renovación es por 2 períodos similares, si ningún usuario lo ha solicitado.
4. El retraso en la devolución causará una multa de \$5.00 por hora (ITESM-CCM, 2000, p.18).



### Servicio de préstamo a domicilio

Por medio de este servicio el usuario puede llevarse a su casa el material bibliográfico de la colección general y en su caso el material de reserva que se preste bajo el término de préstamo nocturno. El material se presta a los estudiantes de preparatoria, profesional, posgrado y doctorado, no haciendo distinción para ninguno de ellos.

Las políticas de préstamo a domicilio para los estudiantes a nivel maestría y doctorado son las siguientes:

1. Mostrar la credencial vigente del Tecnológico de Monterrey
2. El préstamo es de hasta 8 libros por persona
3. El periodo de préstamo es por 15 días naturales
4. La renovación es por periodos similares, si no lo ha apartado otro usuario
5. El retraso en la devolución causará una multa de \$5.00 por día (ITESM-CCM, 2000, p.24).

Procedimiento de préstamo para los académicos, investigadores y personal administrativo:

1. Mostrar la credencial vigente del Tecnológico de Monterrey
2. El préstamo es de hasta 5 libros por persona
3. El periodo de préstamo es de 15 días naturales
4. La renovación puede ser por vía telefónica a la extensión 2040 o por medio de Internet y es por periodos similares, si ningún usuario lo ha apartado
5. El retraso en la devolución causará una multa de \$5.00 por día (ITESM-CCM, 2000, p.24).

Existe también el préstamo nocturno del material que se encuentra en la colección de reserva y es para estudiantes de posgrado y doctorado.

Políticas de préstamo nocturno del material de la colección de reserva:

1. Mostrar credencial vigente del Tecnológico de Monterrey.

2. El préstamo se efectúa en las dos últimas horas de servicio la biblioteca.
3. La devolución será dentro de la primera hora de servicio del siguiente día hábil.
4. Cada usuario puede obtener hasta dos obras a la vez.
5. El retraso en la entrega de las obras causará una multa de \$5.00 por hora.
6. De reincidir en una multa de reserva nocturna se le suspenderá el servicio nocturno definitivamente (ITESM-CCM, 2000, p.18).

#### Apartado de Libros

Se basa en asegurar que un material prestado no será renovado al terminar su periodo. Así, cuando es entregado, se le avisa al interesado por vía e-mail, que ya puede pasar a recoger su material.

##### Políticas de apartado de libros

1. Tener cuenta de correo electrónico habilitada
2. Solicitar el apartado a la persona del Módulo del segundo piso
3. Mostrar credencial vigente del Tecnológico de Monterrey
4. El apartado es efectivo cuando todas las copias están en préstamo
5. Es posible apartar 2 obras a la vez
6. Se avisará al usuario vía e-mail cuando el material se encuentre disponible.
7. La obra permanecerá en espera hasta las 19:00 horas 2 días hábiles después
8. Se liberará la obra para el siguiente usuario en la lista de espera cuando haya pasado la hora límite (ITESM-CCM, 2000, p.24).

#### Servicio de Consulta

El servicio de consulta provee de información específica a los estudiantes de profesional, posgrado y doctorado sobre cómo encontrar tópicos específicos involucrando todas las áreas de la colección. El servicio se brinda a todos los usuarios en los diferentes niveles académicos.

##### Políticas:

1. La consulta de este material se hace dentro de las instalaciones de la Biblioteca. No es para préstamo externo (ITESM-CCM, 2000, p.16).

## Servicio Xerox

Ofrece el servicio de fotocopiado en papel ya sea en blanco y negro o a color y en acetatos, asimismo brinda el servicio de engargolado.. Para los estudiantes de posgrado tambien se ofrece el servicio personalizado o bien fuera de sus instalaciones de la biblioteca de graduados, se encuentra una máquina fotocopiadora, en donde personalmente el usuario tiene acceso directo a la máquina.

### **2.11 Usuarios**

Los usuarios que asisten a la biblioteca de graduados son nivel de profesional, maestría y doctorado. En periodos normales asisten a ésta entre 250 y 300 alumnos al día de todos los niveles académicos y en periodos de exámenes han llegado a asistir hasta 390 alumnos. Entre 95 y 110 alumnos de nivel maestría son los que asisten a la biblioteca de graduados.

### **2.12 Personal**

El servicio que se proporciona en la biblioteca de graduados, está cargo de un responsable con la licenciatura en bibliotecología y actualmente se encuentra estudiando la maestría en la misma área; un vigilante que proporciona el servicio a los usuarios a partir de las 7:00 a las 15:00 hrs. y la persona de la tarde tiene estudios a nivel secundaria.

## REFERENCIAS

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Catálogo (2000)* [en línea] Disponible en: <[http:// catalogo-bci.rzs.itesm.mx/](http://catalogo-bci.rzs.itesm.mx/)> Fecha de consulta: 25 de Abril del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. (2000) *Guía de informática*. México : ITESM, CCM.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Misión* (2000) [en línea] Disponible en:<http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/mision2.html>> Fecha de consulta 10 de Mayo del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Objetivos*. (2000) [en línea] Disponible en: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/objetivos2.html>> Fecha de consulta 25 de Mayo del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Programas de posgrado*. (2000) [en línea] Disponible en: <<http://www.ccm2.ccm.itesm.mx/programas/posgrado.html>> Fecha de consulta 12 de Abril del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. (1998) *El Tecnológico de Monterrey en la ciudad de México : 1974-1998*. México : ITESM.

• Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. (1980) *Unidad Ciudad de México : escuela de graduados en administración*. México : ITESM. 23 p.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (1998) *Visión y misión : del sistema tecnológico de Monterrey*. Monterrey : ITESM. [s.p.]

# ESTUDIO DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE GRADUADOS DEL ITESM-CCM

### 3.1 Introducción

El presente estudio se llevó a cabo en la Biblioteca de Graduados del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México Ubicado en Calle del Puente No. 222 en la colonia Ejidos de Huipulco. La biblioteca de graduados se encuentra localizada en el edificio de Aulas 5, 2º piso.

La biblioteca de graduados a la largo de sus 30 años de existencia ha vivido y sufrido varios cambios, situación que motiva a verificar si las implementaciones realizadas han brindado buenos resultados. Así por medio del proceso de evaluación podemos conocer la calidad de los servicios bibliotecarios y de información que proporciona la biblioteca de graduados y sobre todo saber si éstos servicios responden oportunamente a las necesidades de información de sus usuarios, en el proceso se podrá identificar la solidez o deficiencias que se presentan en los servicios, permitiéndonos así proponer modificaciones o cambios en los procedimientos que se realizan en las actividades que se ejecutan en la biblioteca.

#### 3.1.1 Evaluación de la satisfacción de usuarios

Las bibliotecas de instituciones de educación superior forman el pilar intelectual de toda institución académica, ya que en ellas se acopian, difunden, brindan recursos y servicios de información, que sirven de apoyo a los estudiantes, profesores e investigadores en el trayecto de su vida académica.

Para que toda biblioteca pueda cumplir con sus objetivos y sobre todo saber que se están ejecutando los mismos, se necesita conocer periódicamente si las colecciones, servicios y personal con el que cuenta satisfacen realmente las necesidades de información que sus usuarios demandan. Para poder saber en qué porcentaje se están satisfaciendo las necesidades de información, es importante realizar un estudio de satisfacción de usuarios, de tal manera que los resultados obtenidos por medio de éste brinden un panorama en el que se refleje si las colecciones, servicios y personal son los idóneos para su comunidad a la cual sirve.

El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo XXI, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través de sus valoraciones.

### **3.1.2 Justificación**

A la Biblioteca de Graduados del ITESM-CCM acuden diariamente entre 250 y 300 alumnos de diversos niveles académicos, es decir de: preparatoria, profesional, maestría, doctorado y diplomado, todos ellos con diferentes necesidades bibliotecarias y de información.

Para poder determinar el compromiso y la importancia del papel que juega ésta área dentro del ITESM-CCM es necesario conocer con objetividad cuáles son las deficiencias de la colección, servicios y personal con el que cuenta. Lo anterior con el propósito de establecer si la colección es cualitativa y cuantitativamente adecuada para toda la comunidad; si los servicios bibliotecarios son efectivos; si la calidad del apoyo informativo y documental logra satisfacer a su comunidad y en qué medida se están logrando cubrir con los planes y programas de estudio de las carreras de maestría y doctorado.

En general a esta área no se le ha dado la importancia que amerita, ya que en primer instancia está considerada como una colección más de la biblioteca central del campus, perdiendo de vista el motivo para la cual fue creada y establecida.

### **3.1.3 Objetivo**

Evaluar los servicios bibliotecarios y de información, con el fin de que el área de la Biblioteca de Graduados, se consolide como una biblioteca para alumnos de posgrado.

### **3.1.4 Hipótesis**

La biblioteca de graduados no brinda los servicios óptimos a la comunidad académica a la cual esta orientada , mostrando una alta deficiencia tanto en la cantidad como en la calidad de sus servicios.

### **3.1.5 Planteamiento del problema**

El área de la Biblioteca de graduados del ITESM-CCM es un espacio que por las características que tiene y por los servicios bibliotecarios y de información que brinda están orientados principalmente a los estudiantes de maestría y doctorado. Cabe indicar que además hacen uso de sus servicios alumnos en otros niveles académicos, como el profesional y si es el caso alumnos de diplomado.

Asimismo, observamos que existen carencias en colecciones, servicios y personal adecuado en ésta biblioteca, por ejemplo con relación a la colección en cada inicio de semestre no se lleva a cabo una actualización de la colección para las materias de maestría y doctorado; los servicios que brinda con relación al préstamo de materiales, tanto interno como externo no están planeados tomando en cuenta las necesidades reales de los alumnos de maestría y doctorado. No existe un control de préstamo de material tanto de la



colección general como la de reserva, siendo esta última colección la base primordial del material que utilizan los alumnos de maestría y doctorado. También cabe señalar la pérdida temporal del material y el descontrol en la devolución de los libros que se prestan con calidad de préstamo a domicilio, entre otras cosas.

Debido a que se presentan algunas carencias, es necesario evaluar a los servicios de información, para poder verificar cualitativa y cuantitativamente la efectividad de los servicios bibliotecarios que suministra e implantar las medidas correctivas para el logro de la misión y objetivos, así como re-orientar las funciones y actividades bibliotecarias.

### **3.2 Materiales y métodos**

El estudio evaluatorio tuvo como propósito principal conocer la efectividad de los servicios bibliotecarios y de información con relación a la satisfacción que obtiene el usuario de posgrado y doctorado, al hacer uso de los servicios. Se puede afirmar que se trató, apegándose a la opinión de Lancaster, de una evaluación en el nivel de efectividad de carácter subjetivo, ya que los resultados obtenidos son con base en las opiniones y testimonios que nos brindaron los usuarios, es decir, que corresponden por su naturaleza a resultados de carácter cualitativo.

Para el presente estudio, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, considerándose como el más apropiado para los fines que perseguimos ya que nos permitiría averiguar lo que los usuarios opinan de la biblioteca de posgrado.

El cuestionario utilizado (ver anexo 1) en la obtención de los datos para la evaluación de los servicios, nos arrojó información sobre los usuarios, asistencia a la biblioteca, calidad de material, el personal, instalaciones y equipo y la satisfacción de los usuarios.

En el cuestionario se aplicaron preguntas con la opción múltiple a elegir, cinco de las preguntas son combinadas, es decir, que tienen una parte cerrada y a continuación se incluye un espacio abierto para los comentarios sobre la primera parte de la pregunta. Y cuatro preguntas implican contestar de mayor importancia a menor importancia con la finalidad de ver cuáles servicios son los más requeridos e importantes para los usuarios que asisten a la biblioteca.

El procedimiento en términos generales implicó que, una vez diseñado el cuestionario, se procedió a pilotarlo para detectar las fallas y recolectar sugerencias sobre la estructura del cuestionario, para así una vez identificado esto, proponer el cuestionario definitivo.

Se aplicaron 80 cuestionarios, es decir, a una parte de la población de los alumnos de posgrado, lo anterior en base a datos recabados en el control de asistencia, registro, que nos muestra por hora cuantos estudiantes asisten a la biblioteca.

En la determinación del tamaño y los elementos que integran la muestra, se aplicó la técnica del muestreo para estudio complejos que propone Rojas Soriano, ya que es aplicable a poblaciones pequeñas, lo anterior tomando como base el número promedio diario del total de asistencia de la biblioteca.

El tamaño de la muestra se calculó teniendo como base las siguientes variables:

Nivel de confianza = (Z)

Nivel de precisión = (E)

Variabilidad = (p y q)

Población = N

La formula queda representada de la siguiente manera:

$$n = \frac{\frac{Z^2 q}{E^2 p}}{1 + \frac{1}{N} \left[ \frac{Z^2 q}{E^2 p} - 1 \right]}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2 (.5)}{(.10)^2 (.5)}}{1 + \frac{1}{100} \left[ \frac{(1.96)^2 (.5)}{(.10)^2 (.5)} - 1 \right]}$$

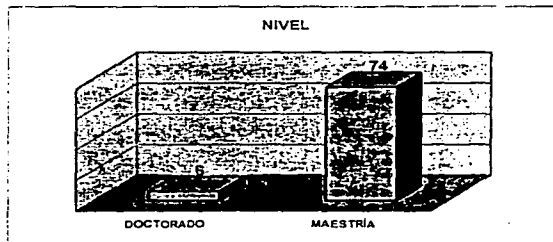
$$n = 80$$

### 3.3 Resultados

Como ya se mencionó en la sección anterior, se aplicaron 80 cuestionarios, que representan el 100 % de la población objeto de estudio para efecto de la explicación abajo detallada.

#### NIVEL DE ESTUDIO:

De los 80 estudiantes 74 (92.5 %) estudian la maestría, mientras que 6 (7.5 %) el doctorado (ver gráfica 1-A)

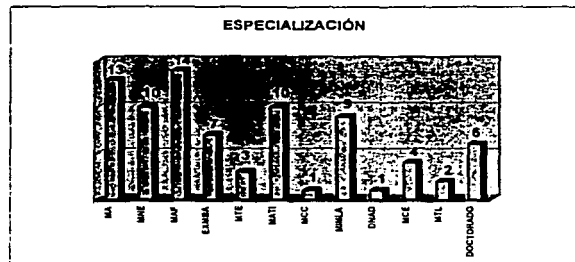


gráfica no. 1-A

#### ÁREA DE ESPECIALIZACIÓN:

13 (16.25%) de los alumnos que contestaron el cuestionario están estudiando la Maestría en Administración (MA); 10 (12.25%) la Maestría en Negocios y Economía (MNE); 14 (17.5%) la Maestría en Finanzas (MAF); otros 7 (8.75%) alumnos cursan Executive Master's of Business Administration Program (EXMBA); 3 (3.75%) la Maestría en Tecnología Educativa (MTE); 1 (1.25%) la Maestría en Ciencias de la Computación; 9 el Master of International Management From Latin American Managers (MIMLA); 1 (1.25%) la Maestría

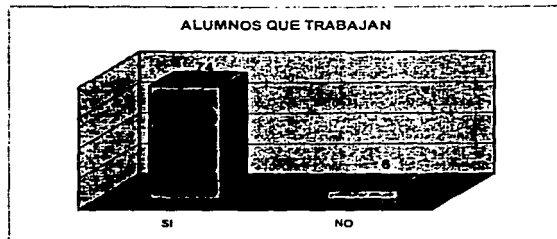
en Dirección de Negocios y Alta Dirección; 4 la Maestría en Comercio Electrónico; 2 (2.5%) la especialidad en la Maestría de Planeación y Administración Ambiental y por último 6 (7.5%) el Doctorado en Administración. (ver gráfica no. 1-B)



gráfica no 1-B

#### OCUPACIÓN:

En este apartado se les preguntó si trabajaban o no, lo anterior para poder ir determinando los tiempos que ellos tienen para asistir a la biblioteca; 74 (92.5%) contestaron que si trabajan y 6 (7.5%) contestaron que no trabajan. (ver gráfica no.2)



gráfica no. 2

**TIEMPO EMPLEADO EN EL TRABAJO:**

67 (83.75%) contestaron que trabajan de tiempo completo mientras que las cifras más bajas reportan que 6 (7.5%) trabajan de medio tiempo y 1 (1.25%) persona trabaja por horas. (ver gráfica no.3)

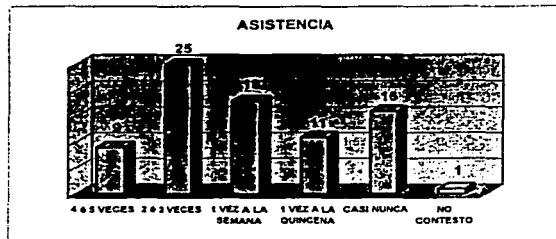


gráfica no. 3

**ASISTENCIA A LA BIBLIOTECA:**

9 (11.25%) estudiantes asisten 4 ó 5 veces a la semana, 25 (31.25%) alumnos contestaron que asisten a la biblioteca 2 ó 3 veces a la semana,

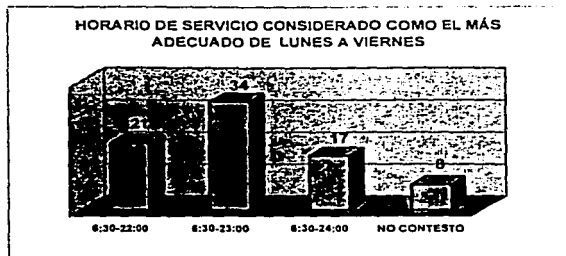
mientras que 18 (22.5%) contestaron que van a la biblioteca 1 vez a la semana; 11 (13.75%) alumnos asisten 1 vez a la quincena y por último casi nunca asisten 16 (20 %). (ver gráfica no.4)



gráfica no. 4

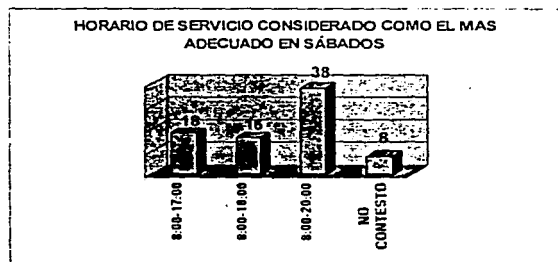
#### **HORARIO DE SEVICIO:**

Según la opinión de la muestra tomada, 21 (26.25%) alumnos contestaron que el horario normal era el más adecuado de lunes a viernes; 34 (42.5%) de los estudiantes dijeron que el horario más adecuado es de 6:30 a 23:00 hrs. y por último 17 (21.25%) encuestados plantearon que el horario más propio era el de 6:30 a 24:00 hrs.; ocho alumnos no contestaron la encuesta. (ver gráfica no.5-A)



gráfica no. 5-A

18 (22.5%) de los alumnos contestaron que el horario en sábados debe ser de 8:00 a 17:00 hrs.; 16 (20%) de 8:00 a 18:00 hrs. y por último la gran mayoría optó por elegir la opción de 8:00 a 20:00 hrs. representada por un total de 38 (47.5%) alumnos. (ver gráfica 5-B)



gráfica no. 5-B

Como complemento de la pregunta no. 5 se les cuestionó ¿por qué? elegían ellos determinada opción con el objetivo de saber porque razón consideraban ellos el cambio de horario de Lunes a Viernes y Sábados. De esta pregunta por

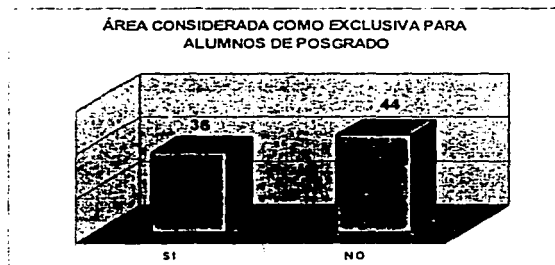


ser una pregunta abierta se obtuvieron diferentes respuestas, las más representativas fueron:

- Los horarios de trabajo y clases no permiten asistir a la biblioteca
- Los horarios son demasiado reducidos
- Cierran temprano la biblioteca
- Se necesitan horarios más amplios

#### ÁREA CONSIDERADA COMO EXCLUSIVA PARA ALUMNOS DE POSGRADO:

36(45 %) alumnos opinaron que el área si puede ser considerada como exclusiva de la comunidad de posgrado y 44 (55%) opinaron que no. (ver gráfica 6)



gráfica no.6

Como complemento de la pregunta no.6 se les preguntó ¿por qué? si la respuesta fue sí las siguientes razones por las cuales optaron por ésta opción son las siguientes:

- Los alumnos de preparatoria y licenciatura tienen otros espacios
- Se evita el desorden
- Hay pocos ejemplares
- Espacio reducido
- Evita el mal uso de los recursos
- La disponibilidad de libros es nula

Por el contrario si la respuesta fue "no", se manifestaron las siguientes razones:

- Toda la información es útil para los alumnos de preparatoria y licenciatura
- Todos tienen derecho a la información

**MATERIAL QUE SE UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA POR LOS ALUMNOS DE POSGRADO:**

El material que se utiliza con mayor frecuencia, según el orden de importancia que le da el usuario, quedó representada de la siguiente manera: (ver tabla No.1)

MATERIALES	ORDEN DE IMPORTANCIA						NO CONTESTO
	1	2	3	4	5	6	
OBRAS DE REFERENCIA: DICCIONARIOS, ENCICLO- PEDIAS, BIBLIOGRAFIAS, ETC...	17	9	5	8	17	0	24
MONOGRAFIAS, LIBROS DE TEXTO, ETC.	32	13	6	11	2	0	16
REVISTAS NACIONALES Y EXTRANJERAS	17	20	13	7	3		20
BOLETINES ESTADÍSTICOS	2	9	19	17	6	1	26

INFORMES DE BANCO DE MÉXICO, BANAMEX-ACCIVAL, ANUARIOS, ETC.	14	7	13	12	13	4	17
OTROS	0	0	1	2	0	21	56

Los resultados por orden de importancia quedaron así:

**Como primera opción en orden de importancia**

- Monografías y libros de texto	32 (40%)
- Boletines estadísticos	2 (2.5%)
- Obras de referencia	17 (21.25%)
- Revistas nacional y extranjeras	17 (21.25%)
- Informes del Banco de México, Banamex-Accival, etc.	14 (17.5%)

**Como segunda opción en orden de importancia**

- Revistas nacionales y extranjeras	20 (25%)
- Monografías y libros de texto	13 (16.25%)
- Obras de referencia	9 (11.25%)
- Boletines estadísticos	9 (11.25%)
- Informes del Banco de México, Banamex-Accival, etc.	7 (8.75%)

**Como tercera opción en orden de importancia**

- Boletines estadísticos	19 (23.75%)
- Revistas nacionales y extranjeras	13 (16.25%)
- Informes del Banco de México, Banamex-Accival, etc.	13 (16.25%)
- Monografías y libros de texto	6 (7.5%)
- Obras de referencia	5 (6.25%)

**Como cuarta opción en orden de importancia**

- Boletines estadísticos	17 (21.25%)
--------------------------	-------------

- Informes del Banco de México, Banamex-Accival, etc.	12 (15 %)
- Monografías y libros de texto	11 (13.75%)
- Obras de referencia	8 (10%)
- Revistas nacionales y extranjeras	7 (8.75%)

**Como quinta opción en orden de importancia**

- Obras de referencia	17 (21.25%)
- Informes del Banco de México, Banamex-Accival, etc.	13 (16.25%)
- Boletines estadísticos	6 (7.5%)
- Revistas nacionales y extranjeras	3 (3.75%)
- Monografías y libros de texto	2 (2.5%)

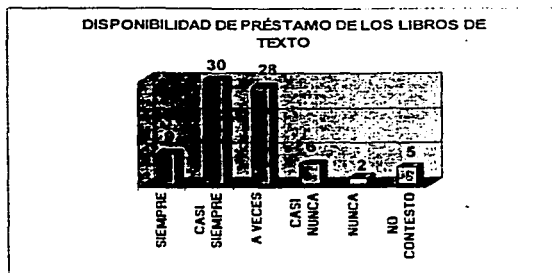
**Como sexta opción en orden de importancia**

- Informes del Banco de México, Banamex-Accival, etc	4 (5%)
- Boletines estadísticos	1 (1.25%)

Como se puede observar en los resultados desplegados, la mayoría de los encuestados eligieron a las monografías y a los libros de texto como el material que se utiliza con mayor frecuencia en la biblioteca. Seguido de las publicaciones periódicas tanto nacionales como extranjeras.

**DISPONIBILIDAD DE LIBROS DE TEXTO PARA PRESTAMÓ A DOMICILIO:**

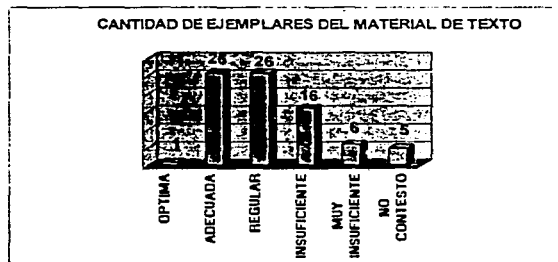
9 (11.25%) alumnos opinaron que siempre están disponibles los libros de texto; 30 (37.5%) manifestaron que casi siempre; a veces los libros están disponibles para 28 (35%); casi nunca contestaron 6 (7.5%) y nunca 2 (2.5%) Cinco personas no contestaron la opción. (ver gráfica no. 8)



gráfica no. 8

**CANTIDAD DE EJEMPLARES DE LOS LIBROS DE TEXTO:**

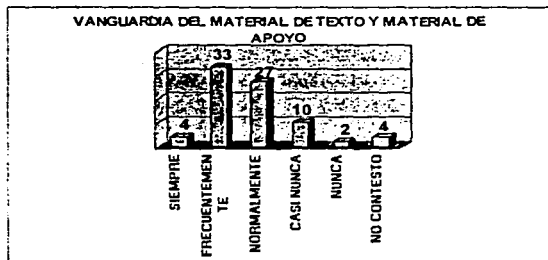
1 (1.25%) alumno opinó que era optima la cantidad; 26 (32.5%) manifestaron que era adecuada y 26 (32.5%) sugirieron que la cantidad es regular. Los porcentajes más bajos se reflejaron al elegir la opción insuficiente por 16 (20%) y 5 (6.25%) la consideran como muy insuficiente. Cinco personas no contestaron. (ver gráfica no.9)



gráfica no.8

**VANGUARDIA DE LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL DE APOYO:**

4 (5%) estudiantes opinaron que el material siempre esta a la vanguardia; frecuentemente fue elegido por un total de 33 (41.25%); 27 (33.75%) optaron por elegir la opción de normalmente y 10 (12.5%) opinaron que casi nunca. Cuatro personas no contestaron. (ver gráfica no 10)



gráfica no.10

**A DONDE RECURREN LOS USUARIOS CUANDO NO SE OBTIENE EL MATERIAL:**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la muestra encuestada, la opinión sobre a quién recurren cuando no se obtiene el material a utilizar, según orden de importancia, se muestra en la siguiente tabla:

MÉDIO Y/O PERSONA	ORDEN	DE	IMP	ORT	A	N	C	I	A
	1	2	3	4	5				NO CONTESTO
BIBLIOTECA GENERAL DEL ITESM-CCM	22	6	7	20	3				22

COMPAÑEROS O PROFESOR	21	28	0	9	3	19
FOTOCOPIAS	17	21	12	12	5	13
COMPRA	17	11	17	7	10	18
OTRAS BIBLIOTECAS	10	3	8	5	19	35

Los resultados en orden de importancia quedaron así:

Como primera opción en orden de importancia

- Biblioteca del ITESM-CCM	22 (27.5%)
- Compañero o profesor	21 (26.25%)
- Fotocopias	17 (21.25%)
- Compra	17 (21.25%)
- Otras bibliotecas	10 (12.5%)

Como segunda opción en orden de importancia

- Compañeros o profesor	28 (35%)
- Fotocopias	21 (26.25%)
- Compra	11 (13.75%)
- Biblioteca del ITESM-CCM	6 (7.5%)
- Otras bibliotecas	3 (3.75%)

Como tercera opción en orden de importancia

- Compra	17 (21.25%)
- Fotocopias	12 (15%)
- Otras bibliotecas	8 (10%)
- Biblioteca del ITESM-CCM	7 (8.75%)

Como cuarta opción en orden de importancia

- Biblioteca del ITESM-CCM	20 (25%)
- Fotocopias	12 (15%)
- Compañeros	9 (11.25%)
- Compra	7 (8.75 %)
- Otras bibliotecas	5(6.25%)

Como quinta opción en orden de importancia

- Otras bibliotecas	19 (23.75%)
- Compra	10 (12.5%)
- Fotocopias	5 (6.25%)
- Compra	3 (3..75%)
- Biblioteca del ITESM-CCM	3 (3.75%)

**SATISFACCIÓN DE SERVICIOS:**

A continuación se presentan los resultados proporcionados por la encuesta realizada sobre la satisfacción que la comunidad tiene al hacer uso de los servicios bibliotecarios y de información ofrecido por la biblioteca de graduados. Cabe señalar que el orden corresponde como el 1 más satisfactorio, el 2 satisfactorio y así sucesivamente.

SERVICIO	O	R	D	E	N	D	E	I	M	P	O	R	T	A	N	C	I	A	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	NO CONTESTO
PRESTAMO INTERNO	19	21	9	2	1	2	3	11	1	11									11
PRESTAMO A DOMICILIO	35	4	9	6	2	1	4	2	0	17									17
CONSULTA DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	14	16	8	10	6	4	3	2	0	17									17



PRÉSTAMO DEL MATERIAL DE RESERVA	12	16	8	10	6	4	3	2	0	19
NUEVAS ADQUISICIONES	1	1	6	7	10	10	3	5	1	36
OBTENCIÓN DE ARTÍCULOS ESPECIALIZADOS	3	9	16	5	7	9	0	0	0	27
CONSULTA A BANCOS DE DATOS	6	13	5	12	13	2	4	7	0	18
RESPUESTA A PREGUNTAS CONCRETAS	4	1	1	0	1	0	2	7	8	56
TALLERES	1	4	0	6	0	3	0	10	6	50
OTRO										80

Tabla no. 2

Los resultados en orden de importancia indicando como 1 el más satisfactorio, el 2 satisfactorio y así sucesivamente, quedaron de la siguiente manera:

Como **primera opción** en orden de mayor a menor satisfacción del servicio

- Préstamo a domicilio **35 (43.75%)**
- Préstamo interno **19 (23.75 %)**
- Préstamo de material de reserva **12 (15%)**
- Consulta de publicaciones periódicas **7 (8.75%)**
- Consulta a bancos de información **6 (7.5%)**
- Respuesta a preguntas concretas **4 (5%)**
- Obtención de artículos especializados **3 (3.75%)**
- Talleres **1 (1.25%)**
- Nuevas adquisiciones **1 (1.25%)**

Como segunda opción en orden de mayor a menor satisfacción del servicio

-Préstamo interno	21 (26.25%)
-Préstamo de material de reserva	16 (20%)
- Consulta a publicaciones periódicas	16 (20%)
- Consulta a bancos de información	13 (16.25%)
- Obtención de artículos especializados	9 (11.25%)
- Talleres	4 (5%)
- Préstamo a domicilio	4 (5%)
- Nuevas adquisiciones	1 (1.25%)
- Respuesta a preguntas concretas	1 (1.25%)

Como tercera opción en orden de mayor a menor satisfacción del servicio

- Obtención de artículos especializados	16 (20%)
- Préstamo interno	9 (11.25%)
- Préstamo a domicilio	9 (11.25%)
- Consulta de publicaciones periódicas	8 (10%)
- Consulta de material de reserva	8 (10%)
- Nuevas adquisiciones	6 (7.5%)
- Consulta a bancos de información	5 (6.25%)
- Respuesta a preguntas concretas	1 (1.25%)

Como cuarta opción en orden de mayor a menor satisfacción del servicio

- Consulta a bancos de información	12 (15%)
- Consulta de publicaciones periódicas	10 (12.5%)
- Préstamo de material de reserva	10 (12.5%)
- Nuevas adquisiciones	7 (8.75%)
- Talleres	6 (7.5%)
- Préstamo a domicilio	6 (7.5%)
- Obtención de artículos especializados	5 (6.25%)
- Préstamo interno	2 (2.5%)

Como quinta opción de mayor a menor satisfacción del servicio

- Consulta a bancos de información	13 (16.25%)
- Nuevas adquisiciones	10 (12.5%)
- Obtención de artículos especializados	7 (8.75%)
- Consulta de publicaciones periódicas	6 (7.5%)
- Préstamo de material de reserva	6 (7.5%)
- Préstamo a domicilio	2 (2.5%)
- Préstamo interno	1 (1.25%)
- Respuesta a preguntas concretas	1 (1.25%)

Como sexta opción en orden de mayor a menor importancia del servicio

- Nuevas adquisiciones	10 (12.5%)
- Obtención de artículos especializados	9 (11.25%)
- Consulta de publicaciones periódicas	4 (5%)
- Préstamo de material de reserva	4 (5%)
- Talleres	3 (3.75%)
- Consulta a bancos de información	2 (2.25%)
- Préstamo interno	2 (2.25%)
- Préstamo a domicilio	1 (1.25%)

Como séptima opción en orden de mayor a menor satisfacción del servicio

- Préstamo a domicilio	4 (5%)
- Consulta a bancos de información	4 (5%)
- Préstamo interno	3 (3.75%)
- Consulta de publicaciones periódicas	3 (3.75%)
- Préstamo de material de reserva	3 (3.75%)
- Nuevas adquisiciones	3 (3.75%)
- Respuesta a preguntas concretas	2 (2.5%)

Como octava opción en orden de mayor a menor satisfacción del servicio

- Préstamo interno	11 (13.75%)
- Talleres	10 (12.5%)

- Consulta a bancos de información	7 (8.75%)
- Respuesta a preguntas concretas	7 (8.75%)
- Nuevas adquisiciones	5 (6.25%)
- Préstamo a domicilio	2 (2.25%)
- Consulta de publicaciones periódicas	2 (2.25%)
- Material de reserva	2 (2.25%)

**Como novena opción en orden de mayor a menor satisfacción del servicio**

- <b>Respuesta a preguntas concretas</b>	<b>8 (10%)</b>
- Talleres	6 (7.5%)
- Nuevas adquisiciones	1 (1.25%)
- Préstamo interno	1 (1.25%)

**SERVICIOS SUGERIDOS POR LOS USUARIOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN:**

Este reactivo se planteó como complemento de la pregunta no.12 de la cual se obtuvieron varias respuestas, dentro de las más representativas son:

- Reuters
- Vídeos
- Libros de consulta para alumnos de Universidad Virtual
- CD-ROM

**PERSONA O MEDIO A QUIEN RECURRE EL USUARIO PARA LOCALIZAR ALGUN MATERIAL:**

De acuerdo a las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado, en esta pregunta se cuestionó sobre a qué persona o medio recurren cuando quieren localizar un material, según la muestra los resultados obtenidos fueron los siguientes:

PERSONA Y/O MEDIO	O R D E N D E I M P O R T A N C I A								NO CONTESTO
	1	2	3	4	5	6	7	8	
CATÁLOGO	16	18	12	8	4	1	7	0	14
BASE DE DATOS	3	13	4	9	4	7	6	4	30
INTERNET	14	8	10	4	8	5	5	0	26
BIBLIOTECARIO	25	11	12	7	3	5	3	1	13
COMPAÑEROS	5	8	8	14	9	19	0	0	17
PROFESOR	2	1	7	4	10	4	6	12	34
USTED MISMO	15	7	8	8	6	7	8	4	17
OTRAS BIBLIOTECAS	1	1	0	10	4	3	9	20	32

Los resultados obtenidos de acuerdo al orden de importancia son:

Como primera opción en orden de importancia

- Bibliotecario	25 (31.25%)
- Catálogo	16 (17.5%)
- Usted Mismo	15 (18.75%)
- Internet	14 (17.5)
- Compañeros	5 (6.25%)
- Base de datos	3 (3.75%)
- Profesor	2 (2.5%)
- Otras bibliotecas	1 (1.25%)

Como segunda opción en orden de importancia

- Catálogo	18 (22.5%)
- Base de datos	13 (16.25%)
- Bibliotecario	11 (13.75%)
- Internet	8 (10%)

- Compañeros	8 (10%)
- Usted mismo	7 (8.75%)
- Profesores	1 (1.25%)
- Otras bibliotecas	1 (1.25%)

**Como tercera opción en orden de importancia**

- Catálogo	12 (15%)
- Bibliotecario	12 (15%)
- Internet	10 (12.05%)
- Compañeros	8 (10%)
- Usted mismo	8 (10%)
- Profesores	7 (8.75%)
- Base de datos	4 (5%)

**Como cuarta opción en orden de importancia**

- Compañeros	14 (17.5%)
- Otras bibliotecas	10 (12.5%)
- Base de datos	9 (11.25%)
- Usted mismo	8 (10%)
- Catálogo	8 (10%)
- Bibliotecarios	7 (8.75%)
- Internet	4 (5%)
- Profesores	4 (5%)

**Como quinta opción en orden de importancia**

- Profesores	10 (12.5%)
- Compañeros	9 (11.25%)
- Internet	8 (10%)
- Usted mismo	6 (7.5%)
- Base de datos	4 (5%)
- Otras bibliotecas	4 (5%)

- Catálogo	4 (5%)
- Bibliotecario	3 (3.7%)

**Como sexta opción en orden de importancia**

- <b>Compañeros</b>	<b>19 (23.75%)</b>
- Base de datos	7 (8.75%)
- Usted mismo	7 (8.75%)
- Internet	5 (6.25%)
- Bibliotecario	5 (6.25%)
- Profesores	5 (6.25%)
- Otras bibliotecas	3 (3.75%)
- Catálogo	1 (1.25%)

**Como séptima opción en orden de importancia**

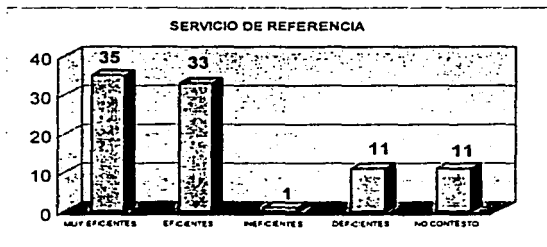
- <b>Otras bibliotecas</b>	<b>9 (11.25%)</b>
- Usted mismo	8 (10%)
- Catálogo	7 (8.75%)
- Base de datos	6 (7.5%)
- Profesores	6 (7.5%)
- Internet	5 (6.25%)
- Bibliotecario	3 (3.75%)

**Como octava opción en orden de importancia**

- <b>Otras bibliotecas</b>	<b>20 (25%)</b>
- Profesores	12 (15%)
- Base de datos	4 (5%)
- Usted mismo	4 (5%)
- Bibliotecario	1 (1.25%)

#### SERVICIO DE REFERENCIA Y/O CONSULTA:

Treinta y cinco personas consideran como muy eficientes el servicio de consulta que le proporcionan los bibliotecarios; 33 (41.25%) manifestaron que son eficientes y solo 1 (1.25%) opinó que el servicio es ineficiente y 11 (13.75%) más como deficiente. Once personas no contestaron esta pregunta. (ver gráfica no.15)



gráfica no. 15

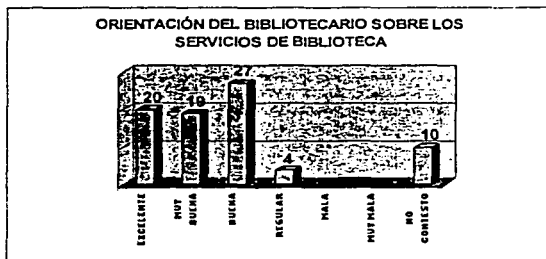
Como complemento de ésta pregunta se cuestionó el ¿por qué? consideraban eficiente o ineficiente el servicio de referencia, las respuestas más representativas fueron:

- Bibliotecarios dispuestos
- Bibliotecarios amables
- Bibliotecarios atentos
- Los Bibliotecarios conocen su área de trabajo



#### ORIENTACIÓN SOBRE EL USO DE LA BIBLIOTECA:

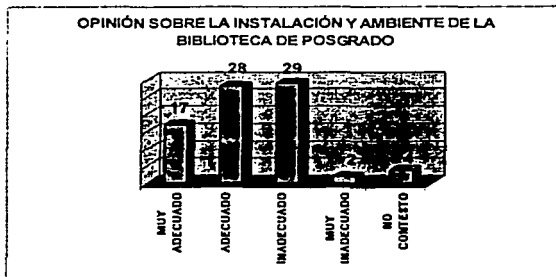
20 (25%) alumnos opinaron que la orientación es excelente; 19 (23.75%) como muy buena; 27 (33.75%) buena y dentro de los porcentajes más bajos 4 (5%) regular. Diez personas no contestaron la pregunta. (ver gráfica no.16)



gráfica no.16

#### INSTALACIONES Y AMBIENTE:

17 (21.25%) estudiantes opinaron que es muy inadecuado y 28 (35%) alumnos lo consideran como adecuado. Por otro lado, es más alto el número de estudiantes insatisfechos con el lugar, ya que 29 (36.25%) de ellos opinaron que es un lugar inadecuado, mientras que 2 (2.5%) lo señala como un lugar muy inadecuado. Cuatro personas no contestaron. (ver gráfica no.17)



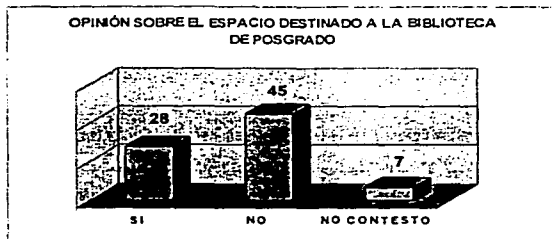
gráfica no.17

La pregunta ¿por qué? se planteó como un complemento del reactivo no17 en el que se manifestaron las siguientes razones por las cuales les resulta a los estudiantes inadecuado el espacio:

- No se pueden realizar trabajos en equipo
- No hay cubículos individuales
- Poca iluminación
- No hay ventilación
- Muebles incómodos

**ESPACIO DE LA BIBLIOTECA DE GRADUADOS:**

Para 28 (35%) de los alumnos resulta satisfactorio el espacio y para el resto de la muestra representado por 45 (56.25%) estudiantes fue inadecuado. Siete personas no contestaron esta pregunta.(ver gráfica no.18)



gráfica no. 18

En este reactivo también se aplicó la pregunta abierta para poder complementar los datos que nos desplegaron en la muestra. Las razones por las cuales consideran ellos inadecuado el espacio es:

- Espacio pequeño
- Se necesitan nuevas instalaciones

Por otro lado las personas que lo consideraron como un espacio adecuado, opinaron:

- El área es confortable y cálida
- Hay silencio.

### 3.4 Interpretación

A continuación se interpretan los resultados del estudio realizado:

Se pudo comprobar con los cuestionarios contestados, que la mayoría de los estudiantes que asisten a la biblioteca son alumnos de posgrado con diferentes áreas de especialidad; asimismo, nos dimos cuenta que casi todos ellos trabajan de tiempo completo, por lo que se deduce que tienen poco tiempo para poder asistir a la biblioteca, consecuentemente necesitan mayor amplitud y flexibilidad en el horario de servicio.

Los horarios de la biblioteca no se apegan a las necesidades reales de los alumnos ya que en su totalidad la mayoría de los ellos opinó que hay que ajustar los horarios debido a que cuando ellos tienen el tiempo para asistir a la biblioteca de Lunes a Sábados ésta ya se encuentra cerrada. Cabe señalar que los horarios de los alumnos de profesional se adaptan más a la biblioteca de posgrado, es por ello que nos suponemos que éstos alumnos asisten con mayor frecuencia a la biblioteca de la EGA.

La gran mayoría de los usuarios a nivel posgrado opinó, que el área no debe ser exclusiva únicamente para los alumnos de posgrado, las razones fueron que toda la comunidad en general del campus tiene derecho de hacer uso de los servicios bibliotecarios y de información que proporciona la biblioteca. Cabría mencionar que los alumnos de profesional se apoyan mucho en la biblioteca de graduados, la razón es por que en ella se resguardan documentos que no tiene la biblioteca general del campus,

Con relación a las opiniones que se recabaron y que tiene ya que ver con las colecciones de la biblioteca de graduados, nos pudimos dar cuenta en cuanto al material más demandado en el área, según su uso y la importancia que le da el usuario son los libros de texto y monografías. Por lo que se esperaba que la biblioteca tuviera una colección muy bien dotada de materiales monográficos, en respuesta a tal demanda, sin embargo este tipo de material se encuentra en la colección de reserva ya que en su mayoría son títulos únicos, por lo que

se deduce asimismo que su disponibilidad, y de acuerdo con los resultados arrojados en la muestra, es insatisfactoria por que "casi siempre" y "a veces" están disponibles para préstamo, no nada más para el préstamo a domicilio sino también para el préstamo en sala, demostrando así una gran carencia de ejemplares de libros de texto en la biblioteca de graduados, por lo que en consecuencia a la biblioteca no responde a las necesidades de información de su comunidad. Es importante recalcar en éste punto, que los libros de texto deben ser una de las bases principales de la biblioteca de posgrado, ya que en su mayoría todas las materias impartidas por el profesorado en los campus se basan única y exclusivamente en éstos libros, en el trayecto de todo un semestre.

En cuanto a la actualidad del material que ofrece la biblioteca mostró un grado aceptable de satisfacción, aunque sería importante saber de las personas no satisfechas cuales son los motivos por los cuales tienen esa insatisfacción. Cabe mencionar que en muchos de los casos cuando arranca el inicio de semestre, la biblioteca de graduados no cuenta con las nuevas ediciones del material de texto que les piden a los alumnos y casi siempre el material lo obtiene la biblioteca a mediados de semestre.

Es importante hacer notar que cuando los alumnos no obtienen el material en la biblioteca de graduados por las causas antes expuestas, recurren en primer instancia según los resultados desplegados a hacer uso de las colecciones de la biblioteca central del ITESM-CCM, provocando de igual manera un desequilibrio en cuanto a la cantidad de ejemplares disponibles en esa área. Según el orden de importancia considerada por los usuarios, en segundo lugar recurren a los profesores para conseguir el material, seguido por la opción de fotocopias y como última opción la compra del material.

La mayor parte de los usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario mostraron una gran insatisfacción en cuanto a los servicios en general que proporciona la biblioteca, los resultados desplegados están muy desequilibrados por que en la mayoría de los casos no se contestó debido al desconocimiento del mismo servicio, es decir, ni siquiera sabían a qué se

refería con determinado servicio. Esta situación de desconocimiento, tiene que ver entre otros puntos, principalmente con la poca interacción que mantienen los usuarios con la biblioteca, debido a que el horario de servicio no los favorece.

Los servicios que fueron favorecidos con la opinión de los usuarios, considerándolos como los más importantes y como los más satisfactorios fueron el servicio de préstamo a domicilio y préstamo en sala de material de reserva, aún y con el poco porcentaje que reflejaron. Es importante resaltar que los alumnos de graduado con un porcentaje muy bajo, reflejan el poco uso de los bancos de datos que ofrece biblioteca digital, considerando esta opción como un servicio que podría complementar en un porcentaje muy alto los demás servicios que ofrece la biblioteca de graduados y reducir al mismo tiempo la insatisfacción que tiene los usuarios de los servicios brindados.

De acuerdo con los resultados y en relación a los medios que utilizan los alumnos para poder localizar su información, la encuesta nos mostró que el primer medio de acceso a la colección según el orden de importancia indicado por los alumnos de graduado, es el bibliotecario, lo cual evidencia que realmente no están disciplinados en cómo realizar una búsqueda bibliográfica y si llegan a pedir un libro, confían fielmente en la memoria del bibliotecario, haciendo uso nulo del catálogo.

Otro elemento que incide en la falta del uso de los servicios o el manejo adecuado de los recursos de información es la falta de un programa de educación de usuarios, por medio del cual los alumnos aprendan el manejo de las diferentes fuentes de información tanto impresas como electrónicas.

Con respecto a la calidad del servicio de referencia que brindan los bibliotecarios, los porcentajes nos reflejaron una gran satisfacción por parte de los usuarios, aunque es de vital importancia considerar más que una calidad en el servicio, es la atención que se tiene ante el usuario al brindarle un servicio, lo cual me hace opinar asimismo que los alumnos de posgrado consideran que es

importante tanto un servicio de calidad como la atención y educación por parte del bibliotecario.

En cuanto al uso de la biblioteca y en base en los resultados desplegados, se considera que es satisfactorio el servicio de orientación, sin embargo, se requiere hacer mayor hincapié en cuanto al uso, conocimiento y manejo de la biblioteca.

Un porcentaje bajo de alumnos de posgrado opinaron que tanto las instalaciones como el ambiente de la biblioteca son adecuados y por otro lado, la mayoría de ellos opinó que están insatisfechos, debido a que en el lugar no se pueden realizar trabajos en equipo, poca iluminación, no hay ventilación y sobre todo que los muebles son demasiado incómodos.

Algunas de las preguntas no fueron contestadas en general, debido a la falta de conocimiento de los servicios que brinda la biblioteca de graduados.

## CONCLUSIONES

La evaluación en el ámbito bibliotecológico, representa una parte importante dentro de la gestión de bibliotecas, ya que por medio de ella se valoran los procedimientos de cada una de las actividades y servicios que se brindan en ella, con el propósito de lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz y eficiente de los recursos con los que cuenta.

Los objetivos fundamentales de toda evaluación son:

- Proporcionar el máximo servicio a los usuarios
- Examinar los programas actuales que se ejecutan dentro de la biblioteca.
- Planificar el futuro de los servicios en cuestión.

Los usuarios son el elemento fundamental, receptor e inmediato de la calidad de las servicios que brinda la biblioteca.

En el año de 1971, la biblioteca de posgrado de la primer Escuela de Graduados en Administración fundada por el ITESM-CCM, es considerada como un recinto de vital importancia para estudiantes, profesores e investigadores del campus.

Debido a que es considerada actualmente como una colección más de la biblioteca central del ITESM-CCM, no se le ha dado la importancia y el peso necesario para poderla considerar no como una colección más sino como una biblioteca como tal, ya que cuenta con todas las colecciones y servicios que brinda toda biblioteca.

La biblioteca de graduados no está cumpliendo con su misión ya que sus servicios bibliotecarios y de información no se apegan a la necesidades reales



de sus usuarios, la anterior determinación es en base a los resultados desplegados en el estudio realizado.

Por lo que el ITESM-CCM debe apoyar en forma decisiva a la biblioteca de graduados ya que invertir en ella les permitirá poder proporcionar mejores colecciones, servicios e instalaciones que servirán de apoyo a la formación académica de cada uno de los estudiantes de posgrado del ITESM-CCM.

En la biblioteca de graduados se debe reunir todo el material bibliográfico de todas las carreras a nivel posgrado tanto presenciales como virtuales.

La biblioteca de graduados se ha visto afectada durante el trayecto de su evolución, debido a los diferentes cambios de ubicación que ha sufrido.

Los resultados de la investigación nos han permitido conocer varios aspectos importantes acerca de la planeación de los servicios que actualmente se están brindando en la biblioteca de graduados del ITESM-CCM, queda como consecuencia considerar que los usuarios no están satisfechos con los servicios que proporciona.

Es importante que la biblioteca de graduados establezca periódicamente un programa que le permita generar estudios de usuarios para poder evitar la problemática que actualmente se presenta.

Las carencias que se encontraron en base a los resultados arrojados por la encuesta, se hallaron en:

- Los horarios de servicio que no se apegan a las necesidades reales de los usuarios,
- En la cobertura, disponibilidad y accesibilidad de los materiales bibliográficos,
- La poca satisfacción de los usuarios por los servicios ofrecidos por biblioteca de graduados,
- No existe una educación de usuarios

- Instalaciones y ambiente poco propios
- Poco espacio destinado al área

Lo antes mencionado afecta grandemente el nivel de efectividad de los servicios de información, generando así fallas en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la biblioteca de graduados.

Para poder eliminar el origen directo de la serie de deficiencias que se encontraron, me permito afirmar que son causa de la falta de una adecuada administración de biblioteca y planeación de sus servicios de información que se reflejan en la carencia del establecimiento de objetivos, funciones, actividades, así como de sus respectivos manuales. Es importante enfocar y delimitar su trabajo, lo que permitirá ubicar mejor los servicios, su nivel de efectividad, tomando en consecuencia, las decisiones reales de una comunidad bien definida, como en su caso la comunidad de graduados. Por último es importante tomar en consideración algunas de las normas que establecen organismos a nivel nacional como internacional, como la IFLA, ALA, la Association for College & Research Libraries entre otras, que nos indican lo que caracterizan a una biblioteca universitaria para que efectivamente lo sea en cuanto a colecciones, instalaciones, personal y servicios.

## OBRAS CONSULTADAS

Abbott, Christine. (1994) *Performance measurement in library and information services*. London : Aslib. 57 p.

Calva González, Juan José. (1992) Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios. En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias : libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas*. México : UNAM. pp.257-265.

Calva González, Juan José. (1996) El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios. En: *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios*. México : UNAM. pp. 35-43.

Crawford, John. (1996) *Evaluation of library and information services*. London : Aslib. 52 p.

Grover, Robert, Janet Carabell. (1995) Toward better information service : diagnosing information needs. En *Special libraries*. 86 (1) pp. 1-10.

Hernández Salazar, Patricia. (1993) "El perfil del usuario de información". En: *Investigación bibliotecológica:archivonomía, biblioteconomía e información*. 1 (15) p. 16-22.

Hernández Salazar, Patricia. (1998) *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México : UNAM : CUIB. 76 p.

Hernández Salazar, Patricia. (1997) Propósitos generales de los estudios de usuarios. En: Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 85 p.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. *Políticas (2000)* [en línea]. Disponible en: <http://dinf/biblioteca/politicas.html#col-neg> Fecha de consulta 19 de mayo del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (1998) *Principios, misión, organización y estatuto general*. Nuevo León, Monterrey. ITESM. p.9-12

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (1998) *El tecnológico de Monterrey en la ciudad de México : 1973-1998*. México : ITESM. p.87

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. [s.f.] *Unidad Ciudad de México : Escuela de Graduados en Administración*. México : ITESM. 24 p.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (1998) *Visión y misión : del Sistema Tecnológico de Monterrey*. Nuevo León, Monterrey. ITESM. [s.p.]

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus.Ciudad de México. *Catálogo* (1999-2000) [en línea] Disponible en: <http://148.241.20.174/uhtbin/cdmexico>. Fecha de consulta: 16 de Mayo del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Doctorado en administración* (2000) [en línea]. Disponible en: <http://www.ccm.itesm.mx/dnad/da/> Fecha de consulta 12 de Mayo del 2001.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. (2000) *Guía de informática*. México : ITESM, CCM.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Misión* (2000) [en línea] Disponible en:<http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/mision2.html>> Fecha de consulta 10 de Mayo del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Objetivos*. (2000) [en línea] Disponible en: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/objetivos2.html>> Fecha de consulta 25 de Mayo del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. *Programas de posgrado* [en línea] Abril 2000. Disponible en: <<http://www.ccm2.ccm.itesm.mx/programas/posgrado.html>> Fecha de consulta 12 de Abril del 2000.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. (1998) *El Tecnológico de Monterrey en la ciudad de México : 1974-1998*. México : ITESM.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México. (1980) *Unidad Ciudad de México : escuela de graduados en administración*. México : ITESM. 23 p.

Lancaster, Frederick Wilfrid, Abad Hiraldo, Ramón, tr., Altuna Esteibar, Belen, tr. (1996) *Evaluación de la biblioteca*. Madrid : Anabad. 374 p.

Lancaster, Frederick Wilfrid, Joncich, M. J. (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM. 447 p.

Lancaster, Frederick Wilfrid. (1995) The evaluation of library service : a concise review of the existing literature. En: *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. 9 (18) pp. 25-37.

Morales Campos, Estela. (1987) Obtención de indicadores para la evaluación de servicios en las bibliotecas de instituciones de educación superior. En: *Reunión Nacional de Responsables de Bibliotecas de Universidades Públicas Estatales*. México : Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [6] p.

Orozco Aguirre, A. [et al.] (1960) "Mesa redonda sobre la evaluación de servicios bibliotecarios" En: *II Jornadas mexicanas de biblioteconomía : memorias*. (11) p. 295.

Paez Urdaneta, Iraset. (1992) Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios. En: *Infolac*. 5 (1) p.2-6.

Pagaza García, Rafael. (1989) *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios en las bibliotecas de instituciones de educación superior*. México : UNAM : ANUIES 84 p.

Rojas Soriano, Raúl. (1998) *Guía para realizar investigaciones sociales*. México : Plaza y Valdés. 437 p.

*Valuing special libraries and information centers : an SLA information kit*. Washington, D.C. : Special Libraries Association. 1993. 95 p.

Zappala, Estela Silvia. (1995) Estudio de usuarios. En: *La Biblioteca, actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural*. Buenos Aires : Colihue. pp. 25-44.

## ANEXO



BIBLIOTECA DEL ITESM-CCM  
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE GRADUADOS EN ADMINISTRACIÓN (EGA)

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE GRADUADOS EN ADMINISTRACIÓN (EGA) PERTENECIENTE A LA BIBLIOTECA DEL ITESM-CCM.

No DE CUESTIONARIO \_\_\_\_\_

1. ¿SEÑALE CON UNA CRUZ EL NIVEL DE ESTUDIO Y EL ÁREA DE ESPECIALIDAD QUE LE CORRESPONDA?

ÁREA

- |                                    |  |                                |
|------------------------------------|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> MAESTRÍA  | <input type="checkbox"/> MA                                  | <input type="checkbox"/> MATT  |
|                                    | <input type="checkbox"/> MNE                                 | <input type="checkbox"/> MCC   |
|                                    | <input type="checkbox"/> MAF                                 | <input type="checkbox"/> MIS   |
|                                    | <input type="checkbox"/> EXMBA                               | <input type="checkbox"/> MEE   |
|                                    | <input type="checkbox"/> MAE                                 | <input type="checkbox"/> MIA   |
|                                    | <input type="checkbox"/> MTE                                 | <input type="checkbox"/> MII   |
|                                    | <input type="checkbox"/> MM                                  | <input type="checkbox"/> MIMLA |
| <input type="checkbox"/> DOCTORADO | <input type="checkbox"/> INNOVACIÓN<br>TECNOLÓGICA EDUCATIVA |                                |
|                                    | <input type="checkbox"/> ADMINISTRACIÓN                      |                                |

2. ¿TRABAJA?

SI  NO

3. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA, TRABAJA USTED:

TIEMPO COMPLETO  
 MEDIO TIEMPO  
 POR HORAS. ESPECIFIQUE AL DÍA, POR FAVOR: \_\_\_\_\_

4. ¿CUÁNTAS VECES ASISTE A LA BIBLIOTECA DE LA EGA?

4 o 5 VECES A LA SEMANA  
 2 o 3 VECES A LA SEMANA  
 1 VEZ A LA SEMANA  
 UNA VEZ A LA QUINCENA  
 CASI NUNCA

5. ¿CUÁL ES EL HORARIO DE SERVICIO QUE CONSIDERA USTED QUE DEBE BRINDAR LA BIBLIOTECA DE LA EGA?

LUNES A VIERNES	SÁBADOS
<input type="checkbox"/> 8:30 - 22:00 HRS.	<input type="checkbox"/> 8:00 - 17:00 HRS.
<input type="checkbox"/> 8:30 - 23:00 HRS.	<input type="checkbox"/> 8:00 - 18:00 HRS.
<input type="checkbox"/> 8:30 - 24:00 HRS.	<input type="checkbox"/> 8:00 - 20:00 HRS.

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

6. ¿CREE USTED QUE ÉSTA ÁREA DE LA BIBLIOTECA DEBE SER EXCLUSIVA PARA LOS ALUMNOS DE NIVEL POSGRADO?

SI  NO

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

7. ¿QUÉ MATERIAL UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA EN LA BIBLIOTECA DE LA EGA? INDIQUE CON \*1\* EL DE MAYOR IMPORTANCIA, CON \*2\* EL SIGUIENTE Y ASÍ SUCESIVAMENTE...

OBRAS DE REFERENCIA: BIBLIOGRAFÍAS, DICCIONARIOS, ENCICLOPEDIAS, ETC.

- MONOGRAFIAS, LIBROS DE TEXTO, ETC.
- REVISTAS NACIONALES Y EXTRANJERAS
- BOLETINES ESTADISTICOS
- INFORMES DE BANCO DE MEXICO, BANAMEX ACCIVAL, ANUARIOS ESTADISTICOS DE FONDO MONETARIO INTERNACIONAL, ETC....
- OTROS

8. ¿ENCUENTRA DISPONIBLE PARA PRESTAMO A DOMICILIO, LOS LIBROS DE TEXTO QUE NECESITA?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

9. LA CANTIDAD DE EJEMPLARES DE LIBROS DE LOS LIBROS DE TEXTO QUE LE OFRECE LA BIBLIOTECA DE LA EGA LOS CONSIDERA:

- EN CANTIDAD OPTIMA
- EN CANTIDAD ADECUADA
- EN CANTIDAD REGULAR
- EN CANTIDAD INSUFICIENTE
- EN CANTIDAD MUY INSUFICIENTE

10. CONSIDERA USTED QUE LOS LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL DE APOYO QUE EL PROPORCIONA N EN LA BIBLIOTECA DE LA EGA ESTAN A LA VANGUARDIA?

- SIEMPRE
- FRECUENTEMENTE
- NORMALMENTE
- CASI NUNCA
- NUNCA

11. CUANDO NO OBTIENE EL MATERIAL EN LA BIBLIOTECA DE LA EGA, ¿A DONDE RECURRE? INDIQUE CON \*1\* EL DE MAYOR IMPORTANCIA, CON \*2\* EL SIGUIENTE Y ASI SUCESIVAMENTE.

- BIBLIOTECA DEL ITESM-CCM
- OTRAS BIBLIOTECAS
- LO COMPRA
- LO OBTIENE A TRAVÉS DE SUS COMPAÑEROS O PROFESOR
- LE SACA FOTOCOPIAS

12. DE LOS SERVICIOS QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN ¿CUÁLES SATISFACEN SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN. INDIQUE CON 1 EL MÁS SATISFACTORIO, CON 2 SATISFACTORIO Y ASI SUCESIVAMENTE.

- PRÉSTAMO INTERNO
- PRÉSTAMO A DOMICILIO
- PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
- PRÉSTAMO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS
- PRÉSTAMO DE MATERIAL DE RESERVA
- EXHIBICIÓN DE NUEVAS ADQUISICIONES
- OBTENCIÓN DE ARTÍCULOS ESPECIALIZADOS
- CONSULTA A BANCOS DE INFORMACIÓN
- RESPUESTAS A PREGUNTAS CONCRETAS
- TALLERES EN MANEJO DE FUENTES DE INFORMACIÓN
- VISITAS GUIADAS
- OTROS \_\_\_\_\_

12. ¿QUE OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DESEARÍA QUE SE IMPLEMENTARA EN LA BIBLIOTECA DE LA EGA?

---

13. ¿QUÉ OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DESEARÍA QUE SE IMPLEMENTARAN EN LA BIBLIOTECA DE LA EGA?

---

14. EN ORDEN DE IMPORTANCIA ¿A QUE PERSONA O MEDIO ACUDE CUANDO REQUIERE LOCALIZAR ALGÚN MATERIAL PARA CONSULTAR? MARQUE CON "1" EL DE MAYOR IMPORTANCIA Y ASI SUCESIVAMENTE.

- CÁTALOGO
- BASES DE DATOS
- INTERNET
- BIBLIOTECARIO
- COMPAÑEROS DE ESTUDIO
- OTRAS BIBLIOTECAS
- BUSCA POR USTED MISMO
- PROFESORES

15. ¿QUÉ LE PARECE EL SERVICIO DE REFERENCIA Y/O CONSULTA QUE LE OFRECEN LOS BIBLIOTECARIOS?

- MUY EFICIENTES
- EFICIENTES
- INEFICIENTES
- DEFICIENTE

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

---

16. LA CALIDAD DE ORIENTACIÓN QUE LE BRINDAN LOS BIBLIOTECARIOS EN EL USO DE LA BIBLIOTECA, LE RESULTA:

- EXCELENTE
- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA

17. ¿LAS INSTALACIONES Y EL AMBIENTE DE LA BIBLIOTECA DE LA EGA, LE SON ADECUADOS PARA LA REALIZACIÓN DE SUS TAREAS, INVESTIGACIONES, TRABAJOS Y ESTUDIO?

- MUY ADECUADO
- ADECUADO
- INADECUADO
- MUY INADECUADO

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

---

18. ¿CONSIDERA USTED QUE ES ADECUADO EL ESPACIO DESTINADO A LA BIBLIOTECA DE NEGOCIOS?

- SI       NO

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

---

*Dedico esta tesina con mucho cariño a mi familia por su paciencia, comprensión y apoyo.*

*A mi pequeña Samantha con todo mi amor.*

*A mi esposo por su paciencia y comprensión.*

*A ti mamá y papá por quienes ahora estoy presente aquí.*

*A mis hermanos.*

## *Agradecimientos*

*Con admiración y respeto a la Universidad Nacional Autónoma de México.*

*Con afecto al Lic. Hugo Alberto Alcántara Figueroa, quién con su apoyo, tenacidad y experiencia hicieron posible una vez más la realización de este trabajo.*

*A los sinodales: Lic. Brenda Cabral Vargas, Lic. Ma. Inés Escalante Vargas, Lic. Jaime Sandoval Álvarez, Lic. Oralia Jiménez Álvarez.*

*A mis compañeros y amigos que siempre me han brindado su apoyo y amistad incondicional.*