



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA MEJORA CONTINUA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL
MUNICIPIO DE IXMIQUILPAN, ESTADO DE HIDALGO

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

DALILA LÓPEZ ÁVILA



ASESOR: DR. FEDERICO HERNÁNDEZ PACHECO

CIUDAD DE MÉXICO , CDMX

2017



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS

A:

Mi madre quien con su fortaleza y su gran corazón me ha acompañado a lo largo de mi vida, gracias por estar presente siempre, apoyarme en cada triunfo y en cada tropiezo. Para ti que me has dado tanto y a quien debo todo lo que soy, puedo decirte con certeza que este es el primero de muchos logros en nuestras vidas.

Mi padre quien siempre me dio seguridad, cariño y fuerza, por ti sé que puedo lograr todo lo que me proponga y que sea lo que sea que haga, esté donde esté debo ser la mejor, defender mis creencias y superar cualquier obstáculo. Tengo la seguridad que estés donde estés siempre tu pensamiento y tu cariño me pertenece.

Mi hermana quien siempre me recuerda que nosotras debemos ser mejores, debemos luchar y trabajar duro por lo que queremos, de ti he aprendido que nosotras solas podemos y vamos a llegar lejos. Gracias por mostrarme tu fuerza constante y cariño.

Mi Fede quien llena mis días de alegría y maravillosos momentos.

Ustedes han sido y serán un impulso en mi vida, sé que vienen grandes retos pero estoy segura que con su apoyo y compañía, juntos disfrutaremos de grandes satisfacciones.

Este trabajo representa la culminación de un ciclo y la primera de varias metas propuestas para mi vida profesional, aún no estoy en el lugar que quiero, pero se hacia dónde debo ir y lo que debo hacer para llegar a él.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor, Dr. Federico Hernández Pacheco, por la orientación y el apoyo brindado para la realización de este trabajo. A quien admiro profundamente por su enorme capacidad, conocimiento y trayectoria profesional. Gracias por haberme permitido recurrir a su capacidad y conocimiento, pero sobre todo le agradezco su constante y paciente dedicación brindándome una parte de su tiempo de manera generosa para la realización de este trabajo.

A mis sinodales, por sus valiosas observaciones: Dra. Brenda Cabral Vargas, Mtra. Blanca Estela Sánchez Luna, Dr. Juan José Calva González y Dr. Hugo Alberto Figueroa Alcántara, a quienes admiro profundamente por su trayectoria y capacidad.

Agradezco también a mi apreciado amigo Ariel de la Rosa por ayudarme a fincar las bases de este trabajo. Sin tu ayuda esto no habría sido posible.

Al MVZ Raciél Castellanos Ramos gracias por sus apreciables consejos e incondicional apoyo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
Capítulo 1. La mejora continua	13
1.1 Mejora continua	13
1.1.1 Antecedentes	13
1.1.2 Definiciones generales de la mejora continua	15
1.1.3 Modelos de la mejora continua	20
1.1.3.1 El modelo de Deming	21
1.1.3.2 La teoría del Kaizen	25
1.1.3.3 El modelo Six Sigma	29
1.1.4 Beneficios de adoptar un modelo de mejora continua	30
1.1.5 Requerimientos para la implantación de un modelo de mejora continua dentro de una organización	31
Capítulo 2. Biblioteca pública y la red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Hidalgo	34
2.1 La biblioteca pública	34
2.1.1 Conceptualización de la biblioteca pública	35
2.1.2 Desarrollo histórico de la biblioteca pública	40
2.1.3 Tipos de biblioteca pública	45
2.2 El estado de Hidalgo	49
2.2.1 Administración pública	50
2.2.2 Municipios	52
2.2.3 Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo	53
2.3 La Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Hidalgo	56
2.4 Las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan	57
2.4.1 El municipio de Ixmiquilpan	58

2.4.2	Administración municipal	60
2.4.3	Dirección de Bibliotecas Públicas del Municipio de Ixmiquilpan	62
2.4.4	Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan	63
2.4.5	Tipos de bibliotecas públicas, servicios, colecciones y personal del municipio	65
Capítulo 3. Mejora continua para las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan		91
3.1	Introducción	91
3.2	Metodología	92
3.2.1	Indicadores considerados para el diagnóstico del estado actual de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan	95
3.3	Análisis de los resultados	99
3.3.1	Presentación y orden de resultados	99
3.3.2	Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan	100
3.3.3	Recursos humanos de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan	105
3.3.3.1	Escolaridad	106
3.3.3.2	Capacitación	107
3.3.3.3	Actividades que desempeñan los bibliotecarios	109
3.3.3.4	Habilidades en el desempeño de sus funciones	110
3.3.4	Usuarios	120
3.3.5	Servicios	123
3.3.6	Colección	132
3.4	Discusión	135
3.4.1	Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan	135
3.4.2	Recursos humanos	136
3.4.3	Usuarios	138

3.4.4	Servicios	139
3.4.5	Colección	139
Conclusiones		140
Bibliografía		147
Anexos		152
Anexo 1.	Entrevista al coordinador de bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan	152
Anexo 2.	Entrevista al director del Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo	154
Anexo 3.	Cuestionario aplicado al personal que labora en las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan	156
Anexo 4.	Cuestionario aplicado a los usuarios de la biblioteca regional del municipio de Ixmiquilpan	158
Anexo 5.	Cuestionario aplicado a las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan	160

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos principales de la mejora continua	19
Figura 2. El ciclo PHVA de Deming	22
Figura 3. La filosofía del kaizen	26
Figura 4. El kaizen como principio teórico de metodologías y técnicas de mejora	28
Figura 5. Línea del tiempo de la biblioteca pública	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunidades más importantes del municipio de Ixmiquilpan	59
Tabla 2. Comparación de los 14 principios de Deming con los 14 variables establecidas para la propuesta de mejora continua en bibliotecas.	97
Tabla 3. Frecuencia con la que se realizan actividades de índole bibliotecaria.	109

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1. Calificación otorgada respecto a la calidad de las instalaciones de la biblioteca regional	102
Gráfica 2. Calidad en las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales	103
Grafica 3. Opinión del personal en relación a las herramientas con las que dispone para realizar la labor bibliotecaria	104
Grafica 4. Nivel de estudios del personal	106
Grafica 5. Frecuencia con la que el personal es capacitado	107
Grafica 6. Comunicación entre departamentos	111
Grafica 7. Habilidades para cooperar y trabajar en equipo	112
Grafica 8. Habilidad para innovar	113
Grafica 9. Frecuencia con la que el personal recibe reconocimientos o incentivos por su buen desempeño	114
Grafica 10. El clima organizacional en el centro de trabajo	115
Grafica 11. Calidad en la atención que recibe el usuario por parte del personal de la biblioteca regional	116
Grafica 12. Calidad en la atención que recibe el usuario por parte del personal de las bibliotecas comunitarias	117
Grafica 13. La actitud de servicio y disposición que muestra el personal de la biblioteca regional	118
Grafica 14. La actitud de servicio y disposición que muestra el personal de las bibliotecas públicas municipales	119
Grafica 15. Nivel de estudios de los usuarios de la biblioteca regional	120
Grafica 16. Nivel de estudios de los usuarios de las bibliotecas comunitarias	121
Grafica 17. Frecuencia en el uso de la biblioteca regional	122
Grafica 18. Frecuencia en el uso de las bibliotecas públicas comunitarias	123
Grafica 19. Calidad del servicio que presta la biblioteca regional Gustavo Díaz Ordaz	124
Grafica 20. Calidad en el servicio de las bibliotecas comunitarias	124
Grafica 21. Calidad del servicio de préstamo de libros	125
Grafica 22. Calidad del servicio de Internet	126
Grafica 23. Calidad del servicio que brinda la sala infantil	127
Grafica 24. Frecuencia del uso de la colección Braille	127
Grafica 25. Frecuencia en el uso de la biblioteca digital	128
Grafica 26. Actividades de fomento a la lectura en la biblioteca regional	129
Grafica 27. Calidad en el préstamo de libros interno en las bibliotecas comunitarias	130
Grafica 28. Calidad del servicio de préstamo a domicilio de las bibliotecas comunitarias	130

Grafica 29. Calidad del servicio proporcionado por la sala infantil de las bibliotecas comunitarias	131
Grafica 30. Calidad en las actividades de fomento a la lectura	131
Grafica 31. Calidad de la colección de la biblioteca Regional	133
Grafica 32. Calidad de la colección de las bibliotecas públicas municipales	134

INTRODUCCIÓN

La biblioteca pública es la institución social con mayor importancia dentro de la sociedad, es la herramienta educativa y cultural con mayor impacto en nuestra sociedad, esto debido a que está destinada a facilitar el acceso al conocimiento, los libros y permitir el desarrollo cultural de los sectores más postergados.

Desde siempre la biblioteca pública ha sido el ente mediador entre el conocimiento, la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de individuos y sociedades. El desarrollo de la sociedad propicia mayor valor para la información por lo tanto la biblioteca pública adquiere mayor importancia y responsabilidad ya que es la encargada del almacenamiento, organización y difusión de la información.

El fenómeno de la globalización y el incremento en la cantidad de información generada por la sociedad demanda mayor desarrollo de la biblioteca pública con el objetivo de satisfacer necesidades de información y trabajar en pro del desarrollo de las sociedades, favoreciendo así la inclusión de la sociedad al mundo globalizado. Las tecnologías de la información han permeado por completo todas las esferas sociales, como consecuencia de ello la información crece de manera desmedida a cada momento, haciéndose presente en diversos soportes y formatos, lo cual demanda a las bibliotecas mostrar una postura innovadora, incluyente, activa, que la posiciona como una organización competitiva.

Es necesario fortalecer las bibliotecas públicas, no solo como espacios de acceso al conocimiento, sino como sitios de encuentro ciudadano, familiar y cultural, lo cual contribuye en la restauración del tejido social, la superación de los individuos y sus comunidades, propiciando el acceso libre al conocimiento, favoreciendo así la construcción una mejor ciudadanía, es decir una ciudadanía educada e informada¹, garantizando el progreso de la sociedad y el desarrollo personal de los individuos.

¹ MENESES TELLO, Felipe. *Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública*. México: Investigación Bibliotecológica. Vol. 27, Num. 61, Septiembre/Diciembre 2013, ISSN: 0187-358X pp. 157.

Constantemente la sociedad cambia, se transforma, se diversifica. Las formas tradicionales de administrar, conducir y guiar a las organizaciones comienzan a quedar obsoletas, siendo reemplazadas por nuevos modelos que permiten vincular los procesos con las exigencias del mercado y el cliente final. La biblioteca como organización no queda exenta, por ello la presente investigación, cuyo objeto de estudio son las bibliotecas públicas específicamente del municipio de Ixmiquilpan en el estado de Hidalgo, pretende realizar un análisis acerca de las condiciones actuales de estas bibliotecas, dado que sería la primera investigación de esta índole que incluye de manera general un diagnóstico con el objetivo de detectar fortalezas y debilidades respecto a la situación actual de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan y de este modo diseñar un modelo de mejora continua que pudiera ser implantado en los sistemas bibliotecarios existentes.

Los factores que impiden el crecimiento y desarrollo de las bibliotecas públicas del país son diversos, es aquí donde resulta necesario desarrollar investigaciones que coadyuven a la solución del problema latente que tiene detenido el avance de las bibliotecas públicas. Debido a lo anterior la presente investigación tiene por *objetivo general* diseñar un modelo de mejora continua para las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan mediante la realización de un diagnóstico general del estado actual de estas bibliotecas, a fin de identificar fortalezas y debilidades, sirviendo de punto de partida para el diseño del modelo de mejora continua basándose específicamente en los 14 principios de Deming, pretendiendo que esta investigación sirva como base para la formulación de algún plan estratégico que permita sacar del estancamiento a las bibliotecas públicas.

De tal forma, se pretende responder al logro de los objetivos específicos postulados:

- Conocer el funcionamiento, los principios, los objetivos, así como las actividades de mejora continua bajo los que se rige la red estatal de bibliotecas públicas del Estado de Hidalgo
- Realizar un diagnóstico analítico de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan en los diferentes aspectos que la conforman

- Identificar las principales problemáticas, debilidades, fortalezas y áreas de oportunidad con las que cuentan las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan
- Diseñar un modelo de mejora continua para las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan tomando en cuenta los diferentes elementos que las conforman.

De tal modo que la investigación se encuentra estructurada acorde al objetivo general y los objetivos específicos, planteando la siguiente *hipótesis*:

Las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan muestran un rezago inminente en relación a sus recursos humanos, servicios, colecciones y procesos bibliotecarios aunado a esto no responden a las necesidades que la comunidad de usuarios demanda.

Por lo que resulta necesario emprender acciones que permitan la mejora y modernización de las mismas.

La presente investigación es un *estudio exploratorio de tipo descriptivo* el cual permite la obtención de información sobre la situación actual de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan a su vez permite identificar las características, modos de actuación y desempeño de las mismas esta mediante el empleo de técnicas de medición estadística e indicadores que permitan establecer pautas encaminadas al mejoramiento de las mismas.

De tal modo que la presente investigación se estructuro en 3 capítulos, el capítulo 1 se trata del marco teórico documental referido a un análisis conceptual de la mejora continua y la biblioteca pública, así como los antecedentes históricos y las principales teorías y tipologías referentes a estos temas.

El capítulo 2 aborda el marco referencial, es decir el estado de Hidalgo, el Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo, órgano del cual depende la Dirección de Bibliotecas y Documentación del estado de Hidalgo, el municipio de Ixmiquilpan y sus bibliotecas públicas.

El diagnóstico se realizó a partir de información obtenida del empleo de técnicas cualitativas y cuantitativas, debido a la diversidad de variables, indicadores y aspectos considerados para el mismo, como lo es la técnica de la entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Por lo tanto, el capítulo 3 consiste en el diagnóstico general, considerando indicadores propuestos para la medición y evaluación de bibliotecas así como el modelo de mejora continua diseñado en base a los 14 principios de Deming enfocado a bibliotecas, a partir de dicho estudio los resultados se estructuran de la siguiente manera

1. Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan
2. Recursos humanos
3. Usuarios
4. Servicios
5. Colecciones

Resultados que fueron obtenidos mediante una investigación de campo en la que se emplearon técnicas cualitativas como es la observación de campo, observación participante, y la entrevista, asimismo técnicas cuantitativas como la encuesta a través del empleo de 3 cuestionarios diseñados específicamente para cada unidad de análisis.

Como resultado de todo esto se tiene un trabajo de investigación que aborda la conceptualización y teorías de la mejora continua y la biblioteca pública y que mediante el estudio de campo fue posible obtener resultados actualizados y reales acerca de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan, profundizando en aspectos que hoy por hoy son realidad en la mayoría de las bibliotecas públicas del país.

CAPÍTULO 1. LA MEJORA CONTINUA

1.1 Mejora continua

A lo largo de la historia el ser humano ha buscado establecer mejoras dentro de sus organizaciones, podemos mencionar a los egipcios, estos desarrollaron una serie de métodos con el deseo de mejorar sus sistemas.

Pero el proceso como tal de la mejora continua es un concepto acuñado en el siglo XX, el cual se refiere a la mejora de los productos, servicios y procesos.

Es posible plantear a la mejora continua como una estrategia que constituye una serie de pasos generales de acción y recursos con el fin de alcanzar objetivos específicos, ya que el proceso de mejora es progresivo, es decir la mejora continua es una actitud general que debe ser la base para asegurar procesos estables y la posibilidad de mejora en los mismos.

La mejora continua incluye acciones correctivas, preventivas y un análisis de satisfacción de los clientes, esto mediante la identificación de los procesos y un análisis detallado de cada una de las actividades que se llevan a cabo². La mejora continua se trata de una de las formas más efectivas para realizar importantes progresos en la calidad y la eficiencia dentro de una organización.

1.1.1 Antecedentes

Hoy por hoy uno de los temas de mayor relevancia dentro de las áreas de recursos humanos y siendo el concepto central dentro del desarrollo organizacional es el *CAMBIO*. Como es sabido las organizaciones se encuentran en frecuente transformación y dentro de estas lo único constante es el cambio. Aquellas organizaciones que no puedan adaptarse a los mercados cambiantes o a las exigencias de sus clientes y a las estrategias y productos innovadores de las competencias, estarán destinadas a desaparecer.

² SOSA PULIDO, Demetrio. *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. Editorial Limusa. 2008

Taiichi Ohno vicepresidente de Toyota creo en 1960 el Toyota Production System el cual estaba enfocado en reducir los desperdicios dentro de sus procesos de manufactura e incrementar el valor agregado en el flujo de su operación , desde los proveedores hasta que el producto llegue al cliente. ³

Es aquí donde hace su aparición el modelo de la mejora continua el cual fue desarrollado por Stewart y perfeccionado por Deming, asimismo tiene sus antecedentes en las prácticas gerenciales japonesas a mediados de los 80's cuando el término entra en el área del management, denominado también Kaizen, este término ha tomado tanta fuerza que ha sido considerado como un elemento clave para la competitividad de las organizaciones japonesas en las últimas tres décadas del siglo XX⁴, basado principalmente en la participación a gran escala y en la capacitación a los trabajadores.

El vicepresidente de General Electric, el doctor Duddin fue uno de los pioneros en la implementación de la mejora continua esto con el objetivo de reducir las pérdidas de material en el ensamblaje de lámparas esto según Prado en su publicación *El proceso de la mejora continua en la empresa*.

Este tipo de descubrimientos han permitido hoy en día adaptarlos al uso no solo en el área de manufactura sino también para las empresas de servicios, ya que en este rubro también es posible ofrecer mejores servicios, costos más bajos, eliminar tiempos de espera y errores en los procedimientos.

La mejora continua se refiere a la realización de las actividades de una manera más eficiente y eficaz de lo que se estaban haciendo, es importante señalar que esta filosofía involucrara a todo el personal, ya que el pilar fundamental en el que se basa la mejora continua es el inmenso potencial que poseen las personas. ⁵

³ CHIARINI Andrea. *Lean Thining, Total Quality Control to Lean Six Sigma*. Springer Briefs in Business.2012

⁴ IMAI, Masaaki. *Kaizen: The key to Japan's Competitive Success*. New York: Random House.BRUNET. 1988

⁵ PRADO PRADO, José Carlos. *El proceso de la mejora continua en la empresa*. España: Ediciones Pirámide, 2000.

Desde hace ya varios años el modelo de la mejora continua ha sido utilizado en el entorno empresarial con distintas acepciones; desde verlo como un ingrediente más para alcanzar la gestión por calidad total, hasta su aplicación como técnicas y herramientas que permite la eliminación de los desperdicios, esto a través de la participación de los empleados y un sistema de sugerencias de mejora.

Es posible afirmar que la mejora continua no es opcional en una organización, no es solo una parte del juego, si no que hoy día es una condición de supervivencia.

1.1.2 Definiciones generales de la mejora continua

La complejidad del mundo actual ha llevado a expertos en diversas ramas a plantear teorías, métodos, instrumentos, o conceptos que permitan lograr resultados exitosos dentro de la gestión empresarial. La sociedad capitalista y el mundo globalizado nos exige obtener una producción mayor, con una eficiencia relevante para hacer frente a las necesidades actuales, para lo cual se requiere de un alto grado de competitividad lo cual nos lleva al planteamiento de un proceso de mejoramiento continuo dentro de nuestras organizaciones.

¿Pero a que nos referimos con esto?, cada una de estas palabras tiene un significado específico, por ejemplo “Proceso” implica una secuencia relacionada de acciones, y pasos. Cuando hablamos de “Mejoramiento” nos referimos a acciones que incrementen los resultados en cuestión de rentabilidad dentro de una organización, basándose en variables como lo son: calidad, servicio, etc. Y que permitan tener una ventaja para la organización sobre sus competidores. Y “continuo” que se refiere a la realización constante de estas acciones.

Autores como Marin-Garcia, Pardo del Val, Bonavia Martin aseguran que hay diversas formas de implantar la mejora continua, pero los mejores resultados se dan cuando dentro de la organización, las ideas y las mejoras tiene origen en grupo, ya que de este modo se aprovecha la experiencia de los empleados, además de servir como elemento clave para

motivar a los mismos⁶. Esto haciendo uso de grupos de trabajo multifuncionales o auto-regulados, los cuales tiene como objetivo incorporar las actividades de mejora continua o bien a través de círculos de calidad o incluso equipos de mejora en una cierta duración de tiempo.

Un referente tan general no es suficiente, es necesario analizar el concepto propuesto por distintos autores:

Suárez-Barraza lo define como: Una filosofía de gestión que genera cambios o pequeñas mejoras incrementales en el método de trabajo (o procesos de trabajo) que permite reducir despilfarros y por consecuencia mejorar el rendimiento del trabajo, llevando a la organización a una espiral de innovación incremental.⁷

Es decir, aquí se visualiza a la mejora continua como una filosofía empresarial que involucra a todos por igual, permitiendo lograr un claro crecimiento para la organización.

Algunos otros autores aseveran que la mejora continua puede ser entendida como un elemento más de la gestión por calidad total,⁸ caracterizado por la participación de los empleados en la solución de los problemas o muda que surgen en el trabajo diario; la forma en la que se ejecuta dicha eliminación es a través de equipos de mejora o de la aplicación de las 5's y la estandarización.⁹

Es posible resaltar que la mayoría de los autores perciben a los empleados como como un elemento clave para lograr la mejora continua, asimismo esta permitirá alcanzar el perfeccionamiento total de los procesos dentro de la organización.

⁶ BERGER, A. "Continuous Improvement and Kaizen: Standardizations and Organizational Designs", Integrated Manufacturing System, 8, No.2. 1997, pp. 110-117

⁷ SUAREZ-BARRAZA, Manuel F. *El KAIZEN: La filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total*. México, D.F.: Panorama, 2007.

⁸ DEMING, William Edwards. *Out of the crisis*. Cambridge. Massachusetts: MIT Pres,. 2000

⁹ CROSBY, Philip. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill, 1979. ISBN 0-07-014512-1.

Por otra parte Brunet afirma que la mejora continua es, un mecanismo penetrante de actividades continuas, donde las personas involucradas juegan un rol explícito, para identificar y asegurar impactos o mejoras que contribuyen a las metas organizacionales.¹⁰

Es decir, si la organización establece metas a corto plazo con pequeños pero continuos cambios en donde todos y cada uno de los involucrados hacen la parte que les corresponde es posible alcanzar cambios radicales, los cuales podrán tener un gran impacto dentro de la organización.

Por su parte W. Edwards Deming, quien es reconocido en el mundo como el precursor más importante de la mejora continua, describe a “la mejora continua como la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”¹¹, lo cual permite obtener grandes beneficios a base de pequeños cambios, cambios que deben darse en todos los niveles de la organización, en todas las dimensiones, incluyendo costos, calidad del producto o servicio, tiempo de respuesta y ambiente externo.

En estas definiciones resulta interesante resaltar algunos aspectos en los cuales la mayoría de los autores coinciden:

1. La mejora continua es un proceso, es decir que conlleva una secuencia de acciones o pasos.
2. Estas acciones permitirán incrementar aspectos como la rentabilidad, la calidad o los servicios dentro de la organización.
3. La mejora continua requiere de la participación de todos aquellos que integren la organización, es decir, todos y cada uno de los empleados juegan un papel importante en este proceso de cambio.

¹⁰ BRUNET. A. P. & NEW S. "Kaizen in Japan: an Empirical Study". International journal of Operations & Production Management, 23, No. 12, 2003, pp. 1426-1446.

¹¹DEMING, William Edwards. *Out of the crisis*. Cambridge. Massachusetts: MIT for Advanced Engineering Studies Press, 2000, pp. 507.

4. El proceso de mejora continua se apoya de grupos de trabajo multifuncionales y regulados, los cuales tienen como objetivo el aporte de ideas y la incorporación de las actividades de mejora continua.
5. La mejora continua le permite a la organización reducir desperdicios y por consecuencia mejorar el rendimiento del trabajo.¹²
6. La mejora continua es filosofía empresarial la cual permite un claro crecimiento para la organización.

En la figura 1 se visualizan los elementos principales de la mejora continua, los cuales surgen de conceptos planteados por los autores anteriormente mencionados. Todos ellos coinciden en que el elemento principal en la implantación de un modelo de mejora continua dentro de una organización es la capacitación del personal, ya que un personal debidamente capacitado realiza sus actividades con mayor eficiencia y eficacia, por ende los procesos internos mejoran, lo que conlleva a la reducción de desperdicios y tiempos de espera permitiendo una notable mejora en la calidad del producto o servicio ofrecido y claramente existe un crecimiento de la organización.

¹² VAN AARTSENGEL, Aristide, KURTOGLU, Selahattin. *A Guide to Continuous Improvement transformation: concepts, processes and implementation*. Berlín: Editorial Springer-Verlag, 2013.

Figura 1. Elementos principales de la mejora continua



Fuente: Elaboración propia basada en:

CROSBY, Philip. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill, 1979 ISBN 0-07-014512-1.

BRUNET. A. P. & NEW S. "Kaizen in Japan: an Empirical Study". *International journal of Operations & Production Management*, 23, No. 12, 2003, pp. 1426-1446.

DEMING, William Edwards. *Out of the crisis*. Cambridge, Massachusetts: MIT for Advanced Engineering Studies Press, 2000, pp. 507.

Lo que se pretende al aplicar herramientas como la mejora continua, es aprovechar todo el potencial que posee el personal para mejorar a la empresa. El personal puede contribuir con sus ideas de mejora para lograr la supervivencia de la empresa, ya que el personal es la fuente de ideas e innovaciones y su experiencia, conocimiento y cooperación debe emplearse para implantar esas ideas.¹³

Bessant proporciona un modelo en el que la mejora continua no es una realidad estática sino que evoluciona de manera dinámica a través de cinco niveles: Nivel previo a la mejora

¹³ PRADO PRADO, José Carlos. *El proceso de la mejora continua en la empresa*. España: Ediciones Pirámide, 2000.

continua, nivel de estructura, nivel de enfoque en la meta, nivel práctico, y nivel de capacidad organizacional de la mejora continua.¹⁴ Y en ellos se encuentran comportamientos específicos que aparecen a la hora de la implementación correcta de la mejora continua. Es decir el mejoramiento continuo puede ser orientado a diferentes objetivos, los más comunes son: aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la calidad, reducir los desperdicios, costos y tiempos de ejecución.

La mejora continua ha sido un término que sigue en evolución, lo que ha traído como consecuencia diferentes significados dependiendo del tiempo y el contexto organizacional en el que se ha presentado.

1.1.3 Modelos de la mejora continua

El mejoramiento continuo es una filosofía que va más allá del plano empresarial ya que todos los aspectos de la vida del ser humano tienden a encaminarse al perfeccionamiento. Esto hace que a mejora continua se convierta en una cultura del ser mejores, más allá de aspectos económicos, orientándonos específicamente a cuestiones éticas incluso lo podríamos relacionar con teorías como las de Maslow. El mejoramiento continuo dentro de las organizaciones es una herramienta para la búsqueda de soluciones y aprovechar todas las oportunidades que se le presenta a una empresa¹⁵. Asimismo tiene varios beneficios como lo son: mejorar la calidad de sus productos o servicios, mejora los métodos de trabajo, va disminuir los costos, debido que consigue identificar problemas, aprovechar oportunidades, analizar todo tipo de procesos, para que las empresas puedan ser más competitivas, todo esto va posibilitar a que la empresa supere las expectativas de sus clientes.

¹⁴ BESSANT, John. *High Involvement Innovation: Building and Sustaining Competitive Advantage Through Continuous Change*. 2003.

¹⁵ DEMING, William Edwards. *Out of the crisis*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2000.

Como se mencionado anteriormente esta filosofía ha experimentado diferentes cambios y aplicaciones según el contexto, asimismo han surgido algunas modelos respecto a la misma, como lo son los 14 principios de Deming así como su modelo PHVA y el Kaizen.

1.1.3.1 El modelo de Deming

El doctor Edward William Deming fue el primer experto en calidad norteamericano y es conocido por sus logros en Japón donde se dedicó a enseñar a ingenieros y altos ejecutivos sus conceptos y su método de gerencia de calidad.

Es el creador del *ciclo Deming* o *ciclo PHVA* el cual es una estrategia de mejora continua la cual consta de 4 pasos:

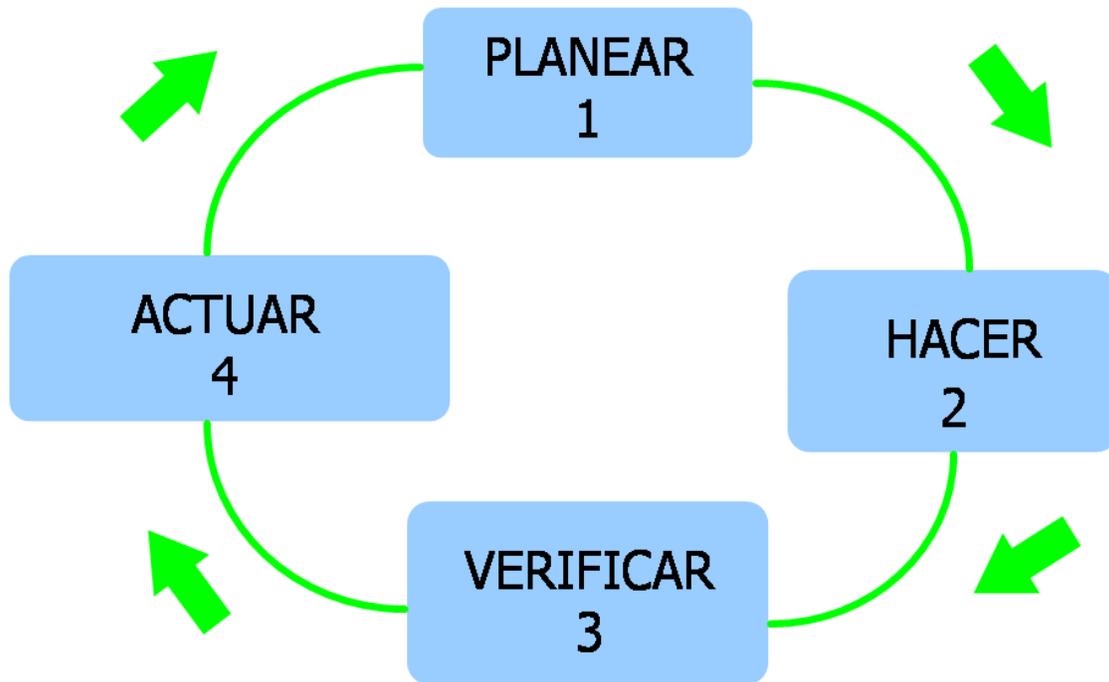
- ✓ Planear
- ✓ Hacer
- ✓ Verificar
- ✓ Actuar

Es considerado un procedimiento a seguir en la solución de problemas; teniendo como finalidad la mejora o corrección de un problema, ya sea en su ejecución o en proyectos o planes de mejora dentro de las organizaciones. Este proceso se da en espiral y tiene como punto de partida y eje principal el cliente.¹⁶

La teoría de Deming se centra en cuatro puntos específicos, y esto lo podemos visualizar en la figura 2, que son la planeación de las actividades a mejorar, la implantación de las nuevas actividades, la verificación de los procesos, y el actuar sobre los mismos.

¹⁶ SCHERKENBACH, William W. *La ruta Deming, a la calidad y la productividad, vías y barreras*. México: Grupo Editorial Continental, 1993.

Figura 2. El ciclo PHVA de Deming



Fuente: Elaboración propia basada en: PRADO J.C. *El proceso de la mejora continua en la empresa*, Ediciones Pirámide, 2000.

ARISTIDE A. SELAHATTIN K. *A Guide to Continuous Improvement transformation: concepts, processes and implementation*. Editorial Springer-Verlag, 2013.

A partir del año 1950, y durante los años siguientes Deming empleó el ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones de alta dirección de las empresas japonesas, de ahí hasta la fecha este ciclo ha recorrido el mundo como un símbolo indiscutible de la mejora continua, incluso las normas internacionales *NTP-ISO 900:2001 del sistema de Gestión de Calidad* están basadas en el ciclo de Deming¹⁷

Asimismo Deming propone una serie de 14 principios para alcanzar la mejora continua. Estos principios fueron pieza fundamental en el desarrollo de la calidad total y permitió que países como Japón se posicionaran por encima de diversos países.

¹⁷ GARCIA P., Manuel, QUISPE A., Carlos, RÁEZ G., Luis. *Mejora Continua de la calidad de los procesos*. Revista Notas científicas, Agosto 2003, Vol. (6) 1: pp. 89-94

Los 14 principios de Deming

1. Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios Deming sugiere una nueva y radical definición de la función de una empresa más que hacer dinero mantenerse en el negocio y brindar empleo, esto por medio de la innovación, la investigación la mejora continua y el mantenimiento
2. Adoptar una nueva filosofía. Hoy en día se tolera demasiado la mano de obra deficiente y el servicio poco atento para el cliente, es necesaria una nueva religión en la cual los errores y el negativismo sean inaceptable.
3. No dependerá más de la inspección masiva, la calidad no proviene de las inspección si no de la mejora del proceso.
4. Acabar con la práctica de adjuntar contratos de compras basándose exclusivamente el precio, los departamentos de compras deben dejar de buscar proveedores de menor precio, ya que consecuentemente estos resultan en productos de mala calidad, es necesario que el departamento de compras busque la mejor calidad.
5. Mejorar continuamente y siempre los sistemas de producción y servicios, es necesario que la dirección siempre busque formas de reducir el desperdicio y mejorar la calidad.
6. Implantar la formación, es necesaria una capacitación permanente a trabajadores y supervisores, ya que la mayoría de las veces esta es la causa de que los trabajadores no cumplan bien con su trabajo. Cada persona que se entrena mal degenera el conocimiento recibido.
7. Instruir el liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización.
8. Desterrar el temor. Muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición aun cuando no comprendan cuál es su trabajo, para garantizar calidad y productividad es necesario que el empleado se sienta seguro.

9. Derribar las barreras que hay entre departamentos. Muchas veces los departamentos de las unidades de la empresa compiten entre sí olvidando que la batalla no es interna si no contra una competencia externa que no da tregua y con clientes que no están dispuestos a exigir menos que lo mejor.

10. Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y las metas de producir para la fuerza laboral, estas cosas nunca le ayudaron a nadie a desempeñar bien su trabajo es mejor dejar que los trabajadores formulen sus propios lemas.

11. Eliminar las cuotas numéricas para el personal o los objetivos numéricos ya que frecuentemente los empleados se preocupan por cumplir las metas numéricas a cualquier costo y dejan a un lado la calidad.

12. Derribar sus barreras que impiden el sentimiento de orgullo que producen un trabajo bien hecho. Es aquí donde hace su aparición el clima organizacional, un ambiente motivante integra al empleado mientras que un clima organizacional negativo hace que este pierda toda la motivación con la que ingreso.

13. Establecer la educación y la automejora en todo el personal, es decir, formación y desarrollo de competencias.

14. Actuar para lograr la transformación, para llevar a cabo la misión de la calidad se necesitara un grupo especial de alta dirección con un plan de acción.¹⁸

Es así como podemos observar los diversos factores que influyen en la implantación de la mejora continua basándonos en el modelo de Edwar Deming. Es posible resaltar los puntos más importantes como lo es, la implantación de una nueva filosofía la cual permita tener cambios totales, la capacitación constante es indispensable en el proceso de mejoramiento, ya que no es posible obtener calidad de empleados que no han sido capacitados, asimismo tener a cargo de la supervisión de actividades al personal que ejerza mejor el liderazgo

¹⁸ DEMING, William Edwards. *Out of the crisis*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2000.

dentro del grupo de trabajo, ya que ellos serán los encargados de lograr que la organización camine hacia la calidad total.

1.1.3.2 La Teoría del Kaizen

Es un sistema enfocado en la mejora continua de toda la empresa y sus componentes, surgió en el Japón como resultado de sus imperiosas necesidades de superarse, este término fue introducido por Masaki Imai, él lo define como el mejoramiento en marcha que involucra a todos¹⁹

La teoría de “KAIZEN” proviene de la unión de “KAI” que significa “cambio” y de “ZEN” que quiere decir “para mejorar”, por lo tanto la palabra completa significa cambio para “mejorar”

Este vocablo japonés se refiere al enfoque de la mejora continua sobre los procesos y los productos, con la participación de todo el personal en todos los niveles de la organización. Aunque el interés se concentra en la calidad no se limita a esto, sino que además abarca la mejora en la productividad y los tiempos de entrega.²⁰

La figura 3 muestra los puntos en los que se basa la filosofía de la teoría del Kaizen y como la mejora en pequeños pasos, permite obtener grandes resultados.

¹⁹ IMAI, Masaaki. *Gemba*. New York: McGraw-Hill, 1997.

²⁰ IMAI Masaaki. *The key to Japans competitive success*. Random House Business Division, 1986.

Figura 3. La filosofía del Kaizen



Fuente: Elaboración propia basado en: BRUNET and S. NEW "Kaizen in Japan: an Empirical Study". International journal of Operations & Production Management, 23, No. 12, 2003, pp. 1426-1446.

La teoría del Kaizen define que lo más importante para lograr la mejora continua es el cliente, la empresa y la organización, la cual debe centrarse en la búsqueda de la satisfacción del cliente. Es decir mejorar el área de calidad, costo, programación y entregas es lo primordial.

Esta teoría persigue varias metas:

- ✓ Proveer productos y servicios que satisfagan a los clientes.
- ✓ Mover a la organización hacia estadios de mayor rentabilidad a través de procedimientos de trabajo mejorados, menos defectos y costos más bajos.
- ✓ Ayudar a los empleados a desarrollar todo su potencial para alcanzar las metas de la organización.

El kaizen como parte de la mejora continua permite mejoras en todos los niveles operativos, utilizando los recursos humanos y el capital disponible. Esta estrategia está destinada a ser una importante herramienta para la gerencia, lo cual permitirá lograr mayor

competitividad y rentabilidad, minimizando las debilidades y estableciendo los cimientos para sacar provecho a las fortalezas de la organización, lo cual dará como resultado un considerable avance en la productividad y la competitividad en el mercado.

El punto de partida para implantar esta teoría es reconocer una necesidad: es decir, identificar un problema. Ya que si no se reconoce ningún problema tampoco se reconoce la necesidad del mejoramiento.²¹ Una vez identificado el problema o los problemas el siguiente paso es el análisis de la situación y de este modo poder generar alternativas para la solución del mismo.

La aplicación de la teoría de Kaizen consiste en un proceso de verificar el planeamiento estratégico, identificación y diagnóstico de problemas, solución de los mismos y el mantenimiento de los resultados.²²

Los elementos del Kaizen son los siguientes:

1. Orientación hacia el proceso, antes que hacia el resultado.
2. Iniciar la puesta en práctica desde arriba e involucrar a todos.
3. Compromiso de los altos niveles gerenciales.
4. Una comunicación vertical y horizontal eficaz y sin trabas.
5. Mejoramiento continuo de los productos y procesos, internos y externos.
6. Constancia de los objetivos y una visión compartida.
7. El cliente manda. (enfoco al cliente).
8. La inversión en personal.
9. La gestión de calidad se inicia y concluye con la capacitación.

²¹ IMAI Masaaki. *Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa*. México, D.F.: CECSA, 1989.

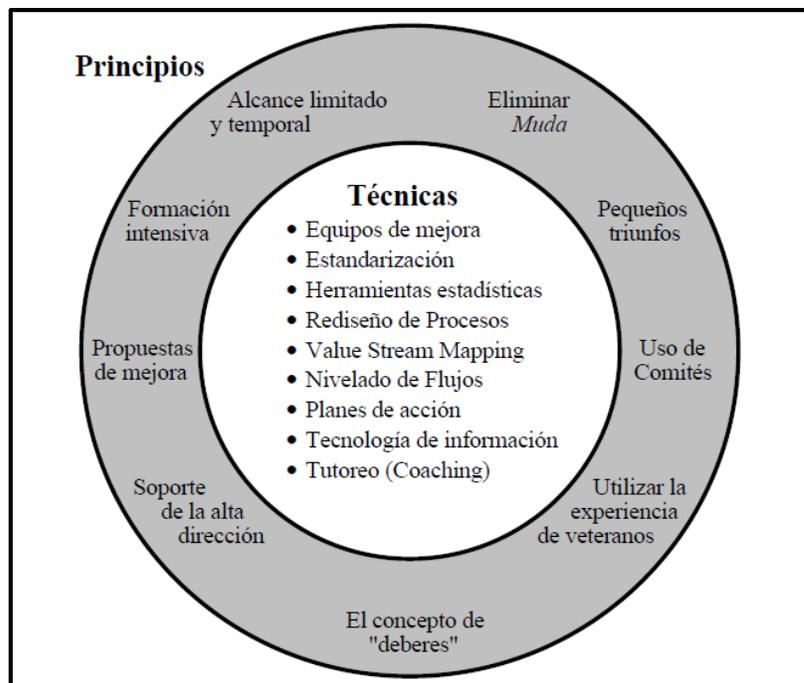
²² AOKI, Katsuki. "Transferring Japanese Kaizen activities to overseas plants in China". *International Journal of Operation & Production Management*, 2008, Vol. 28, No. 6, pp. 518-539.

10. Dos cabezas piensan mejor que una.

11. Participación en la determinación y comunicación de metas.

En la figura 4 podemos visualizar al kaizen como la técnica que permitiera la eliminación de los desperdicios o mudas, por ello se busca mejorar la calidad de los procesos y los productos, la reducción del lead time, la optimización en los tiempos de entrega e incluso mejorar el flujo del dinero.²³

Figura 4. El Kaizen como principio teórico de metodologías y técnicas de mejora.



Fuente:

Suarez-Barraza Manuel F. *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la mejora continua*. Pecunia, 7 (2008), pp. 285-311

Las organizaciones hoy día se esfuerzan por hacer uso de herramientas que les permitan hacer frente a los cambios y presiones del entorno externo, es así como en este contexto a

²³ SUAREZ-BARRAZA Manuel F. *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la mejora continua*. Pecunia, 2008, pp. 285-311.

contibuido a que la teoria del Kaizen cobre una mayor fuerza, aplicado como una serie de principios rectores que guie la mejora y el prendizaje dentro de las organizaciones.

1.1.3.3 Modelo Six Sigma

Six Sigma o Seis Sigma es un modelo de mejora continua que busca identificar las causas de los errores, defectos y retrasos en los diferentes procesos de negocio, enfocandose en los aspectos que son criticos para el cliente ²⁴, es decir el Six Sigma es una forma mas inteligente de dirigir una organización o negocio ya que pone en primer lugar al cliente osea que se enfoca en buscar la satisfaccion del cliente, reduciendo de manera continua los defectos.

Este modelo fue introducido por primera vez en 1987 en Motorola por un equipo de directivos encabezados por Bob Galvin presidente de la compañía con el proposito de reducir los defectos en los productos electronicos, pero sus origenes se remontan a los años 70's y 80's desarrollado en Estados Unidos y Japon.

El modelo Six Sigma direge sus esfuerzos principalmete a tres areas:

- ✓ Mejorar la satisfaccion del cliente
- ✓ Reducir el tiempo del ciclo
- ✓ Reducir los defectos

Generalmente mejorara estas areas representa ahorros considerables de costos para los negocios y las organizaciones, asi como cautivar al cliente, abrir nuevos mercados y construir una reputacion para la organización como una empresa excelente en productos y servicios.

A pesar de que el modelo Six Sigma incluye medir y analizar los procesos de negocio de la organización, no es solo una iniciativa de calidad es una filñosofia empresarial. Conseguir los objetivos que persigue Six Sigma va mas alla de mejoras pequeñas, requiere de mejoras

²⁴ GUTIERREZ PULIDO, Humberto Y DE LA VARA SALAZAR, Roman. *Control estadístico de calidad y seis sigma*. México: McGraw-Hill Interamericana, 2004, P. 548.

importantes y trascendentes en cada una de las áreas. Es decir alcanzar el Six Sigma un proceso o producto operando prácticamente sin defectos.

Este modelo implica un compromiso total de la dirección y una filosofía de excelencia enfocada principalmente al cliente, la mejora de los procesos y usando como regla remitirse a los datos estadísticos no a las opiniones, se trata de hacer que cada área de la organización sea capaz de satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes, los mercados y las tecnologías, con beneficios para los empleados, los clientes y los accionistas.

Las organizaciones que busquen la mejora continua basándose en el modelo del Six Sigma no solo lograrán reducir el nivel de defectos, sino también reducir costos, reducir tiempos en los procesos, incrementar la productividad, mejorar la calidad en el proceso de lanzamiento y desarrollo de nuevos productos y mejorar el nivel de resultados de los procesos de soporte.

Pero lo que realmente hace la diferencia en la aplicación del Six Sigma comparado con un modelo de calidad tradicional reside en la forma de aplicar las herramientas y su integración con los propósitos y objetivos de la organización, como un todo. La integración y participación de todos los niveles y funciones dentro de la organización es factor clave, respaldado por un sólido compromiso por parte de la alta dirección y una actitud proactiva, organizada y sistemática es busca de la satisfacción tanto de las necesidades y objetivos de los clientes, como de las necesidades y objetivos de la propia organización.²⁵

1.1.4 Beneficios de adoptar un modelo de mejora continua

La mejora continua es una de las corrientes más adecuadas para organizaciones en crecimiento la cual tiene beneficios significativos:

- 2 La mejora continua moviliza a todos los empleados que integran la organización, orientándolos a la mejora organizacional.

²⁵ GARCIA P., Manuel, QUISPE A., Carlos, RÁEZ G., Luis. *Mejora Continua de la calidad de los procesos*. Revista Notas científicas, Agosto 2003, Vol. (6) 1: pp. 89-94

- 3 Como resultado de toda esta movilización, se tiene un importante número de pequeños logros, los cuales constituyen eventualmente grandes resultados.
- 4 Una serie de pequeños logros generalmente precede grandes cambios, permitiendo imprimir motivación en los empleados y facilitando la capacitación, minimizando a su vez los impedimentos para la optimización de nuevos procesos o productos.
- 5 Todos los cambios revolucionarios están basados una serie de pequeños logros.
- 6 La incorporación de los pequeños cambios a la organización permite enraizarlos en la rutina diaria de la organización, siendo estos retenidos e institucionalizados.
- 7 La capacitación constante provee un modelo que facilita la solución de problemas y la mejora inminente.
- 8 Los pequeños logros en los procesos generalmente no es percibido o imitado por la competencia. En cambio los cambios en gran escala permite que la competencia quiera adoptarlos.

1.1.5 Requerimiento para la implantación de un modelo de mejora continua dentro de una organización

Para lograra implantar dentro de una organización un modelo de mejora continua es necesario cumplir con ciertos requerimientos como son:

- ✓ El liderazgo de la dirección
- ✓ Un comité de mejora continua
- ✓ Formación y motivación específicas
- ✓ Un sistema de gestión documental
- ✓ Asesoramiento externo

Para lo cual resulta indispensable:

- ✓ Analizar y evaluar la situación existente
- ✓ Plantear cuales son los objetivos fundamentales de la mejora
- ✓ Plantear las posibles soluciones a los problemas existentes dentro de la organización
- ✓ Implementación de la o las posibles soluciones

- ✓ Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación
- ✓ Formalización de los cambios

Por lo tanto se requiere de una revisión constante de los resultados para detectar oportunidades de mejora y de este modo la mejora sea una actividad continua y permanente.

Ante este contexto es posible aseverar que la mejora continua es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio, generalmente aplicada a empresas de manufactura, esto debido a la necesidad constante de minimizar costos de producción, sin que exista algún tipo de reducción en cuanto a la calidad del producto, por el contrario siempre se busca costos bajos en la producción y la mejor calidad posible en el producto final, ya que como se sabe, el mundo es cada vez más competitivo a nivel de costos por lo tanto es necesario un sistema que permita la mejora y la optimización de recursos.

La mejora continua no solo es aplicable para empresas de producción masiva, por el contrario se adapta perfectamente a las necesidades de las empresas que prestan servicios, esto debido a que si se cuenta con un sistema de mejora continua es decir, debido precisamente a que es un sistema ya establecido y conocido por todos los miembros de la empresa ofrece ciertas ventajas como son:

- ✓ Es un proceso documentado que facilita su aplicación ya que todos las personas lo conocen y son participes de el.
- ✓ Permite medir logros y resultados.
- ✓ Participan todas los miembros de la organización ya que ellos son los que tendrán que encargarse y lidiar con las virtudes y defectos del mismo.²⁶

Por todo lo anterior una de las principales ventajas de establecer un sistema de mejora continua es, que todas las personas que participan en el proceso tienen la capacidad de

²⁶ GARCIA P., Manuel, QUISPE A., Carlos, RÁEZ G., Luis. *Mejora Continua de la calidad de los procesos*. Revista Notas científicas, Agosto 2003, Vol. (6) 1: pp. 89-94

opinar y proponer mejoras, debido a que los empleados son los que conocen y realizan día con día todos los procesos, lo cual les permite plantear soluciones a los problemas que se presenten, lo que propicia mayor sentido de pertenencia a la organización y aumenta la motivación de los empleados, dando como resultado un clima organizacional mucho más agradable a su vez se ve reflejado en la calidad del producto o servicio ofrecido, como consecuencia se obtiene la satisfacción total del cliente.

En este contexto es posible afirmar que la mejora continua es un modelo flexible, el cual puede ser aplicado y adaptado a la biblioteca, mediante la capacitación del personal lo que propiciara mejoras en los procesos, reducirá tiempos de espera del usuario que solicita el servicio y lo que se traduce en servicios bibliotecarios de calidad.

Una vez entendidos los conceptos básicos y los principales modelos de la mejora continua, es momento de adentrarnos en el marco de las bibliotecas públicas y así conceptualizar y crear los cimientos teóricos que fundamentaran este trabajo de investigación.

CAPÍTULO 2. BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA RED ESTATAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ESTADO DE HIDALGO

2.1 La biblioteca pública

La sociedad mexicana a pesar de su enorme riqueza y diversidad cultural, es un país alejado del hábito de la lectura y el maravilloso mundo de los libros, el acortar esta distancia es una tarea difícil, más aun si gobiernos, maestros, padres de familia y bibliotecas públicas no realizan un trabajo conjunto y activo. Sin embargo existen organizaciones, instituciones, gobiernos que han apostado por las bibliotecas públicas puesto que esta institución social ha demostrado a través del tiempo ser el medio cultural que permite el desarrollo de la sociedad. En este sentido Hernández Pacheco en uno de sus artículos afirma: “No obstante en países como el nuestro la existencia de la biblioteca pública aún plantea grandes retos porque la presencia de instituciones bibliotecarias eficientes requiere de proyectos que las mejoren y modernicen.”²⁷

Es necesario fortalecer las bibliotecas públicas, no solo como espacios de acceso al conocimiento, sino como sitios de encuentro ciudadano, familiar y cultural, lo cual contribuye en la restauración del tejido social, la superación de los individuos y sus comunidades.

Las bibliotecas públicas, son una alternativa inmejorable para expresar y manifestar el aprecio por los valores culturales y artísticos entre los diversos sectores que conforman una sociedad, y sobre todo, estas bibliotecas son un espacio democrático por excelencia para fomentar el uso de la información que a su vez genere conocimiento, es decir, las bibliotecas públicas son aquellas instituciones promotoras del derecho mundial a la información.²⁸

²⁷ HERNANDEZ PACHECO, Federico. *Temas de Investigación viables para la mejora y modernización de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. México: Secretaria de educación pública, Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre bibliotecas Públicas, pp. 51

²⁸ HERNANDEZ PACHECO, Federico. *Investigación y bibliotecas públicas*. México: Investigación Bibliotecológica, Vol. 27, Núm. 61, septiembre/diciembre, 2013, ISSN: 0187-358X, pp. 7-12

En una sociedad que se deja influir por la mercadotecnia y la televisión, es necesario impulsar el desarrollo de los sistemas bibliotecarios, resaltando la importancia de las bibliotecas, como espacios abiertos en los cuales se ejerce la libertad más básica de todas: la del acceso a la información.

Es preciso afirmar que las bibliotecas continuaran presentes en la sociedad ya que esta reconoce las necesidades que la comunidad y el individuo tienen en materia de información.

2.1.1 Conceptualización de la biblioteca pública

La biblioteca tiene sus orígenes en las civilizaciones más antiguas, etimológicamente ablando el vocablo *biblion* tiene por significado libro y *theke* significa caja, es decir desde sus raíces etimológicas se hace referencia a la guarda o custodia de los libros pero limitarnos a un referente tan general no es suficiente, en el sentido más estricto es necesario ir más allá y analizar a profundidad el concepto de biblioteca.

La Unesco define a la biblioteca como “toda colección organizada de libros y publicaciones periódicas impresas o de cualquier otro documento, en especial gráficos y audiovisuales, así como los servicios del personal que facilite a los usuarios la utilización de estos documentos, con fines informativos, de investigación, de educación o recreativos”. (Unesco, 1970). Por su parte la real academia española da la siguiente definición para la palabra biblioteca: “Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos”.²⁹ Analizando a profundidad esta definición podemos resaltar la participación de la palabra <<institución>> la cual en esta misma fuente tiene como significado “organismo que desempeña una función de interés público” es aquí donde hace su aparición la biblioteca pública.

Al hablar del adjetivo público nos referimos al grado de accesibilidad de la biblioteca, como hace mención Buonocore <<para todos>> es decir aquella institución en donde cualquier

²⁹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española* (22ª ed.).(2vols). Madrid, España: Espasa, 2010. Disponible en www.rae.es

individuo es libre de hacer uso de los recursos y servicios con los que cuenta la biblioteca, ya que es accesible a todos. El concepto de biblioteca Pública ha sido analizado incontables veces en la literatura bibliotecológica pero actualmente no ha sido posible unificar estas diversas acepciones ya que la apreciación léxica que el concepto abarca es tan diverso, y el significado puede variar según el punto de vista. Es decir no hay “un concepto que establezca la finalidad de su existencia y justifique su presencia en la sociedad a partir de principios y directrices de funcionamiento”.³⁰

Diversos autores han presentado sus nociones básicas referentes a esta institución uno de ellos es Jaramillo, quien señala que “es una institución de carácter social y cultural financiada por el estado que posibilita el acceso libre y gratuito a la información, satisfaciendo necesidades informativas, educativas culturales y de ocio. Con base en estas acciones, este centro bibliotecario facilita el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, construyendo y articulando relaciones democráticas.”

Esta definición enmarca el carácter social de la biblioteca asimismo resalta el hecho de que el Estado es el principal responsable del funcionamiento de la biblioteca como un centro de acceso libre esto debido a que debe ser financiada con presupuesto público, cumpliendo así con el principio de la gratuidad esto para brindar el servicio de biblioteca para toda la sociedad.

Por su parte Martínez de Sousa define a esta biblioteca, como “la biblioteca de carácter popular y libre, puesta al servicio de la ciudad, región o comunidad en que se encuentra emplazada, sostenida con fondos del gobierno o de la comunidad y que atiende gratuitamente las necesidades e intereses culturales de lectores no especializados”.³¹

Analizado esta definición la biblioteca se proyecta como una institución que está a disposición de todos aquellos que radican en el sitio en el que se encuentre instalada,

³⁰JARAMILLO, Orlanda, MONTOYA RIOS, Monica Y URIBE TIRADO, Alejandro. *Biblioteca Pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama, 2008, p. 38-39.

³¹MARTINEZ DE SOUSA. *Diccionario de bibliología y ciencias afines: terminología relativa a archivística arte e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía...* Asturias: Trea, 2004

resaltando el carácter de acceso libre para toda la comunidad, asimismo se vuelve a subrayar que el financiamiento de esta debe ser provisto por la autoridad gubernamental, así como se hace mención del carácter general de esta biblioteca, ya que esta no podrá cubrir necesidades muy específicas, por el contrario todos aquellos grupos sociales que conforman la comunidad de usuarios deben tener representatividad en los acervos y servicios ofertados por la biblioteca.

Betancur también nos presenta una definición, para ella la biblioteca pública es “una institución dinamizadora por medio de la información y la lectura, de los procesos de identidad, participación ciudadana y transformación social, la cual se constituye en un agente participante en la realización del proyecto social de una nación”.³² En esta definición no se resalta el carácter gratuito de esta institución, pero sí la misión que tiene en la promoción y fomento de la lectura y el libre acceso a la información, asimismo concibe a la biblioteca como una institución que brinda oportunidades de desarrollo en diferentes esferas de nuestra vida cotidiana.

Por su parte la UNESCO en *las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* nos presenta la siguiente definición: Una biblioteca pública es una institución establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sea cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.³³

³²BETANCUR BETANCUR, Adriana María. *Biblioteca pública y democracia*. Colombia: Fondacultura: Colcultura: Comfenalco, 1997.

³³ *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura 2001, p. 8

Nuevamente se hace mención del acceso libre y en igualdad de condiciones a los recursos y servicios ofertados, sin ningún tipo de distinción, así como esta institución está obligada a adecuar sus funciones u servicios con el objeto de cubrir las necesidades de todos los ciudadanos que hacen uso de ella.

La *Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Cultura en la Ley General de Bibliotecas Federal* establece la siguiente definición:

Se entenderá por biblioteca pública todo establecimiento que contenga en acervo impreso o digital de carácter general superior a quinientos títulos, catalogados y clasificados, y que se encuentre destinado a atender en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o préstamo del acervo en los términos de las normas administrativas aplicables

La biblioteca pública tendrá como finalidad ofrecer en forma democrática al acceso a los servicios de consulta de libros impresos y digitales, y otros servicios culturales complementarios, como orientación e información, que permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber

Su acervo podrá comprender colecciones bibliográficas, hemerográficas, auditivas, visuales, digitales y, en general cualquier otro medio que contenga información afín.³⁴

En todas estas definiciones resulta interesante resaltar la triple función social que tiene la biblioteca pública, esto debido a su carácter educativo, informativo y cultural, cada autor desde su perspectiva conceptual hace mención de una o varias de estas funciones sociales, poniendo así a la biblioteca como una institución que influye directamente en la vida de los ciudadanos, pensemos en el caso de las bibliotecas públicas de Colombia, en el arduo

³⁴ RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. *Ley General de Bibliotecas*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Serie: leyes y reglamentos, 2009, ISBN: 978 607 455 299 7. pp. 16

trabajo que realizan en conjunto bibliotecas y bibliotecarios con el objeto de restaurar el tejido social del país, con los muchos o pocos recursos con los que cuentan, este es un claro ejemplo del alcance que puede tener una institución como esta.

Asimismo es posible identificar las ideas similares a cerca de la biblioteca pública:

1. Es una institución social, a disposición de todos los miembros de la sociedad, en igualdad de condiciones y sin excepción
2. Debe ser financiada por el estado y administrada por el gobierno o en su defecto por la comunidad.
3. Es un centro en el que las personas pueden realizar infinidad de actividades, tanto recreativas, informativas, de aprendizaje, etc. Las cuales les permiten enriquecer varios aspectos de su vida.
4. Los servicios que esta ofrezca deben ser totalmente gratuitos.
5. Todos y cada uno de los servicios ofertados deben promover la inclusión social.
6. Colecciones y servicios en función de las necesidades y condiciones propias de la comunidad.

De acuerdo con la UNESCO la finalidad de la biblioteca es “facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.”³⁵

Litton por su parte menciona que la función de la biblioteca pública está encaminada a la ayuda del individuo, de grupos de estudiosos, a un cambio de mentalidad pues produce, en

³⁵ *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2001, p. 8

los propios bibliotecarios, la necesidad de informarse y extender los servicios. También es una institución de servicio público que sirve a todas las instituciones de la comunidad.³⁶

2.1.2 Desarrollo histórico de la biblioteca pública

Innumerables estudios muestran como la función de la biblioteca pública se ha ido transformando con el paso del tiempo, inicialmente teniendo su origen como un soporte a la educación, hoy día se enriquece debido a las circunstancias, los modos de vida, los requerimientos sociales, así como el avance de la ciencia y la tecnología. Actualmente la biblioteca Pública es un espacio literario y artístico, un centro de información y formación para el ciudadano, un recinto de estudio e investigación, un centro de aprendizaje independiente, un lugar de intercambio cultural, el espacio idóneo para el ocio y la recreación, el punto clave para las actividades de la comunidad.

Podemos aseverar que la biblioteca siempre estuvo presente en el desarrollo de la humanidad, esto desde la aparición de la escritura, con ello la necesidad de resguardar la cultura escrita y el conocimiento, lo que llevo a las sociedades a la creación de centros bibliotecarios en diferentes espacios. El antecedente más antiguo de la biblioteca pública es la majestuosa biblioteca de Alejandría, conocida por albergar una gran riqueza bibliográfica, la cual brindaba servicio al público interesado en la literatura ya que contaba con copias de múltiples obras de la época. Algunas otras ciudades griegas que también contaban con recintos bibliotecarios eran Macedonia y Siria.

Roma por su parte a finales del siglo IV llego a tener más de treinta establecimientos dedicados a la lectura todos ellos administrados por el procurador de bibliotecas nombre por el cual era denominado este funcionario. En esta época los centros bibliotecarios eran de gran importancia, tanto que se volvió costumbre que los emperadores mandaran a establecer bibliotecas como parte de la tradición política, recintos en los cuales se hacía uso

³⁶ LITTON, Gastón. *La biblioteca pública*. Buenos Aires: Bowker. 1973

en sitio del material y solo las personas más allegadas al emperador podían hacer uso del material fuera de ellos.

En la roma antigua se establecieron bibliotecas públicas dentro de los centros sociales y culturales, en lo que se denominaba ciudades de provincia y pueblos turísticos, todas ellas tenían un papel de suma importancia dentro de las sociedad romana, razón por la cual se establecían en espacios importantes y muy frecuentado, esto para que los ciudadanos pudieran hacer uso de ellas.

Es preciso hablar de los orígenes de la imprenta con Gutenberg, alrededor del año 1450 cuando comenzó un incremento en la productividad de libros y con ello una generalización en la educación, lo cual propicio que la biblioteca dejara de ser un mero lugar de almacenamiento y conservación, sino tuviera también la función de un lugar público, gratuito de lectura y consulta, posteriormente al incrementarse las necesidades de consulta y lectura propiciaron la creación de una nueva función de la biblioteca que fue el préstamo.

Posteriormente a finales del siglo XVI la presencia de las bibliotecas públicas aparece en las bibliotecas parroquiales las cuales surgen en Inglaterra, la gran mayoría establecidas en monasterios e iglesias.

En años posteriores el mundo vivió enormes cambios, esto debido a la Revolución Francesa, la cual permitió que derechos como el derecho a la lectura y al libre acceso a las fuentes del conocimiento salieran a flote y la población exigiera el cumplimiento de los mismos. Permitiendo así fincar las bases para el desarrollo de una biblioteca moderna con un verdadero enfoque de gratuidad, servicios públicos directos y abiertos a la comunidad. Es así como debemos el nacimiento de la biblioteca pública moderna a la Revolución Francesa. Pero como era de esperarse la mayoría de las colecciones únicamente eran útiles para la comunidad letrada y no para el público general, esto ocasiono que el beneficio solo fuera para unos cuantos, razón por la cual la importancia de están instituciones en la sociedad francesa fue mínima.

Esta oleada de establecimiento de bibliotecas públicas llegó a Inglaterra y Estados Unidos con una gran inquietud por este tipo de bibliotecas, en un inicio las personas que contaban con los medios económicos usaron sus propios recursos para el establecimiento de bibliotecas públicas, ejemplo de esto fue Benjamín Franklin uno de los principales precursores de estas instituciones las cuales funcionarían como puerta abierta al conocimiento y serían de utilidad para la comunidad. Estados Unidos es considerado pionero en el establecimiento de bibliotecas públicas, esto gracias a diversos benefactores y a la riqueza económica de las ciudades lo cual permitía sostener los gastos de estas instituciones, las cuales eran consideradas la vía para un mejor porvenir para los ciudadanos y a su vez permitió una prosperidad y estabilidad en estas ciudades.

El establecimiento de bibliotecas sostenidas con recursos de gobierno es el primer gran avance en materia de bibliotecas públicas, avance que denota la importancia que empezó a tener esta institución.

Así, a partir de fines del siglo XVIII, las bibliotecas pasaron a formar parte de la infraestructura educativa nacional, y la visión que sobre éstas ha imperado hasta los albores del siglo XX las ha ubicado como instituciones que refuerzan la enseñanza escolar y favorecen el nivel cultural de los mexicanos.³⁷

A principios del siglo XIX tenía un carácter más educativo, y era principalmente dirigida a las clases menos favorecidas. Pero tras la segunda guerra mundial la biblioteca pública reaparece en los países anglosajones con un gran empuje esto como un “instrumento al servicio de la paz y la democracia”³⁸ Es así como poco a poco el concepto de biblioteca evoluciona en un principio como un mero almacén de libros hasta lo que hoy por hoy representa: la agencia de comunicación, información y conocimiento.

³⁷ FLAMENCO, Alfonso. *“Las bibliotecas en México: 1880-1910”*, en *Las Bibliotecas Mexicanas en el siglo XIX*, México: SEP, 1987, pp. 244-245.

³⁸ UNESCO. *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. 1949. [versión Electrónica] recuperada de snb.bnpp.gob.pe/snb/index.php?option=com...view=file1949.pdf

Por otra parte en el siglo XX en Europa se usaron las bibliotecas para propagar ideales políticos y se promovió la educación para todos: “las Bibliotecas Públicas soviéticas estaban localizadas en desarrollo de vivienda, fabricas, clubes, de trabajadores y centros culturales”.³⁹

El desarrollo de la biblioteca pública se ha dado de manera paulatina, esta institución ha adoptado el papel y enfoque necesario, esto según los requerimientos de la sociedad por tanto no es posible poner en duda, el trabajo, valor e importancia de esta institución ya que ha sido, es y será parte fundamental en la vida de la sociedad.

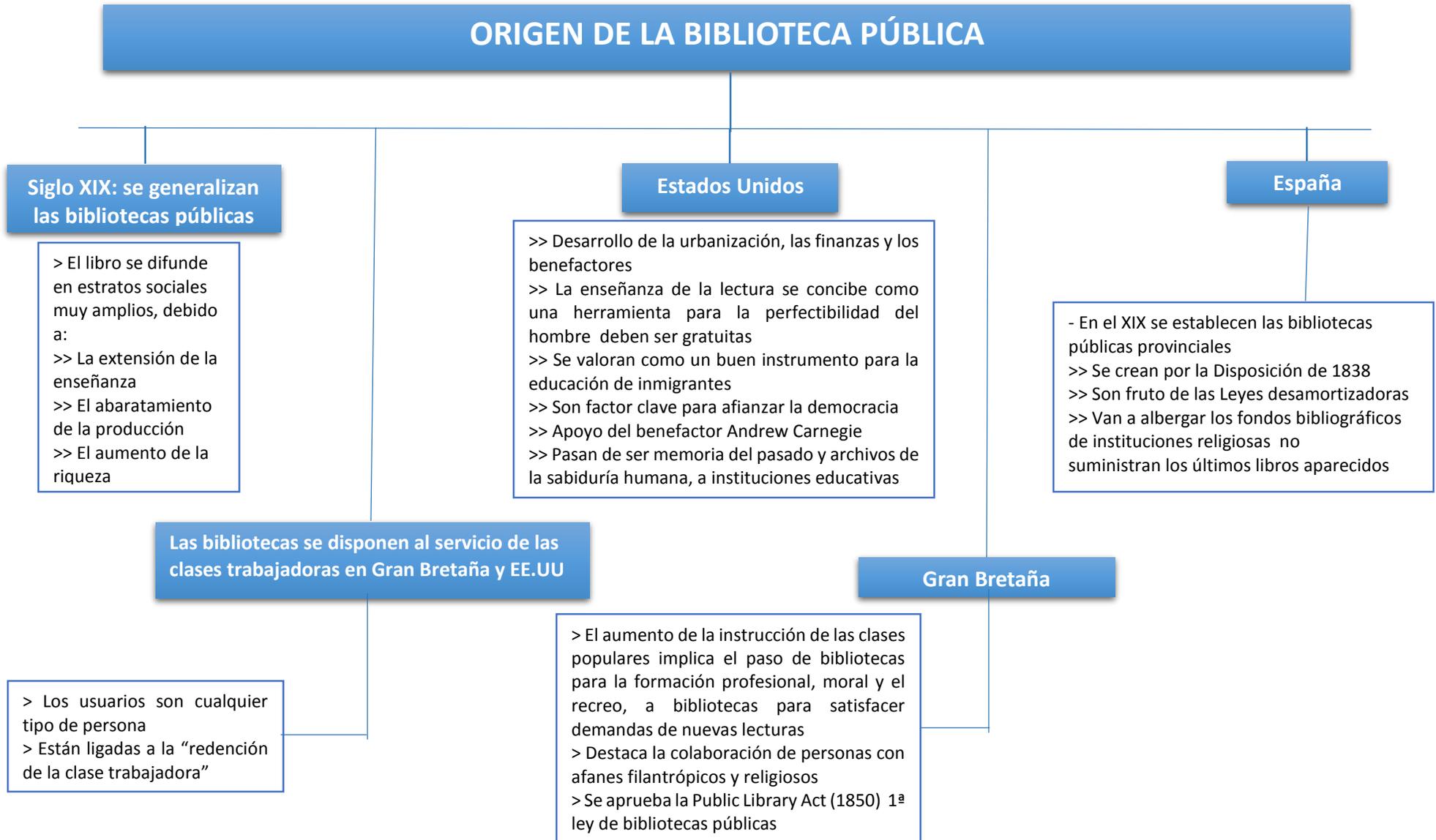
Desde sus orígenes la biblioteca pública ha buscado ser pieza fundamental en la formación del ciudadano, no por nada organismos como la UNESCO en sus tres manifiestos presenta a la biblioteca pública como una institución viva, puerta local al conocimiento y requisito básico para el aprendizaje, la toma independiente de decisiones y el progreso cultural de los grupos sociales razón por la cual necesario observar la importancia y la evolución de la biblioteca pública a lo largo del tiempo

En la figura 5 se muestra en forma gráfica la evolución de las bibliotecas públicas a lo largo de la historia todo esto basado en Escolar Sobrino el cual nos traza este origen y evolución para ellas.⁴⁰

³⁹ LERNER, Fred. *The story of libraries: from de invention of writing to the computer age*. Estados Unidos: Continuum, Second edition, 1998.

⁴⁰ ESCOLAR, H. *Historia de las bibliotecas*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez, Pirámide

Figura 5. Línea del tiempo de la biblioteca pública



Fuente: Elaboración propia basada en: ESCOLAR, H. *Historia de las bibliotecas*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez, Pirámide

2.1.3 Tipos de biblioteca pública

A medida que el mundo de la información ha dado pasos agigantados, las bibliotecas se han ido diversificando con el fin de responder a las exigencias del mundo y la era de la información, es así como los servicios bibliotecarios han tenido que responder a este tipo de necesidades y se han adecuado según el tipo de bibliotecas.

Hoy día existe diversas tipologías acerca de las biblioteca públicas, podemos mencionar a aquellas que se identifican gracias a la comunidad de usuarios a la que sirven, como pueden ser bibliotecas infantiles, juveniles o exclusivamente de servicio al adulto mayor. Asimismo estás se pueden clasificar según la ubicación geográfica, y en este rubro podemos mencionar a las bibliotecas, municipales, regionales, centrales estatales, y/o nacionales. También pueden estar clasificadas según los servicios de extensión bibliotecaria que realicen. De esta manera podemos aseverar la existencia de diferentes tipos de bibliotecas públicas.

Existen elementos básicos e imprescindibles de una biblioteca, según su tipología los cuales son: los servicios, la colección y la organización, elementos que son indispensables para poder hacer funcionar una biblioteca, claramente estos elementos están en función de las necesidades de la comunidad de usuarios. Si hablamos específicamente de bibliotecas públicas dedicadas a brindar servicios para niños y jóvenes, se sabe que estas requieren de la aplicación de técnicas acorde a este tipo de usuarios, como son: actividades de fomento a la lectura de manera dinámica y activa, acercar al usuario infantil a la biblioteca pública con servicios atractivos, los cuales sirvan para engancharlos al maravilloso mundo de los libros.

Tomando en cuenta el factor geográfico, tenemos a las bibliotecas públicas municipales las cuales están bajo jurisdicción del ayuntamiento municipal y es la entidad más pequeña

refiriéndonos a la administración pública.⁴¹ Asimismo tenemos las bibliotecas centrales estatales, las cuales resguardan la bibliografía publicada por escritores locales, publicaciones periódicas estatales, fondo antiguo perteneciente al mismo estado, y los servicios ofertados reflejan las necesidades esenciales de la comunidad estatal, generalmente estas bibliotecas se encuentran ubicadas en la capital del estado y funcionan como eje para el funcionamiento de las bibliotecas municipales. Por su parte las bibliotecas nacionales reúnen toda la producción bibliográfica del mismo país o que traten sobre este, así como obras de relevancia universal, asimismo es bien sabido que la verdadera importancia de estas bibliotecas recae en el material de resguardo y conserva, como son sus fondos antiguos.

Por otra parte las bibliotecas públicas tienen la obligación de adecuar sus servicios de modo que en ellas se tome en cuenta a todos los sectores de la población, incluyendo las minorías étnicas y lingüísticas, las personas con capacidades diferentes, personas de la tercera edad, incluso personas que no tienen la posibilidad de trasladarse a la biblioteca por algún impedimento físico o de salud. En este caso es deseable que la biblioteca cuente con material adecuado con las necesidades de información y posibilidades físicas de cada usuario, así como instalaciones adecuadas que faciliten el acceso a la misma, de igual manera “es obligación de la biblioteca acercarse a los usuarios que no tienen la posibilidad de acudir a ella, ya sea por reparto a domicilio”⁴² o utilizando herramientas tecnológicas, lo importante es permitir a todos los usuarios hacer usos de la biblioteca pública.

Dentro de las bibliotecas públicas brindar el servicio de extensión bibliotecaria es importante ya que este permite a la biblioteca crecer y acercarse a todos los estratos de la sociedad, un ejemplo de este tipo de servicios son las llamadas bibliotecas móviles o ambulantes y lo podemos definir como “Vehículo equipado con estanterías para

⁴¹MARTINEZ DE SOUSA. *Diccionario de bibliología y ciencias afines: terminología relativa a archivística arte e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía...* Asturias: Trea, 2004, p.113.

⁴²ORERA L. *La biblioteca Pública: En Orera, L. (ed.) Manual de biblioteconomía.* España: Síntesis, 1996, pp.397

transportar libros y otros materiales bibliográficos, generalmente para dotar de ellos a núcleos de población que carecen de bibliotecas.⁴³ En este caso el medio de transporte utilizado, debe tomar en cuenta factores climatológicos y geográficos a modo que este pueda llegar a los rincones más remotos donde se carezca de bibliotecas. Este tipo de servicio es muy importante ya que permite recoger de primera mano datos sobre las verdaderas necesidades de la población atendida así mismo permite un importante contacto entre los usuarios y la biblioteca pública, razón por la cual es necesario que los servicios ofertados sean muy parecidos a los que brinda una biblioteca fija, donde la única diferencia sea, el estar “compartida por varios núcleos o grupos poblacionales, y en la periodicidad de sus aperturas”.⁴⁴

La Dirección General de Bibliotecas Públicas propone la siguiente clasificación para bibliotecas públicas:

Biblioteca pública municipal: Instalada con un acervo inicial de 1,500 volúmenes, este tipo de biblioteca es el más numeroso de la Red y se ubica en cabeceras municipales y en localidades pequeñas que cuentan al menos con una escuela secundaria.

Biblioteca pública regional: Se ubica en ciudades grandes y su localización geográfica es estratégica para apoyar el funcionamiento de las bibliotecas municipales de la región. Por lo general, este tipo de biblioteca cuenta con un acervo y una infraestructura mayores que los de las bibliotecas municipales.

Biblioteca pública central estatal: Es aquella que se ubica en la capital de cada estado y se caracteriza por ser la de mayor tamaño y más amplia capacidad de servicio;

⁴³ MARTINEZ DE SOUSA. *Diccionario de bibliología y ciencias afines: terminología relativa a archivística arte e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía....* Asturias: Trea, 2004.

⁴⁴ SOTO ARRANZ, Roberto. *Definición y carácter del servicios*. En Soto Arranz, R. (coor). *La biblioteca móvil* Gijón, Asturias: Trea, 2001, p. 23.

cuenta con un acervo mayor a los 10,000 volúmenes y puede atender a por lo menos 250 usuarios simultáneamente.⁴⁵

Esta tipología se basa en la ubicación geográfica donde la biblioteca se encuentre establecida, asimismo esta tipología toma en cuenta el número de volúmenes que exige la Dirección General de Bibliotecas para el establecimiento de la biblioteca y algunas características demográficas.

El nuevo papel de la biblioteca pública en la sociedad exige una integración, cada vez mayor, de la biblioteca en la comunidad de usuarios a los que atiende. Dentro de esta función integradora, la biblioteca pública ha empezado a tener en cuenta, entre otras cuestiones, las necesidades de información de sus usuarios, pero no sólo aquellas relacionadas con los aspectos formativos y culturales, sino también aquellas derivadas del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos del ciudadano, así como aquella información que favorezca el desarrollo social y económico de las comunidades, y facilite el desarrollo personal y social de sus miembros.⁴⁶

Es así como es posible visualizar la versatilidad y el alcance que puede tener la biblioteca pública, según la región geográfica, el contexto y las limitantes que puedan presentarse. De este modo se despliega la biblioteca pública democráticamente, poniendo al alcance de todos, la gama de servicios de acuerdo con el medio social en el que se desenvuelve.

Una vez establecidos los cimientos de la investigación y teniendo a la mejora continua y a la biblioteca pública como el marco teórico de la misma, es momento de analizar el marco referencial el cual será el estado de Hidalgo, específicamente el municipio de Ixmiquilpan, tomado en cuenta únicamente aspectos generales del mismo y haciendo especial énfasis en las bibliotecas públicas.

⁴⁵ CONACULTA. *La Biblioteca Pública*. México D.F.: Dirección General de Bibliotecas, 2004.

⁴⁶ DOMINGUEZ SANJURJO, María Ramona; MERLO VEGA, José Antonio, *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*, Madrid: Fundación German Sánchez, 2001. Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>.

2.2 El estado de Hidalgo

El estado de Hidalgo cuenta con 84 municipios, su capital y ciudad más poblada es Pachuca de Soto. Se ubica en la región centro-oriental de México. Tiene una superficie de 20 846 km², representando el 1.1 % de la superficie de México.⁴⁷ Actualmente convergen en este poco más de 2 millones habitantes, de los cuales 1 379 796 son mujeres, y 1 285 222 son hombres.⁴⁸ Los pueblos indígenas con mayor presencia dentro del estado son los otomíes, nahuas y tepehuas, cerca de 359 972 personas hablan una de estas lenguas indígenas⁴⁹. La distribución de población es: 52 % urbana y 48 % rural.⁵⁰

Cuenta con una vasta riqueza cultural, gastronómica, turística y artesanal, además de tener un importante desarrollo económico, esto debido a su excelente ubicación geográfica. Hidalgo es un estado lleno de historia y tradición, asimismo es importante resaltar las principales actividades económicas del estado las cuales son; la agricultura, la ganadería, el turismo y la minería.

Hidalgo se divide en 84 municipios, en los cuales se encuentra establecida al menos una biblioteca pública, esto únicamente hablando de la cabecera municipal, a su vez, cada municipio tiene a su cargo bibliotecas en sus barrios y comunidades. Asimismo, cuenta con una biblioteca pública central, la cual tiene ubicación en la ciudad de Pachuca. A pesar de contar con más de 200 bibliotecas públicas en todo el Estado, Hidalgo está alejado del

⁴⁷ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. *Superficie de Hidalgo*. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/territorio/default.aspx?tema=me&e=13>. Fecha de consulta 2 de junio de 2016.

⁴⁸ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. *Número de habitantes de Hidalgo*. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=13>. Fecha de consulta 2 de junio de 2016.

⁴⁹ CONSEJO ESTATAL DE POBLACIÓN. *Prontuario Demográfico Hidalgo 2013* (PDF). Gobierno del Estado de Hidalgo. Disponible en: http://poblacion.hidalgo.gob.mx/descargables/pront_demog_hidalgo_13.pdf. Fecha de consulta 3 de junio de 2016.

⁵⁰ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. *Distribución de habitantes de Hidalgo*. Disponible en <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/distribucion.aspx?tema=me&e=13>. Fecha de Consulta 2 de junio de 2016.

hábito de la lectura, con un margen considerable de analfabetismo entre sus habitantes. Hidalgo ocupa el octavo sitio a escala nacional con mayor tasa de analfabetismo entre personas de más de 15 años de edad, señala el Índice de Desarrollo Democrático (IDD)⁵¹. Es decir, “En Hidalgo, 10 de cada 100 personas de 15 años y más, no saben leer ni escribir”⁵². Esto es un indicador clave para medir la desigualdad social ya que los ciudadanos sin acceso a una educación formal tienen grandes dificultades para insertarse laboralmente y ser protagonistas dentro de la sociedad.

2.2.1 Administración Pública

Como se sabe cada estado de la República Mexicana es libre y soberano, es decir cada uno se rige de manera autónoma, asimismo cuentan con su propia constitución política, esta únicamente tiene validez dentro de su territorio, la cual tiene como objetivo normar la conducta dentro de la sociedad. “Para un mejor cumplimiento de sus funciones el poder público en el estado de Hidalgo está dividido en tres poderes, legislativo ejecutivo y judicial”⁵³.

La sede de estos tres poderes se encuentra en la ciudad de Pachuca. El titular del poder ejecutivo actualmente es Francisco Olvera Ruiz.

Las dependencias del Poder Ejecutivo que constituyen la Administración Pública Central son las siguientes:

- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Finanzas y Administración
- Secretaría de Desarrollo Social

⁵¹NERIA, GERARDO. *Periódico el Independiente de Hidalgo*. Publicado el 3 de febrero del 2012. Disponible en: <<http://www.elindependientedehidalgo.com.mx/hemeroteca/2012/02/41672>>

⁵² INSTITUTO NACIONAL DE GEOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA. *Cuéntame*. Disponible en: <<http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/educacion.aspx?tema=me&e=13>> Fecha de consulta 12 de Marzo 2016.

⁵³BALLESTEROS GARCIA, VÍCTOR M. *Canto del sol Hidalgo: tierra, historia y gente*. Sistema de educación pública del estado de Hidalgo. Mexico D.F.: Amalgama Arte Editorial, 2003, pp. 62.

- Secretaría de Planeación, Desarrollo Regional y Metropolitano
- Secretaría de Obras Públicas y Ordenamiento Territorial
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Desarrollo Agropecuario
- *Secretaría de Turismo y Cultura*
- Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental
- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría de Seguridad Pública
- Secretaría de Salud:
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social

Asimismo la administración del Estado de Hidalgo cuenta con organismos descentralizados las cuales son entidades de la Administración Pública estatal creadas por ley o decreto del Congreso del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cualquiera que sea la estructura legal que adopte, constituida con fondos o bienes provenientes de la Administración Pública Estatal. El objetivo de dichos organismos es la prestación de un servicio público o social, la investigación científica y tecnológica y la obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.

Dentro de los órganos descentralizados del Gobierno del Estado de Hidalgo se encuentra el Consejo Estatal para la Cultura y las Artes el cual pertenece a la Secretaria de Turismo y Cultura, y tiene como objeto normar y regular las políticas culturales locales, vinculándolas al desarrollo social mediante la protección y difusión del patrimonio cultural de la entidad, el estímulo a la creatividad artística, al igual que la difusión del arte, tanto de la cultura nacional como universal, para fortalecer la identidad de los hidalguenses.⁵⁴

⁵⁴ CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. *Conoce el CECULTAH*. Disponible en: http://cecultah.hidalgo.gob.mx/?page_id=40 Fecha de consulta 2 de junio del 2016.

En este contexto, es importante resaltar que éste será el órgano el cual será analizado en la presente investigación y del cual se indagará a mayor detalle, ya que recae en este la responsabilidad de las Red Estatal de Bibliotecas Públicas.

2.2.2 Municipios

El Estado de Hidalgo cuenta con 84 municipios, instalados desde el año de 1924. El 16 de enero de 1869, fue designada como capital del Estado la ciudad de Pachuca de Soto.

Los municipios que integran el Estado de Hidalgo son los siguientes:

- | | | |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1. Acatlán | 19. Chilcuautla | 38. Mineral del Chico |
| 2. Acaxochitlán | 20. Eloxochitlán | 39. Mineral del Monte |
| 3. Actopan | 21. Emiliano Zapata | 40. La Misión |
| 4. Agua Blanca de Iturbide | 22. Epazoyucan | 41. Mixquiahuala de Juárez |
| 5. Ajacuba | 23. Francisco I. Madero | 42. Molango de Escamilla |
| 6. Alfajayucan | 24. Huasca de Ocampo | 43. Nicolás Flores |
| 7. Almoloya | 25. Huautla | 44. Nopala de Villagrán |
| 8. Apan | 26. Huazalingo | 45. Omitlán de Juárez |
| 9. El Arenal | 27. Huehuetla | 46. San Felipe Orizatlán |
| 10. Atitalaquia | 28. Huejutla de Reyes | 47. Pacula |
| 11. Atlapexco | 29. Huichapan | 48. Pachuca de Soto |
| 12. Atotonilco el Grande | 30. <i>Ixmiquilpan</i> | 49. Pisaflores |
| 13. Atotonilco de Tula | 31. Jacala de Ledezma | 50. Progreso de Obregón |
| 14. Calnali | 32. Jaltocán | 51. Mineral de la Reforma |
| 15. Cardonal | 33. Juárez Hidalgo | 52. San Agustín Tlaxiaca |
| 16. Cuautepec de Hinojosa | 34. Lolotla | 53. San Bartolo Tutotepec |
| 17. Chapantongo | 35. Metepec | 54. San Salvador |
| 18. Chapulhuacán | 36. San Agustín Metzquititlán | |
| | 37. Metztitlán | |

55. Santiago de Anaya	64. Tepetitlán	75. Tula de Allende
56. Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero	65. Tetepango	76. Tulancingo de Bravo
57. Singuilucan	66. Tezontepec de Aldama	77. Villa de Tezontepec
58. Tasquillo	67. Tianguistengo	78. Xochiatipan
59. Tecozautla	68. Tizayuca	79. Xochicoatlán
60. Tenango de Doria	69. Tlahuelilpan	80. Yahualica
61. Tepeapulco	70. Tlahuiltepa	81. Zacualtipán de Ángeles
62. Tepehuacan de Guerrero	71. Tlanalapa	82. Zapotlán de Juárez
63. Tepeji del Río de Ocampo	72. Tlanchinol	83. Zempoala
	73. Tlaxcoapan	84. Zimapan
	74. Tolcayuca	

Es importante resaltar que cada municipio cuenta con un Ayuntamiento Municipal, que tiene a su cargo las diversas secretarías del municipio y hasta cierto punto cada municipio tiene autonomía y distribuye su presupuesto para cubrir las necesidades de su población, asimismo cuenta con apoyo del gobierno del estado y gobierno federal en materia económica para complementar algunas áreas.

En la presente investigación únicamente se analizará el Municipio de Ixmiquilpan, específicamente sus bibliotecas públicas.

2.2.3 Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo

El Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo (CECULTAH) surge debido a las acciones encaminadas a la gestión cultural en el estado debido a que esta era dispersa y sin reconocimiento como función sustantiva. Las instancias que desarrollaban actividades en la materia, desde el Gobierno Estatal eran las siguientes: la Dirección de Acción Social, la Secretaría de Turismo, Cultura y Recreación, el Centro Cultural Hidalgo, el Instituto

Hidalguese de Bellas Artes, el Foro Cultural Efrén Rebolledo, la Banda Sinfónica del Estado y la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo⁵⁵

El documento que da origen al primer órgano rector de la cultura en la entidad se publica el 17 de octubre de 1988, en aquél entonces se denomina Instituto Hidalguense de la Cultura, desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social.

Pero es hasta el 4 de julio de 1994, el Lic. Jesús Murillo Karam, entonces gobernador del estado, expide un decreto mediante el cual crea al Consejo Estatal para la Cultura y las Artes como órgano desconcentrado de la Secretaria de Educación Pública.

El 4 de octubre de 1999, con el propósito de que los organismos descentralizados tengan una autonomía de gestión que les permita elevar su eficiencia, robusteciendo sus responsabilidades frente al estado y la sociedad, el Consejo Estatal para la Cultura y las Artes es designado por Decreto del Ejecutivo estatal, un organismo público descentralizado del Gobierno del estado.⁵⁶

El CECULTAH tiene como objetivos primordiales normar y regular las políticas culturales locales, vinculándolas al desarrollo social mediante la protección, conservación y difusión del patrimonio cultural de la entidad, asimismo consolidar y modernizar las bibliotecas públicas, el fomento a la lectura y culturas populares; el estímulo a la creación y educación artísticas, además de la difusión del arte y la cultura tanto nacional como universal, para así fortalecer identidad y desarrollo integral de los hidalguenses.

El Lic. José Vergara Vergara es el actual director general del Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo el cual tiene a su cargo 4 direcciones, que son las siguientes:

⁵⁵ CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. *Conoce el CECULTAH*. Disponible en: http://cecultah.hidalgo.gob.mx/?page_id=40 Fecha de consulta 2 de junio del 2016.

⁵⁶ Ídem

Dirección de Difusión Cultural

Área encargada de planear, coordinar y desarrollar las actividades artísticas, recreativas y de promoción cultural, en coordinación con instituciones federales, municipales y de otras entidades del país. Realiza la difusión estatal mediante medios electrónicos e impresos con miras a ampliar la oferta cultural.

Dirección de Educación Artística

Ofrece una opción profesional en la formación y capacitación artística para las disciplinas: música, danza, teatro y artes visuales. Vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con la práctica y creación artística en el terreno de las necesidades sociales y culturales de los 84 municipios de la entidad.

Dirección de Investigación y Patrimonio Cultural

Tiene a su cargo el estudio, valoración, conservación y difusión del patrimonio cultural hidalguense, en sus aspectos históricos arquitectónicos, arqueológico documental etnológico y artístico.

Dirección de Bibliotecas y Documentación

Tiene por responsabilidad consolidar y modernizar las bibliotecas públicas y centros de información de la entidad. Fomenta el hábito de la lectura con el apoyo de municipios, bibliotecas públicas, la comunidad artística y cultural, además de las autoridades educativas del Estado.⁵⁷

A la presente investigación únicamente le compete la Dirección de Bibliotecas y documentación, la cual tiene bajo administración la Red Estatal de Bibliotecas Públicas, asimismo ha realizado un arduo y complejo “Programa de Desarrollo Bibliotecario⁵⁸”, con

⁵⁷ CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. *Conoce el CECULTAH*. Disponible en: http://cecultah.hidalgo.gob.mx/?page_id=40 Fecha de consulta 2 de junio del 2016.

⁵⁸ CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. Programa de automatización de bibliotecas públicas en el estado de Hidalgo.

dos metas estratégicas: lograr que la biblioteca central del estado sea una de las bibliotecas modelo a nivel nacional, con servicios vanguardista y funcionales, y lograr la gestión integral de la red estatal de bibliotecas, hoy integrada por 286 colecciones. Con este programa se impulsa una reforma organizacional, el mejoramiento de la infraestructura bibliotecaria y la incorporación de las innovaciones tecnológicas, con la finalidad de diversificar los servicios de información y fomentar la lectura en la comunidad.

2.3 La Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Hidalgo

El Gobierno del Estado, a través del Consejo Estatal para las Cultura y las Artes de Hidalgo, en conjunto con la Dirección de Bibliotecas y Documentación, tiene a su cargo la Dirección, gestión y funcionamiento de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas, y la responsable de esta instancia es la Lic. Victoria López Pelcastre

Como antecedente histórico tenemos que México en 1983 crea la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, a la que el Gobierno del estado de Hidalgo se incorporó en 1984 con la creación de la Biblioteca Central del Estado que dio inicio a la Red Estatal de Bibliotecas Públicas. A la fecha, la entidad cuenta con 286 bibliotecas distribuidas en los 84 municipios de la entidad que constituyen la infraestructura cultural más amplia del estado, brindando más de dos millones de servicios al año.⁵⁹

El Consejo Estatal para la Cultura y las Artes a través de la Dirección de Bibliotecas y Documentación decidió poner en marcha el Programa de Desarrollo Bibliotecario, estableciendo dos líneas estratégicas: la Biblioteca Central del Estado como modelo funcional de la red estatal y el Programa de Biblioteca Digital de Hidalgo con la finalidad de automatizar las bibliotecas públicas municipales y comunitarias e impulsar su modernización.

⁵⁹ CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. Programa de automatización de bibliotecas públicas en el estado de Hidalgo.

A la fecha, la red estatal cuenta con 565 equipos de cómputo en 124 bibliotecas del estado y el programa de automatización opera en 13 Bibliotecas, con 82 personas capacitadas, entre ellas 50 bibliotecarios, mientras que el Banco Estatal de Información Bibliográfica cuenta con 118 mil 647 registros bibliográficos. Es posible consultar el catálogo en línea de 13 bibliotecas públicas y el periódico El Observador publicación de principios del siglo XX que fue digitalizado para su preservación y consulta, tareas que pueden realizarse a través del Portal del Consejo Estatal para la Cultura y las Artes o de la página inicial del Portal del Gobierno del estado de Hidalgo.⁶⁰

El trabajo realizado por la Red Estatal de Bibliotecas ha permitido mejorar el servicio de consulta con el acceso al catálogo en línea en sitio y por Internet, automatizar el préstamo a domicilio y el control de inventarios, así como establecer el proceso de catalogación colectiva, logrando con ello que, donde se localice un título nuevo, mientras exista equipo de cómputo y conexión a Internet, un bibliotecario municipal capacitado realiza la catalogación de ese título, con esto se pretende en un futuro cercano retirar, paulatinamente, los catálogos ficheros de todas las bibliotecas pertenecientes a la red.

La Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Hidalgo pretende que con la incorporación de nuevas tecnologías, de un trabajo sistemático y de largo aliento garantizar el desarrollo bibliotecario en la entidad.

2.4 Las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan

Las funciones de las bibliotecas públicas están perfectamente estipuladas en el discurso, pero en los hechos el sistema no opera con la efectividad que debiera, continuamente los coordinadores de las bibliotecas públicas municipales, se enfrentan con dificultades en la relación con las autoridades de los municipios, esto al momento de negociar el presupuesto para la dirección de bibliotecas. Otra de las dificultades es con relación a la continua rotación del personal y a la administración del ayuntamiento; Un factor determinante que afecta a las instituciones bibliotecarias municipales es que los planes y los programas en

⁶⁰ Ídem

busca de mejorar las condiciones de las bibliotecas no tienen continuidad una vez que la administración cambia.

Tal es el caso de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan, las cuales dan su mayor esfuerzo para brindar servicio a su comunidad de usuarios, enfrentándose al gran desafío para disminuir la brecha tecnológica a la que se enfrenta el 90% de sus bibliotecas, lo cual le impide diversificar sus servicios y limitarse a brindar únicamente los servicios básicos tradicionales en la mayoría de ellas.

Los pasos agigantados en materia tecnológica hacen que las bibliotecas públicas centren su atención en nuevos e innovadores servicios bibliotecarios para la comunidad ixmiquilpense. De lo que se trata es de demostrar un espíritu innovador para desarrollar y emplear estrategias adecuadas que permitan cumplir una tarea importante dentro de la sociedad. Su misión es presentar al ciudadano, un servicio en el sector de la información y el óseo.⁶¹

2.4.1 El municipio de Ixmiquilpan

El municipio de Ixmiquilpan cuenta con una superficie de 565.3 kilómetros cuadrados, lo cual representa el 2.7% de la superficie del Estado.⁶²

La población de Ixmiquilpan, según los datos arrojados por el Censo de Población y Vivienda realizado en 2010, es de 86,363 habitantes, de los que 24,341 hablan una lengua indígena, principalmente otomí. La religión predominante en el municipio es la católica, las principales actividades económicas que se llevan a cabo en esta localidad son la agricultura (hortalizas principalmente, especialmente de regadío), el comercio, el turismo (destinado al convento de San Miguel Arcángel y los balnearios cercanos) y la ganadería (ovino, caprino y bovino).

⁶¹ ANG, Conny. *“La biblioteca y la sociedad mediática”*. El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999, pp. 9-50.

⁶² Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, Estado de Hidalgo.
http://web.archive.org/web/20140109230418/http://www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM_hidalgo
Fecha de consulta 2 de junio del 2016.

El nombre del municipio de Ixmiquilpan tiene como antecedente la denominación de “Zectccani” de origen otomí que significa -verdolaga-. Posteriormente, en idioma nahua se llama Izmiquilpan, y por corrupción se llegó al actual. Sin embargo, otra versión expresa “Itzmiquilpan”, que se forma de “Itztli” que significa -navaja-; y “milli”, -tierra cultivada-, más la palabra “quilitl”, que significa -hierba comestible-, y por último “pan” cuyo significado es -sobre-. De manera que quiere decir: pueblo situado sobre los cultivos de hierba cuyas hojas tienen la forma de navaja.⁶³

La población tiene una gran vocación migratoria combinado con un gran arraigo a su tierra de origen, aunque hay una importante movilidad económica dentro del municipio se retiran a Estados Unidos originando las remesas, que son las transferencias monetarias en efectivo que los migrantes que trabajan en el exterior envían a su país de origen, el uso destinado de las remesas es de un 80.5%. A pesar de que ha disminuido en un 20% el envío de remesas se estima que al municipio llegan un poco más de seis millones de dólares anuales, por lo tanto sigue siendo uno de los más importantes generadores de ingresos económicos al municipio

De acuerdo con datos estadísticos arrojados por el INEGI, el municipio cuenta con 104 localidades, seccionadas en barrios, colonias y pueblos algunos de las más importantes son las mostradas en la tabla 1:

Tabla 1. Comunidades más importantes del municipio de Ixmiquilpan

NOMBRE DE LA LOCALIDAD	POBLACIÓN TOTAL
IXMIQUILPAN	30,831
EL TEPHE	2,172
PANALES	2,165
MAGUEY BLANCO	1,659
DIOS PADRE	1,540
EL ALBERTO	1,235
JULIAN VILLAGRAN	1,198
PUEBLO NUEVO	1,197

⁶³ GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO. *Ixmiquilpan*. Disponible en: <http://www.hidalgo.gob.mx/?p=276>
Fecha de consulta 8 de junio del 2016.

EL NITH	1,186
TAXADHO	1,119
BANGANDHO	1,105
ORIZABITA	1,051
COLONIA FELIPE ANGELES	1,013
LA HEREDAD	922
CANTINELA	890
EL MANDHO	841
SAN JUANICO	809
SAN PEDRO CAPULA	790
EL ESPIRITU	785
CERRITOS	783
EL BARRIDO	766
LA LOMA JULIAN VILLAGRAN	746
EL DURAZNO	745
REMEDIOS	721

Fuente: GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO. Ixmiquilpan. Disponible en: <http://www.hidalgo.gob.mx/?p=276> Fecha de consulta 8 de junio del 2016.

Ixmiquilpan como municipio es uno de los más importantes del estado, pues ocupa el quinto lugar por su población, asimismo esta entre los 10 primeros en materia económica. Ixmiquilpan es un municipio en desarrollo tanto en materia económica, educativa y cultural.

2.4.2 Administración municipal

El municipio de Ixmiquilpan se encuentra administrado por un presidente municipal constitucional, el cual tiene a su cargo 7 secretarías las cuales son las siguientes

- Secretaria general municipal
- Secretaria de finanzas
- Secretaria de obras públicas
- Secretaria de desarrollo económico y turismo
- Secretaria de seguridad pública y tránsito municipal
- Secretaria de desarrollo social.

La secretaria que en este caso compete debido a que en esta se encuentra integrada a la dirección de las bibliotecas públicas del municipio es la Secretaria de Desarrollo Social, la cual tiene como objetivo general promover el desarrollo integral de los habitantes del municipio, poniendo especial atención en los grupos vulnerables y en situación de riesgo, a través de la dotación de servicios públicos de calidad, el fortalecimiento de la salud, la educación y la generación de autoempleos y creación de condiciones que aseguren a toda persona el disfrute de los derechos sociales, individuales y colectivos, garantizando el acceso a los programas sociales y la igualdad de oportunidades, en un ambiente que promueva la cohesión social.⁶⁴

Esta secretaría tiene a su cargo las siguientes direcciones:

- Dirección de Desarrollo Social
- Dirección de Administración
- Dirección de Programas Sociales
- Dirección de Educación y Cultura
- Dirección de Deporte y Juventud
- Dirección de Salud
- Dirección de la Instancia de Atención a la Mujer
- Dirección de Gestión y Seguimiento de Proyectos
- *Bibliotecas*
- Enlace de Control Canino
- Dirección del Parque Municipal Benito Juárez.
- Mercado Municipal
- Rastro Municipal

⁶⁴ H. AYUNTAMIENTO DE IXMIQUILPAN. Secretaria de desarrollo social. Disponible en: <http://www.ixmiquilpan.gob.mx/index.php/presidencia/secretarias/desarrollosocial>
Fecha de consulta 7 de junio del 2016.

Entre los objetivos específicos de la Secretaría de Desarrollo Social en materia de bibliotecas se encuentra “Mejoramiento de bibliotecas rurales del municipio”, esto a través de la Dirección de bibliotecas del municipio. A continuación se abordará específicamente esta instancia así como el número de bibliotecas, su tipología, servicios, etc.

2.4.3 Dirección de Bibliotecas Públicas del Municipio de Ixmiquilpan

La Dirección de Bibliotecas Públicas del Municipio de Ixmiquilpan pertenece a la Secretaría de Desarrollo Social del municipio, de esta recibe apoyo económico, material y es la responsable de la contratación del personal que labora en las bibliotecas públicas, el Coordinador de las bibliotecas del municipio es el ciudadano Sabino Fuentes Martínez, quien tiene a su cargo la dirección, gestión y funcionamiento de las mismas.

Dentro de los objetivos fundamentales de esta dirección está mantener en operación una eficiente infraestructura bibliotecaria que fomente la lectura, rescate y divulgue los bienes culturales manteniéndolos permanentemente a disposición de los usuarios. Así como establecer servicios bibliotecarios coordinados que garanticen el acceso libre y gratuito a la lectura y a servicios complementarios.⁶⁵ Asimismo integra los recursos de todas las bibliotecas públicas del municipio y coordinar sus funciones, con el fin de fortalecer y optimizar su operación, así como ampliar y diversificar sus acervos y orientar sus servicios.

La Dirección de Bibliotecas Públicas de Ixmiquilpan tiene a su cargo 11 bibliotecas una de ellas regional y el resto municipales. La biblioteca pública regional se encuentra en la ciudad de Ixmiquilpan, y presentan un mayor tamaño, acervo y capacidad que las bibliotecas municipales, además de apoyar a la coordinación del resto de las bibliotecas, asimismo difiere en la prestación de algún servicio extra.

⁶⁵ DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS. *Red nacional de bibliotecas públicas*. Disponible en: http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=10 Fecha de consulta 9 de junio del 2016.

Las bibliotecas municipales se encuentran establecidas en las comunidades más importantes del ayuntamiento, y a pesar de que poseen inmuebles y colecciones más pequeñas que las regionales, proporcionan los mismos servicios básicos que éstas.

2.4.4 Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan

El municipio de Ixmiquilpan cuenta con 11 bibliotecas públicas, una de ellas regional establecida en la cabecera municipal y el resto se denominan públicas municipales, las cuales se encuentran establecidas en algunos de los barrios y colonias del municipio, el personal que está al frente de estas bibliotecas es técnico y cambia según la administración municipal.

Asimismo la Dirección General de Bibliotecas dota de material bibliográfico, mobiliario y capacitación a estas bibliotecas y el gobierno municipal se encarga del pago de los servicios, el salario del personal, y del inmueble donde se localiza la biblioteca.

Los servicios que se otorgan en las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan tienen como objetivo vincular a la población con los libros, y desarrollar su gusto por la lectura.⁶⁶

Para dar atención a los usuarios del municipio las bibliotecas proporcionan los siguientes servicios básicos:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicios de consulta
- Orientación a usuarios
- Fomento a lectura
- Sala infantil

⁶⁶ H. AYUNTAMIENTO DE IXMIQUILPAN. Secretaría de desarrollo social. Disponible en: <http://www.ixmiquilpan.gob.mx/index.php/presidencia/secretarias/desarrollosocial> Fecha de consulta 29 de agosto del 2016.

Por su parte la biblioteca regional ofrece, adicionalmente:

- Biblioteca Digital
- Acceso a Internet
- Colección Braille
- Préstamo de Equipo de Cómputo

De igual forma, la coordinación de bibliotecas del municipio en trabajo conjunto con su personal y la Dirección General de Bibliotecas, realiza actividades para fomentar el acercamiento de la comunidad de usuarios para con la biblioteca. Un ejemplo de esto son los cursos de verano que año con año las bibliotecas ponen al servicio del municipio.

2.4.5 Tipos de bibliotecas públicas, servicios, colecciones y personal del municipio

Biblioteca pública regional Gustavo Díaz Ordaz

Fue la primera biblioteca establecida en el municipio, se fundó en 1989, conmemorando el centenario del Estado de Hidalgo, en esta biblioteca laboran 5 personas, es sede de la Dirección De Bibliotecas. Se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Ixmiquilpan con dirección en Av. Felipe Ángeles S/N colonia Centro C.P. 42300, ofrece un horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 y Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.



Entrada de la biblioteca Gustavo Díaz Ordaz

Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de Consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura
- Internet
- Equipo de Computo
- Catalogo en línea
- Hemeroteca
- Área de Silentes

- Braille
- Audiovisual
- Publicaciones periódicas
- Colección FOEH
- Multimedia

Cuenta con 8 mil volúmenes de libros, sala infantil, sala general, sala de cómputo con 5 equipos para el préstamo a los usuarios (cabe señalar que el equipo de cómputo no pertenece a la biblioteca, la dirección de la juventud es quien les facilito el equipo en calidad de préstamo, al finalizar la presente administración este equipo será retirado). Diariamente tiene una afluencia de aproximadamente 80 usuarios, la mayoría de ellos asisten para hacer uso de la conexión wi-fi y el espacio para la realización de trabajos escolares.



Sala general de la biblioteca regional



Sala infantil de la biblioteca regional

Estantería de la biblioteca regional



Área general de la biblioteca regional



Biblioteca Pública Municipal Dios Padre

Se encuentra establecida en la plaza principal del Barrio de Dios Padre, hace uso de las instalaciones de la antigua escuela del pueblo, con dirección en Domicilio conocido, colonia centro C.P. 42320, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas. Sábados de 8:00 a 13:00 horas. Cuenta con 1942 volúmenes, aproximadamente la visitan 2 usuarios al día.



Entrada de la biblioteca Dios Padre

Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura

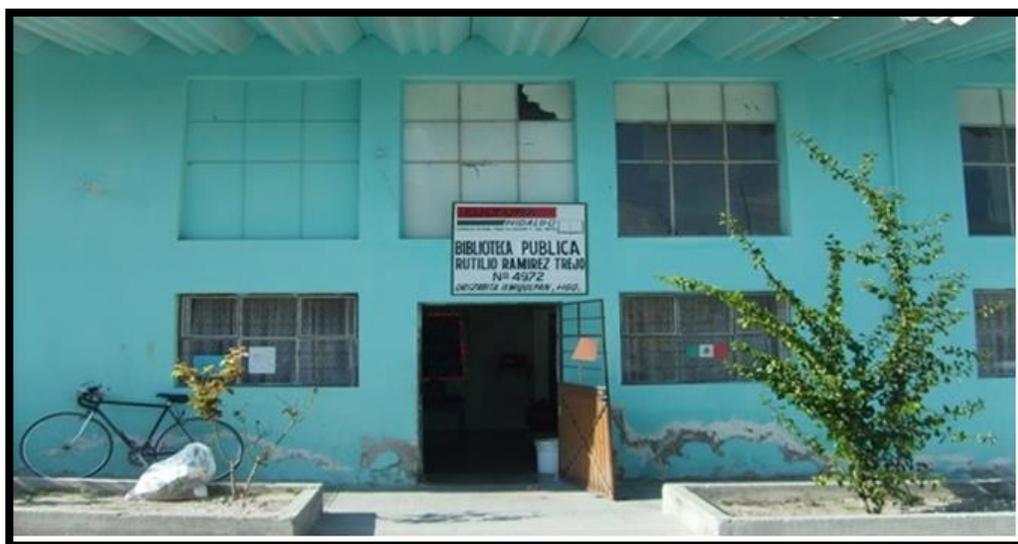
Sala general de la biblioteca Dios Padre



Adicionalmente se ofrecen algunos talleres con el objeto de atraer usuarios a la biblioteca, asimismo hacen uso de las instalaciones de la biblioteca alumnos del programa *Educación Inicial de CONAFE*.

Biblioteca pública municipal Rutilio Ramírez Trejo

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad de Orizabita, con dirección en calle Puebla #3 C.P.42300, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 horas. Sábados de 8:00 a 13:00 horas.



Entrada de la biblioteca Rutilio Ramírez Trejo

Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura
- Módulo de servicios digitales



Sala general de la biblioteca Rutilio Ramírez Trejo



Esta biblioteca pone a disposición de sus usuarios 1200 volúmenes, adicionalmente ofrece talleres de fomento a la lectura, juegos de mesa e internet, cuenta con equipo de cómputo a diferencia del resto de las bibliotecas, y este es puesto a disposición de sus usuarios, a pesar de esto únicamente asisten a la biblioteca de 6 a 7 usuarios al día.



Sala Infantil de la biblioteca Rutilio Ramírez Trejo



Biblioteca pública municipal los Remedios Maurilio Muñoz Basilio

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad de los Remedios, hace uso de las instalaciones de la delegación municipal, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 12:00 a 20:00 horas. Sábados de 9:00 a 13:00 horas.



Entrada de la Delegación de los Remedios

Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura
- Sala de Computo



Modulo del bibliotecario



Sala General Maurilio Muñoz Basilio



Esta biblioteca pone a disposición de sus usuarios 3778 volúmenes, al frente de esta se encuentra la Señora Esperanza de la Cruz Charrez quien lleva 22 años laborando en la biblioteca y quien a pesar de no contar con una preparación profesional tiene muy claro el papel que desempeña y lo realiza de manera excelente, adicionalmente en esta biblioteca se realizan tertulias de lectura, concursos de dibujo, hora del cuento, talleres, asimismo la bibliotecaria trabaja en conjunto con la primaria y cada grupo asiste una hora a la semana para realizar diferentes actividades de fomento a la lectura en la biblioteca. Diariamente asisten a la biblioteca de 30 a 40 usuarios. Resulta importante resaltar que la gestión de prácticamente todo el mobiliario de la biblioteca ha sido realizada por la bibliotecaria, buscando apoyo tanto de organismos gubernamentales como de empresas del sector privado y particulares.



Bibliotecaria Esperanza de la Cruz Charrez responsable de la biblioteca Maurilio Muñoz Basilio

Biblioteca pública municipal colonia Benito Juárez

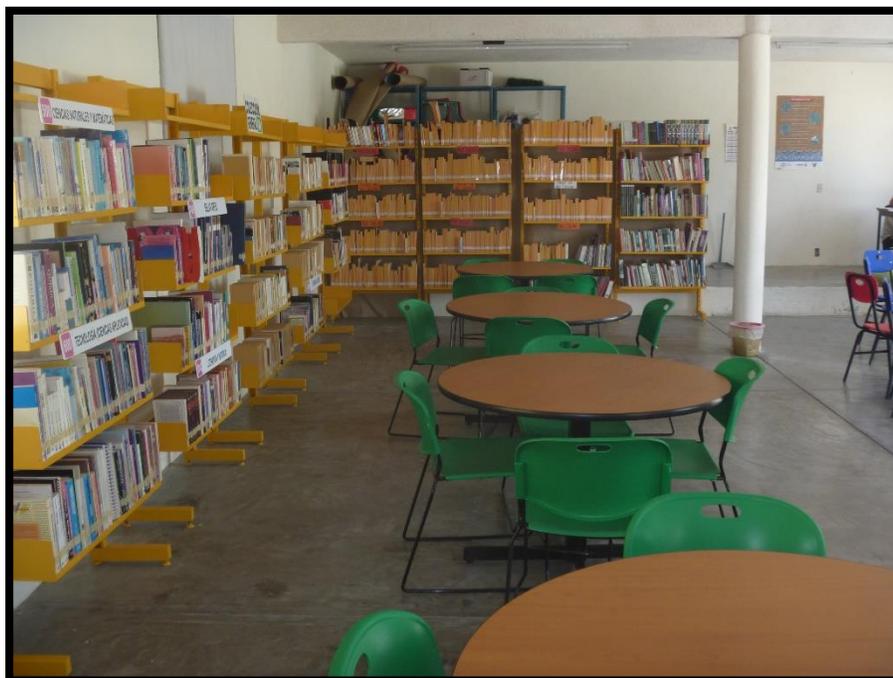


Entrada de la biblioteca Col. Benito Juárez

Se encuentra establecida en la plaza principal de la colonia Benito Juárez, con dirección en Calle Gabriela Mistral S/N, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 12:00 a 20:00 horas.

Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de Consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura



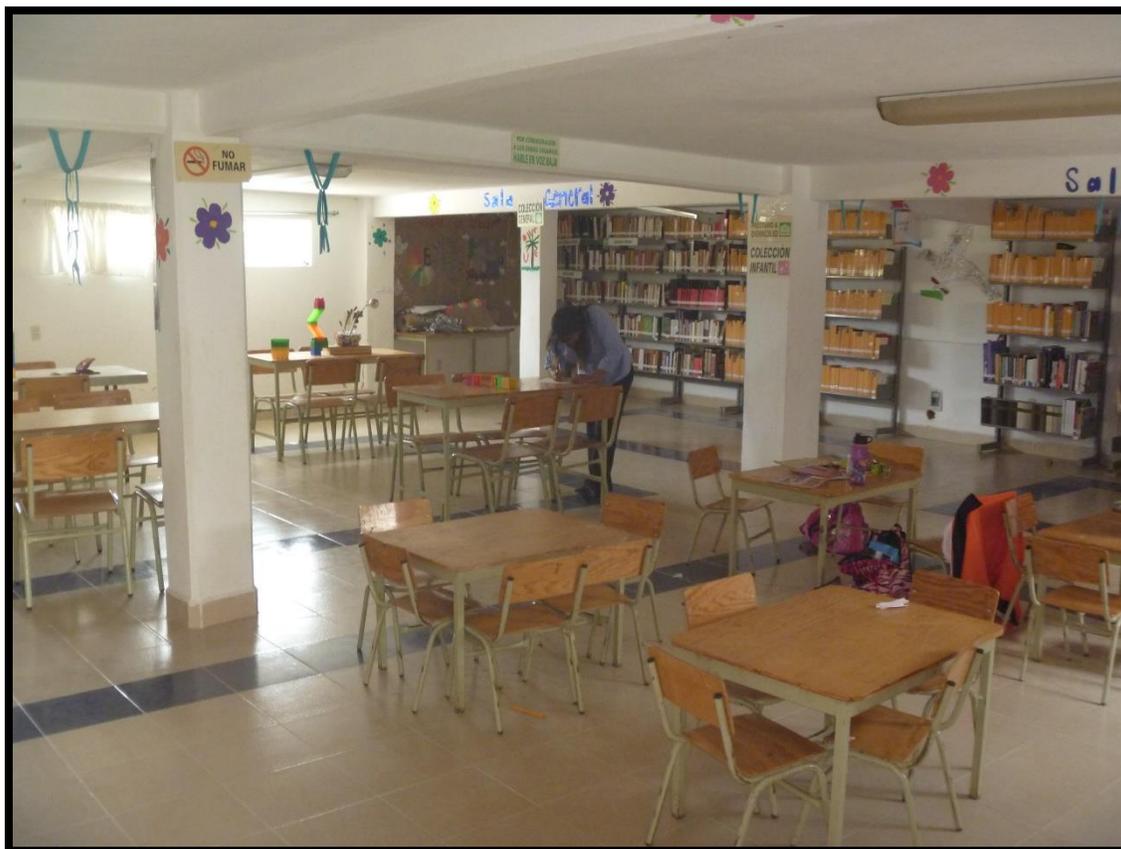
Sala general de la biblioteca Col. Benito Juárez



Sala general de la biblioteca Col. Benito Juárez

La biblioteca pública de la colonia Benito Juárez cuenta con 1741 volúmenes, diariamente asisten a esta biblioteca de 5 a 6 usuarios, en ella se realizan algunos talleres y círculos de lectura, aunque la principal problemática de la biblioteca es el horario ya que coincide con el horario de la escuela primaria lo cual ocasiona que allá muy poca asistencia de usuarios asimismo la poca difusión de los servicios.

Biblioteca pública comunitaria Botenguedho



Sala General de la biblioteca pública comunitaria Botenguedho

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad de Botenguedho, hace uso de las instalaciones del teatro del pueblo, con dirección en Av. 5 de Mayo S/N, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 11:00 a 19:00 horas. Sábados de 9:00 a 13:00 horas.

Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura



Catalogo público

Esta biblioteca cuenta con una colección que asciende a los 1840 volúmenes, asimismo la bibliotecaria trabaja en conjunto con la primaria y cada grupo asiste una hora a la semana para realizar diferentes actividades de fomento a la lectura en la biblioteca. Diariamente asisten a la biblioteca de 8 a 10 usuarios. Se ponen a disposición de la comunidad talleres, cursos y círculos de lectura con el objetivo de acercar la biblioteca a la comunidad.



Biblioteca pública comunitaria Cerritos Remedios

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad de Cerritos Remedios, hace uso de las instalaciones de la delegación comunitaria, con dirección en Cerritos Remedios, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 11:30 a 19:30 horas. Sábados de 10:00 a 14:00 horas.



Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura

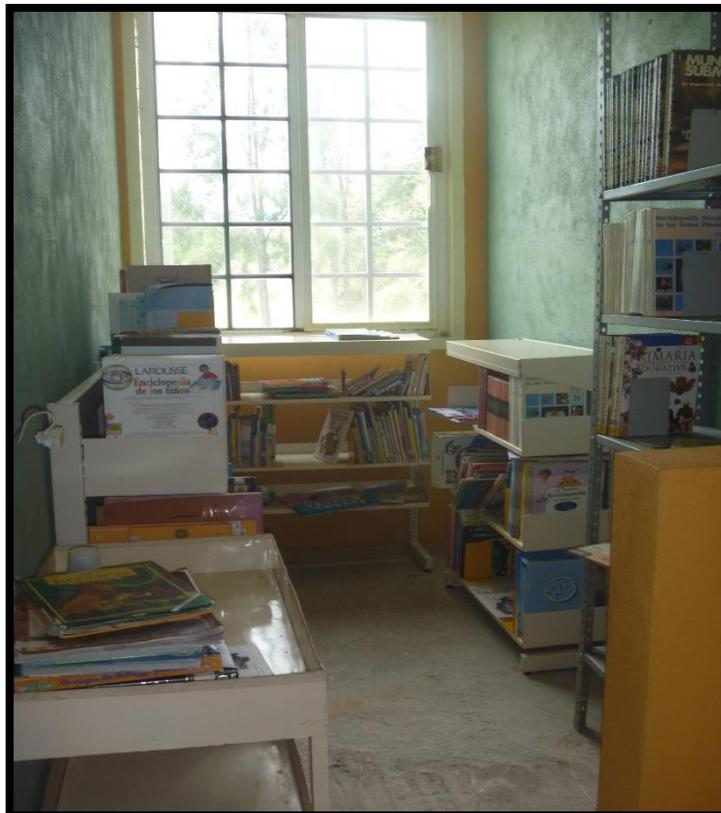
Sala general de la biblioteca pública comunitaria Cerritos Remedios



Esta biblioteca pone a disposición de sus usuarios una colección integrada por 2272 volúmenes, diariamente asisten a esta biblioteca de 80 a 100 usuarios, actualmente está utilizando las instalaciones de la delegación municipal ya que el nuevo edificio de biblioteca está en construcción, este nuevo edificio es un apoyo de gobierno del estado, esta nuevo edificio permitirá que la biblioteca pública de la comunidad de Cerritos se convierta en una biblioteca modelo a nivel de bibliotecas públicas municipales, ya que la obra contempla sala general, sala infantil, área de lectura al aire libre, cafetería, aulas de estudio, módulo de computo, salón de usos múltiples, oficinas de biblioteca y sanitarios. Adicionalmente la bibliotecaria trabaja en conjunto con la primaria y el preescolar y de este modo cada grupo asiste una hora a la semana para realizar diferentes actividades de fomento a la lectura en la biblioteca, se imparten talleres, desarrollo de temas de interés para la comunidad y alfabetización, teatro con títeres, hora del cuento y tiempo atrás la bibliotecaria realizaba el servicio de extensión bibliotecaria. Resulta importante hacer mención que esta comunidad cuenta con un Comité de Biblioteca, el cual ha sido de suma importancia ya que su arduo trabajo es el que ha permitido el crecimiento de la biblioteca pública de la comunidad.



Sala Infantil de la biblioteca pública comunitaria Cerritos Remedios





Sala general de la biblioteca pública comunitaria Cerritos Remedios

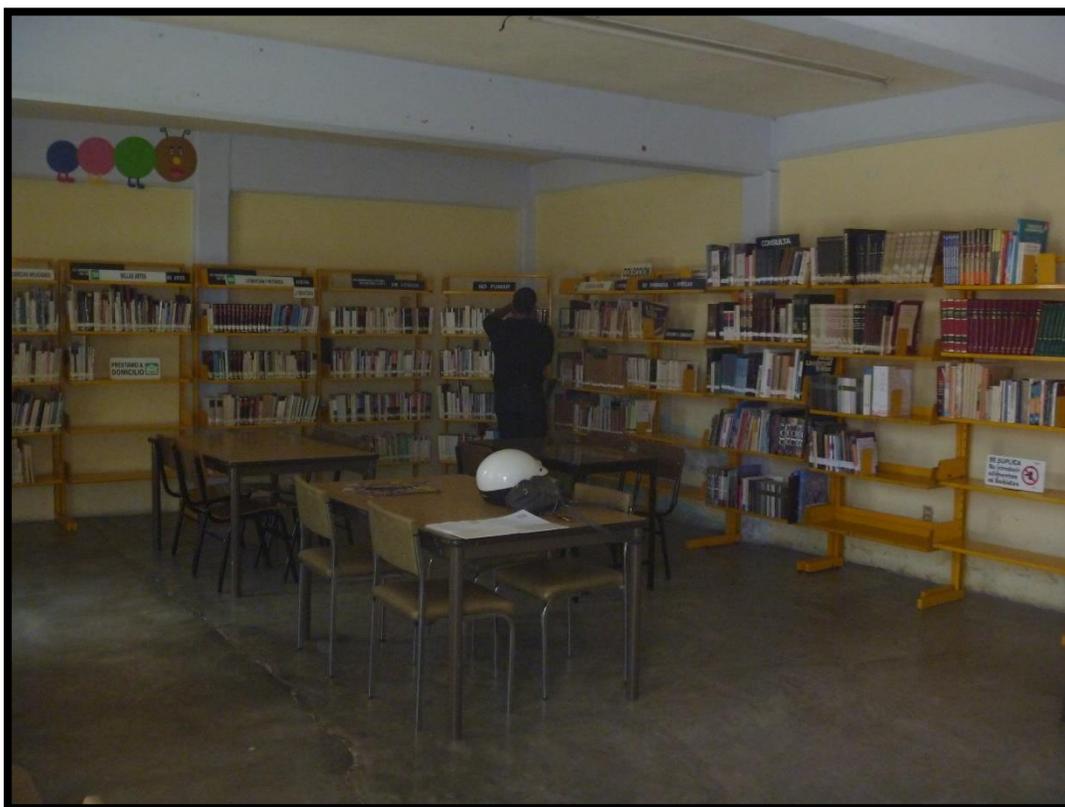
Biblioteca pública comunitaria el Fitzhi

Se encuentra establecida en la plaza principal del barrio del Fitzhi, hace uso de las instalaciones de la delegación, con dirección en Calle José María Morelos y Pavón #36 C.P. 42320, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.



Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura



Sala Infantil de la biblioteca pública comunitaria el Fitzhi

La biblioteca pública del barrio del Fitzhi cuenta con 2133 volúmenes, diariamente asisten a esta biblioteca de 8 a 10 usuarios, en ella se realizan algunos talleres y círculos de lectura.

Biblioteca pública comunitaria Capula

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad de Capula, Hace uso de las instalaciones del Centro de desarrollo social, con dirección Centro de capula S/N, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a 17:00 horas. Sábados de 9:00 a 13:00 horas.



Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura

Sala General





Esta biblioteca pone a disposición de su comunidad de usuarios 1948 volúmenes, diariamente asisten de 8 a 10 usuarios de nivel preescolar y primaria, la biblioteca ofrece talleres y alguna actividades de fomento a la lectura, pero una de las principales problemáticas que presenta la biblioteca es la falta de sanitarios y esto tiene por consecuencia una baja afluencia de usuarios.



Registro

Biblioteca pública comunitaria el Espíritu

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad del Espíritu, hace uso de las instalaciones de la delegación municipal, con dirección en el Espíritu, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a 17:00 horas. Sábados de 9:00 a 13:00 horas.



Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura



Sala General de la biblioteca pública comunitaria el Espíritu

En esta biblioteca los usuarios tienen a su disposición 1409 volúmenes, diariamente se brinda servicio a entre 8 y 10 usuarios. Adicionalmente en esta biblioteca se realizan círculos de lectura y actividades en conjunto con la escuela primaria de la comunidad del espíritu.

Biblioteca pública comunitaria Panales

Se encuentra establecida en la plaza principal de la comunidad de Panales, con dirección en Calle del Rey #1 María Esther Zuno de Echeverría, tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 2:00 horas. Sábados de 8:00 a 13:00 horas.



Ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicio de consulta
- Orientación a los usuarios
- Fomento a la lectura



La biblioteca de la comunidad de Panales pone a disposición de sus usuarios 1835 volúmenes, diariamente da servicio aproximadamente de 30 a 35 usuarios, en ella se realizan actividades conjuntas con la escuela primaria, así como círculos de lectura.



Sala general de la biblioteca pública comunitaria Panales

Todas estas bibliotecas cuentan con colecciones básicas y con características generales, en función de los paquetes con las que las dota la DGB de la Secretaría de Cultura, asimismo esta dirección es la encargada de capacitar a los bibliotecarios y dirige técnicamente a las bibliotecas públicas del país. La contratación de los bibliotecarios, el mantenimiento de las instalaciones y la operación directa de las bibliotecas queda a cargo del gobierno estatal y municipal. La biblioteca regional cuenta con colecciones adicionales, esto debido a su carácter general y de mayor jerarquía. En el resto de las bibliotecas municipales únicamente labora una sola persona ya que la afluencia de usuarios es muy poca y las carencias evidentes.

Todas las fotografías presentadas en este capítulo son de autoría propia.

En este contexto es necesaria una evaluación general de las bibliotecas públicas Ixmiquilpenses para detectar sus fortalezas, debilidades así como las áreas de mejora y oportunidad, de este modo poder plantear un modelo de mejora para las mismas.

CAPÍTULO 3. MEJORA CONTINUA PARA LAS BIBLIOTECAS DEL MUNICIPIO DE IXMIQUILPAN

3.1 Introducción

La Red Estatal de Bibliotecas Públicas del estado de Hidalgo constituye un órgano fundamental y de gran cobertura; Es el órgano encargado de garantizar e impulsar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la difusión de la información y la cultura, así como su transformación en conocimiento⁶⁷, en tanto que la biblioteca pública debe facilitar el acceso a la información. Entre sus funciones fundamentales prevalece el acercar los libros a sus usuarios y fomentar la alfabetización de los mismos con el objeto de eliminar la brecha de conocimiento existente en todos los sectores sociales.

Sin embargo, es necesario prestar especial atención a las condiciones actuales en las que se encuentran las bibliotecas públicas de Hidalgo, específicamente de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan, ya que presentan un estado de rezago inminente, siendo incontables sus carencias y la problemática que día a día aqueja a estas bibliotecas, tales como la poca o nula capacitación para el personal, infraestructura deficiente, servicios bibliotecarios, tecnología, solo por mencionar algunos, por lo que resulta necesario realizar un diagnóstico general de las bibliotecas y así emprender acciones que permitan la mejora continua y transformación de las bibliotecas del municipio.

El presente capítulo abordará los siguientes objetivos

- Conocer el funcionamiento, los principios, los objetivos, así como las actividades de mejora continua bajo los que se rige la Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Hidalgo
- Analizar el municipio de Ixmiquilpan y sus bibliotecas para saber las condiciones actuales en las que se encuentra y si los servicios ofrecidos responden a las necesidades de los usuarios.

⁶⁷ Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Hidalgo. Disponible en: <<http://cultura.hidalgo.gob.mx/Bibliotecas/>>. Fecha de Consulta 20 de septiembre 2016.

- Realizar un diagnóstico de las condiciones en las que se encuentran aspectos como son: el personal, los servicios y las colecciones. De esta manera en base a los resultados obtenidos, se realizar una propuesta de mejora continua para estas bibliotecas.

En relación con lo anterior, dentro de este capítulo se abordarán todos aquellos métodos utilizados para la realización del diagnóstico de las condiciones actuales de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan, asimismo se presentarán y analizarán los resultados obtenidos de la aplicación de las variables consideradas, en este caso la investigación tiene como base los 14 principios de Deming para la mejora continua, con el propósito final de obtener parámetros que nos permitan detectar debilidades, áreas de oportunidad, retos, problemáticas y carencias de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan y así poder plantear un modelo de mejoramiento de los procesos bibliotecarios y con esto lograr la satisfacción total del usuario de estas bibliotecas.

3.2 Metodología

La presente investigación se realizó mediante la aplicación del método científico, esto teniendo como bases teóricas todas aquellas fuentes que aborden el tema de la mejora continua, sus antecedentes, conceptualización, y modelos de la mejora continua, asimismo conceptos básicos de la biblioteca pública, antecedentes y sus tipologías. Como bases de referencia tenemos la información y estadísticas de la Dirección General de Bibliotecas, así como la generada por la Red Estatal de Bibliotecas del estado de Hidalgo y el Ayuntamiento Municipal del municipio de Ixmiquilpan. Asimismo, mediante el empleo de la entrevista como técnica cualitativa enfocada principalmente a los cargos directivos para la recolección de datos referentes a la administración de los recursos humanos, materiales, así como los planes y programas que se han desarrollado o se pretenden implementar en bibliotecas públicas, específicamente en el estado de Hidalgo, se entrevistó al coordinador de bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan el C. Sabino Fuentes Martínez, y al Lic. José Vergara Vergara Director del Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo, gracias a ello se obtuvieron datos e información determinantes en esta investigación.

La técnica cuantitativa que se aplicó fue la encuesta determinando la unidad de observación, es decir, la población o grupo que será objeto de la encuesta, recurriendo únicamente a una muestra del total de los implicados, esto mediante la elaboración de instrumentos. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual permitió conocer las percepciones, opiniones, actitudes, e informes del comportamiento, las necesidades, y condiciones de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan

Se elaboraron 3 instrumentos diferentes, uno de ellos dirigido al personal⁶⁸ que labora en las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan, que consta de 15 reactivos, incluye preguntas abiertas y cerradas, esto con el objetivo de conocer aspectos específicos de las variables analizadas así como una opinión más amplia sobre ciertos temas relacionados con los recursos humanos, el clima organizacional, la capacitación, etc.

Otro de los instrumentos fue diseñado para los usuarios de la biblioteca regional⁶⁹, esto debido a que esta biblioteca ofrece servicios adicionales. El cuestionario constó de 15 reactivos, el 98% de ellos preguntas cerradas, únicamente 2 de estas son preguntas abiertas, una referida a la ocupación del usuario y otra respecto a las sugerencias que el usuario propone para mejorar el servicio de biblioteca.

El último instrumento fue dirigido a las bibliotecas públicas municipales⁷⁰ establecidas en las comunidades del municipio de Ixmiquilpan, ya que estas bibliotecas ofrecen a sus usuarios únicamente servicios básicos. El cuestionario constó de 12 reactivos en el cual únicamente 2 de ellos son preguntas abiertas una de ellas referida a la ocupación del usuario y otra respecto a las sugerencias que el usuario propone para mejorar el servicio de biblioteca.

⁶⁸ Véase Anexo 3, para consultar instrumento de recolección de datos aplicado al personal de las bibliotecas.

⁶⁹ Véase Anexo 4, para consultar el instrumento de recolección de datos aplicado a los usuarios de la biblioteca regional.

⁷⁰ Véase Anexo 5, para consultar el instrumento de recolección de datos aplicado a los usuarios de las bibliotecas públicas municipales.

Se obtuvo una importante participación por parte del personal que labora en las bibliotecas, mostrando una disposición del 100% del personal que integra la dirección de bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan, lo cual permitió obtener información muy completa. De tal manera que se llevó a cabo un estudio exploratorio en el cual se hizo uso de técnicas cualitativas, como son la observación participante y la observación directa y con la mayoría de ellos se realizó una breve entrevista en su entorno de trabajo, asimismo como parte del estudio cuantitativo se aplicó un instrumento de recolección de datos⁷¹ el cual abordó los siguientes rubros: Escolaridad, habilidades para el trabajo, funciones que desempeña el personal, capacitación, clima organizacional, comunicación, motivación, etc. Se aplicó a 16 empleados pertenecientes a las 11 bibliotecas públicas que conforman el 100% de empleados, lo cual brinda un espectro general de los recursos humanos de las bibliotecas del municipio, la aplicación del instrumento se realizó en todas y cada una de las bibliotecas del municipio.

Por otra parte con el objetivo de conocer las condiciones actuales de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan, se llevó a cabo un estudio exploratorio a la comunidad de usuarios de estas bibliotecas, nuevamente se utilizó como técnica cualitativa la observación indirecta, y como técnica cuantitativa un instrumento de recolección de datos, en él se abordaron las siguientes rubricas: Nivel de estudios, frecuencia en el uso de las bibliotecas, calidad de los servicios, calidad en cuanto a contenidos, infraestructura, personal y funcionalidad. De tal forma se eligió a una muestra representativa del total de usuarios diarios de las bibliotecas: en la biblioteca pública regional Gustavo Díaz Ordaz se aplicó el instrumento a una muestra representativa de 39 personas, muestra que se obtuvo del empleo de la fórmula para calcular la muestra en estudios cuya variable es de tipo cuantitativo y para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del .05%, esto considerando el número total de usuarios diarios de la biblioteca, de igual manera en las bibliotecas comunitarias se hizo la aplicación del instrumento a una muestra representativa, esto tomando en cuenta las mismas rubricas excepto que el

⁷¹ Véase Anexo 3.

número total de usuarios diarios en estas bibliotecas es de 20 personas, número que corresponde a la media aritmética de la suma total de usuarios de todas las bibliotecas.

De acuerdo con esta metodología fue posible obtener resultados respecto a la situación actual en la que se encuentran las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan, así como aspectos relacionados con los recursos humanos, este último siendo el elemento más importante para alcanzar la mejora continua dentro de las organizaciones.

3.2.1 Indicadores considerados para el diagnóstico del estado actual de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan

En toda investigación resulta indispensable conocer la situación real de una organización y más aunado al carácter de la presente, debido a que existen aspectos que determinaran el rumbo de la investigación, así como los resultados de la misma. Un diagnóstico implica conocer la organización, sus componentes y antecedentes y como estos se relacionan, es decir el diagnóstico nos permitirá revelar la problemática y “las necesidades existentes, sus causas y permitirá jerarquizarlos”⁷², con el objeto de conocer cuáles son los de mayor importancia y cuales resultan secundarios para así ejecutar un plan de acción y priorizar los planes y proyectos a realizar.

Diversos autores en el área de la bibliotecología plantean diversos indicadores para la evaluación de bibliotecas, revisando bibliografía los que más se adaptan a la temática abordada son los de Sanchez Vignau, quien plantea 6 indicadores para diagnósticos de gestión y calidad para bibliotecas universitarias⁷³ que son los siguientes:

- Destinados a la medición de la institución: Infraestructura
- Destinados a medición de la gestión de los recursos de información de la biblioteca
- Destinados a Medir los productos y servicios de información de la biblioteca

⁷² ARTEAGA BASURTO, Carlos y GONZÁLEZ MONTAÑO Monserrat “*Diagnostico*” en *Desarrollo Comunitario*. México: UNAM, 2001, P. 88.

⁷³ SANCHEZ VIGNAU, B.S. Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias. Disponible en: <http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct-indicad.ppt> consultado: 5 de Septiembre 2016.

- Destinados a Medir la gestión tecnológica de la biblioteca
- Destinados a medir los recursos humanos en la biblioteca
- Destinados a medir los componentes de la gestión que realiza la biblioteca

Para la presente investigación fueron seleccionados los 14 principios de Deming como teoría base para la propuesta de mejora continua, por lo cual las variables a considerar serán las siguientes:

Puntos clave de la teoría de la mejora continua:

- Recursos humanos: elemento clave
- Perfeccionamiento de los procesos
- Aumentar la satisfacción del usuario
- Mejorar la calidad: cero errores
- Utilización de los recursos y el capital disponible
- Sacar provecho a las fortalezas de la organización. Eliminar debilidades.
- Invertir en los recursos humanos
- Reducir desperdicios, costos y tiempos de ejecución

Variables propuestas considerando como punto de partida los 14 principios de Deming aplicado a bibliotecas.

1. Constancia en el mejoramiento de los productos y servicios (verificación de procesos)
2. Implantación de una nueva filosofía: cero errores, eliminar personal deficiente, no atento con el usuario.
3. Mejoramiento en los procesos
4. Buscar siempre ofrecer servicios de calidad (enfoque al cliente interno y externo)
5. La dirección de bibliotecas debe buscar siempre la mejora en el personal y en los servicios bibliotecarios (compromiso desde los altos mandos)
6. Formación permanente
7. Instruir en el liderazgo
8. Comunicación dentro de la organización
9. Derribar barreras entre departamentos
10. Motivación en el personal
11. Calidad, no cantidad
12. Mejora del clima organizacional
13. Formación y desarrollo de competencias distintivas

14. Constitución de un grupo de alta dirección para llevar a cabo el plan de acción para alcanzar la mejora continua.

El instrumento exploratorio dirigido al personal que labora en las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan fue diseñado en base a estas 14 variables, con el objetivo de obtener resultados que nos muestren un panorama general de las condiciones actuales del área de recursos humanos y los procesos que se ejecutan dentro de la biblioteca.

Resulta interesante comparar la teoría de Deming con las variables propuestas, esto debido a la flexibilidad de la misma, razón por la cual el trabajo de Deming fue reconocido y aplicado en Japón y sigue teniendo un gran auge dentro de la ingeniería Industrial.

En la tabla 2 se pueden visualizar por un lado los 14 principios de Deming para alcanzar a la mejora continua y por el otro los 14 principios adaptados acorde a las necesidades de la presente investigación y enfocado a bibliotecas.

Tabla 2. Comparación de los 14 principios de Deming con los 14 variables establecidas para la propuesta de mejora continua en bibliotecas.

14 principios de Deming para alcanzar la mejora continua ⁷⁴	Adaptación de los 14 puntos de Deming para la presente investigación
1. Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios Deming sugiere una nueva y radical definición de la función de una empresa, esto por medio de la innovación, la investigación la mejora continua y el mantenimiento	1. Constancia en el mejoramiento de los productos y servicios (verificación de procesos)
2. Adoptar una nueva filosofía. Hoy en día se tolera demasiado la mano de obra deficiente y el servicio poco atento para el cliente, es necesaria una nueva religión en la cual los errores y el negativismo sean inaceptable.	2. Implantación de una nueva filosofía: cero errores, eliminar personal deficiente, no atento con el usuario
3. No dependerá más de la inspección masiva, la calidad no proviene de las inspección si no de la mejora del proceso.	3. Mejoramiento en los procesos

⁷⁴ DEMING, W.E. *Out of the crisis*. Cambridge, Massachusetts: MIT/CAES, 1986.

4. Acabar con la práctica de adjuntar contratos de compras basándose exclusivamente el precio, los departamentos de compras deben dejar de buscar proveedores de menor precio, ya que consecuentemente estos resultan en productos de mala calidad, es necesario que el departamento de compras busque la mejor calidad.	4. Buscar siempre ofrecer servicios de calidad (Enfoque al Cliente interno y externo)
5. Mejorar continuamente y siempre los sistemas de producción y servicios, es necesario que la dirección siempre busque formas de reducir el desperdicio y mejorar la calidad.	5. La dirección de bibliotecas debe buscar siempre la mejora en el personal y en los servicios bibliotecarios (Compromiso desde los altos mandos)
6. Implantar la formación, es necesaria una capacitación permanente a trabajadores y supervisores. Cada persona que se entrena mal degenera el conocimiento recibido.	6. Formación permanente
7. Instruir el liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización.	7. Instruir en el liderazgo
8. Desterrar el temor. Muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición aun cuando no comprendan cuál es su trabajo, para garantizar calidad y productividad es necesario que el empleado se sienta seguro.	8. Comunicación dentro de la organización
9. Derribar las barreras que hay entre departamentos. Muchas veces los departamentos de las unidades de la empresa compiten entre sí olvidando que la batalla no es interna si no contra una competencia externa que no da tregua y con clientes que no están dispuestos a exigir menos que lo mejor.	9. Derribar barreras entre departamentos
10. Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y las metas de producir para la fuerza laboral, estas cosas nunca le ayudaron a nadie a desempeñar bien su trabajo es mejor dejar que los trabajadores formulen sus propios lemas.	10. Motivación en el personal
11. Eliminar las cuotas numéricas para el personal o los objetivos numéricos ya que frecuentemente los empleados se	11. Calidad, no cantidad

preocupan por cumplir las metas numéricas a cualquier costo y dejan a un lado la calidad.	
12. Derribar sus barreras que impiden el sentimiento de orgullo que producen un trabajo bien hecho. Es aquí donde hace su aparición el clima organizacional, un ambiente motivante integra al empleado mientras que un clima organizacional negativo hace que este pierda toda la motivación con la que ingreso.	12. Mejora del clima organizacional
13. Establecer la educación y la automejora en todo el personal, es decir, formación y desarrollo de competencias.	13. Formación y desarrollo de competencias distintivas
14. Actuar para lograr la transformación, para llevar a cabo la misión de la calidad se necesitara un grupo especial de alta dirección con un plan de acción.	14. Constitución de un grupo de alta dirección para llevar a cabo el plan de acción para alcanzar la mejora continua.

Fuente: Elaboración propia basada en DEMING, W.E. Out of the crisis. Cambridge, Massachusetts: MIT/CAES, 1986.

Es decir en base a estos 14 puntos es que se realizara el diagnostico de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan asimismo se consideraran algunos de los puntos propuestos por Sanchez Vignau.

3.3 Análisis de resultados

A continuación se presentan los resultados de la investigación realizada, debidamente clasificados y organizados, contemplando los indicadores seleccionados para este estudio.

3.3.1 Presentación y orden de resultados

Contabilizar el estado de retroceso o avance que tienen las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan es una labor compleja, debido a que implica todo un proceso de recolección de datos, estructuración de variables y procesamiento de resultados, pero todo este trabajo permitirá tener un diagnóstico de las condiciones actuales, asimismo facilitará el proponer estrategias para fortalecer las debilidades y minimizar los problemas que presenten las bibliotecas analizadas.

Tomando en cuenta las variables e indicadores propuestos se estructura el desglose de datos ordenado de manera sistemática, concisa y específica donde se presentarán los resultados obtenidos mediante la utilización de tablas, gráficas y diagramas, facilitando la interpretación, contextualización, y la representación clara de los resultados, según las variables empleadas.

Se empleó el método de análisis individual de los resultados obtenidos, en un primer plano se analizarán de manera individual las preguntas de cada instrumento de recolección de datos utilizado, posteriormente se agruparán las respuestas según las variables e indicadores considerados. De este modo el proceso siguiente será la realización de un análisis descriptivo general, es decir se agruparán las respuestas según las variables consideradas para posteriormente realizar el análisis de las mismas, permitiendo así la comparación y evaluación de la información obtenida sobre el mismo rubro, lo cual facilitará la realización de conclusiones que deriven del estudio.

3.3.2 Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan

Actualmente el estado de Hidalgo cuenta con 287 bibliotecas públicas⁷⁵, distribuidas en 84 municipios, con lo cual es considerado como uno de los estados con mayor número de bibliotecas, ocupa el lugar número 9 a nivel nacional, es decir en el estado de Hidalgo existe una biblioteca pública por cada 9, 285 habitantes, esto en relación con los 2, 665,018 habitantes⁷⁶ que integran la población del estado. Hidalgo es considerado un estado cuyo número de habitantes es óptimo con respecto al tamaño de su población.

El municipio de Ixmiquilpan cuenta con 11 bibliotecas públicas, distribuidas en las diferentes localidades del municipio, es considerado como uno de los municipios con mayor número

⁷⁵ CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. *Conoce el CECULTAH*. Disponible en: http://cecultah.hidalgo.gob.mx/?page_id=40 Fecha de consulta 12 de septiembre del 2016

⁷⁶ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. Número de habitantes de Hidalgo. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=13> Fecha de consulta 12 de septiembre del 2016

de bibliotecas públicas establecidas, tomando en cuenta que en el municipio de Ixmiquilpan coexisten 86, 363 habitantes⁷⁷ es posible afirmar que en el municipio existe una biblioteca pública por cada 7, 851 habitantes.

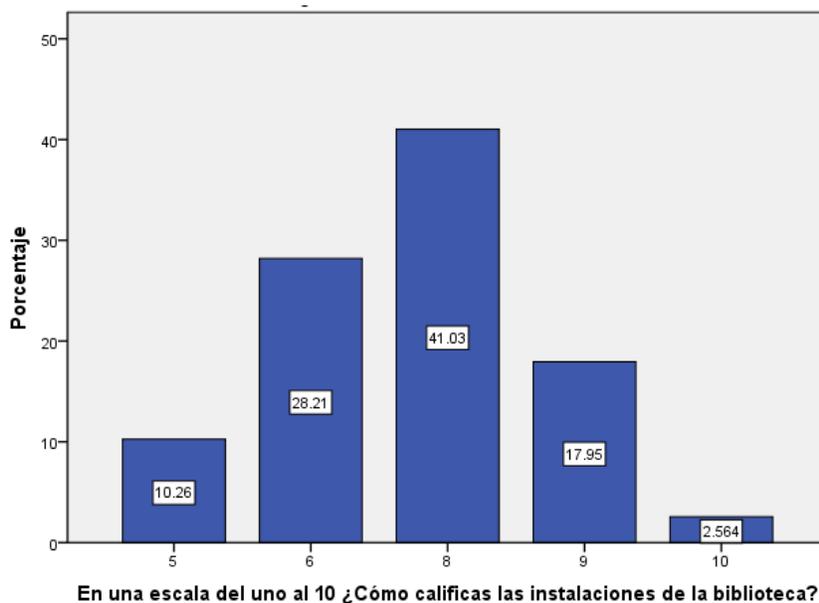
Todas estas bibliotecas se encuentran abiertas y brindando atención a su comunidad de usuarios, claro que el que estén en funcionamiento no significa que estén en óptimas condiciones para brindar servicio a los usuarios, tal como se pudo constatar mediante la observación directa, algunas de ellas se encuentran ubicadas en localidades aisladas, sin luz eléctrica, sanitarios, y sin apoyo de las autoridades, como resultado de esto se tiene un frágil vínculo con la comunidad

Mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos se obtuvo que la muestra representativa califica en una escala del 1 al 10 las instalaciones de la biblioteca regional Gustavo Díaz Ordaz de la siguiente manera:

A continuación la gráfica 1 muestra la calificación que otorgan los encuestados de la biblioteca regional respecto a las instalaciones de la biblioteca, la mayoría de estos le da una calificación por arriba del 5, en esta pregunta la moda se inclina hacia la calificación 8 y 6 para las instalaciones de la misma, solo una persona de 39 opto por darle una calificación de 10. Es decir, el 41.03% de los encuestados califica con un 8 las instalaciones de la biblioteca regional, el 28.21% con un 6, el 10.26% con un 5, dicho de otro modo casi el 80% de los encuestados califica las instalaciones de la biblioteca como regulares e incluso malas, tomando como estándares a la calificación 8 y 7 como regular y a 5 y 6 como malas.

⁷⁷ Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, Estado de Hidalgo. Disponible en: http://web.archive.org/web/20140109230418/http://www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM_hidalgo
Fecha de consulta 12 de septiembre del 2016

Grafica 1. Calificación otorgada respecto a la calidad de las instalaciones de la biblioteca regional

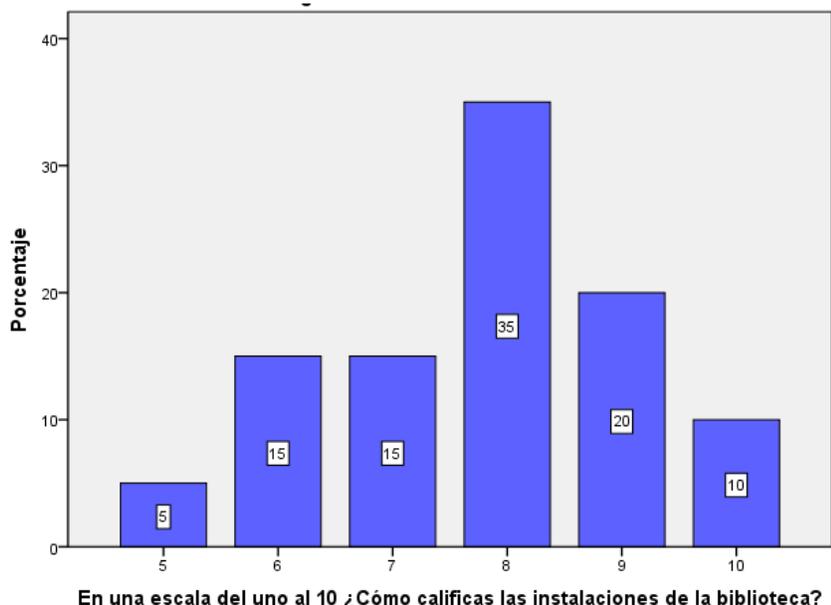


Únicamente el 17.95% la califica con un 9 es decir de calidad buena y el 2.564% con un 10 es decir como excelente.

Por otro lado tenemos a los usuarios de las bibliotecas públicas establecidas en las diferentes localidades del municipio quienes califican las instalaciones de las bibliotecas de la siguiente manera:

En este caso la moda se inclina hacia la calificación 8 y 9, es decir 11 encuestados de 20 opinan califica las instalaciones como regulares y buenas, únicamente 2 personas le otorgan un 10 y solo una persona la califica con un 5. (gráfica 2)

Gráfica 2. Calidad en las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales



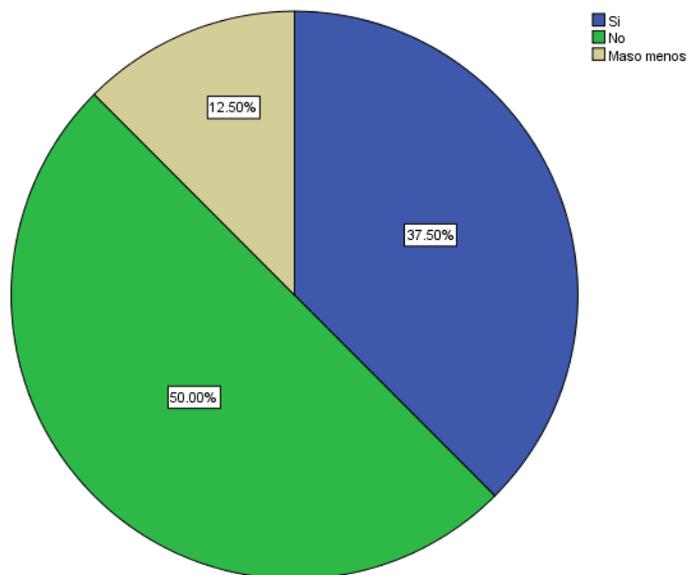
En la gráfica 2 es posible apreciar los porcentajes referentes a las calificaciones otorgadas por los encuestados, se tiene que el 35% da una calificación de 8 y casi un 30% da una calificación de entre 6 y 7, solo el 5% las califica como malas y el 10% como excelentes.

Es posible notar que los usuarios de la biblioteca regional perciben claramente las carencias que tiene esta biblioteca, la mayoría de ellos expresó dentro de las sugerencias para mejorar el servicio como necesaria la renovación del mobiliario así como mejoras en las instalaciones de la biblioteca, ya que como se pudo observar directamente el mobiliario es prácticamente el mismo desde que se inauguró la biblioteca. El espacio es pequeño para la demanda que presenta, el servicio de sanitarios no es el adecuado, asimismo externaron la necesidad de nuevos espacios como cubículos de lectura individual, un área para realizar trabajos en equipo y otra para la lectura en completo silencio, así como una sala de computo o tecnologías, ya que no es posible acceder al catálogo en línea o la biblioteca digital si el usuario no lleva consigo un equipo propio de computo, debido a que la biblioteca no cuenta con ningún equipo de cómputo destinado al uso libre del usuario. Las computadoras con las que contaba la biblioteca eran en calidad de préstamo por parte de la dirección de la juventud del municipio y una vez terminada la gestión fueron removidas de la biblioteca.

Incluso el personal expresó dentro de las encuestas realizadas y las entrevistas que una de las principales problemáticas a las que se enfrentan son las áreas inadecuadas en las que se encuentran las bibliotecas, ya que varias de las bibliotecas comunitarias no cuentan con luz eléctrica, sanitarios, mobiliario suficiente o muy antiguo, espacios reducidos, y muy poco material.

Hablando de la perspectiva que tiene el personal referente a que tan apropiadas son las bibliotecas a modo que permitan la correcta realización de su labor se obtuvieron los siguientes resultados:

Grafica 3. Opinión del personal en relación a las herramientas con las que dispone para realizar la labor bibliotecaria



EL 50% del personal encuestado manifiesta carecer de herramientas para poder realizar adecuadamente su trabajo, posterior a esta pregunta se les cuestiona del porqué de su respuesta, a lo que ellos argumentan que las carencias son muchas entre ellas, la falta de materiales, las pésimas condiciones en las que se encuentran algunas bibliotecas, la falta de presupuesto, de capacitación, de apoyo por parte de la coordinación de bibliotecas del municipio, asimismo de la delegación municipal, falta de equipos tecnológicos (computadoras e internet), incluso la reubicación de varias de las bibliotecas y de servicios

básicos como luz y sanitarios. Esto se contrapone a lo establecido en la Ley General de Bibliotecas “ Los gobiernos, federal, estatales y municipales, dentro de sus mismas jurisdicciones, promoverán el establecimiento, organización y sostenimiento de bibliotecas públicas, impulsando el establecimiento, equipamiento, mantenimiento y actualización permanentes de un área de servicios de cómputo y los servicios culturales complementarios que a través de esta se otorguen”⁷⁸. En las entrevistas se mencionó constantemente que la Dirección General de Bibliotecas les pide que promocionen el uso de la biblioteca digital cuando ni siquiera cuentan con luz eléctrica, asimismo les asignan actividades mensualmente y exigen envíen evidencias del trabajo que realizaron y las bibliotecas no son dotadas de material, un ejemplo de esto es el pasado curso “mis vacaciones en la biblioteca” que tenía por objetivo recibir a más de 20 niños y jóvenes por biblioteca pública, con diversas actividades como son: Tertulias literarias, creación literaria, concurso de dibujo, juegos, dinámicas, etc., y únicamente recibieron un paquete de 100 hojas y 2 cajas de crayones, tijeras y algunos frascos de pegamento blanco. Es evidente la necesidad de replantear cada uno de los programas y proyectos en marcha para verificar si realmente son viables para todas las bibliotecas.

3.3.3 Recursos humanos de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan

En las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan se encuentran laborando 16 personas además del coordinador de la dirección de bibliotecas del municipio, 6 de ellos laboran en la biblioteca regional, una de ellas destinada a la intendencia, otra funge como secretaria y 4 personas para atención a usuarios. Las bibliotecas públicas establecidas en las diferentes localidades del municipio cuentan con una sola persona al frente de cada una de ellas.

Todo el personal que labora tiene un puesto denominado de “confianza”, es decir cada que cambia la administración municipal llega personal nuevo, incluso hay una rotación

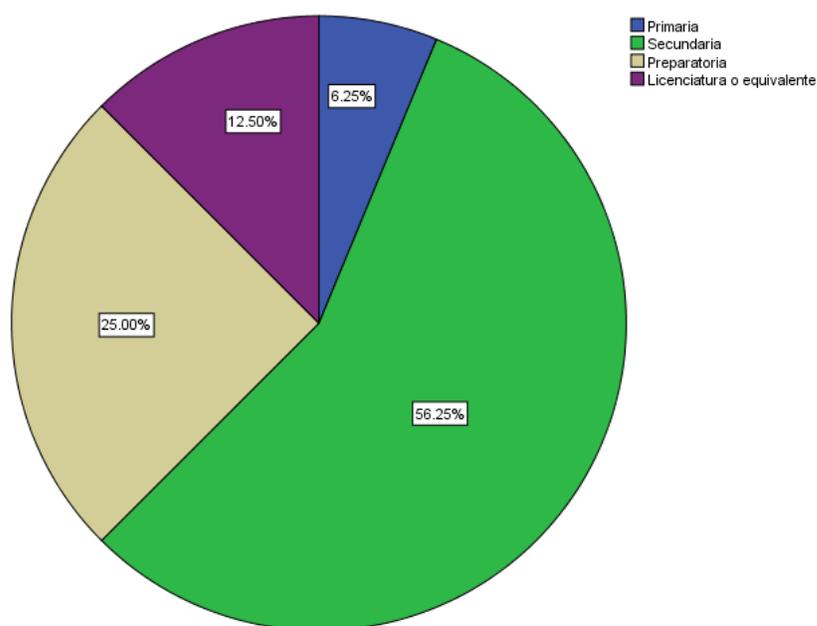
⁷⁸ RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Ley General de Bibliotecas. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Serie: leyes y reglamentos, 2009, ISBN: 978 607 455 299 7, pp. 17.

constante del mismo, debido a que es personal administrativo y según los méritos políticos y su desempeño se le asigna el puesto.

3.3.3.1 Escolaridad

Según el Cuestionario aplicado al 100% del personal es posible observar que el 58% del personal que labora en las bibliotecas tiene como último nivel de estudios secundaria, el 25% preparatoria, solamente el 12% de los encuestados cuenta con estudios de licenciatura, y el 6% únicamente cuenta con primaria. Es decir de 16 personas encuestadas solo una de ellas cuenta con primaria terminada, la moda recae en los que cuentan con estudios de secundaria y solo 2 personas cuentan con estudios superiores y obviamente ninguno con estudios afines a la bibliotecología, incluyendo al coordinador quien únicamente cuenta con secundaria terminada. Esto lo podemos visualizar en la gráfica 4

Grafica 4. Nivel de estudios del personal



El 90% del personal son mujeres únicamente 2 personas son del sexo masculino, resulta importante señalar falta de preparación técnica con la que cuenta el personal que labora en estas bibliotecas, puesto que la gran mayoría únicamente ha recibido de 1 a 2 cursos de

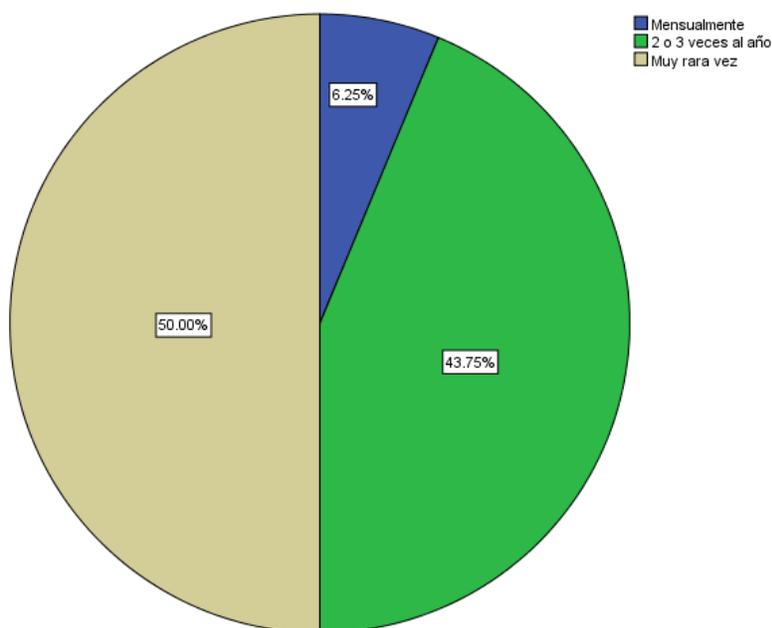
capacitación, impartidos por la Dirección General de Bibliotecas, cursos que no cuentan con alguna metodología o secuencia.

Cabe señalar que la mayoría del personal que labora en estas bibliotecas públicas no cuenta con una formación profesional, además hay que considerar los bajos salarios que perciben, aunado a esto se tiene una insuficiente y casi nula de profesionales de la información en el interior de la republica

3.3.3.2 Capacitación

La gráfica 5 muestra la frecuencia con la que el personal que atiende las bibliotecas públicas de Ixmiquilpan asiste a cursos de capacitación.

Gráfica 5. Frecuencia con la que el personal es capacitado



El 50% del personal encuestado menciona que muy raras ocasiones reciben capacitación, la mayoría de ellos en entrevista externo, incluso iniciar funciones sin haber recibido algún curso introductorio, el 43% menciona que se 2 a 3 veces al año llegan a recibir capacitación, y solo una persona menciona recibir capacitación mensualmente esto debido a que llevaba

solo 2 meses en funciones. La gran mayoría de los encuestados mencionó únicamente haber recibido el curso denominado “Descarte”, algunas otras que cuentan con mayor antigüedad, dicen haber recibido un curso básico para brindar el servicio de biblioteca, capacitación para realizar el curso “Mis vacaciones en la biblioteca”, y 3 personas más que llevan laborando poco más de 8 años al frente de las bibliotecas dice haber recibido cursos básicos de catalogación, clasificación y reparación de libros.

La mayoría del personal externa la necesidad que tiene de ser capacitados al menos cada 6 meses y que estos cursos tengan secuencia ya que esto sería de mucha ayuda en la realización de sus actividades diarias, asimismo hacen mención que la Dirección de General de Bibliotecas justifica la falta de capacitación debido a la rotación constante del personal, argumentan que no es rentable gastar en capacitar a personal que dentro de 3 años ya no va estar ocupando ese puesto.

Esto se contrapone a los principios establecidos en las directrices IFLA/UNESCO que establece que “La capacitación es un elemento vital de las actividades de la biblioteca pública. Debe existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal en todos los niveles”⁷⁹, es decir es necesario que el bibliotecario este sujeto a una capacitación permanente a modo que pueda ofrecer servicios adecuados, con mayor calidad y diversidad.

Resulta importante contar con personal con formación universal, a fin de contar con los conocimientos generales de los procesos que tienen lugar en las bibliotecas públicas, los resultados obtenidos en este rubro resultan preocupantes ya que la preparación de los bibliotecarios es un factor determinante para la satisfacción del usuario y el impacto que tendrá la biblioteca dentro de la sociedad.

⁷⁹ Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. 2001

3.3.3.3 Actividades que desempeñan los bibliotecarios

Se establecieron una serie de actividades fundamentales consideradas las que mayormente se realizan en bibliotecas públicas, solicitando al personal encuestado señalara aquellas que desempeña normalmente.

Tabla 3. Frecuencia con la que se realizan actividades de la índole bibliotecaria.

De La siguiente lista de actividades ¿Cuáles son aquellas que realiza con mayor frecuencia?	Total de respuestas afirmativas	Porcentajes totales
Intercalar libros en la estantería	14	87.5%
Realizar el préstamo de libros a los usuarios	15	93.75%
Apoyar al usuario en la búsqueda y localización de información	13	81.25%
Realizar la limpieza de las instalaciones de la biblioteca	13	81.25%
Vigilar y controlar la entrada y salida de los usuarios	13	81.25%
Planificar servicios destinados al usuario	10	62.5%
Manejo y administración del presupuesto de la biblioteca	0	0%
Administración del personal	2	12.5%
Gestión de actividades con otras bibliotecas	6	37.5%
Catalogar y clasificar el material de la biblioteca	14	87.5%
Hacer carteles, folletos y material de difusión para la biblioteca	15	93.75%
Actividades de fomento a la lectura	13	81.25%
Actividades de extensión bibliotecaria (cuentacuentos, talleres, obras de teatro, etc.)	9	56.25%

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos las actividades que realiza el personal en mayor medida son actividades relacionadas con la atención al usuarios, como el préstamo de libros, vigilar la entrada y salida de los usuarios, la realización de material para difundir las actividades y los servicios que ofrece la biblioteca, como son folletos, carteles, etc., actividades de fomento a la lectura, la limpieza de las instalaciones, asimismo actividades que conllevan un proceso menor como es el intercalar libros en la estantería, catalogar y clasificar el material, y apoyar al usuario en la búsqueda y localización de información.

En segundo lugar tenemos aquellas actividades que conllevan la planificación de servicios destinados al usuario y actividades de extensión bibliotecaria.

En último lugar tenemos las funciones administrativas, como es la gestión de actividades con otras bibliotecas, administración del personal.

Con un porcentaje nulo tenemos el manejo y administración de presupuestos, debido a que es la dirección de bibliotecas del municipio quien se encarga de este rubro. Los bibliotecarios no ven pasar un solo peso por sus manos, lo único que el bibliotecario tiene a bien realizar en el caso que desee mejorar las instalaciones de la biblioteca que tiene a su cargo, es realizar la gestión directamente con la Red Estatal de Bibliotecas Públicas, con la Dirección General de bibliotecas o bien acudir con los delegados de sus comunidades para que sea la propia comunidad quien les brinde el apoyo. El personal externó abiertamente que la actual administración municipal no han recibido ningún tipo de apoyo, asimismo la dirección de bibliotecas del municipio prácticamente no gestiona ningún proyecto. (Tabla 3)

Es posible visualizar que las actividades con mayor presencia son de carácter técnico y operativo lo cual no exige una preparación especializada.

3.3.3.4 Habilidades en el desempeño de sus funciones

Se necesitan espacios donde impere la diversidad de información y la generación de conocimientos cruciales para el permanente desarrollo humano.⁸⁰ Este es el potencial social que caracteriza a las bibliotecas públicas, ya que la inclusión, participación social, y el apoyo para reducir la brecha digital son factores básicos en los cuales impacta la biblioteca pública. Por ello el personal que labora en las bibliotecas debe poseer ciertas habilidades, cualidades y destrezas que le permitan dar mejores resultados a las demandas que exige el grupo social al que sirven, en referencia a esto y retomando las variables planteadas para alcanzar la

⁸⁰ A. VARHEIM. *“El capital social y las bibliotecas públicas: Necesidad de investigar”*, Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. p. 84. 2008

mejora continua es posible señalar la siguientes habilidades necesarias para lograr la satisfacción total del usuario y la mejora de los procesos bibliotecarios.

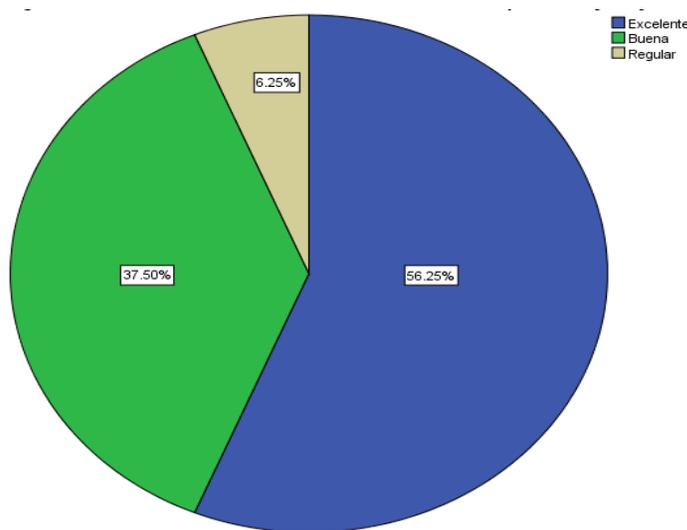
- ✓ Instruir en el liderazgo
- ✓ Comunicación dentro de la organización
- ✓ Derribar barreras entre departamentos
- ✓ Constitución de un grupo de alta dirección para llevar a cabo el plan de acción para alcanzar la mejora continua.
- ✓ Mejorar el clima organizacional.
- ✓ Motivación del personal

Tomando en Cuenta estas variables se formularon las siguientes preguntas:

- ¿Qué tan buena es la comunicación con sus compañeros y su jefe inmediato?
- ¿Qué tan buena es su habilidad para cooperar y trabajar con el resto del personal?
- ¿Qué tan buena es su habilidad para proponer nuevas ideas para la biblioteca?
- ¿Alguna vez su trabajo ha sido reconocido o ha recibido algún tipo de incentivo por su buen desempeño?
- ¿Qué tan cómodo se siente en su espacio y ambiente de trabajo?

Aunado a esto se obtuvieron los siguientes resultados:

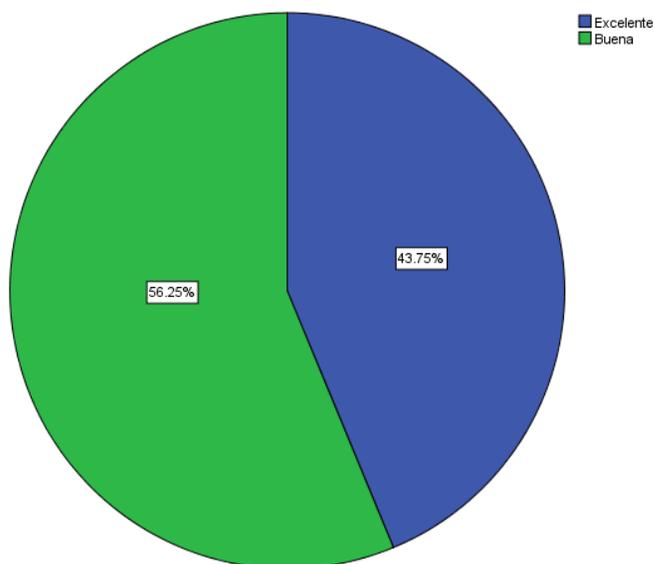
Grafica 6. Comunicación entre departamentos.



Como lo muestra la gráfica 6, más del 50% del personal asegura tener una excelente comunicación con sus compañeros y jefe inmediato, solo un 6% dice tener una comunicación regular entre ellos.

Esta es una gran ventaja para la institución, ya que muestran disponibilidad en el cumplimiento de metas y actividades propuestas a favor de la biblioteca y su comunidad de usuarios.

Grafica 7 Habilidades para cooperar y trabajar en equipo

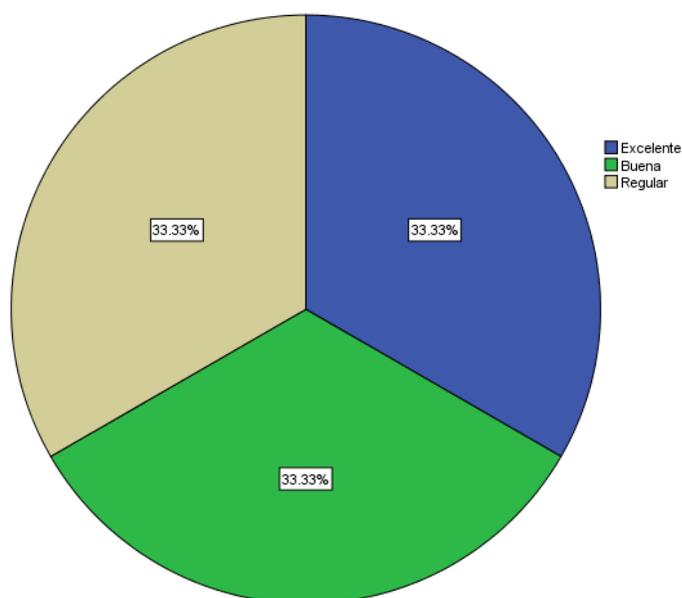


El 56% del personal afirma tener buena disponibilidad y habilidades de cooperación y trabajo en equipo, el 43% dice tener una excelente habilidad para el trabajo en equipo, estos resultados muestran la empatía que tiene el personal con sus compañeros, lo cual genera un buen clima organizacional y la colaboración en actividades propuestas o dudas respecto a algunos temas que el personal con mayor antigüedad domina y el personal nuevo desconoce. (Grafica 7)

Al cuestionar al personal respecto a las habilidades para proponer nuevas ideas para su trabajo, se obtuvo que una tercera parte del personal dice tener una excelente habilidad para proponer nuevas ideas, otro 33% asegura ser bueno en este rubro y el otro 33% dice ser regular a la hora de innovar dentro de sus actividades (grafica 8), este resultado se ve reflejado en la realización de su trabajo, puesto que las 2 terceras partes que aseguran tener buenas habilidades para innovar, en entrevista externaron la constante problemática que aqueja a las bibliotecas públicas, que es la poca afluencia de usuarios, pero también mencionaron “si el usuario no va a la biblioteca, la biblioteca va en busca del usuario” es

decir el personal que cuenta con estas habilidades son elementos muy activos que constantemente aplica nuevas estrategias con el fin de hacer más atractivo el servicio de biblioteca o que esta sirva como apoyo a las instituciones educativas de la comunidad, trabajando en conjunto con escuelas primarias, y jardines de niños.

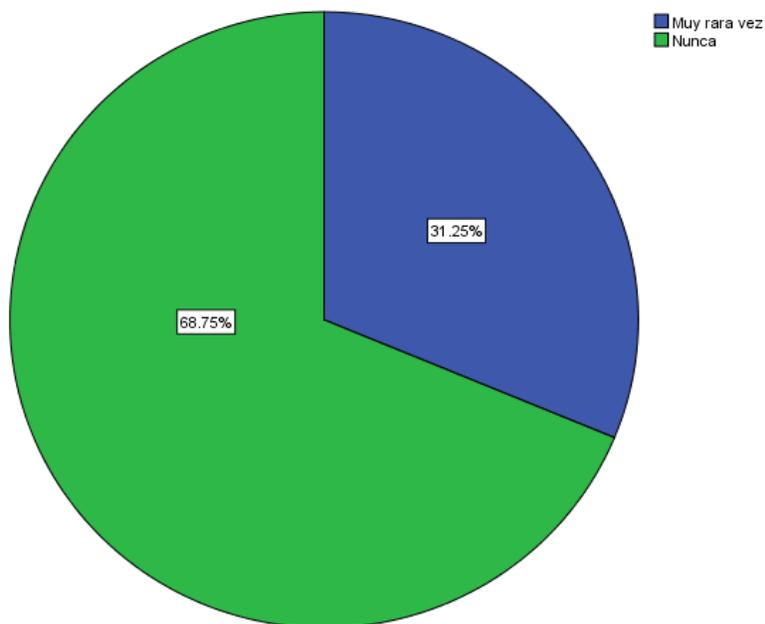
Grafica 8. Habilidad para innovar



Por el contrario el personal que dice ser regula en estas habilidades, se mantiene estático, es decir es consciente de la problemática pero tampoco propone alguna solución, o simplemente prefiere seguir con índices de 2 usuarios al día. Cuando aquel personal innovador brinda servicio a más de 60 usuarios al día.

Podría justificarse en cierto modo esta apatía debido a que la mayoría del personal externó que su trabajo jamás ha sido reconocido y mucho menos recibe algún tipo de incentivo por su buen desempeño como se puede visualizar en la siguiente gráfica:

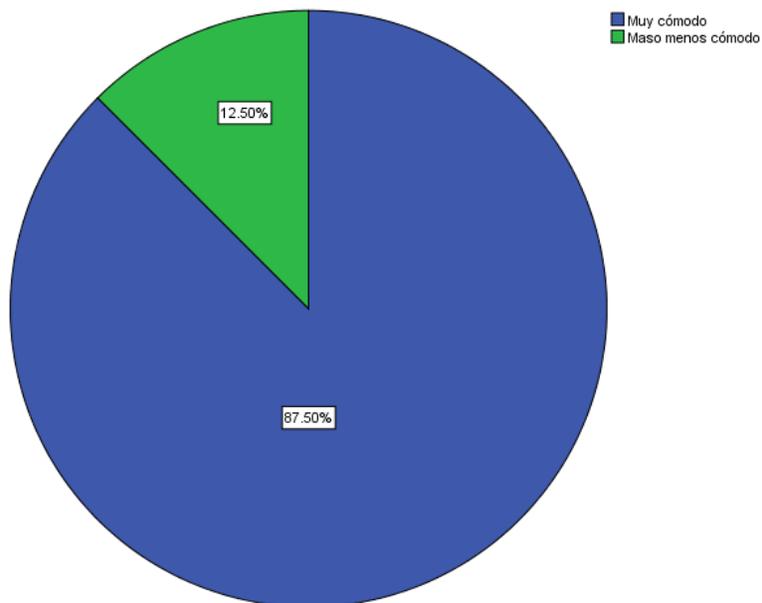
Grafica 9. Frecuencia con la que el personal recibe reconocimientos o incentivos por su buen desempeño



Platicando con el personal el 68% asegura que jamás ha recibido ningún tipo de reconocimiento, ya sea de carácter físico o verbal, la mayoría comenta que su principal motivación es la satisfacción en sus usuarios, que en su mayoría son niños. 31% comenta que por su buen desempeño en algunas actividades la Dirección General de Bibliotecas los premia con material para sus bibliotecas o Diplomas, pero tal cual un incentivo personal o bono por parte de la Dirección Municipal jamás. (Grafica 9)

Respecto al clima organizacional que impera en las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan y al grado de comodidad en que el personal desempeña sus actividades se tiene el siguiente:

Grafica 10. El clima organizacional en el centro de trabajo

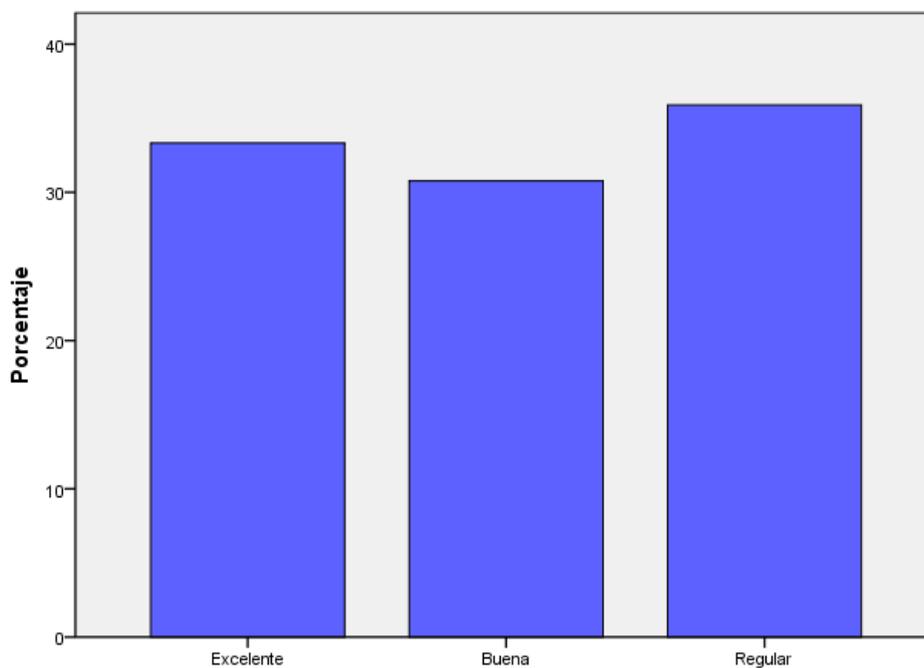


Más del 80% de los encuestados dijo sentirse muy cómodo en su espacio y ambiente de trabajo y solo el 12% dijo sentirse maso menos cómodo esto debido a carencias en las instalaciones de sus lugares de trabajo, como la falta de luz, o sanitarios.

En general cabe señalar que el personal que labora en las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan, a pesar de no tener una formación profesional, está en la mejor disposición de participar activamente en los planes y programas que permitan mejorar los servicios, hacerlos más atractivos a la comunidad, y generar un crecimiento de la cultura bibliotecaria.

Por otra parte es importante saber qué opina el usuario acerca de la atención que recibe del personal y así conocer el nivel de satisfacción en el rubro de los recursos humanos.

Grafica 11. Calidad en la atención que recibe el usuario por parte del personal de la biblioteca regional

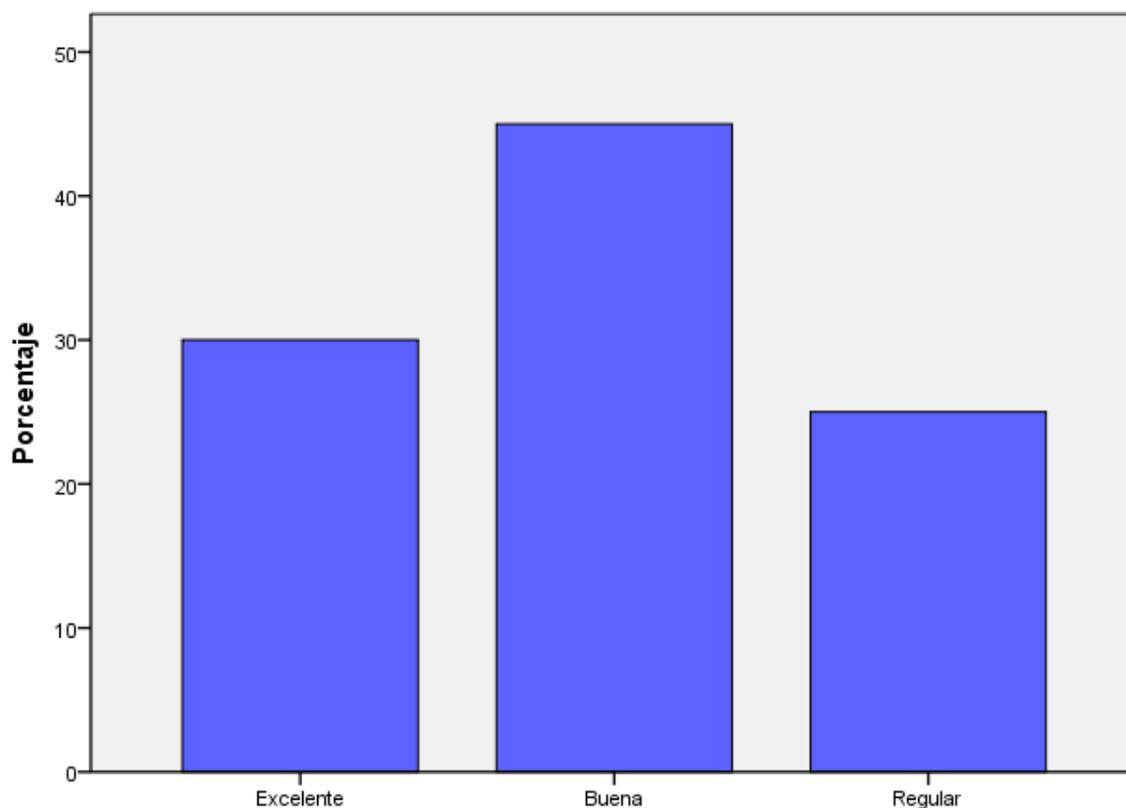


El 35% de los usuarios de la biblioteca regional opina que el personal que brinda servicio en esta biblioteca atiende de manera regular, el 30% y 32% opina que la atención es buena y excelente. (Grafica 11)

Por otra parte tenemos la perspectiva de los usuarios de las bibliotecas comunitarias

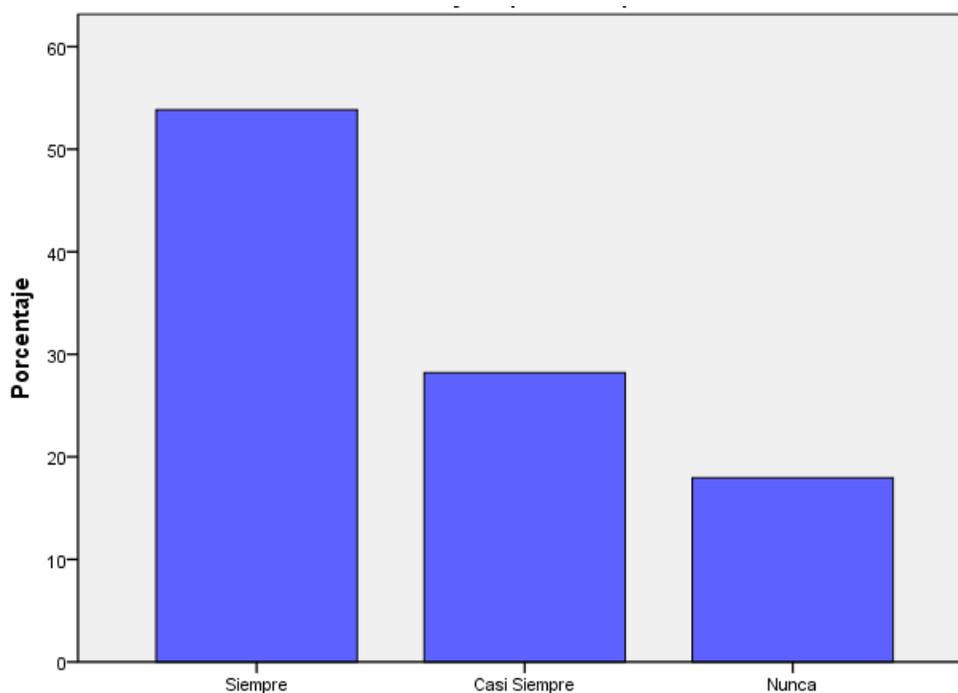
El 45% de los usuarios de las bibliotecas comunitarias opina que la atención que recibe por parte del personal es buena, el 30% opina que esta es excelente y un pequeño porcentaje del 25% opina que es regular. (Grafica 12)

Grafica 12. Calidad en la atención que recibe el usuario por parte del personal de las bibliotecas comunitarias



Mediante la observación directa fue posible detectar que poco más de la mitad del personal de estas bibliotecas pone un gran entusiasmo en la realización de sus actividades diarias, se muestra alegre, entusiasta, dispuesto y atento con el usuario, esto da como consecuencia resultados positivos.

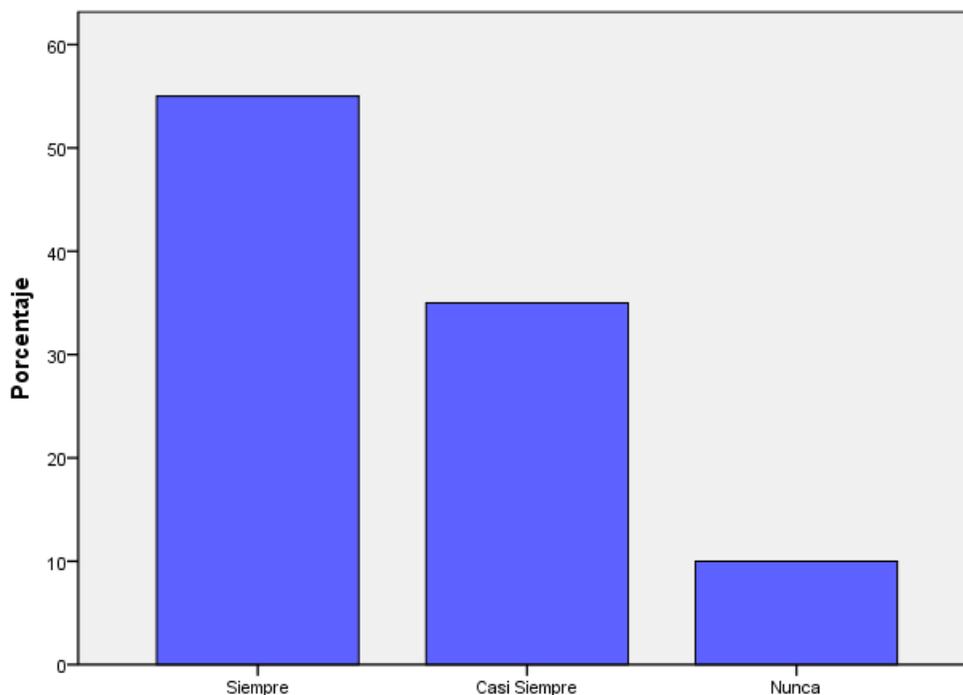
Grafica 13. La actitud de servicio y disposición que muestra el personal de la biblioteca regional



Los usuarios de la biblioteca regional en un porcentaje del 50% opinan que el personal muestra siempre una actitud de servicio y disposición para aclarar dudas, el 28% opina que casi siempre y solo un pequeño porcentaje del 18% opina que no muestra una actitud de servicio y disposición. (Gráfica 13)

Por otra parte los usuarios de las bibliotecas comunitarias que en su mayoría son niños y jóvenes del nivel básico opinan lo siguiente:

Grafica 14. La actitud de servicio y disposición que muestra el personal de las bibliotecas públicas municipales



El 55% de los usuarios de estas bibliotecas considera que el personal siempre muestra actitud de servicio y disposición, el 35% dice que casi siempre y solo un 10% de los usuarios afirman que no tienen actitud de servicio. (Gráfica 14)

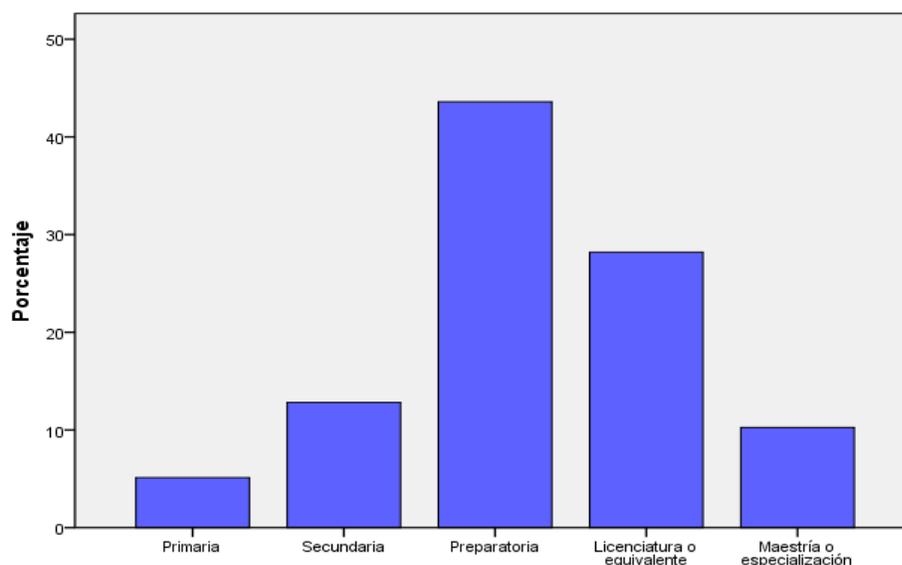
Es claro que los resultados en estos rubros son buenos, pero no se pueden hacer a un lado los pequeños pero importantes resultados negativos, ya que lo que se busca es la satisfacción total del usuario y si el personal que está al frente de estas bibliotecas no cuenta con la preparación suficiente y adopta el papel de servicio, no será posible alcanzar los objetivos primordiales que engloba la biblioteca pública.

3.3.4 Usuarios

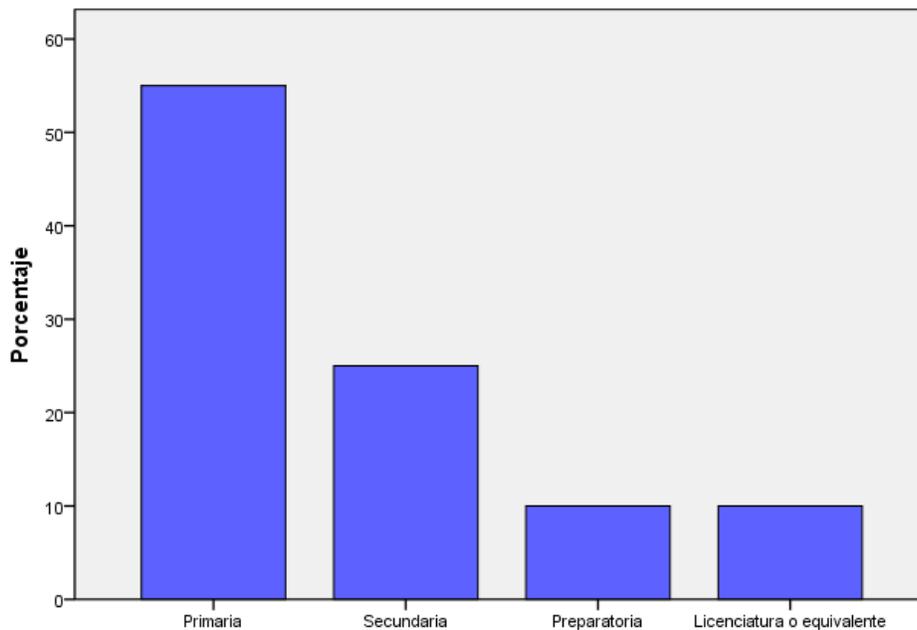
La comunidad de usuarios a la que sirven las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan es variada, pero el público que mayor concurrencia tiene es el infantil, ya sea por motivos de recreación, o bien en complementación de las actividades escolares o elaboración de tareas. Mediante la observación directa de las actividades que realizan estas bibliotecas, fue posible visualizar que estas bibliotecas trabajan en conjunto con las instituciones educativas de nivel básico realizando actividades de fomento a la lectura y para reforzar conocimientos.

A su vez un gran grupo de usuarios asistentes a las bibliotecas es el de los jóvenes, mayormente estudiantes de secundaria y bachillerato, ya sea para la realización de tareas escolares en equipo, y en el caso de la biblioteca regional para hacer uso de la red wi-fi y los equipos de cómputo, además de utilizar las obras de consulta, la colección general, y demás materiales escolares.

Grafica 15. Nivel de estudios de los usuarios de la biblioteca regional



Grafica 16. Nivel de estudios de los usuarios de las bibliotecas comunitarias



La grafica 15 y 16 muestran claramente las poblaciones preponderantes que acude asiduamente a las bibliotecas, esto debido a que la mayoría de los servicios están orientados a satisfacer el interés de esta tipo de usuarios, otro factor determinante es la carencia de bibliotecas escolares o la baja calidad de las mismas y es aquí donde las bibliotecas públicas adquieren una nueva función complementaria dando respuesta y brindando recursos de información a la comunidad estudiantil de nivel básico y media superior del municipio.

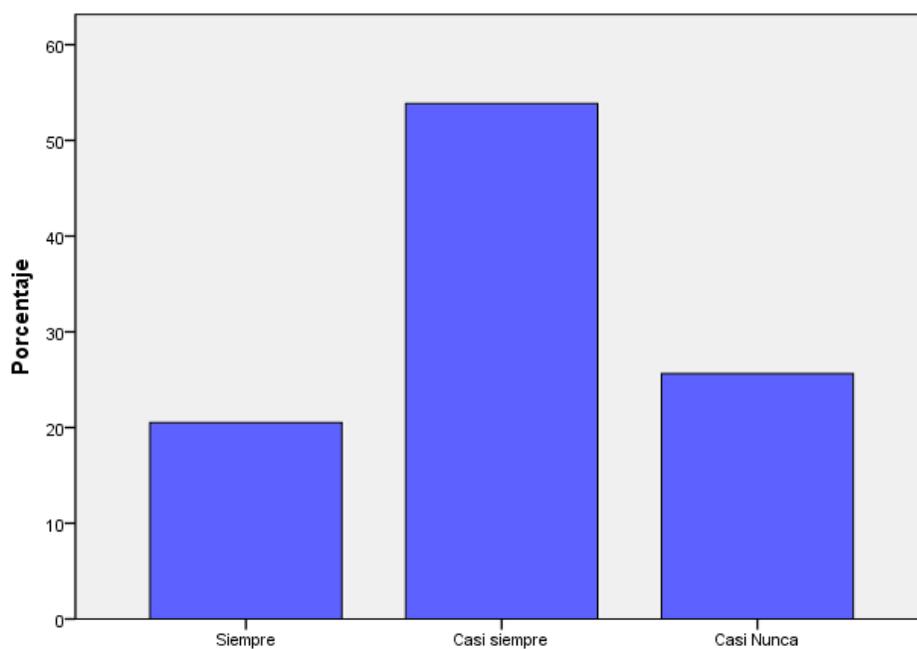
Resulta curioso resaltar a la población de usuarios de nivel licenciatura y maestría quien en menor cantidad pero no por eso de menor importancia también hacen uso de estas bibliotecas, la mayoría de ellos para trabajos en equipo, para proyectos escolares y por la red de internet.

En cuento a grupos con capacidades diferentes se tiene una asistencia prácticamente nula, por otro lado las minorías lingüísticas hacen presencia en la comunidad de usuarios habituales, esto debido a que el municipio está integrado por grupos indígenas, incluso las bibliotecas cuentan con una colección pequeña en lengua otomí.

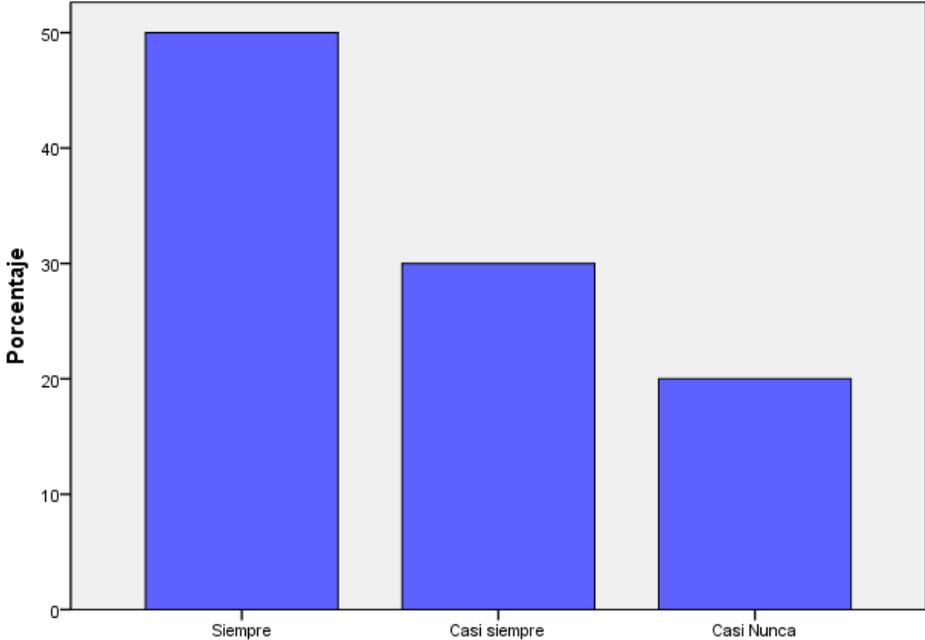
Diariamente la biblioteca regional registra una afluencia de 80 usuarios diarios, en temporada de evaluaciones escolares registra hasta 120 usuarios diarios, por su parte las bibliotecas comunitarias reportan números diferentes algunas alcanzan a registrar hasta 80 usuarios diarios, otras 40 ,20 y algunas con índices de asistencia más bajos de hasta 2 o 3 usuarios diarios esto dependiendo de qué tan activo eh innovador es el personal que está al frente de ellas.

La mayoría de estos usuarios son habituales es decir hacen uso frecuente de las bibliotecas públicas, como se visualiza en las siguientes gráficas:

Grafica 17. Frecuencia en el uso de la biblioteca regional



Grafica 18. Frecuencia en el uso de las bibliotecas públicas comunitaria.

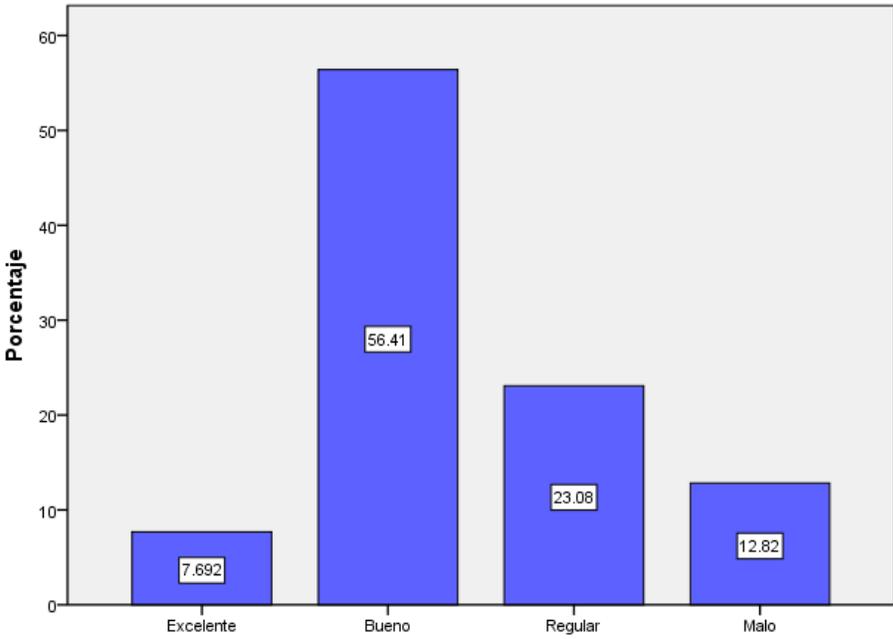


Como podemos notar los usuarios esporádicos tiene muy poca presencia en ambos casos. En términos generales podríamos decir que la mayoría de los usuarios que hacen uso al menos una vez de los servicios de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan tienden a volverse usuarios habituales.

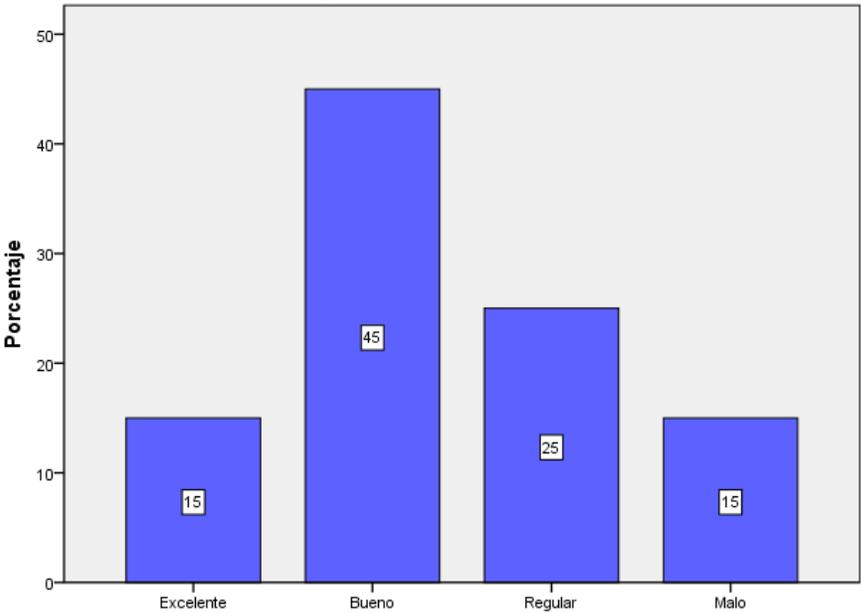
3.3.5 Servicios

Se obtuvieron los siguientes resultados respecto a cómo los encuestados consideran el servicio de biblioteca, esto hablando de la biblioteca regional y en términos generales:

Grafica 19. Calidad del servicio que presta la biblioteca regional Gustavo Díaz Ordaz



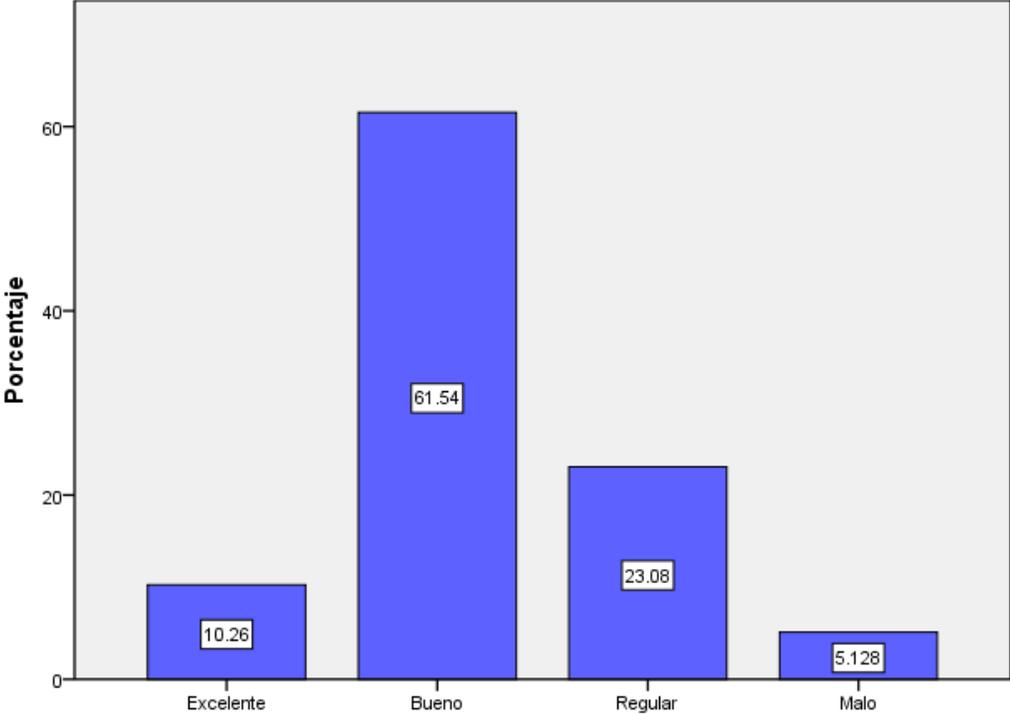
Grafica 20. Calidad en el servicio de las bibliotecas comunitarias



Cabe mencionar que los servicios de acceso a la información van variando según el tipo de biblioteca la biblioteca regional Gustavo Díaz Ordaz ofrece servicios adicionales, por lo cual

los resultados referentes a la calidad en estos servicios según la perspectiva del usuario serán presentados de manera independiente:

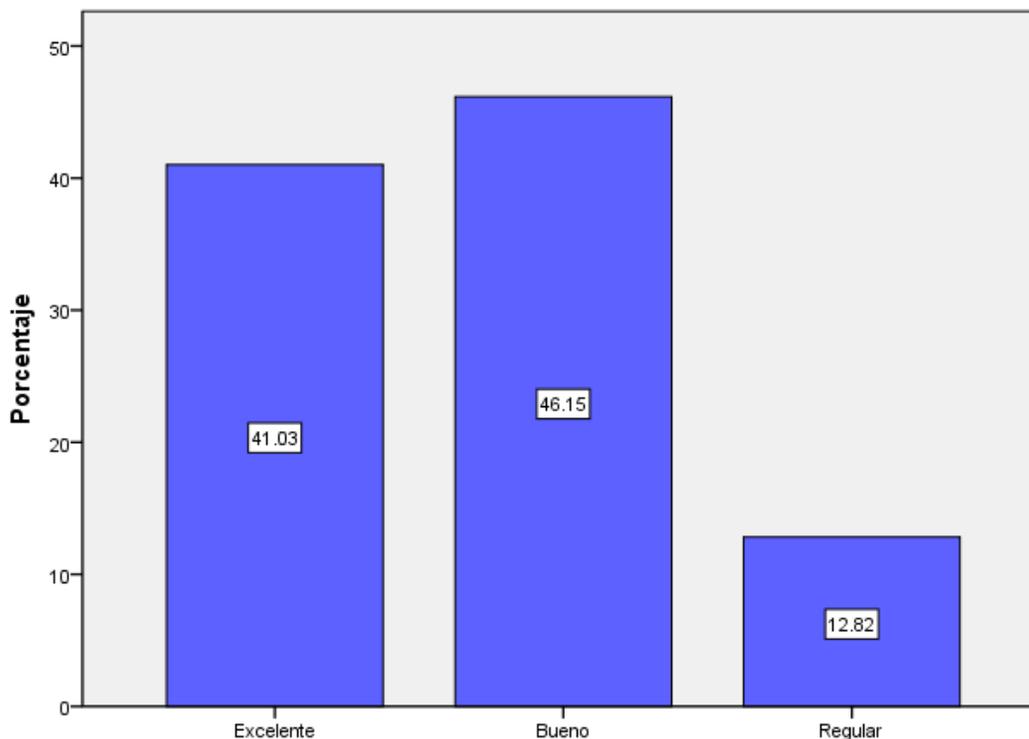
Grafica 21. Calidad del servicio de préstamo de libros en la biblioteca regional



Más del 60% de los usuarios encuestados opina que el servicio de préstamo es bueno, solo un margen del 5% opina que la calidad en este servicio es mala. Esto considerando 2 modalidades, préstamo interno y préstamo a domicilio. (Gráfica 21)

Por otra parte el servicio de internet WI-FI que ofrece la biblioteca fue calificado de la siguiente manera:

Grafica 22. Calidad del servicio de Internet

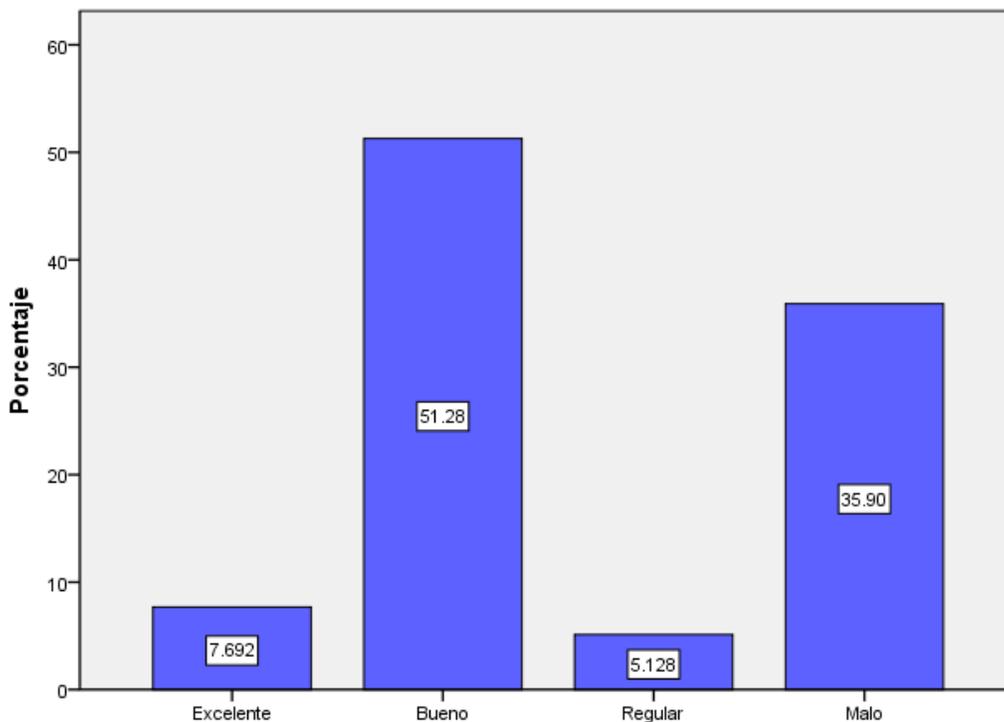


Poco más de un 80% de los usuarios encuestados opina que el servicio de internet que ofrece la biblioteca regional se encuentra entre los parámetros excelente y bueno, cabe señalar que es el servicio que más usuarios atrae a la biblioteca. (Gráfica 22)

Por otra parte el servicio que brinda la sala infantil fue evaluado del siguiente modo:

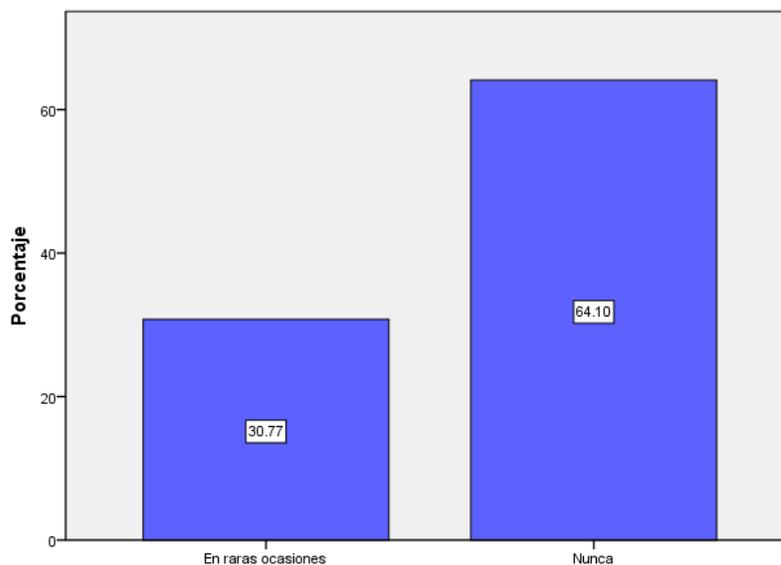
En este caso el 51% opina el servicio es bueno pero contrario a esto el 35% (Grafica 23) opina que es malo esto debido a las condiciones en las que se encuentra dicha área, la cual de no ser por las mesas pequeñas no parecería una sala infantil.

Grafica 23. Calidad del servicio que brinda la sala infantil de la biblioteca regional



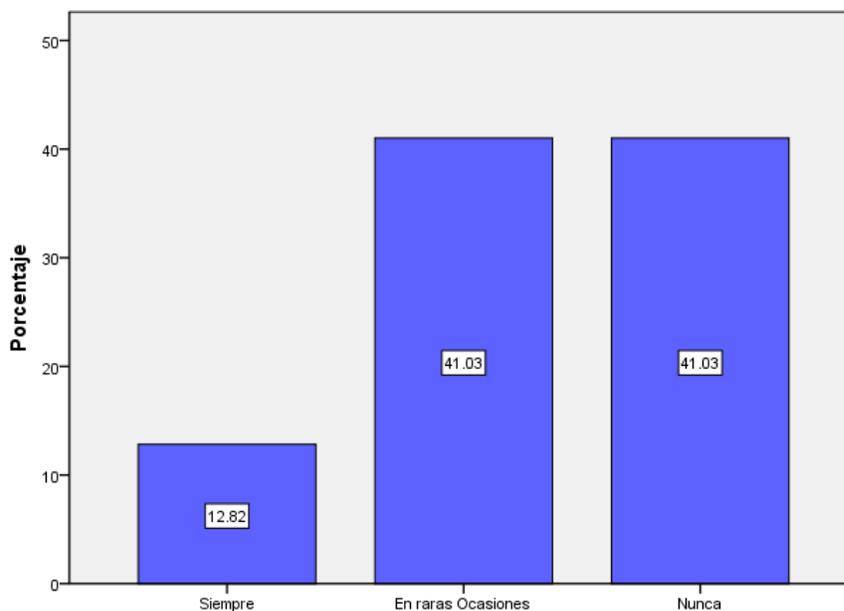
Esta biblioteca ofrece además una colección braille, colección de la cual no se hace uso continuamente, debido a la poca afluencia de usuarios con capacidades diferentes y al poco conocimiento que se tienen de este tipo de colecciones especiales.

Grafica 24. Frecuencia del uso de la colección Braille



Asimismo la Dirección General de bibliotecas le está dando una amplia proyección a la biblioteca digital llamada “Digitalee”, gracias a que esta biblioteca cuenta con internet es posible acceder a la biblioteca digital, a pesar de esto el usuario habitual no hace uso de esta herramienta y esto de ver reflejado en la gráfica 25.

Gráfica 25. Frecuencia en el uso de la biblioteca digital

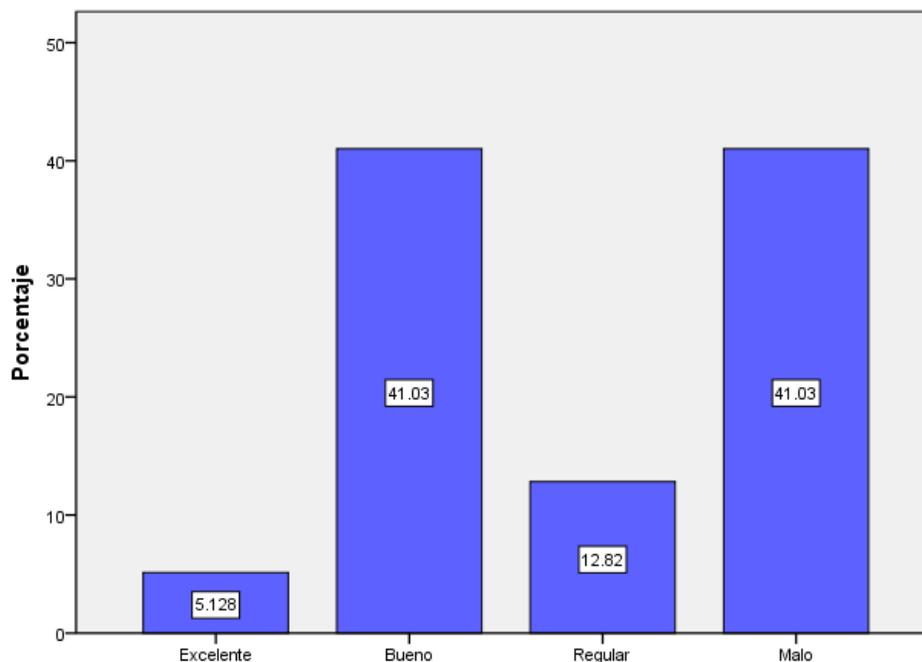


En la biblioteca Regional se llevan a cabo actividades de fomento a la lectura entre los usuarios, las cuales están dirigidas principalmente a niños y jóvenes entre ellas se encuentran las

- Tertulias literarias
- Hora del cuento
- Obras de teatro
- Círculos de lectura
- Muestra bibliográfica

Y alguna otra de desempeñadas únicamente en fechas específicas, en referente a esto los usuarios calificaron este servicio de la siguiente manera:

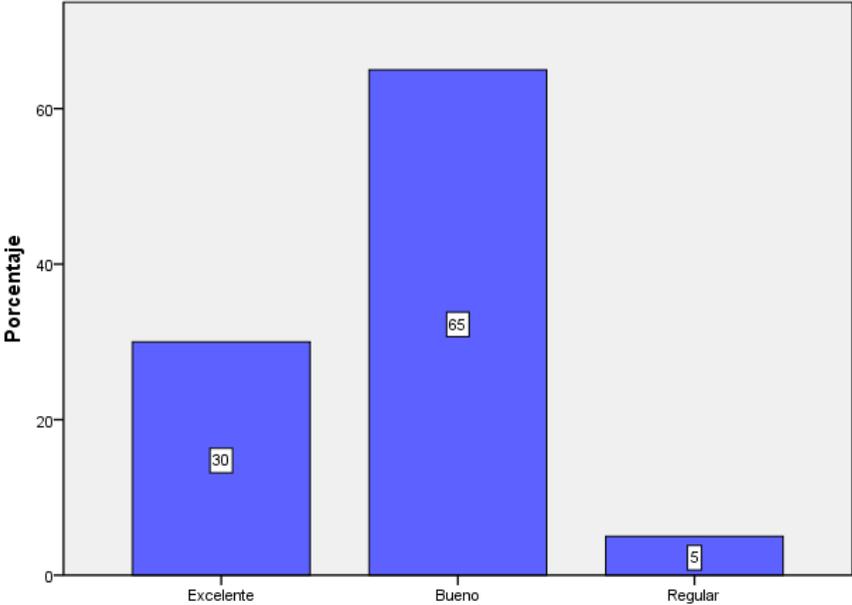
Grafica 26. Actividades de fomento a la lectura en la biblioteca regional



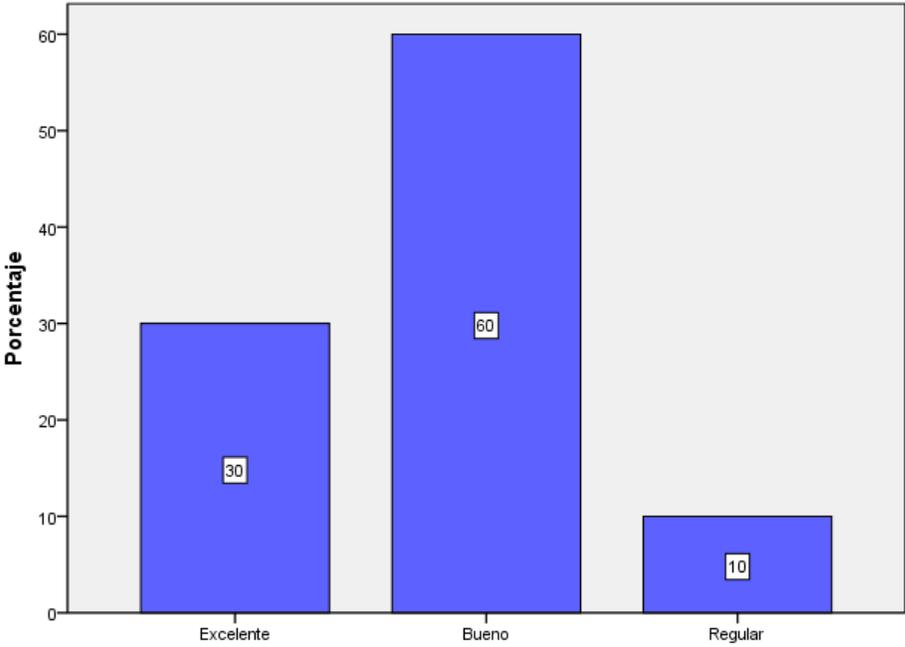
En este caso prácticamente hay 2 percepciones, aquellos usuarios casi un 50%, que considera que el servicio es bueno, y por otra parte aquel 50% que considera que es malo, ya que no es atractivo, incluso algunos externaron que no era tan divertido y esta era una de las razones por las que lo calificaban de esta manera. (Gráfica 26)

Por otra parte tenemos aquellos servicios ofertados por las bibliotecas establecidas en las diferentes localidades del municipio de Ixmiquilpan, denominadas bibliotecas públicas comunitarias, estos servicios únicamente son los más básicos esto debido a las inminentes carencias que presentan estas bibliotecas.

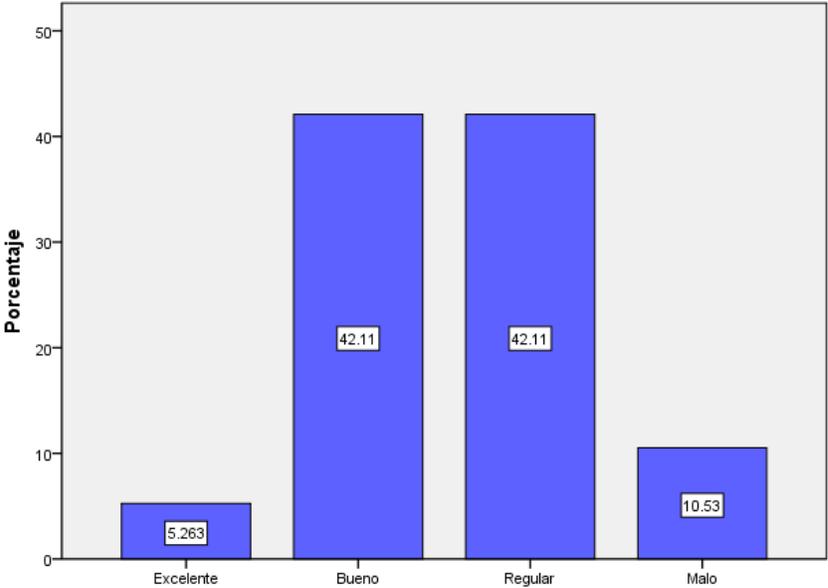
Grafica 27. Calidad en el préstamo de libros interno en las bibliotecas comunitarias



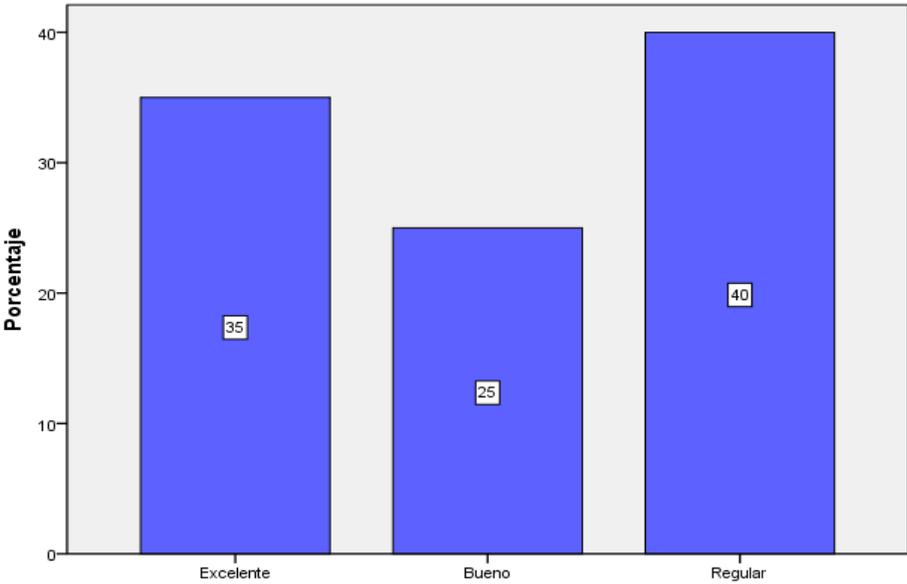
Grafica 28. Calidad del servicio de préstamo a domicilio de las bibliotecas comunitarias



Grafica 29. Calidad del servicio proporcionado por la sala infantil de las bibliotecas comunitarias



Grafica 30. Calidad en las actividades de fomento a la lectura



Todos estos resultados fueron obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos en las bibliotecas comunitarias.

3.3.6 Colección

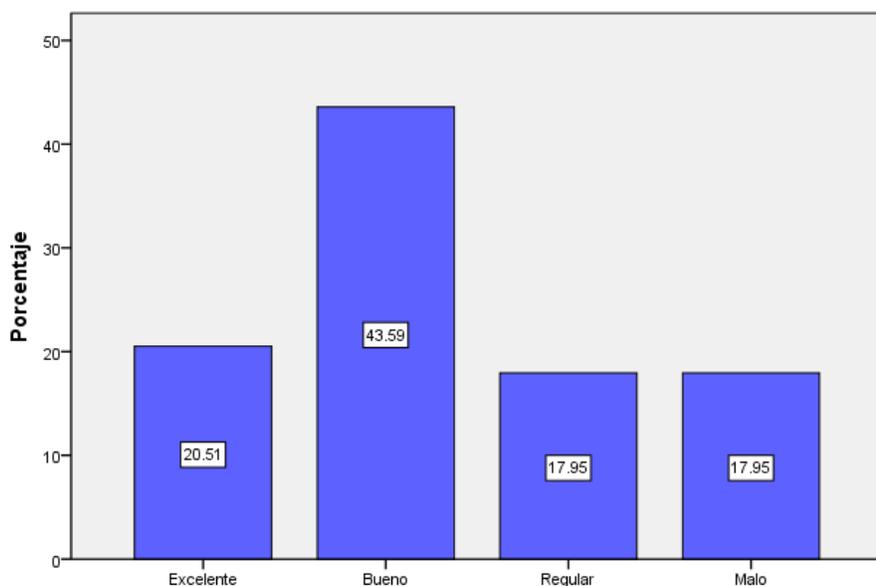
Las bibliotecas públicas ofrecen infinidad de recursos para acceder a la información, y con la integración de las nuevas tecnologías resulta mucho más sencillo acceder a esta, pero el libro, a pesar de todo nunca dejara de ser la herramienta que enriquece el conocimiento que el ser humano necesita para nutrirse de información y lograr así la evolución del conocimiento. Es así que la biblioteca pública funge como la institución social al servicio de la sociedad que tiene la obligación de poner a disposición de sus usuarios colecciones de calidad y acercar los libros a todos aquellos grupos sociales que integren la comunidad, siempre y cuando esta garantice que toda la población tendrá acceso libre y efectivo a la información.

En este sentido el programa nacional de bibliotecas públicas menciona “El acceso efectivo de la población a estas fuentes no sería posible en tanto aquellas no contaran con los acervos, la organización y los servicios adecuados que hicieron de ellas verdaderos centros de lectura para toda la comunidad.”⁸¹ Es decir el acervo de estas bibliotecas debe ser en función de las necesidades de la comunidad, la DGB es la encargada de dotar de material bibliográfico a todas las bibliotecas que integran la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, una vez proporcionado el acervo inicial para la instalación de la bibliotecas, esta instancia tiene por obligación “enviar dotaciones de libros que mantengan en constante crecimiento y actualización a la biblioteca pública”⁸², pero ¿en qué medida el usuario (Cliente final) considera funcional y de calidad las colecciones con las que cuentan estas bibliotecas?, en este sentido la muestra representativa que fue seleccionada para la aplicación del instrumento de recolección de datos opino lo siguiente:

⁸¹ *El programa nacional de bibliotecas públicas, 1983-1988 y el centro bibliotecario nacional*, “Biblioteca Pública en México”. 1988. México :DGB

⁸² CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES. *La biblioteca Pública*. Dirección General de Bibliotecas públicas, Serie leyes y reglamentos. Mexico, ISBN:970-18-6551-0, 2004, pp. 7

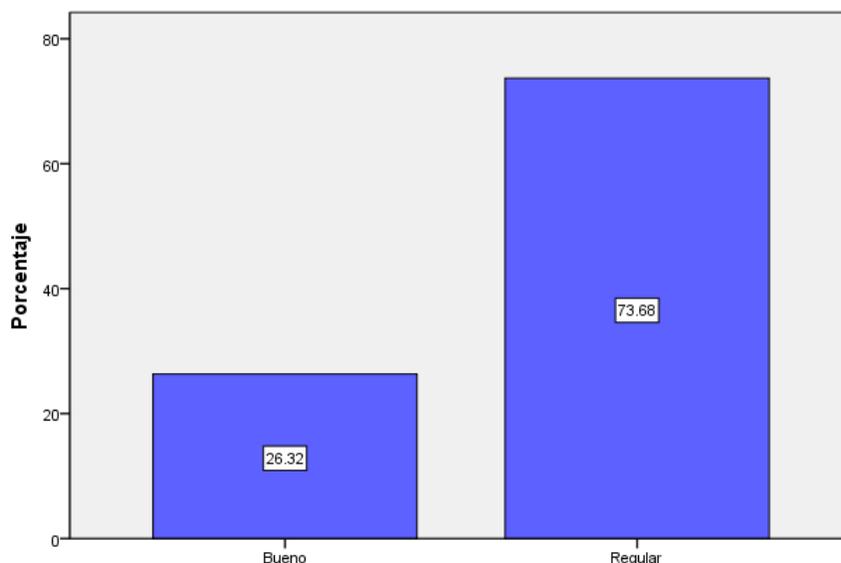
Grafica 31. Calidad de la colección de la biblioteca Regional



El 43% de los usuarios encuestados opina que la calidad de la colección con la que cuenta la biblioteca es buena, un 20% opina que es excelente, solo el 17% cree que es regular y otro 17% opina que es mala. En entrevista con los usuarios externaron que las colecciones son funcionales pero en el caso de la biblioteca regional opinaron la necesidad de actualizar el material, debido a que muchos de los títulos son ediciones muy antiguas, incluso irrelevantes en la actualidad. (Gráfica 31)

Por su parte los usuarios de las bibliotecas públicas municipales opinan lo siguiente:

Grafica 32. Calidad de la colección de las bibliotecas públicas municipales



En este caso los usuarios únicamente optaron por calificar la calidad de las colecciones de estas bibliotecas como buenas y regulares, a pesar de que podían elegir entre el rubro excelente, bueno, regular y malo. El 26% de los usuarios encuestados considera que la calidad de las colecciones son buenas y el 73% la encuentra como regular (gráfica 32), los usuarios expresaron de igual forma que las colecciones ya eran muy antiguas y algunas ya se encuentran en malas condiciones, un ejemplo de esto son los libros de la colección infantil que precisamente por el uso constante presenta un deterioro considerable, además los usuarios mencionan que la colección cuenta con títulos actuales y de moda pero el inconveniente es que si la colección está formada por 4 tomos, el tomo 1 y 3 están en una biblioteca y el 2 y 4 en otra y como estas bibliotecas no ofrecen préstamo interbibliotecario, pues resulta imposible poder continuar la lectura. Incluso fue posible constatar que en algunas de las bibliotecas la colección CONACULTA que es la más actual y se encuentra en excelentes condiciones se mantiene en estantería cerrada, incluso tiene letreros con la leyenda “NO TOCAR”, a pesar de que maneja títulos pertenecientes a la colección general los cuales deben estar en completa disposición del usuario.

Como puede constatarse el desarrollo de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan depende mucho de ciertos factores a considerar, de manera que mientras la biblioteca regional ofrece acceso a internet y los usuarios acceden a recursos de la biblioteca digital, otras en cambio sufren por falta de servicios básicos como luz y sanitarios, etc., a pesar de todo, los pocos servicios bibliotecarios que ofrecen las bibliotecas públicas comunitarias tienen gran aceptación entre su comunidad de usuarios, los cuales son conscientes de las carencias pero tratan de sacarle el mayor provecho posible a los servicios con los que sí cuentan.

3.4 Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en diversos ámbitos de la actuación de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan, son múltiples los aspectos que den ser analizados en relación con el desempeño de las mismas, a fin de orientar a la biblioteca como institución social a un proceso de adaptación y transformación que pretenda incorporar nuevas funciones y ofertar nuevos productos y servicios en las bibliotecas, hasta llegar a convertirlas en verdaderas instituciones de calidad enfocadas a los ciudadanos⁸³, de modo que en relación a esto, se realiza la siguiente discusión de resultados:

3.4.1 Las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan

El municipio de Ixmiquilpan cuenta con 11 bibliotecas públicas, distribuidas en las diferentes localidades del municipio, es considerado como uno de los municipios con mayor número de bibliotecas públicas establecidas. Tomando en cuenta que en el municipio de Ixmiquilpan coexisten 86, 363 habitantes⁸⁴ es posible afirmar que en el municipio existe una biblioteca pública por cada 7, 851 habitantes.

⁸³ HERNANDEZ PACHECO, FEDERICO. “*El papel de la biblioteca pública en el marco de la internacionalización*”. En: La bibliotecología y la Documentación en el contexto de la internacionalización y el acceso abierto. IX Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en bibliotecología y documentación. Mexico: UNAM, CUIB. 20013.

⁸⁴ Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, Estado de hidalgo. Consultado el 12 de septiembre de 2016. Disponible en: http://web.archive.org/web/20140109230418/http://www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM_hidalgo

La red Estatal de Bibliotecas Públicas de Hidalgo, tiene como objetivo principal “...el consolidar y modernizar las bibliotecas públicas y centros de información de la entidad. Fomentar el hábito de la lectura con el apoyo de municipios, bibliotecas públicas, la comunidad artística y cultural, además de las autoridades educativas del estado. ...” Este es el eje primordial en el que se supone basa su trabajo, aunque las bibliotecas municipales de Ixmiquilpan muestran un abismo enorme y un rezago considerable, esto se ve reflejado en los altos índices de analfabetismo del municipio y el bajo nivel de lectura.

Debido a los resultados obtenidos en el diagnóstico general, resulta factible aplicar el modelo de mejora continua basado en los 14 principios de Deming, ya que este modelo implica la mejora en pequeños pasos y está centrado principalmente en la capacitación al personal y en mejorar los procesos de tal modo que es posible lograr la satisfacción total de usuario.

3.4.2 Recursos humanos

Los recursos humanos que laboran en las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan poseen varias características, los datos estadísticos obtenidos muestran que 90% del personal es del género femenino, sin embargo la problemática latente es la falta de preparación profesional en el área de bibliotecología, situación con gran incidencia dentro de las variables analizadas en este rubro. Ante este panorama difícilmente podrá brindarse servicios y procesos de calidad. La moda prevalece en los bibliotecarios con escolaridad básica y media superior 56% y 25% respectivamente.

Otra de las problemáticas es la rotación constante del personal, hecho preocupante ya que limita la continuidad de los planes y programas en las bibliotecas, pero sobre todo el constante ingreso de personal sin experiencia para desempeñar el cargo.

La capacitación es escasa únicamente asisten a cursos de capacitación impartidos por la Dirección General de Bibliotecas 1 vez por año y la mayoría de los cursos no tienen continuidad, por lo cual no bastan para actualizar y preparar al personal.

Las habilidades del personal son precarias, pero hay que reconocer que muestran fortalezas como la gran disposición y apertura para aprender y cooperar con el resto del personal, así como la mayoría de ellos pone su mayor esfuerzo en la atención que brinda al usuario conoce muy bien las colecciones de su biblioteca.

Las actividades que realiza con frecuencia el bibliotecario son muy básicas y de proceso menor, más del 80% señalo que diariamente brinda atención al usuario, intercala libros, realiza actividades de fomento a la lectura y en menor porcentaje, prácticamente en un 30% se realizan actividades de tipo administrativo y de gestión de actividades.

Ante este contexto se propone un perfil ideal para el personal que esté laborando al frente de estas bibliotecas, tomando en cuenta las necesidades de la comunidad de usuarios y el contexto social del municipio asimismo se propone este perfil considerando la puesta en marcha del modelo de mejora continua de Deming.

Perfil laboral ideal para el personal de las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan

- ✓ Preparatoria terminada, preferentemente con carrera técnica en áreas administrativas, desarrollo social o educación.
- ✓ Tener dominio de la lengua Otomí.
- ✓ Contar con vocación de servicio, debido a la naturaleza del trabajo.
- ✓ Haber realizado alguna actividad directamente en beneficio de la comunidad o de servicio comunitario.
- ✓ Radicar en la comunidad en la que pretende laborar.

Aplicando este perfil en la selección del personal abría una mejora inminente en los procesos y actividades realizadas en las bibliotecas, claro que no se puede dejar a un lado la importancia de la preparación profesional por lo cual es necesario que la Dirección General de Bibliotecas motive al personal para que este continúe su preparación profesional

En base a los resultados obtenidos resulta factible aplicar el modelo de mejora continua de Deming, debido a que uno de los problemas principales que presentan las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan es el personal poco capacitado, que por consecuencia brinda un servicio de baja calidad. Como se sabe el modelo de Deming se basa principalmente en la capacitación del personal, ya que un personal bien capacitado propicia la mejora en los procesos de trabajo, minimizando errores, de tal modo que se brinda un servicio de calidad y se logra así la satisfacción total del usuario.

Claro que hay que tener bien presente que de ninguna manera la capacitación sustituye a la formación y que esta debe ser impartida acorde al contexto, necesidades y características propias de cada unidad de información,⁸⁵ razón por la cual el perfil propuesto daría buenos resultados ya que está diseñado acorde a estos principios.

3.4.3 Usuarios

En el municipio de Ixmiquilpan el porcentaje que hace uso de las bibliotecas públicas es reducido, la mayor parte son usuarios ocasionales y los usuarios habituales son minoría, debido a que muy pocos de ellos logran satisfacer sus necesidades de información.

El sector de la población que hace mayor uso de las bibliotecas públicas es el infantil y juvenil, resultados que son de esperarse, ya que la mayoría de los servicios están orientados a esta parte de la población. Mientras que los estudiantes de nivel maestría y licenciatura no hallan en la biblioteca pública un recurso suficiente en sus servicios.

Asimismo, resulta necesario el planteamiento de actividades de extensión bibliotecaria, así como promover la participación de la biblioteca como agente que puede servir de apoyo en programas de alfabetización y de este modo darle un mayor impacto a la biblioteca pública, llegando a todas aquellas localidades que se encuentran aisladas, marginadas o en condiciones de vulnerabilidad.

⁸⁵ESCALONA RÍOS, Lina. *Formación profesional y mercado laboral: vía real hacia la certificación del bibliotecólogo*, México: UNAM-Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas, 2006, p. 400

Los motivos por los que el usuario asiste en mayor medida a la biblioteca son para la realización de trabajos escolares, en el caso de la biblioteca regional para hacer uso de la red de Internet y en el menor de los casos es por motivos de recreación.

3.4.3 Servicios

Servicios como el préstamo en sala y a domicilio, así como las actividades de fomento a la lectura son los más utilizados por el usuario y con mayor aceptación, así como el uso del Internet en la biblioteca regional, este es uno de los servicios que más usuarios atrae, razón por la cual el resto de las bibliotecas constantemente solicita la instalación de este servicio en sus bibliotecas, creyendo que esta es la solución a los problemas de baja asistencia de usuarios. La falta de preparación del personal y el desconocimiento de estrategias que apoyen al usuario o que hagan más atractivo el servicio de biblioteca son una realidad latente.

Asimismo resultaría importante replantear algunos aspectos como la biblioteca digital, quizá darle una mayor promoción en aquellas bibliotecas que cuentan con acceso a Internet o equipo de cómputo y tener muy en cuenta la brecha digital, ya que es una limitante para que este servicio tenga el impacto que se esperaba.

3.4.4 Colección

Las bibliotecas públicas tienen por obligación ofrecer “colecciones literarias atractivas para los usuarios/lectores”⁸⁶. Ya que de estas depende en gran mayoría, junto con la planeación de los servicios el enganchar al usuario y lograr que el asistir continuamente a la biblioteca sea parte de la cultura de los pueblos. Asimismo, las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan requieren de una verdadera evaluación de las colecciones con las que cuenta, así como su funcionalidad. Realizar el descarte real de los títulos que ya no deben estar en

⁸⁶ MERLO VEGA, José Antonio. *La biblioteca pública como promotora de la lectura: planes de lectura y experiencias de fomento lector en España*. España: Universidad de Salamanca, 2006. Disponible en: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18023/1/DBD_Btca%20promotora%20lectura.pdf

la estantería y solicitar a la DGB las dote de material bibliográfico nuevo, integrado por colecciones completas o tal vez promover el establecimiento del servicio de préstamo interbibliotecario y así poder tener una cobertura más amplia respecto a las colecciones.

CONCLUSIONES

El mundo cambia constantemente, se transforma, se diversifica. Las formas tradicionales de administrar, conducir y guiar a las organizaciones comienzan a quedar obsoletas, siendo reemplazadas por nuevos modelos que permiten vincular los procesos con las exigencias del mercado y el cliente final. La biblioteca como organización no queda exenta, pero este tipo de organización por su carácter público, generalmente no es considerada prioritaria, en comparación con aquellas organizaciones de índole comercial, por ello resulta necesaria la implantación de nuevos modelos para los sistemas bibliotecarios existentes.

La biblioteca pública es la institución social encargada de garantizar en todas las esferas de la sociedad el acceso libre al conocimiento, que contribuye a construir una mejor ciudadanía, es decir una ciudadanía educada e informada⁸⁷, garantizando así el progreso de la sociedad y el desarrollo personal de los individuos. Las tecnologías de la información han permeado por completo todas las esferas sociales, como consecuencia de ello la información crece de manera desmedida a cada momento, haciéndose presente en diversos soportes y formatos, lo cual demanda a las bibliotecas mostrar una postura innovadora, incluyente, activa, que la posicione como una organización competitiva encaminada a lograr la satisfacción total del usuario.

En el desarrollo de la presente investigación fue posible observar como marco teórico conceptos fundamentales de la mejora continua, antecedentes históricos, así como los modelos más representativos, por otra parte se plantearon las posturas de diversas instancias internacionales y diversos autores acerca del concepto de biblioteca pública, su desarrollo a través del tiempo y su tipología. En el desarrollo de los siguientes capítulos

⁸⁷ MENESES TELLO, Felipe. Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. México: Investigación Bibliotecológica, Vol. 27, Num. 61, Septiembre/Diciembre 2013, ISSN: 0187-358X pp. 157.

mediante el empleo de indicadores y variables y haciendo el análisis de los resultados, fue posible visualizar que la realidad de las bibliotecas públicas, específicamente de las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan, dista mucho con las bases teóricas.

Posteriormente en el capítulo 2 como marco referencial se analizó al estado de Hidalgo, su administración pública, el CECULTAH como órgano del cual depende la red estatal de bibliotecas, el municipio de Ixmiquilpan y sus bibliotecas públicas, a partir de ello se llevó a cabo la investigación de campo, utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas, obteniendo así resultados importantes entorno a las variables e indicadores considerados.

La investigación de campo permitió conocer las condiciones actuales en las que se encuentran las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan a manera de diagnóstico, así como la opinión del usuario acerca de las mismas, con lo cual es posible aseverar que estas bibliotecas prevalecen en un estado de carencia de actualización, permeadas de insuficiencias, pero con las fortalezas suficientes para hacer frente a las problemáticas que las aquejan. En este contexto se presenta lo siguiente:

El municipio de Ixmiquilpan es uno de los municipios con mayor número de bibliotecas distribuidas a lo largo de sus comunidades, lo que le da un punto a su favor ya que cuenta con el apoyo de la sociedad Ixmiquilpense para el establecimiento de estas instituciones.

No obstante se tiene como debilidad la baja cultura bibliotecaria, es decir la población no asiste a las bibliotecas, más del 70% de los usuarios son estudiantes de educación básica de entre 6 y 17 años, el porcentaje de amas de casa, adultos mayores es prácticamente nulo y los usuarios que acuden a ellas por motivos de recreación es muy bajo, es decir la población que hace uso de las bibliotecas públicas las utiliza únicamente para la realización de tareas o actividades escolares o para hacer uso de la red wi-fi, contrastando el número total de habitantes del municipio, con el número total de usuarios diarios de las bibliotecas del municipio tenemos que solo el 0.18% de la población hace uso de las bibliotecas públicas.

La Dirección General de Bibliotecas logro en estos últimos años implementar el proyecto de la biblioteca digital “DIGITALEE”, lo cual ha permitido poner al alcance de los usuarios de las bibliotecas públicas más de 3000 títulos de diversas áreas, permitiendo el prestamos simultaneo de hasta 2 títulos⁸⁸, de este modo se busca la mejora de los servicios bibliotecarios, brindando un accesos libre y gratuito a la lectura. Pero tomado en cuenta que solo una de las 11 bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan tiene acceso a internet y que ninguna de las bibliotecas posee módulo de servicios digitales, esto se puede traducir en un rezago evidente y un claro ejemplo de la brecha digital que aún no es posible reducir en localidades como esta.

Respecto a las colecciones, estas bibliotecas dependen en su totalidad de acervo que la DGB les proporciona, acervo que tarda en llegar a veces hasta 6 meses o más lo que genera un rezago en el desarrollo de colecciones, asociado al hecho de que en la mayor parte de las bibliotecas del municipio el acervo es muy viejo y escaso, mientras que si se realizara el descarte correcto, las bibliotecas quedarían con colecciones muy reducidas, es necesaria la realización de un estudio de usuarios específico que permita conocer las necesidades e intereses que tiene los usuarios de este modo las colecciones estarían acorde a los requerimientos de información de la población.

Hablando acerca de los recursos humanos la problemática es evidente, personal con escolaridad de nivel básico, pocos o casi nulos programas de capacitación continua, la constante movilidad del personal, y los salarios que está por demás mencionar que son precarios, es una problemática recurrente, no solo en las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan si no en todo el país esto afecta evidentemente el desempeño del personal y por consecuencia en el impacto que tiene la biblioteca en la sociedad.

A pesar de la carente preparación, un área de oportunidad que fue posible detectar es la disposición que tiene casi el 80% del personal de aprender, innovar y desempeñar de la mejor manera posible su trabajo con las pocas herramientas que tiene a su disposición.

⁸⁸RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. DIGITALEE. Disponible en: www.digitalee.mx Consultado: 28 de septiembre 2016

Cabe señalar que no basta con tener el amor y el interés por su comunidad es necesario que el personal que labore en las bibliotecas públicas debe tener el interés en formarse profesionalmente en el área de la bibliotecología y así poder desarrollar sus actividades de una mejor manera.

Es necesario promover la profesionalización y capacitación entre el personal de las bibliotecas públicas, no solo del municipio de Ixmiquilpan sino de todo el país, difundiendo la misión y visión de la Dirección General de Bibliotecas y la importancia del desarrollo del personal para el logro de los objetivos establecidos. Asimismo resulta necesario generar motivación en el personal permitiéndoles a los empleados ascender y mejorar su trabajo, permitiéndoles desarrollar mayores conocimientos, además de aumentar su salario. Es necesario que los tres órdenes de gobierno generen convenios de formación y capacitación con las escuelas de bibliotecología para la formación de sus recursos humanos en esta disciplina. ⁸⁹ Asimismo replantear los lineamientos para la selección del personal, la DGB tiene la obligación de establecer un perfil ideal bajo el cual se realice la contratación del personal, así como de exigirles a los gobiernos municipales la aplicación del mismo. En el presente trabajo, en el apartado de la discusión se propone un perfil para el bibliotecario que labore en las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan, tomando en cuenta el contexto social del municipio.

Los servicios bibliotecarios son calificados de manera positiva por los usuarios, únicamente se ofertan servicios básicos como es el préstamo en sala, a domicilio, actividades de fomento a la lectura y orientación a usuarios, pero responden a las necesidades, claro resulta necesaria la implantación de nuevos servicios que son distintivos para la biblioteca pública pero dadas las necesidades y carencias de estas bibliotecas es algo que valdría la pena evaluar.

Respecto a la infraestructura de las bibliotecas la mayoría se encuentran establecidas en edificios que no fueron construidos en un inicio pensando en que ahí se establecería la

⁸⁹ RAMOS FANDIÑO, Guadalupe Patricia. *La formación y capacitación del personal de la biblioteca pública*. México: El Bibliotecario. CONACULTA, No. 98, Agosto-Octubre 2015. p.27

biblioteca es decir ex profeso, simplemente eran locales que en ese momento no se les había dado uso y se le cedió el espacio a la biblioteca, por lo tanto presentan carencias innumerables como son: espacios reducidos, accesos inadecuados, daños en las instalaciones, carecen de sanitarios, falta de servicios básicos (luz, Agua), el mobiliario además de escaso no se encuentra en condiciones óptimas, incluso algunas de las bibliotecas se encuentran establecidas en la parte baja de los quioscos o teatros del pueblo de las comunidades por lo tanto, cuando llueve estas se inundan y provocan el deterioro prematuro de las colecciones.

En todo este contexto es posible aseverar que la hipótesis fue comprobada, al detectar en las bibliotecas públicas del municipio de Ixmiquilpan una serie de problemáticas en prácticamente todos los rubros analizados. De tal forma que es posible aseverar que el objetivo general se logró ya que se diseñó un modelo de mejora continua basado en los 14 principios de Deming, el cual es factible aplicar ya que fue realizado en base a los resultados del análisis realizado a estas bibliotecas y toma en cuenta las necesidades y el contexto social del municipio, sus bibliotecas y usuarios.

Por consiguiente fue posible dar respuesta a las preguntas planteadas al inicio de la investigación: ¿Cómo es la administración de las bibliotecas públicas en el estado de Hidalgo?, ¿Cuáles son las condiciones actuales de las bibliotecas públicas en el estado de Hidalgo?, ¿Cuáles son los principios, los objetivos, así como las actividades de mejora continua bajo los que se rige la red estatal de bibliotecas públicas del estado de Hidalgo?, ¿Cuáles son las principales problemáticas que aquejan a las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan?, ¿Cuáles son las actividades que realiza la Dirección de Bibliotecas en conjunto con autoridades educativas, municipios y bibliotecas públicas municipales con el objeto de mejorar las condiciones actuales de las bibliotecas en el estado?, ¿Cuáles son las condiciones actuales en las que se encuentran las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan?, ¿Qué servicios al público ofrecen las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan?, ¿Cuál es la preparación profesional o técnica con la que cuenta el personal que trabaja en estas

bibliotecas?, ¿Qué colecciones manejan las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan?, mismas que fueron obteniendo respuesta a lo largo del desarrollo de la investigación.

Esta investigación puede servir como base o punto de partida en la mejora de redes bibliotecarias, asimismo aporta a la profesión bibliotecológica un panorama de las condiciones reales de las bibliotecas públicas en provincia, en aquellas localidades apartadas, donde las carencias son muchas, donde los catálogos de tarjetas siguen vigentes debido a la falta de tecnologías, donde el catalogo en línea resulta obsoleto ya que las bibliotecas no cuentan ni siquiera con luz eléctrica, donde los bibliotecarios hacen milagros con un paquete de 100 hojas, unas cuantas cajas de crayones y 2 litros de limpiador para pisos. En esas bibliotecas donde no hay ni un solo profesional en bibliotecología trabajando, donde alguien con solo secundaria terminada pero con empujoncito político puede ser coordinador de bibliotecas, allí donde a la biblioteca no se le da el valor que como institución social, educativa y cultural debiera tener, allí donde resulta más provechoso pavimentar carreteras donde solo unas cuantas personas transitan, construir techados donde no son necesarios, y repartir material de construcción en las comunidades, que invertir en las bibliotecas públicas,

Por otra parte se espera que la información obtenida en esta investigación contribuya a investigaciones posteriores en la búsqueda de mejorar la situación de las bibliotecas públicas así como propiciar los estudios en este rubro. Lo ideal sería que las cifras, planteamientos, y problemáticas planteadas en la investigación despertara la inquietud de aquellas autoridades competentes y de este modo surgieran proyectos que permitieran la mejora de las bibliotecas públicas en todas las localidades no solo del estado de Hidalgo, si no del país, ya que la situación de las demás bibliotecas que integran la Red Nacional de Bibliotecas Públicas no dista mucho de las bibliotecas analizadas en esta investigación.

Es obligación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas abrir los ojos a la realidad y reformular claramente su misión institucional, ya que ante estas condiciones resulta necesario plantear nuevos objetivos que permitan integrar a todas aquellas bibliotecas con inminentes rezagos, minimizar el impacto de la brecha digital, trabajar en posicionar a la

biblioteca pública como una institución de vital importancia en la sociedad. Porque mediante el acceso a sus acervos y el uso de sus servicios esta institución de información contribuye a construir una mejor ciudadanía, esto es, grupos de ciudadanos capaces de hacer funcionar la maquinaria del Estado democrático.⁹⁰

Es necesario que las bibliotecas públicas jueguen un papel vital dentro de la sociedad mexicana constituyéndose como espacios de distribución de la información y conocimiento, apoyando a la educación prioritariamente de los sectores menos favorecidos, mediante la provisión de información que acerque a los ciudadanos los conocimientos que les sirven para solucionar problemas en su realidad social.”⁹¹ Es decir la institución bibliotecaria al tener influencia en la educación de los ciudadanos, permitirá el desarrollo social y económico de los pueblos. No obstante el alcanzar estos objetivos plantea grandes retos ya que esto significa proyectos que mejoren y modernicen las bibliotecas públicas con el fin de lograr que esta tenga una participación activa en la vida nacional.

⁹⁰ MENESES TELLO, Felipe. *Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública*. México: Investigación Bibliotecológica. Vol. 27, Num. 61, Septiembre/Diciembre 2013, ISSN: 0187-358X pp. 171.

⁹¹ ZAPATA, María Elena. *Las bibliotecas públicas en el contexto de la Asociación de Bibliotecas Públicas de América Latina y el caribe*. México: Investigación bibliotecológica. No. 013, julio, 1992. Pp.11

BIBLIOGRAFIA

ANG, Conny. "La biblioteca y la sociedad mediática". *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999, pp. 9-50.

AOKI, Katsuki. "Transferring Japanese Kaizen activities to overseas plants in China", *International Journal of Operation & Production Management*, 2008, Vol. 28, No. 6, pp. 518-539.

ARTEAGA BASURTO, Carlos y GONZÁLEZ MONTAÑO, Monserrat. "Diagnostico" en Desarrollo Comunitario. México: UNAM, 2001.

BALLESTEROS GARCIA, Victor M. *Canto del sol Hidalgo: tierra, historia y gente*. Mexico D.F.: Sistema de educación pública del estado de Hidalgo, Amalgama Arte Editorial, 2003.

BERGER, A. "Continuous Improvement and Kaizen: Standardizations and Organizational Designs", *Integrated Manufacturing System*, 8(2), 1997, pp. 110-117.

BESSANT, John. *High Involvement Innovation. Building and Sustaining Competitive Advantage Through Continuous Change*, 2003.

BETANCUR BETANCUR, Adriana María. *Biblioteca pública y democracia*. Colombia: Fondacultura, Colcultura, Comfenalco, 1997.

BRUNET. A. P. & NEW S. "Kaizen in Japan: an Empirical Study". *International journal of Operations & Production Management*, 23, No. 12, 2003 pp. 1426-1446.

CHIARINI Andrea. *Lean Thining, Total Quality Control to Lean Six Sigma*. Springer Briefs in Business, 2012.

CONACULTA. *La Biblioteca Pública*. México D.F.: Dirección General de Bibliotecas, 2004

CONSEJO ESTATAL DE POBLACIÓN. *Prontuario Demográfico Hidalgo 2013* (PDF). Gobierno del Estado de Hidalgo. Consultado el 3 de junio de 2016. Disponible en: http://poblacion.hidalgo.gob.mx/descargables/pront_demog_hidalgo_13.pdf

CONSEJO ESTATAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES DE HIDALGO. *Conoce el CECULTAH*. Consultado el 2 de junio del 2016. Disponible en: http://cecultah.hidalgo.gob.mx/?page_id=40

CROSBY, Philip. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill, 1979, ISBN 0-07-014512-1.

DEMING, William Edwards. *Out of the crisis*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2000.

DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS. *Red nacional de bibliotecas públicas*. Consultado el 9 de Junio del 2016. Disponible en: http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=10

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura 2001,

DOMINGUEZ SANJURJO, María Ramona; MERLO VEGA, José Antonio, *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*, Madrid: Fundación German Sánchez, 2001. Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>.

Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, Estado de Hidalgo. http://web.archive.org/web/20140109230418/http://www.elocal.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM_hidalgo

ESCALONA RÍOS, Lina. *Formación profesional y mercado laboral: vía real hacia la certificación del bibliotecólogo*. México: UNAM-Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas, 2006, p. 400.

ESCOLAR, Sobrino H. *Historia de las bibliotecas*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1985.

FLAMENCO, Alfonso. “*Las bibliotecas en México: 1880-1910*”, en *Las Bibliotecas Mexicanas en el siglo XIX*, México: SEP, 1987, pp. 244-245.

GARCIA P., Manuel, QUISPE A., Carlos, RÁEZ G., Luis. *Mejora Continua de la calidad de los procesos*. Revista Notas científicas, Agosto 2003, Vol. (6) 1: pp. 89-94

GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO. Ixmiquilpan. Consultado el 8 de junio del 2016. Disponible en: <http://www.hidalgo.gob.mx/?p=276>

GUTIERREZ PULIDO, Humberto Y DE LA VARA SALAZAR, Roman. *Control estadístico de calidad y seis sigma*. México: McGraw-Hill Interamericana, 2004, P. 548

H. AYUNTAMIENTO DE IXMIQUILPAN. Secretaria de desarrollo social. Consultado el 7 de junio del 2016. Disponible en: <http://www.ixmiquilpan.gob.mx/index.php/presidencia/secretarias/desarrollosocial>

HERNANDEZ PACHECO, Federico. “El papel de la biblioteca pública en el marco de la internacionalización”. En: *La bibliotecología y la Documentación en el contexto de la internacionalización y el acceso abierto*. IX Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en bibliotecología y documentación. Mexico: UNAM, CUIB. 2013.

HERNANDEZ PACHECO, Federico. *Investigación y bibliotecas públicas*. México: Investigación Bibliotecológica, Vol. 27, Núm. 61, septiembre/diciembre, 2013, ISSN: 0187-358X, pp. 7-12

HERNANDEZ PACHECO, Federico. Temas de Investigación viables para la mejora y modernización de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. México: Secretaría de educación pública, Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre bibliotecas Públicas.

IMAI Masaaki. *Gemba*. New York: McGraw-Hill, 1997

IMAI Masaaki. *Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa*. México, D.F.: CECSA, 1989.

IMAI, Masaaki. *Kaizen: The key to Japan's Competitive Success*. New York: Random House, BRUNET, 1988.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. Distribución de habitantes de Hidalgo. Consultado el 2 de junio de 2016. Disponible en <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/distribucion.aspx?tema=me&e=13>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. *Número de habitantes de Hidalgo*. Consultado el 2 de junio de 2016. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=13>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. Superficie de Hidalgo. Consultado el 2 de junio de 2016. Disponible en : <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/territorio/default.aspx?tema=me&e=13>

INSTITUTO NACIONAL DE GEOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA. *Cuéntame*. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/hgo/poblacion/educacion.aspx?tema=me&e=13>> Fecha de consulta 12 de Marzo 2016.

JARAMILLO, Orlanda, MONTOYA RIOS, Monica Y URIBE TIRADO, Alejandro. *Biblioteca Pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama. 2008, p. 38-39.

LERNER, Fred. *The story of libraries: from de invention of writing to the computer age*. Estados Unidos: Continuum, Second edition, 1998.

LITTON, Gastón. *La biblioteca pública*. Buenos Aires: Bowker, 1973.

MARTINEZ DE SOUSA. *Diccionario de bibliología y ciencias afines: terminología relativa a archivística arte e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía...* Asturias: Trea, 2004.

MENESES TELLO, Felipe. *Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública*. Mexico: Investigacion Bibliotecologica, Vol. 27, Num. 61, Septiembre/Diciembre,2003, ISSN: 0187-358X

MERLO VEGA, José Antonio. *La biblioteca pública como promotora de la lectura: planes de lectura y experiencias de fomento lector en España*. España: Universidad de Salamanca, 2006. Disponible en: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18023/1/DBD_Btca%20promotora%20lectura.pdf

NERIA, Gerardo. Periódico el Independiente de Hidalgo. Publicado el 3 de febrero del 2012. Disponible en: <http://www.elindependientedehidalgo.com.mx/hemeroteca/2012/02/41672>

ORERA ORERA, Luisa. *La biblioteca Pública*: En Orera, L. (ed.) España: Manual de biblioteconomía, Síntesis, 1996, pp.397

PRADO PRADO, José Carlos. *El proceso de la mejora continua en la empresa*. España: Ediciones Pirámide, 2000.

PROGRAMA DE AUTOMATIZACIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN EL ESTADO DE HIDALGO. Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo.

RAMOS FANDIÑO, Guadalupe Patricia. *La formación y capacitación del personal de la biblioteca pública*. México: El Bibliotecario, CONACULTA, No. 98, Agosto-Octubre 2015, p.27.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española* (22ª ed.).(2vols). Madrid, España: Espasa, 2010. Disponible en www.rae.es

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. *DIGITALEE*. Disponible en: www.digitalee.mx Consultado: 28 de septiembre 2016

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. *Ley General de Bibliotecas*. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Serie: leyes y reglamentos. México ISBN: 978 607 455 299 7. 2009

SANCHEZ VIGNAU, Bárbara Susana. *Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias*. Lima, Perú: Curso Taller. 27 de octubre de 2005 Disponible en: <http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct-indicad.ppt>consultado: 5 de Septiembre 2016

SCHERKENBACH, William W. *La ruta Deming, a la calidad y la productividad, vías y barreras*. México: Grupo Editorial Continental, 1993.

SOSA PULIDO, Demetrio. *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. Editorial Limusa, 2008.

SOTO ARRANZ, Roberto. *Definición y carácter del servicio*. En Soto Arranz, R. (coor). La biblioteca móvil p. 23. Gijón, Asturias: Trea, 2001.

SUAREZ-BARRAZA Manuel F. *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la mejora continua*. Pecvnia, 2008, pp. 285-311

SUAREZ-BARRAZA, Manuel F. *El KAIZEN: La filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total*. México, D.F.: Panorama, 2007.

UNESCO. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. 1949. [versión Electrónica] recuperada de snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com...view=file1949.pdf

VAN AARTSENGEL, Aristide, KURTOGLU, Selahattin. *A Guide to Continuous Improvement transformation: concepts, processes and implementation*. Berlín: Editorial Springer-Verlag, 2013.

VARHEIM. Andrea. *“El capital social y las bibliotecas públicas: Necesidad de investigar”*, Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2008.

ZAPATA, María Elena. *Las bibliotecas públicas en el contexto de la Asociación de Bibliotecas Públicas de América Latina y el caribe*. Investigación bibliotecológica. No. 013, julio, 1992

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista Coordinador de Bibliotecas

Nombre del entrevistado: C. Sabino Fuentes

Objetivo: Conocer las funciones, actividades y proyectos de éxito que realizo el coordinador de bibliotecas durante su gestión, su perfil profesional, así como aspectos relacionados con la administración de los recursos humanos.

Abreviaturas

DL: Entrevistador Dalila López

SF: Entrevistado Sabino Fuentes

DL: ¿Cuál es su nivel de estudios?

SF: Preparatoria

DL: ¿Cuál es la misión y visión de la dirección de bibliotecas del municipio?

SF: Brindar atención a la ciudadanía de forma correcta, tratar de tener el servicio de biblioteca al 100%

DL: ¿Cuántas personas (empleados) tiene a su cargo la dirección de bibliotecas?

SF: 16 personas incluyendo a la secretaria y al personal de las bibliotecas de las comunidades

DL: ¿Cuáles son las actividades que realiza como director de bibliotecas?

SF: Supervisar todas las áreas y la gestión,

DL: ¿Qué tan continuamente es capacitado?

SF: Se han recibido varios cursos dirigidos al personal que atiende las bibliotecas, como tal para mí como coordinador no.

DL: ¿Qué tan continuamente su personal recibe capacitación y por parte de quién?

SF: No es de manera periódica pero dentro de esta administración se han impartido maso menos 6 cursos.

DL: ¿Cuáles son las actividades que realiza la dirección de bibliotecas para buscar la mejora de las mismas?

SF: El trabajo se basa en la atención al usuario, lo que buscamos es dar un servicio de mejor cada día, ofrecer cursos y actividades.

DL: ¿Qué apoyo recibe de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas?

SF: únicamente libros, mobiliario.

DL: ¿Qué acciones lleva acabo el ayuntamiento municipal en apoyo a las bibliotecas del municipio?

SF: Apoyan con los pagos de los servicios y sueldos del personal.

DL: ¿Cuáles son las acciones que realiza la dirección de bibliotecas para motivar a sus colaboradores?

SF: No existe ningún tipo de incentivo.

DL: ¿Cuáles fueron los proyectos de éxito desarrollados durante su gestión?

SF: La mejora en la atención al usuario, se atiende al usuario de mejor manera, y se logro una mayor asistencia a la biblioteca y algunos proyectos de modernización del mobiliario.

DL: ¿Qué actividades realizan las bibliotecas con el objeto de fomentar el hábito de la lectura en el municipio?

SF: El día del libro, acercarse a los jóvenes, visitas guiadas, hora del cuento, etc.

DL: ¿En qué medida considera que las bibliotecas públicas que están bajo su dirección cubren las necesidades de la población a la que atiende?

SF: Honestamente no se cubre al 100% tenemos muchas carencias, el usuario solicita la modernización de los servicios, la integración de tecnología y pues no lo tenemos.

DL: En su opinión ¿qué alcances sociales y educativos considera que puede llegar a tener la biblioteca pública?

SF: Si tuviéramos apoyo podríamos hacer muchas cosas, por ejemplo en cuanto a infraestructura modernizar a las bibliotecas, reparaciones y hacerlas más atractivas.

DL: Desde su opinión, ¿qué carencias considera que tienen las bibliotecas de Ixmiquilpan?

SF: Muchas, por ejemplo falta de internet y establecimiento de nuevas bibliotecas

DL: En su opinión ¿Cuál es la problemática constante a la que se enfrenta en el desempeño de su cargo?

SF: la falta de apoyo para cambiar el mobiliario.

DL: ¿Qué proyectos o planes de acción quedan inconclusos ahora que está por terminar su gestión?

SF: el establecimiento de una biblioteca nueva y el equipo de cómputo.

Anexo 2. Entrevista director del consejo Estatal para la Cultura y las artes de Hidalgo

Nombre del entrevistado: Lic. José Vergara

Objetivo: Conocer las funciones, actividades y proyectos de éxito que realice el CECULTAH relacionado con las bibliotecas durante su gestión, su perfil profesional, así como aspectos relacionados con la administración de los recursos y el fomento a la lectura.

Abreviaturas

DL: Entrevistador Dalila López

JV: Entrevistado José Vergara

DL: ¿Cuál es su formación profesional?

JV: Licenciado en historia

DL: ¿Cuál es el objetivo primordial del CECULTAH?

JV: La difusión, conservación, promoción de las actividades artísticas y la conservación del patrimonio cultural y el fomento a la actividad artística.

DL: ¿Cuáles son las acciones que realiza el CECULTAH en apoyo a la dirección de bibliotecas del estado?

JV: Mediante la asignación de un presupuesto, ellos son los encargados del fortalecimiento de las bibliotecas mediante una serie de actividades para lograr la conservación de los espacios, mobiliario y acervos, coordinándose con los municipios para apoyar la actividad bibliotecaria

DL: En su opinión ¿Cuál es la importancia de las bibliotecas públicas dentro de la sociedad hidalguense?

JV: Es muy importante, en el estado contamos con 287 bibliotecas entre ellas la estatal, las regionales, municipales, son el espacio donde los jóvenes van en busca de formación, son los espacios idóneos para la realización de tareas y el fortalecimiento de la lectura.

DL: ¿Qué alcances considera que puede llegar a tener la biblioteca pública en el estado?

JV: Altos, siempre y cuando se fortalezca la actividad bibliotecario, puesto que es el lugar donde se puede tener accesos de manera libre a toda la información.

DL: ¿Cuáles fueron los planes y programas del CECULTAH propuestos en cuestión de bibliotecas públicas?

JV: Fortalecimiento de las bibliotecas mediante la renovación del mobiliario, la ampliación de los acervos y la remodelación de espacios más dignos y agradables

DL: ¿Cuáles fueron los proyectos de éxito desarrollados durante su gestión hablando de bibliotecas específicamente?

JV: la remodelación de la biblioteca regional de Tulancingo, Zapotlán, y Huejutla.

DL: ¿Existe algún área encargada de supervisar el cumplimiento de los planes y programas establecidos por el CECULTAH en relación con las bibliotecas públicas? En caso afirmativo ¿Cuáles son sus funciones?

JV: La dirección de bibliotecas y documentación.

DL: Hablando de promoción o fomento a la lectura, ¿qué actividades plantea el CECULTAH en conjunto con la Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Hidalgo para reducir el rezago en este ámbito?

JV: Se realizan una serie de actividades como son extensión bibliotecaria, fomento mediante el préstamos de libros en espacios públicos (Paralibros), Conferencias, círculos de lectura, actividades de cuentacuentos, esto con el objeto de acercar a los niños y jóvenes a la lectura.

DL: Hablando de la infraestructura bibliotecaria del estado, se sabe que la biblioteca central estatal es una biblioteca modelo y vanguardista, pero también tenemos la otra cara de la moneda, aquellas bibliotecas públicas municipales, con grandes necesidades, ¿qué proyectos realizó el CECULTAH en este rubro?

JV: El consejo trato dar mantenimiento y atención a las necesidades más apremiantes de las bibliotecas y se firman acuerdos con autoridades municipales para conservar el material de las bibliotecas, mobiliario, y que ellos hagan la parte que les corresponde.

DL: ¿Cuál es el proceso para elegir a la persona que estará al frente de la Dirección de bibliotecas y documentación, existe algún perfil el cual debe ser cubierto para ser candidato a cubrir este puesto?

JV: Que el perfil sea adecuado y que maso menos sepan del manejo de bibliotecas, pero en realidad es un puesto de confianza,

DL: ¿Considera que Hidalgo es un estado con cultura bibliotecaria?

JV: si Hidalgo tiene cultura bibliotecaria. Hay gran cantidad de visitas a las bibliotecas

DL: En su opinión ¿cuál cree que sea la causa de los bajos índices de lectura en el estado? ¿Considera que las bibliotecas podrían ayudar a mejorar estos índices?

JV: La biblioteca va más allá de las actividades tradicionales pero está vinculada con el fomento al libro y la lectura

¿Qué impacto tiene el CECULTAH y las bibliotecas públicas sobre el estado de Hidalgo?

JV: Impacta en la conservación y mantenimiento de estas bibliotecas.

Anexo 3. Cuestionario aplicado al personal que labora en las bibliotecas del municipio de Ixmiquilpan

CUESTIONARIO: PERSONAL

Marque con una X el último nivel de estudios culminado:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura o equivalente ()
Maestría o especialización ()

¿Cuál es el cargo que ocupa en la biblioteca?



De la siguiente lista de actividades, ¿cuáles son aquellas que realiza con mayor frecuencia?

- () Intercalar libros en la estantería
- () Realizar el préstamo de libros a los usuarios
- () Apoyar al usuario en la búsqueda y localización de información
- () Realizar la limpieza de las instalaciones de la biblioteca
- () Vigilar y controlar la entrada y salida de los usuarios
- () Planificar servicios destinados al usuario
- () Manejo y administración del presupuesto de la biblioteca
- () Administración del personal
- () Gestión de actividades con otras bibliotecas
- () Catalogar y clasificar el material de la biblioteca
- () Hacer carteles, folletos y material de difusión para la biblioteca
- () Actividades de fomento a la lectura
- () Actividades de extensión bibliotecaria (cuentacuentos, talleres, obras de teatro, etc.)

¿Con que frecuencia asiste a cursos de capacitación?

Mensualmente () 2 a 3 veces al año () Muy rara vez () Nunca ()

Si su respuesta es afirmativa ¿cuáles fueron los temas abordados en la capacitación y por parte de quien fue impartida?

¿Qué tan buena es la comunicación con sus compañeros y su jefe inmediato?

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

¿Qué tan buena es su habilidad para cooperar y trabajar con el resto del personal?

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

¿Qué tan buena es su habilidad para proponer nuevas ideas para la biblioteca?

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

¿Alguna vez su trabajo ha sido reconocido o ha recibido algún tipo de incentivo por su buen desempeño?

Siempre () Muy Rara vez () Nunca

¿Le gusta su trabajo? Si () No ()

¿Por qué?

¿Qué tan cómodo se siente en su espacio y ambiente de trabajo?

Muy cómodo () maso menos cómodo () totalmente incomodo ()

¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?

Si () No ()

¿Por qué?

¿Cuáles son para usted los principales problemas que enfrenta en su lugar de trabajo? (Señálelos por orden de importancia)

1. _____
2. _____
3. _____

Mencione algunas sugerencias que usted cree podrían apoyar la mejora en la realización de sus actividades

Desde su punto de vista ¿cuál cree que es el objetivo más importante del trabajo que realiza?

Anexo 4. Cuestionario aplicado a los usuarios de la biblioteca regional

CUESTIONARIO: USUARIOS DE LA BIBLIOTECA REGIONAL

Ocupación _____

Nivel de Estudios:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura o equivalente ()
Maestría o especialización ()

¿Con que frecuencia visita la biblioteca?

Siempre () Casi siempre () Casi Nunca () Nunca ()

De los servicios ofrecidos por la biblioteca que a continuación se mencionan asigne una calificación según su perspectiva

Préstamo de libros:

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Internet

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Sala infantil

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Préstamo de equipo de cómputo

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Actividades de fomento a la lectura (Cuentacuentos, talleres, etc.)

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Hablando en referente a calidad de contenidos, Desde su perspectiva ¿que tan buenos son los libros con los que cuenta la biblioteca?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Con que frecuencia usa la biblioteca Digital

Siempre () en raras ocasiones () Nunca ()

Con que frecuencia utiliza la colección Braille

Siempre () en raras ocasiones () Nunca ()

En una escala del uno al 10 ¿Cómo calificas las instalaciones de la biblioteca? _____

¿Qué opina sobre la atención que recibe del personal de la biblioteca?

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala



Muestra actitud de servicio y disposición para aclarar dudas: Siempre () a veces () Nunca ()

Considera que el servicio de biblioteca es: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Mencione algunas sugerencias que podría mejorar el servicio de la biblioteca:

Anexo 5. Cuestionario aplicado a las bibliotecas públicas municipales

CUESTIONARIO: USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS COMUNITARIAS

Ocupación _____

Nivel de Estudios:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura o equivalente ()
Maestría o especialización ()

¿Con que frecuencia visita la biblioteca?

Siempre () Casi siempre () Casi Nunca () Nunca ()

De los servicios ofrecidos por la biblioteca que a continuación se mencionan asigne una calificación según su perspectiva

Préstamo de libros interno:

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Préstamo a domicilio

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Sala infantil

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Actividades de fomento a la lectura (Cuentacuentos, talleres, etc.)

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Hablando en referente a calidad de contenidos, Desde su perspectiva ¿qué tan buenos son los libros con los que cuenta la biblioteca?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Con que frecuencia usa la biblioteca Digital

Siempre () en raras ocasiones () Nunca ()

En una escala del uno al 10 ¿Cómo calificas las instalaciones de la biblioteca? _____

¿Qué opina sobre la atención que recibe del personal de la biblioteca?

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala

El personal muestra actitud de servicio y disposición para aclarar dudas: Siempre () a veces ()
Nunca ()

Consideras que el servicio de biblioteca es: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Mencione algunas sugerencias que podría mejorar el servicio de la biblioteca:



