



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA
INFORMACIÓN

***"APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD EN
LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA JOSÉ MARÍA PINO SUÁREZ"***

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
MAESTRO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

LUIS ALBERTO PAZ PEREZ

TUTOR:

DR. FEDERICO HERNANDEZ PACHECO-UNAM

CIUDAD DE MÉXICO, NOVIEMBRE DE 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Una biblioteca no es un lujo, sino una de las necesidades de la vida (Henry Ward Beecher).

Agradecimientos.

A la Universidad Nacional Autónoma de México por tenerme por bien recibido en su alma mater y permitirme ser un capital humano más en su facultad.

A mi asesor El Dr. Federico Hernández Pacheco, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos y orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación.

A mis sinodales, el Doctor Juan José Calva González, Doctora Patricia Lucía Rodríguez Vidal, Doctora Patricia Hernández Salazar, Doctora Elsa Margarita Ramírez Leyva a todos y cada uno de ellos una multitud de agradecimientos por su paciencia en este proyecto de tesis.

Considerados los estribos de mi desarrollo, todos en cuantía y cada uno de ellos---mi familia---quienes han destinado tiempo para enseñarme nuevas cosas, para generar en mí, episodios invaluables que me servirán para toda la vida.

A mis pequeñas, que si no los tuviera sería una catástrofe. Cada vez que las observo me doy cuenta que estoy en frente de retratos simultáneamente hablados de su madre y yo, y ahí mismo siento más ganas de seguir adelante y cumplir con mis metas. (Shania, Paulina y Yamile) ustedes son mi principal motivación. Gracias por existir.

Dedicatoria

A mi madre por creer en mí, y en memoria del c. Mateo Paz González, con mucho cariño, respeto y admiración, por tus incansables esfuerzos muchas gracias.....QEPD.

CONTENIDO

Introducción.....	xii
Capítulo I.....	15
Análisis holístico.....	16
1.1.- Calidad intrínseca en los recintos bibliotecarios.....	16
1.2.- Criterios basados en el juicio de las personas expertas.....	17
1.3.- Criterios basados en el bien final proporcionado.	18
1.4.- Criterios basados en los usuarios	19
1.5.- Criterios basados en el valor	20
1.6.- Criterios basados en la manufactura.....	20
1.7.- Calidad impulsada por el cliente/usuario.....	22
1.8.- Datos retrospectivos de las bibliotecas públicas	24
Antecedentes novohispanos	24
Siglo XIX	28
Siglo XX	32
1.9.- Calidad en bibliotecas y servicios de información	39
1.10.- Sistema de control de calidad en bibliotecas	41
1.11.- Desarrollo de la gestión de la calidad.....	44
1.12.- Filosofía del control de la calidad	45
1.12.1. - Herramientas de control para la mejora continúa.	47
1.12.2. - Herramientas de recolección de datos para el análisis	47
1.12.3. - Herramientas para la planificación de los procesos.	47
1.12.4. - Herramientas para la toma de decisiones y control.....	47
1.13.- Herramientas de la Calidad para la mejora continua	50
Las siete herramientas básicas son:.....	51
1.13.1. - Diagrama de Ishikawa	51

1.13.2. -	Hoja de Verificación	52
1.13.3. -	Gráfico de Control	53
1.13.4. -	Gráfica de control por atributos.	54
1.13.4.1. -	La Gráfica p.....	54
	La formulas:.....	54
1.13.5. -	Histograma	56
1.13.6. -	Diagrama de Pareto.....	57
1.13.7. -	Diagrama de Dispersión	58
1.13.8.	Muestreo Estratificado	59
	Referencias	61
	Capitulo II	64
	Las bibliotecas públicas del estado de Tabasco.	65
2.1.-	Bibliotecas públicas.....	65
2.2.-	Biblioteca pública del estado.....	65
2.3.-	Biblioteca del centro recreativo municipal de Villahermosa.....	68
2.4.-	La red estatal de bibliotecas publicas.....	76
2.5.-	La red municipal de Macuspana.	86
2.6.-	Biblioteca pública regional "Rosendo Taracena Padrón"	90
2.7.-	Las diferencias entre los conceptos de: usuario, cliente y lector.....	93
2.8.-	Métodos, instrumentos y técnicas aplicados en el estudio de usuarios ...	96
2.9.-	Comportamiento de usuarios	97
2.10.-	La calidad en las bibliotecas Públicas	100
	Referencias	103
	Capítulo III	106
	La biblioteca JMPS y el control de calidad	107

3.1	Antecedentes.....	107
3.1.1.	- La biblioteca pública del estado JMPS.....	107
3.2.-	Estructura organizacional de la biblioteca	113
3.3.-	Organigrama de la biblioteca.	114
3.3.1.	- Sala general.....	114
3.3.2.	- Fondo Tabasco.....	117
3.3.3.	- Hemeroteca	119
3.3.4.	- Sala de consulta	122
3.3.5.	- Sala infantil	123
3.3.6.	- Sala de internet.....	125
3.4.-	Importancia de la medición	127
3.5.-	Calidad en los servicios en la biblioteca “José María Pino Suarez”.	129
	Referencias	135
	Capitulo IV.....	137
	Aplicación de las hc en la biblioteca JMPS	138
4.1.-	Introducción.....	138
4.2.-	Materiales y métodos.	141
4.3.-	Procedimientos	142
4.4.-	Características de la comunidad de usuarios.....	142
4.5.-	Características.	144
4.6.-	Delimitación de la muestra.	144
4.8.-	Resultados	146
4.9.-	Gráficas de control por atributos.	151
4.10.-	Discusión.....	154
	Referencias	158

Conclusiones y recomendaciones.....	159
Obras consultadas	161
Anexos.	168

Índice de esquemas, fotografías, figuras, graficas, ilustraciones, y tablas.

Esquema 1. Cliente versus lector.....	95
Esquema 2. Estructura organizacional.....	114
Esquema 3. Formula general para la obtención del tamaño de muestra	144
Esquema 4. Sustitución de los datos en la formula respectiva.....	145
Fotografía 1; estantería abierta	110
Fotografía 2. Sala infantil	111
Fotografía 3. Uso de la sala general	115
Fotografía 4. Uso de la sala general por los usuarios.	117
Fotografía 5. Usuarios en fondo Tabasco.	118
Fotografía 6. Usuarios en el área de hemeroteca.	120
Fotografía 7. Hemeroteca sin usuarios.	121
Fotografía 8. Sala de referencia.....	122
Fotografía 9. Visita guiada.	124
Fotografía 10. Área de internet.....	125
Gráfica 1: gráfica de pastel.....	147
Gráfica 2. Gráfica de pareto.	149
Gráfica 3. Histograma.	150
Gráfica 4. Gráficas p, para las no conformidades de los usuarios.	152
Gráfica 5. Histograma del comportamiento de usuarios del 14 de noviembre del 2013.	171
Gráfica 6. Histograma del comportamiento de usuarios del 15 de noviembre del 2013	174
Gráfica 7. Histograma del comportamiento de usuarios del 16 de noviembre del 2013	176
Gráfica 8. Histograma del comportamiento de usuarios del 17 de noviembre del 2013	178

Gráfica 9. Histograma del comportamiento de usuarios del 18 de noviembre del 2013	181
Gráfica 10. Histograma del comportamiento de usuarios del 22 de noviembre del 2013	185
Gráfica 11. Histograma del comportamiento de usuarios del 23 de noviembre del 2013	188
Gráfica 12. Histograma del comportamiento de usuarios del 24 de noviembre del 2013	191
Gráfica 13. Histograma del comportamiento de usuarios del 25 de noviembre del 2013	194
Gráfica 14. Histograma del comportamiento de usuarios del 28 de noviembre del 2013	197
Gráfica 15. Histograma del comportamiento de usuarios del 29 de noviembre del 2013	200
Gráfica 16. Histograma del comportamiento de usuarios del 30 de noviembre del 2013	202
Gráfica 17. Histograma del comportamiento de usuarios del 17 de noviembre del 2013	205
Tabla 1. Hoja de verificación.	52
Tabla 2. Comparativo de las áreas en cuanto al uso de las herramientas de cc.....	126
Tabla 3. Formato de carga de información. Hoja de verificación.....	146
Tabla 4. Tabla de frecuencias de acuerdo al comportamiento de los usuarios.....	148
Tabla 5. Carga de datos.....	151
Tabla 6. Límites de control superior e inferior así como la media.	152

Introducción.

Calidad se define como hacer las cosas bien a la primera, dicho concepto pueden redundar hacia la parte de procesos, pero en cuestiones de servicio es algo más delicado, puesto que existen factores intrínsecos al mismo que hacen de la calidad en el servicio más estricta

La satisfacción de usuarios de las comunidades de las diversas unidades de información debe ser medida de una u otra manera, lo cual permite la identificación de los niveles de satisfacción del usuario (positiva o negativa) es decir si está o no satisfecho, para poder ser valorada y representar algo para la unidad de información; la evaluación de la satisfacción se puede hacer a través de una metodología o instrumentos que permitan medir o tomar acciones en relación al mejoramiento de los servicios de un recinto bibliotecario.

Cotidianamente observamos problemas que de una u otra manera afectan a las comunidades, dado el comportamiento de los elementos de las comunidades (sistemas), dado que estos se encuentran en contacto directo con los usuarios.

Las necesidades humanas prevalecen y es sumamente necesario satisfacerlas, una de ellas son la de información, puesto que esta al ser satisfecha, provoca la génesis del conocimiento humano.

Las decisiones que se puedan tomar para medir la satisfacción de los usuarios reales en el recinto bibliotecario, tendrán como finalidad de ser presentadas a través de herramientas de calidad, seleccionadas y acorde a la variable que se presente en función de las necesidades de la información.

Las vertientes que sobre salgan de las herramientas consideradas en el párrafo anterior permitirán, detectar deficiencias en el recinto, medir satisfacción, necesidades y comportamiento de los usuarios potenciales.

Como problemática se tiene que en los estudios de usuarios realizados en la actualidad se logra esclarecer cual es la necesidad, satisfacción y comportamiento de los usuarios en un recinto bibliotecario, tal es el caso de la biblioteca “José María Pino Suarez”, en donde no tan solo los usuarios asisten a este recinto para satisfacer su necesidad de información, tal y cual se espera, en virtud de ser esta la función principal del recinto bibliotecario antes mencionado, se ha observado que los usuarios hacen uso de la biblioteca para:

- Reuniones escolares, de trabajo etc.
- Uso de las TIC’S (laptop, Tablet y equipos móviles), puesto que el recinto proporciona el WIFI libre por ser un ente público.
- Uso del espacio por el confort: descansar y otros tipos de hobby.

Para tal efecto se necesita aplicar herramientas que nos permitan percibir de cuantitativa y cualitativa el comportamiento de estos usuarios. Dada esta premisa nos preguntamos ¿qué herramientas y de que tipos (cualitativas o cuantitativas) nos permiten medir este comportamiento?, dado los avances tecnológicos (internet), ¿Siguen las bibliotecas su objetivo principal de ofrecer entidades primarias de información enfrentando la ola de información que hay en internet?

Se justifica la investigación acerca de la calidad en el servicio de los recintos bibliotecarios enfocándose desde la eficacia del comportamiento de los usuarios en el mismo, de acuerdo a la génesis por la cual a travesado en la actualidad el recinto en comento, se pretende comprobar que realmente los usuarios no tan solo utilizan una biblioteca como sen de investigación o medio para satisfacer sus necesidades de la información. Tal es el caso del uso del confort de la biblioteca para reuniones escolares, uso del WIFI libre, consumo de energía eléctrica para cargar las baterías de celulares, Tablet y Pc, las cuales no tienen una

remuneración económica para el recinto, y sustituyen la consulta de entidades bibliográficas, no obstante que no se está en contra de esta situación, para tal efecto se aplicara las herramientas de control de la calidad para tener un escenario más completo de esta situación, partiendo de variables que permitan el análisis a través de estas herramientas.

Por otro lado los objetivos pretenden impulsar e implementar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario proporcionado a la biblioteca pública “José María Pino Suarez”, a que los usuarios perciban servicios de calidad atendiendo las necesidades de estos al recabar e interpretar la retroalimentación de los usuarios (a lo largo del tiempo) mediante herramientas adecuadas de la calidad, la cual permitirá mejorar el proceso en cuanto al servicio ofrecido por el recinto bibliotecario mencionado anteriormente, dichas herramientas proporcionarán diferentes escenarios en la cual se podrá analizar que en la actualidad el usuario no tan solo usa la biblioteca para satisfacer sus necesidades de información. Así entonces mediante los resultados obtenidos de las herramientas de control se generaran alternativas para mejorar en las áreas que así lo ameriten desde la perspectiva del comportamiento de los usuarios.

Así mismo se lograra mantener premisas desde el enfoque del aseguramiento de la calidad, dado que es un aspecto importante de las operaciones de producción y de servicios en toda la historia. En esta vertiente se toma el aspecto de los servicios, considerando al mismo desde el enfoque holístico; es decir por qué tomar datos retrospectivos y enfocarlos a la obtención de resultados mediante las HC (herramientas de la calidad), adecuadamente a la herramienta correspondiente.

Sin más preámbulos para desarrollar este trabajo de tesis se concluyó en implementar algunas estrategias documentales, la consideración de diferentes textos relacionados con el desarrollo de la biblioteca “Jose Maria Pino Suarez”, corrientes de la calidad y control de la misma mediante HC (para efectos de entendimiento el termino herramientas de control de calidad se abreviara HC), y estructura de la misma organización, su historia y aspecto relevantes del mismo

recinto bibliotecario. Por otro lado se considero la aplicación de un instrumento que nos proporcione información necesaria a la presente tesis (formato que se usó en la recaudación de datos). Nuestra población de referencia será tomada de datos históricos de la biblioteca de referencia, bajo procedimientos de muestreo (el cual se muestra en capítulos posteriores).

Para efectos de entendimiento y optimización de la lectura se utilizara los términos **BJMPS y biblioteca JMPS**, en sustitución del concepto biblioteca José María Pino Suarez.

En el presente trabajo de tesis, se podrá apreciar que en el capítulo uno, se proporciona un enfoque holístico en el cual se destacan las cuestiones generales del trabajo, desde las características de la biblioteca “José María Pino Suarez”, datos retrospectivos, conceptos de calidad, control de calidad, así como un bosquejo de las herramientas de control de calidad; dando pauta al uso de las gráficas p (no conformidad del usuario hacia el servicio prestado). Esto mediante la proporción de datos.

Por otro lado el capítulo dos, da énfasis a la parte del bosquejo histórico de las bibliotecas públicas del estado de Tabasco orígenes y evoluciones, comprende de igual manera métodos e instrumentos aplicados al estudio de usuario como modelo a utilizar para la aplicación de las herramientas del control de calidad.

En el capítulo tres se muestra la relación de la biblioteca pública “José María Pino Suarez” y el control de la calidad, mostrando brevemente las áreas que comprenden el recinto antes mencionado. Posteriormente en el capítulo cuatro se presenta la aplicación de las herramientas mediante un estudio de usuarios aplicados al recinto bibliotecario al que se hace alusión en la presente tesis, en este capítulo se muestra la aplicación de la mayoría de las herramientas de control, mostrando así mismo la Gráfica por atributos de no conformidad utilizando como atributo la no conformidad del servicio prestado por la BJMPS del estado de Tabasco.

Capítulo I

Análisis holístico

1.1.- Calidad intrínseca en los recintos bibliotecarios.

La calidad en el sentido más amplio se percata desde dos vertientes; para productos o servicios. “En un sentido más amplio la calidad se refiere a cualquier acción que se dirija a proporcionar a los consumidores productos (bienes o servicios) de calidad apropiada”¹. Desde este concepto Evans considera a un producto final tanto como un bien o un servicio, puesto que a la entrega de las manos de nuestros clientes, al fin y al cabo es un bien o servicio lo que recibe. Ahora bien desde la perspectiva bibliotecológica, el bien esta proporcionalmente asociado al servicio, es decir desde el momento que el cliente (usuario) recibe un servicio se le proporciona un bien (entidad bibliográfica) para que quede sustentado el servicio. Así mismo se retoma el término proporcional, dado que el usuario queda totalmente satisfecho cuando percibe en conglomerado la información suficientemente necesaria que satisface su necesidad de información.

“La calidad puede ser un concepto, en parte porque las personas visualizan la calidad con relación a diferentes criterios su papel individual en la cadena de producción y de comercialización”². Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. “La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos”³. La calidad puede referirse a la calidad de vida de las personas de un sistema, puesto que este se define como un conjunto de elementos relacionados entre sí.

1. R. Evans James. Administración y control de la calidad, México. Editorial Iberoamérica, S.A de C.V, 1995. ISBN: 9789689524.
2. IDEM.
3. Pazos Arias J. Suarez González A., y Díaz Redondo R. P., Teoría de colas y simulación de eventos discretos, México, Prentice Hall, p 35. ISBN: 9789680014.

Por lo tanto, es importante comprender las diversas perspectivas a partir de las que se visualiza la calidad, para apreciar rotundamente el papel que desempeña en las muchas áreas de una organización cualquiera, Puesto que esta puede mejorar⁴.

Si todo proceso llámese administrativo o productivo, en todo caso de servicios, al controlarlo por las variables o atributos adecuados, este podrá mejorarse para la optimización del mismo.

1.2.- Criterios basados en el juicio de las personas expertas

En este sentido la calidad es sinónimo de superioridad o excelencia, en 1931, Walter Shewhart definió por primera vez la calidad como la bondad de un producto. Este concepto es visto como una forma trascendental, es decir, ir por encima de lo esperado e ir más allá del límite. Puesto que la calidad la determina el cliente no el ingeniero, ni el director ni la gerencia general⁵.

Por otro lado la excelencia según RAE la define como;

*Excelencia*⁶.

(Del lat. *excellētia*).

1. f. Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo.

Por ende la excelencia es abstracta y subjetiva, por lo cual las normas del mismo término pueden variar considerablemente de un individuo a otro.

4. Imai Masaaki, Kaisen. La clave de la ventaja competitiva Japonesa. México. compañía editorial continental, 1990. p 31. ISBN: 9682611288.
5. V. Feigenbaum Armand, Control total de calidad, México.CECSA, 1986. P 7. ISBN: 9682606306.
6. Diccionario de la Real Academia Española [en línea] [fecha de consulta: 7 noviembre 2014]. Disponible en : <http://lema.rae.es/drae/?val=excelencia>

De acuerdo con la norma A3-1987 ANSI/ASQC, calidad es la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que permiten satisfacer necesidades implícita o explícitamente formuladas. Estas últimas se definen mediante un contrato, en tanto que las primeras se definen según las condiciones que imperen en el mercado a un que también es necesario determinarlas y definirlas. “Entre los elementos que conforman estas necesidades figuran la seguridad, la disponibilidad, la mantenibilidad”⁷, la confiabilidad, la factibilidad de uso, la economía, es decir precio, y el ambiente.

“La ejecución de un plan de calidad en una institución cual quiera que sea su giro (producción o de servicios) se establece como una experiencia de innovación en la que, la participación de sus elementos en su totalidad (un conglomerado), persigue la mejora constante y sistematizada de todos los elementos en cualquier circunstancia y en todo instante, es decir bajo el estilo de administración orientada a los resultados”⁸.

Es decir una forma prácticamente sencilla para todos los elementos del sistema.

1.3.- Criterios basados en el bien final proporcionado.

Ya se hizo notar que un producto se puede considerar como un bien (producto o servicio), si bien es cierto la calidad para estas dos vertientes se entiende como la resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisfará las expectativas del cliente o usuario⁹.

Este criterio está basado en cuestiones cuantitativas es decir aplica variables específicas y medibles, la calidad puede medirse desde el ámbito cualitativo.

7. H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, 1994, p 100. ISBN: 9789689423.
8. Imai, Masaaki, Kaisen La clave de la ventaja competitiva Japonesa, México, compañía editorial continental, 1990, p 42. ISBN: 9682611288.
9. IDEM.

1.4.- Criterios basados en los usuarios

Este axioma se basa en el supuesto de que la calidad se establece por lo que desea el cliente o usuario, para el efecto del servicio proporcionado en un recinto bibliotecario lo denominaremos usuario (real o potencial). “Un usuario es toda persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación y archivo”¹⁰, de ahí se puede partir para identificar a los usuarios reales y potenciales, derivados del mismo concepto, podemos manifestar las diferencias entre ellos, en virtud de que no todos los usuarios de información le dan el uso apropiado a la misma, lo cual los hace reales o potenciales.

La real academia española (RAE 2001), define el término potencial y real como:

Potencial¹¹

10. adj. Que tiene o encierra en sí potencia.
11. adj. Perteneiente o relativa a la potencia.

Real¹².

(Del lat. *res, rei*).

1. adj. Que tiene existencia verdadera y efectiva.

Los individuos tienen necesidades y deseos disímiles y, por lo tanto, normatividades distintas de calidad¹². Esto nos lleva a una definición basada en el usuario: la calidad se define para la adecuación, para el uso químérico, es decir, lo bien que el producto (generado por el mismo servicio) se comporta al llevar a cabo su función pretendida.

12. Martínez De Sousa José, Diccionario de bibliología y ciencias a fines, 2² Ed, aum y act, Madrid etc, FGSR; Madrid: Pirámide, 1993, P 86, ISBN: 8497040821

13. Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 20 diciembre 2014]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=Trg1grH>

14. IDEM.

1.5.- Criterios basados en el valor

“Es la correlación de su utilidad o satisfacción con el precio del producto o servicio proporcionado”¹³. Desde esta perspectiva, un producto de calidad es aquel que es tan útil, como los productos de la competencia y que se venden a un importe inferior, o aquel, que teniendo un precio confrontable, ofrece un beneficio superior o una satisfacción superior. Por lo que se puede adquirir un producto genérico, en lugar de uno con marca registrada, pero a un precio inferior.

Sin embargo hay que tomar en consideración que un cliente/usuario buscara satisfacer su necesidad de información, si este busca en algún recinto bibliotecario una entidad bibliográfica de Gráficas de control por atributos, del autor Besterfield, y no se cuenta con la entidad, el bibliotecario es el cliente interno¹⁴.

Entendiéndose por este aquel que está relacionado con el proceso o servicio. Este podría apoyarlo con otra entidad sobre la misma disciplina, sin duda alguna, el usuario encontrara la información.

1.6.- Criterios basados en la manufactura

“Esto define a la calidad como el efecto deseable de una práctica de ingeniería y manufactura, es decir, del resultado del cumplimiento de las especificaciones”¹⁵. Las especificaciones son metas y tolerancias determinadas por los diseñadores de los productos y de los servicios. La calidad, en función a los bienes y/o servicios, tiene diferentes definiciones, como que, el producto se ajuste a las exigencias de los clientes/usuarios, la relación coste/beneficio.

13. R. Evans James. Administración y control de la calidad, México, editorial Iberoamérica, S.A de C.V, 1995, ISBN: 9789689524

14. IDEM

15. IDEM

Una visión actual del concepto de calidad indica que este concepto incita a entregar al cliente/usuario no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido. “Puesto que en la actualidad se requiere de datos en información moderna para apoyar la medición del desempeño de un sistema (sistema bibliotecario), así como la administración y el mejoramiento”¹⁶. Esto de acuerdo a su uso, deberán ser representativas en función a los factores que dan pauta a un mejor desempeño con los clientes/usuarios.

Por lo tanto las nuevas tendencias administrativas en las “organizaciones inteligentes están indiscutiblemente orientadas hacia la calidad de los servicios en términos de las necesidades y deseos de los mercados objetivo”¹⁷, haciéndose referencia directa a toda persona (cliente, mercado objetivo, consumidor, usuario) que necesita, solicita y usa un producto o servicio, en este caso específico, un producto y un servicio de información.

Así entonces un usuario (real o potencial) al cruzar la puerta de un recinto bibliotecario, asimila su incertidumbre en cuanto a localizar una entidad bibliográfica que pueda satisfacer su necesidad de información, dado que el mismo, sabe, que su sed de información puede ser satisfecha con el simple hecho de encontrar una entidad que propale con la información suficientemente necesaria, por el contrario no trae consigo la idea del servicio que se genere al momento de solicitar un libro al encargado (bibliotecario),....servicio que, debido a las características que posee puede ser medido y controlado a través de atributos como lenguaje técnico de la calidad, dado que estas herramientas serán de gran apoyo para generar respuestas en cuanto al servicio que se proporcione al usuario, tomando en consideración datos retrospectivos .

16. R. Evans James y M. Lindsay William. Administración y control de la calidad, México, Thomson editores S.A de C.V, 2005, ISBN: 9789680518.

17. Kotler Philip. Fundamentos de Mercadotecnia, México, Ed. Prentice Hall, 1985, p 5. ISBN: 9688800252.

Dado que el recinto en mención se puede definir como “...La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos”¹⁸. Mediante el concepto anterior se toma en cuenta que cualquier individuo, puede considerarse usuario del recinto, y trae consigo una finalidad “buscar información” a través del medio que considere pertinente.

1.7.- Calidad impulsada por el cliente/usuario.

“En 1978, el American National Standards Institute (ANSI) y la American Society for Quality (ASQ) estandarizan las definiciones oficiales de la terminología relacionada con la calidad”¹⁹. Estos grupos definieron la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio. Así desde la vertiente de los servicios se percibe una perspectiva, la cual se basa en el enfoque holístico de la Teoría general de sistemas (TGS), también conocido como enfoque de sistemas,”... Este enfoque combina la forma efectiva de la aplicación de conocimientos de otras disciplinas”²⁰, desde el momento en que se toma a un servicio bibliotecario como un todo, el cual está formado por elementos relacionados entre sí para lograr el fin común. “Fin que denominamos servicio puesto que estos se generan....”²¹. Este servicio es el medio que permite la satisfacción de la necesidad de información del usuario, no connotamos al servicio como el instrumento, puesto que el instrumento que utiliza el usuario para dicha satisfacción es la entidad bibliográfica, por el contrario el elemento manejado para medir el servicio es utilizado por el bibliotecario u encargado de la biblioteca.

15. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, [en línea] [fecha de consulta: 20 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html.

16. Definiciones acerca de la calidad [en línea] [fecha de consulta: 7 de noviembre 2014]. Disponible en: <http://asq.org/glossary/q.html>.

17. Grijalva Manuel, El enfoque de sistemas, México, Ed. Limusa, 1976, p 5. ISBN:9789680014

18. E. Adam Everett, Administración de operaciones de la producción y las operaciones, México, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A, 1991, p 619. ISBN: 9789689121.

El uso de la información es muy amplia, esto permite la identificación de los tipos de usuarios en el ámbito documental, naturalmente no debemos dejar pasar por desapercibido la satisfacción de las necesidades de información, que esta proporciona.

“Desde el enfoque de la organización hacia la satisfacción de sus usuarios (reales o potenciales), se deriva entonces que, un usuario, es toda persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación y archivo”²², de ahí se puede partir para identificar a los usuarios reales y potenciales, derivados del mismo concepto, podemos manifestar las diferencias entre ellos, en virtud de que no todos los usuarios de información le dan el uso apropiado a la misma, lo cual los hace reales y potenciales.

La satisfacción de la necesidad de información, es la práctica que actualmente está mejor fundamentada en las organizaciones dirigidas a la satisfacción de esta necesidad, para conseguir una ventaja competitiva (capacidad para alcanzar la superioridad en el mercado de la información), competir con quién?, en la actualidad la súper carretera de la información ha superado en alguna manera dicha satisfacción puesto que los usuarios que poseen poder adquisitivo, pagan internet en sus domicilios lo que interviene en el uso de los recintos bibliotecarios, aun así hay usuarios que prefieren visitar dichos recintos, por considerar más verídica la información que necesitan, al encontrarla en las entidades bibliográficas, sumémosle a esto un valor agregado que sin duda alguna se encuentra intrínseco en el servicio proporcionado por el ente al que denominamos bibliotecario y su capacidad en el medio...” como un eje transformador mediante el cual giran todos los elementos”.²³

19. Martínez De Sousa José, Diccionario de bibliología y ciencias a fines, 2² Ed, aum y act, Madrid etc., FGSR; Madrid: Pirámide, 1993, P 861. ISBN: 8497040821.

20. Jiménez Sánchez Manolo, Desarrollo de recursos humanos. En Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, cuarto, Toluca estado de México. *El personal bibliotecario rural: realidades y perspectivas en el municipio de Centro, Tabasco*: México, 2004 pp. 165-168. ISBN: 9703500412.

1.8.- Datos retrospectivos de las bibliotecas públicas

Antecedentes novohispanos

Durante el Virreinato hubo en nuestro país tres bibliotecas que abrieron sus puertas a la sociedad ilustrada: la Biblioteca Palafoxiana de Puebla, la Turriana de la Catedral Metropolitana y la perteneciente a la Real y Pontificia Universidad en la Ciudad de México.

La idea que se tenía de la biblioteca pública llegó a México con el obispo Juan de Palafox y Mendoza, en el siglo Para ubicar a Palafox en el mundo de las bibliotecas, notemos que su pertenencia a una familia aristocrática española, aunado a que estudió derecho en la Universidad de Salamanca y que realizó varios viajes como sacerdote por diversos países de Europa antes de llegar a Puebla a la edad de 40 años, son todos elementos que indican con seguridad que este personaje debió estar al tanto del desarrollo de las bibliotecas de su época, pues tuvo relación con la corte y pertenecía a la Iglesia, siendo ambos los espacios en que sobresalían las bibliotecas, La invención de la imprenta en el siglo XV, dio por resultado el abaratamiento de la impresión²⁴.

En este sentido la posesión ya no estuvo delimitada es decir ya era segmentada a la población en general naturalmente con poder adquisitivo.

El siglo XVII fue de grandes contrastes: por un lado hubo crisis económicas y sociales, mientras que en países como España se tuvieron momentos gloriosos en las letras nacionales con el Siglo de Oro, en donde no faltó un “Cervantes, un Lope de Vega, un Calderón de la Barca o un Quevedo; Inglaterra vio florecer a William Shakespeare, y en Francia sobresalían Molière, Racine y Corneille en los primeros años”²⁵.

21. Don Juan de Palafox y Mendoza [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n54/v25n54a7.pdf>.

22. Escolar Sobrino, Hipólito. Historia de las bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1985, p 271. ISBN: 8486168120.

En este siglo también ocurren significativos acontecimientos en el medio bibliotecario, puesto que aparecen las primeras bibliotecas públicas de la época; además, se enriquecen y modernizan las bibliotecas universitarias y cambian sus instalaciones al imponerse el estilo de biblioteca ejecutado en El Escorial, donde se introdujo la estantería adosada a las paredes en vez de colocarla perpendicularmente.

Se decía que "una biblioteca debe estar abierta a todo el mundo y ser de fácil acceso, fundada con el fin de no negar jamás la comunicación al menor de los hombres que tenga necesidad de ella"²⁶, los libros ya no están encadenados a los estantes, sino que a éstos se les pone tela metálica para evitar robos y se agrupan de acuerdo con el tema que tratan. Las bibliotecas son adornadas con globos terráqueos, relojes, astrolabios y otros objetos para la indagación y la búsqueda del conocimiento. Además, se recomienda la contratación de un buen bibliotecario que clasifique los libros y forme los catálogos. Un gran promotor de la apertura de las bibliotecas a un público más amplio fue Gabriel Naudé, célebre bibliotecario del cardenal Mazarino y de la reina Cristina de Suecia. Naudé publicó en 1627 su famoso tratado sobre organización de bibliotecas (*Advis pour dresser une bibliothèque*) que se convirtió en lectura obligatoria para los bibliotecarios.

"Puesto que su biblioteca según Carlos Bermúdez De Castro se componía por más de seis mil cuerpos de libros de todas ciencias y facultades"²⁷, Esta idea vanguardista de biblioteca pública, es decir de compartir con otras personas (usuarios) la riqueza de conocimientos que contenían los libros, se extendió por toda Europa y sin duda Juan de Palafox la conoció, la vivió y la trajo a Puebla.

23. Caillet, Maurice. "Les bibliothécaires". Histoire des bibliothèques françaises. París: Cercle de la Librairie, 1968-88. vol. 2, p 389. ISBN: 97821968x.

24. Bermúdez De Castro Carlos, Teatro angelopolitano, México, Ed. De Nicolás de León, p186. ISBN: 97896800x.

"...resolvimos a honra y gloria de Dios nuestro señor ser muy útil y conveniente hubiese en esta ciudad y Reino una biblioteca pública de diversas facultades y ciencias donde todo género de personas y en particular los eclesiásticos seculares y regulares y otros profesores de las letras, cursantes y pasantes, pueden estudiar cómo les convenga por la gran falta que suele haber de libros en estas partes, por traerse de otras tan remotas y no haber en ellas número de impresiones y comodidad de papel... hemos adquirido y juntado una librería de diversos autores, ciencias y facultades de la sagrada teología, sacros cánones, leyes, filosofía, medicina y buenas letras que consta de cinco mil cuerpos, poco más o menos, que al presente tenemos en sus estantes con su rejería de alambre y otras curiosidades a ella destinadas... Por tanto... otorgamos, hacemos gracia y donación buena, pura, mera, perfecta, irrevocable por firme contrato entre vivos a los dichos tres colegios de San Pedro, San Pablo y San Juan Evangelista y para los efectos referidos de la dicha librería de cinco mil cuerpos... y de todos los demás que de aquí adelante le fuéremos agregando e incorporando con sus estantes y su rejería de alambre. Dos globos (celeste y terrestre) de a vara y media de alto; una piedra imán armada, un espejo de quemar de acero, una caja aforrada de terciopelo negro de Castilla, llena de instrumentos matemáticos y compases con dos pantómetras y una esfera pequeña adentro y dos astrolabios de pesar el sol, una ballestilla para mirar la estrella, patente para sus colegiales y todas las demás personas eclesiásticas y seculares de esta ciudad y su obispado que en ella quisieren estudiar y ejercitar las letras a las horas acomodadas, desde las ocho a las once de la mañana y desde las tres a las cinco de la tarde, y copiar los dichos libros los que les pareciere, sin que de ninguna suerte se les pueda impedir, porque, a este efecto principalmente dirigimos esta donación"²⁸.

Esto se dio por la preocupación de la educación del clero, la cual fundo el Colegio Seminario y le dona su librería" por escritura ante un escribano público el 5 de septiembre de 1646, en la que dispuso lo anterior.

25. Don Juan de Palafox y Mendoza [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n54/v25n54a7.pdf>.

“La Biblioteca del seminario tuvo su origen en la biblioteca personal del propio Palafox”²⁹. Por todos es conocido que la biblioteca se fue enriqueciendo con las donaciones hechas por los sucesores de Palafox, sobresaliendo por su interés y entusiasmo don Francisco Fabián y Fuero, quien fue nombrado obispo de Puebla en 1765.

Fabián Fuero fue también universitario de Alcalá y Valladolid. Sus biógrafos no dicen que hubiese estado o estudiado en Salamanca, pero el parecido de la Palafoxiana con la biblioteca de Salamanca, con estantería construida por Churriguera, es notable. En el reglamento que Fabián y Fuero redactó en 1773 con motivo de su inauguración asienta que “el uso de la colección como queda dicho estuvo abierto a todos sin ninguna restricción en la consulya”³⁰. Algo que hasta la fecha se viene cumpliendo cabalmente, desde otro ámbito “es probable por lo demás que la Turriana haya sido de las pocas bibliotecas que durante la guerra siguió creciendo considerablemente”³¹. Fue considerada como segunda biblioteca pública establecida en México en 1758, donada a la Catedral por los sacerdotes y doctores Luis y Antonio Torres, de allí su nombre. Fue oficialmente la biblioteca de esta iglesia y prestó sus servicios a todo el público.

Su catálogo muestra que fue una biblioteca valiosa en materias humanísticas y religiosas, escritas la mayoría en latín, pero también en francés, griego y castellano. Oficialmente fue la biblioteca de la Catedral de México pero prestó sus servicios a todo el público³².

Tan es así que sus libros fueron recogidos por la Inquisición por peligrosos o prohibidos.

52. Osorio Romero Ignacio, Historia de las bibliotecas novohispanicas, México, DGB, 1987, p. 181. ISBN: 9789688724.

53. Osorio Romero Ignacio, op. cit, p. 182.

54. Osorio Romero Ignacio, op. cit, p. 253.

55. Introducción a la biblioteca Turriana, [En línea], [Fecha de consulta 11 de mayo de 2014]. Disponible en: <https://antoniolabradablog.wordpress.com/2016/03/03/introduccion-a-la-biblioteca->

La Biblioteca de la Real y Pontificia Universidad, creada por la Real Cédula del 23 de septiembre de 1761, establecía la "Pública Real Biblioteca" que abrió sus puertas en 1762. Se puede considerar que los datos de los libros reflejaban la colocación, la primera columna señala el estante, la segunda la casilla y la tercera los cuerpos de la obra.

Siglo XIX

“Sus bibliotecas solían ser ricas e importantes desde el punto de vista de las materias religiosas”³³. Los efectos en relación a las causas de la llamada revolución industrial, que se originó a fines del siglo XVIII, se concibieron sentir profundamente, y la evolución de la ciencia y la tecnología dieron génesis a modificaciones en las formas de vida, especialmente en los grandes suburbios.

En casi todas las naciones se expresaron movimientos libertarios o emancipadores, por lo que política y socialmente fue una época muy agitada. El país tenía dos posibilidades por delante: modificar la estructura y actualizar las viejas bibliotecas públicas³⁴.

Con esto se incrementaría la capacidad de satisfacer la demanda de los grupos emergentes que veían en la educación la capacidad y condición previa de alcanzar la libertad o la fundación de nuevos recintos bibliotecarios. Por otro lado uno de los cambios más significativos fue la divulgación de los periódicos, con la que empezó a crecer el número de lectores.

56. Osorio Romero Ignacio, Historia de las bibliotecas novohispanicas, México, DGB,

1987, p 205. ISBN: 9789688724.

57. Sistemas de bibliotecas [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/224194.pdf.

Entonces surge en Gran Bretaña el concepto moderno de biblioteca pública, la que permite el acceso y sirve a todas las clases sociales y a todos los componentes de una sociedad. Se originó cuando se promulgó la Public Library Act en 1850, que fue iniciativa de William Ewart, miembro del Parlamento, quien fue asesorado para definir de modo claro e inobjetable el concepto de biblioteca pública por el bibliotecario Edward Edwards, quien propuso que esta biblioteca fuera sostenida con fondos públicos y que debería ofrecer acceso a todo tipo de personas. Aunque esta definición omitió mencionar que el acceso servía a fines educativos y culturales, su importancia resulta mayúscula por identificarla con una fuente de financiamiento.

Hacia el siglo XIX amanece un México inconforme con su situación colonial, con un malestar creciente que encenderá la chispa independentista al alborear la segunda década. Más tarde, por la permanencia de inconformidades regionales, nuestro país se verá envuelto en continuas luchas, hasta la imposición, en la década de los setenta, de la *Pax* porfiriana con que se verá llegar el siglo XX.

Con la jura de la Constitución de Cádiz en 1812, hubo importantes cambios hacia una expresión política más liberal en la sociedad colonial mexicana. José Joaquín Fernández de Lizardi destacó en la política y las letras y en 1813 hace la crítica de las bibliotecas novohispanas en el *Pensador* mexicano; al respecto dice: "No hay sino una biblioteca y media, si se puede contar con la de la Universidad o el Alcázar de Minerva en estas bibliotecas (la de la Universidad y la Turriana). Faltan las mejores obras modernas porque vienen de éstas muy pocas, porque cuestan mucho y porque no hay muchos doctores que dejen sus libros para la pública instrucción".

“Se entiende a la biblioteca como un servicio público capaz de facilitar la instrucción popular y convertir a cada ciudadano en persona dueña de su propio destino”³⁵. Con el nacimiento del federalismo en 1824 nacen las entidades o estados de la República y con ello surgen las ideas promotoras de la organización y fundación de bibliotecas estatales, dependientes de la sociedad y manejadas por el gobierno, con la idea de que los libros deben ser de uso social y para toda la comunidad.

Surgen los clubes, gabinetes o círculos de lectura, donde los asistentes contribuyen para la compra de los libros que circulaban entre ellos, los cuales fueron el germen de las bibliotecas públicas tal como ahora se conciben. Hubo varios ejemplos de ello en nuestro país, como los intentos del gobernador de Michoacán para establecer gabinetes de lectura en los ayuntamientos en 1823, o los casos de dos sociedades literarias yucatecas que en el período 1848-1850 establecieron bibliotecas sostenidas por la cooperación de sus miembros.

El día que nuestros artesanos al salir de sus talleres se dirijan a un gabinete de lectura en vez de tomar el camino de la taberna, la sociedad puede descansar tranquila porque no hay lugar para pensar en el crimen cuando la inteligencia está ocupada y el alma conmovida, aquélla por las ideas y ésta por los sentimientos que inspira la lectura de buenos libros"; este proyecto no fructificó por falta de dinero³⁶.

Las bibliotecas públicas formaron parte fundamental de los ideales propuestos para que México estuviera a la altura de las principales capitales civilizadas. Los poseedores del proyecto eran diplomáticos o políticos que habían estado en contacto directo con las sociedades europeas.

58. Herrero Bervero, Carlos. "Las bibliotecas en México: 1821-1850". Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP, pp 51-53. ISBN: 9709278592.

59. Vázquez Mantecón, Carmen, A. Flamenco, C. Herrero Bervero. Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1987, p12. ISBN: 9682906857.

Se concibieron fuertemente apoyando la ampliación del conocimiento, ya que por ellas las clases populares tendrían acceso a los libros y todo tipo de información. Al principio, estas bibliotecas se localizaron sólo en áreas urbanas, principalmente en las capitales de los estados.

No fue tarea fácil establecer bibliotecas públicas en nuestro país, aunque la más Antigua se fundó en 1827 en la ciudad de Oaxaca. En este estado se había creado un centro educativo, el Instituto de Ciencias y Artes, en 1826, que desde un principio contó con una biblioteca. Ocurrió que el 27 de junio de 1827 se decretó oficialmente el carácter público de esa biblioteca, que en lo sucesivo siguió en la consideración de los habitantes como una biblioteca que admitía a todos.

Zacatecas estableció la segunda biblioteca pública decimonónica, luego de que el 23 de agosto de 1830 algunos diputados propusieran su creación y de que esta iniciativa recibiera la aprobación del Congreso, en consideración a la necesidad de la libre circulación de la letra impresa. Esta biblioteca se fundó el día primero de diciembre de 1832. La tercera biblioteca pública del siglo XIX se creó en Toluca, en el Estado de México, cuando era gobernador Lorenzo de Zavala. Por decreto del 22 de mayo de 1827, expedido en Texcoco, se ordenó su creación. Sin embargo, fue hasta 1833 cuando se estableció formalmente y entró en funciones. En algunas entidades la tarea de hacer una biblioteca pública se convirtió en tremenda epopeya, como en el caso de Michoacán, donde, como se señaló anteriormente, desde 1823 hubo un intento por establecer gabinetes de lectura. En 1838, el ciudadano don Juan José Pastor Morales donó seis mil pesos y su biblioteca para la fundación de la biblioteca pública, pero nada ocurre. Luego de muchos intentos, el 3 de agosto de 1874 se decreta la creación de la Biblioteca Pública del Estado, que entra en funciones el 16 de septiembre de ese año. En los estados de Jalisco, Durango, Michoacán, Zacatecas, México, Aguascalientes y San Luis Potosí, las bibliotecas públicas estatales recibieron colecciones que pertenecieron a los seminarios, colegios y conventos de la Colonia, que contenían valiosos impresos novohispanos y libros europeos de los siglos XV a XVIII.

El primer intento oficial por fundar la biblioteca nacional se dio por el decreto de 1833, seguido por otros de 1846 y 1857. Las leyes de Reforma ordenaron la expropiación de los bienes del clero y señalaron que los libros, pinturas, antigüedades y otros bienes pertenecientes a las comunidades religiosas se aplicaran a bibliotecas, museos y otros establecimientos públicos. Al restaurarse la República después del Imperio de Maximiliano, Benito Juárez, por decreto del 30 de noviembre de 1867, establece definitivamente la *Biblioteca Nacional y Pública* y le asigna como sede el templo de San Agustín. Desde sus inicios tuvo el beneficio del "depósito legal", que en aquel entonces obligaba a los impresores del Distrito Federal y territorios. Las más valiosas bibliotecas novohispanas pasaron a formar los primeros acervos de la Biblioteca Nacional, que abrió sus puertas el 2 de abril de 1884. Esa Biblioteca Nacional de ayer es la de siempre, la única e irreplicable en el país, es la Biblioteca Nacional de México que desarrolla las funciones esenciales de organizar, resguardar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental de la nación, para servicio de los mexicanos del presente y del futuro. En sus primeros tiempos, y hasta casi la primera mitad del siglo XX, la Biblioteca Nacional desempeñó un importante papel como biblioteca pública al proporcionar servicio a niños, jóvenes, estudiantes universitarios y público en general.

Siglo XX

El siglo XX fue para el mundo occidental una época de grandes génesis sociales y culturales y de las extraordinarias evoluciones tecnológicas que nos han llevado a la globalización en que vivimos, pero también de terribles conflictos bélicos que sin duda han marcado el desarrollo educativo, cultural y bibliotecario. Al término de la segunda Guerra Mundial surge la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que en 1948 publicó la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, en cuyo artículo 19 reza la proclamación al derecho fundamental a la información. Su taxonomía especializada en asuntos

educativos y culturales, la UNESCO, desde sus inicios logra promover y difundir en forma globalizada la necesidad de contar con bibliotecas públicas como apoyo para la educación de los pueblos; con estos antecedentes publican su primer *Manifiesto* en 1949.

En México, al inicio del siglo XX, el porfirismo había agotado sus deseos de permanencia al cerrar la posibilidad del cambio político por cerca de treinta años.

Sin embargo, durante el tiempo que prevaleció este régimen pudieron emerger, con varias vertientes, formas de convivencia, instituciones educativas y culturales, así como una mediana industria editorial; no obstante, la dictadura de Porfirio-Díaz fue también un período en el cual la miseria y el analfabetismo, como ya se había criticado, fueron atributos predominantes del común de la población. En aquel México del cambio de siglo, casi el 80% de los habitantes mayores de 10 años no sabía leer ni escribir³⁷.

De esta manera encontramos que el siglo XX dos acontecimientos memorables que marcaron el ser de las bibliotecas públicas en nuestro país:

- La política bibliotecaria de José Vasconcelos, el "*gran soñador*", en 1921;y
- El Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, iniciado en 1983.

Sin que esto signifique desconocer los esfuerzos realizados por el desarrollo de las bibliotecas públicas durante los sesenta años que transcurrieron entre esos dos momentos significativos. Sabemos que se luchó por ellas, pero con pocos recursos y modestos resultados. No se puede ignorar la gran labor de Juana Manrique de Lara.

37. Quintana Pali, Guadalupe, C. Gil Villegas y G. Tolosa Sánchez. Las bibliotecas públicas en México: 1910-1940. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1988, p17. ISBN: 9682922534.

La segunda década fue de gran convulsión por el movimiento revolucionario, e incluso sabemos de la erradicación de varios recintos bibliotecarios. Pero luego tuvo lugar, durante la década de los veinte, un fenómeno que ha marcado toda nuestra historia bibliotecaria: el establecimiento de las bibliotecas vasconcelianas. José Vasconcelos fue el primer secretario de Educación Pública, a partir de 1921, y puso especial énfasis en la producción editorial de su ministerio y en la maximización del número de bibliotecas públicas de nuestra nación.

“Al crear bibliotecas se ofrecía el pensamiento universal a la población entera, por lo que entrar a una biblioteca era un privilegio, un gran placer”³⁸. Vasconcelos pensaba a inicios de los años veinte que las bibliotecas eran santuarios, lugares de meditación y elevación espiritual; eran la casa perdurable, la mansión del Espíritu inmortal de una raza que es digna del Espíritu; para los niños era un complemento de la escuela.

“Las bibliotecas públicas serían establecimientos populares dotados de libros indispensables para el espíritu de los obreros, de los campesinos, de los niños, con obras verdaderamente provechosas”³⁹. Con esto entonces se promulgaba la meta de mantener un sen de conocimientos arraigados en donde todo aquel quien deseoso de incrementar su conocimiento pudiese hacerlo.

Por otro lado fue tanto el reflejo de las bibliotecas para Vasconcelos que se incrementó el número de ellas, así entonces se tenían al 31 de diciembre de 1923: un total de 929, con 106,081 libros. Para 1924, al final de su gestión, Vasconcelos dejó instaladas 2,426 bibliotecas públicas.

38. Sametz, Linda. Vasconcelos el hombre del libro. La época de oro de las bibliotecas. México: UNAM, 1991, p 97. ISBN: 968362104x.

39. IDEM.

Guadalupe Quintana Pali, en su valioso libro sobre *Las bibliotecas públicas en México, 1910-1940*, resume la extraordinaria obra de José Vasconcelos, quien "puso en marcha un amplio proyecto bibliotecario en el cual las bibliotecas públicas fueron consideradas por vez primera como elemento fundamental del proceso de educación del pueblo y como instituciones culturales vivas, dinámicas, abiertas a todos... que debían ir a los barrios, escuelas, comunidades rurales, sindicatos, prisiones, agrupaciones de toda índole, en busca de sus lectores. Surgieron así diversos tipos de bibliotecas: urbanas, rurales, obreras, generales, escolares, ambulantes, circulantes; y servicios bibliotecarios hasta entonces prácticamente desconocidos en nuestro país: la sala infantil, la biblioteca nocturna..., la sección de periódicos y revistas, el préstamo de libros a domicilio, así como exposiciones, conferencias y demás actividades destinadas a incrementar la asistencia a esos sitios." Se crearon entonces bibliotecas públicas de la importancia de la Cervantes para la cual se construyó el primer edificio destinado a bibliotecas en el país, la Iberoamericana, la Modelo de la SEP, la de Ciencias Sociales y muchas otras en todo el país.

La influencia vasconceliana vuelve a aparecer en octubre de 1946, cuando se inaugura, con la presencia del presidente de la República, la Biblioteca de México. José Vasconcelos, su primer director, pronunció el discurso de apertura, en el que menciona: No es ella todo lo que habíamos soñado, pero creemos haber puesto los pilares de una institución perdurable. Esto que veis no es más que un comienzo; sin embargo, hemos de consolarnos pensando en que el ciclo de obras, como la de una biblioteca, no se cierra jamás porque nunca termina la espontaneidad disciplinada que mantiene las culturas. Dedicamos hoy, al servicio al pueblo, por primera vez en la historia republicana, un espacioso y adecuado local, en donde podrá constituirse una biblioteca auténtica, ya no una bodega sombría de libros amontonados sin orden ni plan, sino un organismo capacitado para hacer que los libros presten el beneficio que reclama conciencia de los mexicanos... Detrás del lienzo

decorado que podréis contemplar, habrán de levantarse los pisos necesarios para alojar un millón, dos, tres millones de libros, creciendo, con el acervo, la altura de la construcción... una biblioteca viva necesita poner a disposición del público, al día siguiente de publicadas, las obras mejores, no sólo del país, sino de las lenguas extranjeras más importantes... lo que hace falta es el libro de consulta, diario, urgente para el obrero, el estudiante, el ingeniero, el abogado, el comerciante, la mujer y el hombre. Este sueño de Vasconcelos aún no es una realidad, pues no existe esa gran biblioteca pública metropolitana que se necesita para esta ciudad y para cada capital de los estados de la República....⁴⁰.

En 1980 se presentaron los primeros resultados del Programa de Desarrollo Nacional de Servicios Bibliotecarios y de Información (Prodenasbi), preparados por la Dirección de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública, que había sido encargada de desarrollar un programa nacional bibliotecario.

El gobierno del presidente Miguel de la Madrid estableció en 1983 el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas (PNBP), que basado en los resultados del Prodenasbi tendría como objetivo crear una Red Nacional de Bibliotecas Públicas con servicios bibliotecarios coordinados.....⁴¹.

Para tal fin, se concibió una estrategia que involucrara los tres niveles del Poder Ejecutivo que tiene nuestra estructura de gobierno: el federal, el estatal y el municipal.

40. Vasconcelos, José. La Biblioteca de México. [En línea], [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2014]. Disponible en: https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKewiAzPGtxljQAhVJjQKHUQTCQ4QFggkMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.unesco.org.ve%2Fdmdocuments%2Fobservatorios%2Fpensamientouniversitario%2F1920_mexico_josevasconcelos.pdf&usq=AFQjCNGqh0h7qlll7XjJ8PIMtOHa2UUT-Q&sig2=0DiKwJ65ZTJb_FjbuzLtw&bvm=bv.137132246,d.cGw&cad=rja
41. Fernández de Zamora Rosa María. Las bibliotecas públicas en México. En memoria del primer encuentro internacional sobre bibliotecas públicas (1: 2001: Cd. De México). Conferencia magistral. México Df. CONACULTA, 2001. p 12.

En su inicio, para establecer una biblioteca pública el gobierno federal seleccionaba la población que se beneficiaría de acuerdo con ciertas políticas, entre las cuales destaca que el lugar elegido debía tener una escuela; proporcionaba el mobiliario, los libros, los catálogos, la capacitación de los bibliotecarios y mantenía una continua supervisión de los servicios. Además, se establecía un compromiso para continuar dotando de libros, registros y capacitación a las bibliotecas de la Red. Para la supervisión, el gobierno federal se apoyaba en las instancias estatales creadas para realizar iguales funciones. Alamán consideró a las bibliotecas como “uno de los medios más adecuados para difundir las luces y adelantar el cultivo intelectual”⁴².

En el México independiente, la intención de contar con las bibliotecas se observa desde 1823, cuando el gobierno federal “sugirió a los ayuntamientos que promovieran la creación de bibliotecas públicas y buscaran interesar a los vecinos en el crecimiento y financiamiento de las mismas; sin embargo, la respuesta fue mínima, a pesar del entusiasmo de algunas personas interesadas en estos asuntos⁴³.

En 1983, había en México 351 bibliotecas públicas conocidas por la Dirección General de Bibliotecas de la SEP. En contraste, actualmente se tiene un estimado de 6,259 bibliotecas.

42. Alamán Lucas, “Memoria del Secretario de Estado y del Despacho de Relaciones Exteriores e Interiores (1823, 1825, 1830, 1831), en *Educación: panacea del México Independiente*. Antología de Anne Staples. México: Sep / El Caballito, 1985, p. 23-45. ISBN: 9789688523.

43. Covo Jacqueline, *Las ideas de la reforma en México, 1855-1861*. México: UNAM, 1983, p. 279. ISBN: 9789688321.

Desde ese año pionero se empiezan a instalar nuevas bibliotecas, en promedio fueron 324 al año, aunque hubo períodos de bonanza, como el transcurrido entre 1986 y 1988, cuando se instalaron 1,688 bibliotecas, esto es un 23% del total realizado en 18 años. Sin embargo, si observamos el ritmo de instalación por los sexenios que lleva el Programa, encontramos que durante el primero se fundaron 2,796 bibliotecas (48% hasta el año 2000), durante el sexenio del presidente Salinas de Gortari hubo 2,423 nuevas bibliotecas (42% hasta el año 2000) y con el gobierno del presidente Zedillo sólo se crearon 639 bibliotecas (11% hasta el año 2000).

Para su control se clasifican las bibliotecas en dos grandes categorías, según se encuentren en el Distrito Federal o en alguna de las entidades de la Federación. En el DF se habla de bibliotecas delegacionales, subdelegacionales y de primer y segundo niveles. En los estados se les nombra bibliotecas públicas centrales (ubicadas en las capitales) y municipales.

Con el fin de consolidar el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, el presidente De la Madrid propuso al Congreso de la Unión se expidiera una *Ley General de Bibliotecas*. Trabajaron los diputados esta idea y finalmente se decretó la Ley el día 17 de diciembre de 1987. Consta de dos partes: la primera sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y la segunda sobre un Sistema Nacional de Bibliotecas, que no quedó bien definido.

Desafortunadamente, también se debe señalar que el Programa ha tenido varias deficiencias y entre estas destaca el problema del capital humano. No puede haber biblioteca sin bibliotecario, lo cual quedó muy claro desde el arranque del Programa, para lo cual se impulsó un importante subprograma de capacitación y talleres. Sin embargo, el bajo nivel educativo del personal que las atiende (incluso con casos de analfabetismo), la situación política a que se ven sujetos sus nombramientos en gran número de casos, así como los bajos salarios, que causan una movilidad laboral casi paralizante en algunas ocasiones, llevan a que todos los esfuerzos de capacitación se anulen.

1.9.- Calidad en bibliotecas y servicios de información

Remontando un poco de historia, podemos dar énfasis que el término biblioteca ha ido generando diversos contenidos en función de sus escenarios. El recinto bibliotecario de hace escasamente treinta años era una institución cuyo fin último se sintetizaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del patrimonio documental. Los años 70-80 suponen la vigorización de los conceptos de usuario y servicio; se trata de una época de buena articulación económica y de presupuestos espléndidos.

Sin duda alguna no existe nadie más que el usuario/cliente para decir qué es, producto y servicio de calidad ya en las manos de los mismos, no cuentan otras opiniones o perspectivas, a lo que se resisten autores como Phipps, quien dogmatiza que también forman parte para generar opiniones, los administradores y los bibliotecarios es decir considerándolos como clientes internos del sistema⁴⁴.

Así surgen términos como costos, calidad, marketing, evaluación, y gestión aplicados a instituciones de servicios. Los recintos bibliotecarios al servicio público en general deben modificar sus modelos de planificación (metas y objetivos) con panoramas a justificarse ante quienes los sufragan. “Partiendo según los padres de la ‘Teoría del intervalo’ (Gap theory), quienes postulan la calidad como una medida del usuario acerca del nivel de satisfacción que le provoca consumir un producto o recibir un servicio”⁴⁵. Una entidad bibliográfica no existiría sin un lector, y la biblioteca no tendría sentido para ser solo un depósito de libros sino que su función debe consistir en atender las necesidades educativas, de ocio y de información de los usuarios en general independientemente del tipo de recinto bibliotecario al que se haga referencia.

44. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1985, 49(Fall), pp 41-50. ISSN: 00222429.

45. Beyond measuring service quality: Learning from the voices of the customers, the staff, the processes, and the organization. [En línea], [Fecha de consulta 22 de mayo de 2014]. Disponible en: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8365/librarytrendsv49i4g_opt.pdf

“Por su parte Arriola Navarrete garantiza que el concepto de calidad es dinámico y puede variar de período en período”⁴⁶. Los tiempos cambian sin duda alguna y sobre todo en el sentido de la tecnología, las NTIC’S son sin duda, algunos de los medios para gestionar la información hacia los clientes/usuarios, en un recinto bibliotecario.

“A pesar de estas opiniones dispares, la tendencia general de los investigadores y teóricos de las Ciencias de la Información es aceptar las asunciones de Parasuraman y compañeros”⁴⁷. Esto conlleva a centrar el concepto de calidad en la satisfacción del usuario/cliente. En efecto el servicio proporcionado en un centro de información esta intrínseco en el producto (entidad bibliográfica) proporcionado al cliente/usuario. Sin perder de vista que el recinto bibliotecario posee con información registrada en cualquier formato (libro, revista, película, disco compacto, etc.) y que esta información se organiza, conserva y difunde, es frecuente dar oídos que la finalidad de la biblioteca converge en los clientes/usuarios. “Existen sencillas técnicas de escalamiento cuando hay una notoria diferencia entre la expectativa que la persona posee al acercarse a un servicio y lo que paralelamente el propio servicio le puede ofrecer”⁴⁸. En otra vertiente, es común escuchar que los usuarios plantean quejas tales como no encontrar un material (en cualquiera de sus formatos), que no se les proporciona información que necesitan, que tienen que realizar una serie de trámites complejos que llevan mucho tiempo y otra serie de cuestiones adicionales. La derivación en general suele ser causa de agitación para el usuario/cliente por lo que debe considerarse como obligatorio acompañar, a la persona indicándole físicamente adónde debe acudir, hacer las gestiones pertinentes para indicar a los elementos esenciales con quienes debe de hablar.

46. La gestión de la calidad [en línea] [fecha de consulta: 22 de mayo 2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6844/1/lagesti%C3%B3ndecalidad.pdf> .

47. Quinn, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. Journal of Academic Librarianship, Sep97, Vol. 23 Issue 5, pp 359. ISSN: 00991333.

48. IDEM.

1.10.- Sistema de control de calidad en bibliotecas

La filosofía de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades del usuario. Así su definición indica que es “la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del usuario” (American Standard Quality Association)⁴⁹. Teniendo en cuenta que el usuario es aquella persona que recibe el producto de nuestro trabajo, podemos distinguir en relación a estos dos tipos de usuarios “...los internos y los externos”⁵⁰.

Los primeros son todos los integrantes de la institución que merecen recibir insumos de calidad para transformarlos en productos y/o servicios y los segundos, son aquellos que no pertenecen a la misma y a quienes debemos satisfacer brindando servicios y productos de calidad. El objetivo de una gestión del sistema de control de calidad implica que los procesos institucionales se encuentren enmarcados en un sistema de calidad. Este involucra a personas, recursos, procesos y resultados. Un sistema de control de calidad requiere de:

- Valores de calidad, que son los elementos que aglutinan a una organización vinculando la emoción y la conducta.
- La satisfacción del usuario como prioridad.
- Estrategias, metas y objetivos establecidos que aseguren su satisfacción, con eficiencia de costos y apoyo del personal de la institución (con elementos de motivación, formación, reconocimiento, ambiente adecuado) ya que las personas son las que producen calidad.
- Líderes y equipo de conducción consustanciados con la mejora continua.
- Buena comunicación
- Evaluación permanente del proceso instalado

49. Definición de calidad [en línea] [fecha de consulta: 15 de junio de 2015]. Disponible en: <http://www.asq.com.mx/>.

50. R. Evans James y M. Lindsay William. Administración y control de la calidad, México, Thomson editores S.A de C.V, 2005, p 17. ISBN: 9789680518.

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado⁵¹. De esta manera se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

En si se puede entender como conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. En relación a la gestión del control de calidad afirmamos que un proceso es un conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes en elementos salientes, desde el ámbito holístico.

Los recursos incluyen personas, recursos económicos, instalaciones, equipamiento, técnicas y métodos. Las actividades son aquellas acciones realizadas para elaborar un producto (*registro catalográfico, ubicación de libros en estanterías, manuales de procedimientos, folletos, boletines, etc.*) o prestar un servicio mediante un proceso de transformación que “agrega valor.” “Este valor agregado permite que el proceso de calidad, dirigido a los usuarios vaya aprendiendo a que la biblioteca pública, como cualquier entidad de servicio, debe cumplir con sus promesas y con sus compromisos”⁵². Por otro lado el control de los procesos es importante por dos razones; “en primer lugar, los métodos de control de procesos constituyen la base para el manejo diario eficaz de los mismos; en segundo, las mejoras a largo plazo no se lograrán a menos que el proceso esté bajo control”⁵³. Sin estas medidas un usuario jamás lograría su objetivo.

60. H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, 1994, p 31. ISBN: 9789689423.

61. Certificación de calidad para la biblioteca pública: una experiencia para compartir, [en línea] [fecha de consulta: 20 de junio de 2015]. Disponible en: http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/163s-Rodriguez_Giraldo.pdf.

62. R. Evans James y M. Lindsay William. Administración y control de la calidad, México, Thomson editores S.A de C.V, 2005, p 340. ISBN: 9789680518.

“La biblioteca pública debe transformarse, cambiar y al mismo tiempo generar cambios en su entorno”⁵⁴. Llamamos elementos entrantes del proceso al conjunto de información explicitada en documentos, planillas, solicitudes, etc. Llamamos elementos salientes del proceso al producto “con valor agregado” resultante de la intervención producida por persona/s tales como: decisiones tomadas, documentación elaborada, comunicaciones, informes, etc.

Un proceso siempre está relacionado con uno anterior, del cual depende y uno posterior, al cual condiciona, es decir se sigue el principio de recursividad de la teoría general de sistemas (TGS). También tiene un responsable a cargo a quien llamamos el “dueño del proceso”. “Como tal una biblioteca que cambia su modelo de gestión es aquella que pasa de la gestión interna centrada exclusivamente en el funcionamiento de los servicios y trabajos técnicos”⁵⁵. Es decir a un modelo de gestión centrado en el diseño y control de los servicios, enfocados a los usuarios controlándolos con herramientas específicas de calidad para su mejora continua.

63. Atención al usuario [en línea] [fecha de consulta: 20 junio 2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6883/1/atencionusuarioBPV.pdf>,

64. IDEM.

1.11.- Desarrollo de la gestión de la calidad.

El interés de la humanidad por la calidad es tan pretérito como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de formalizar la calidad han ido evolucionando progresivamente. Este progreso está basado en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica.

Dichos estadios son los siguientes:

1. Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
- 2. Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.**
3. Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
4. Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

Como objeto de estudio vamos a enfocarnos únicamente al punto dos de los estadios antes mencionados. En las páginas anteriores de la presente tesis se mencionó que un servicio puede mejorar si se puede controlar, un servicio fuera de los parámetros de aceptación hacia los clientes/usuarios puede consigo traer detalles catastróficos, puesto que crearíamos un alejamiento total de los clientes/usuarios de la organización.

El control de la calidad constituye la base fundamental de la motivación positiva por la calidad en todos los empleados y representantes de la organización desde los altos mandos hasta los trabajadores de ensamble, personal de todo tipo de organismo ya sea de producción o de servicios.

Debemos tener muy claro que los requisitos de los clientes/usuarios son el primer punto basal fundamental para obtener el control de la calidad efectivo. Naturalmente que cuando esto no se ha llevado a cabo, puede generar un problema trascendental que ninguna de las actividades acordes al sistema podrá resolver. El alcance real del CC es en sí lograr el funcionamiento correcto del sistema. El desarrollo de la producción en abundancia, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y servicios así como

la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica minimizar costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción y/o servicios. En si engloba el todo de la organización

Es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una empresa para la integración del desarrollo, del manteamiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, a satisfacción total del consumidor y al costo más económico⁵⁶.

Los servicios bibliotecarios florecen, al igual que el resto de los servicios públicos, de la necesidad de cubrir para la comunidad de usuarios servicios indefectibles; tales como los de comunicación, administrativos, sanitarios, información etc.

1.12.- Filosofía del control de la calidad

Los recintos bibliotecarios perpetuamente han retraído datos estadísticos referentes a sus actividades, tales como el número de volúmenes, préstamos, cantidad de usuarios, pero estos antecedentes siempre se observaban desde una perspectiva cuantitativa, dado que estos datos son utilizados por el bibliotecario y estos no tan solo deben ser capaces de localizar la información sino también interpretarla o evaluarla para los usuarios⁵⁷.

En el contorno de la Biblioteconomía y Documentación, la introducción de términos como la gestión de la calidad es relativamente naciente, y es mucha la información que se esparce en este sentido.

65. V. Feigenbaum Armand, Control total de la calidad, México, CECSA, 1994, 1986. p. 6. ISBN: 9682606306.

66. L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, p 12. ISBN: 9789688019.

En lo relativo se alterna de conceptos nuevos, ya que estos semblantes se han aplicado desde los años cincuenta en otras conductas en el margen de especialidades de producción, en la parte innovadora, es su aplicación a servicios públicos de carácter no remunerador.

Aspectos tales como la maximización de beneficios que obtiene una empresa tiene un resultado monetario. Por otro lado ¿Cómo podemos cuantificar los beneficios que para los usuarios reportan como un buen servicio de biblioteca? Es difícil responder a la interrogante, pero realmente esos beneficios existen, y por lo tanto los podemos medir en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios. “Se debe tomar en consideración las variables, dado que esta es cualquier unidad, cualidad, operación o cualquier otro fenómeno que se desee analizar”⁶⁷. Estas variables nos permitirán medir el servicio que lleva en forma intrínseca la satisfacción de la necesidad de información del cliente/usuario. “Así entonces lo correspondiente al objeto como variable sería, la circulación de materiales suponiéndose que existan registros sobre circulación o que estos puedan efectuarse”⁶⁸. Naturalmente se necesitan datos o variables históricas para generar tablas y cuestiones estadísticas que nos lleven al control de la calidad en el recinto bibliotecario.

La filosofía de la calidad implica a todos y cada uno de los elementos de la organización, ya que requiere una normalización de los procesos orientada a la consecución de unos objetivos, y al mismo tiempo supone una motivación de cada uno de los elementos, pues los esfuerzos van a verse recompensados al poder contemplar como su trabajo contribuye a la obtención de esa meta. Para ello es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en la toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos en virtud de su nivel de responsabilidad.

67. L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, p 19. ISBN: 9789688019

68. IDEM.

1.12.1. - Herramientas de control para la mejora continua.

Las herramientas que se enumeran, constituyen técnicas útiles para instrumentar en el diagnóstico de problemas, la recolección de datos, la toma de decisiones y la planificación de procesos a desarrollar en las bibliotecas.

Para el diagnóstico de problemas: estas técnicas facilitan la identificación de problemas en el recinto bibliotecario de manera rápida, participativa y efectiva.

- Diagrama de Ishikawa.
- Diagrama de Pareto.

1.12.2. - Herramientas de recolección de datos para el análisis

- Histograma.
- Hoja de verificación.
- Encuestas.

1.12.3. - Herramientas para la planificación de los procesos.

- Diagrama de flujo.
- Análisis de Pareto.

1.12.4. - Herramientas para la toma de decisiones y control.

- Lluvia de ideas o Brainstorming.
- Graficas de control.

- Graficas de dispersión.

Estas herramientas pueden fungir como instrumentos de medida de la calidad y en su aplicación práctica al mundo de las bibliotecas. Estas herramientas, como queda dicho, han conseguido especial importancia y eficacia a partir de la implantación de los sistemas de gestión de calidad total. “La calidad medida de un producto o servicio está sujeta a cierta cantidad de variación como resultado de la casualidad”⁶⁰. Nacen, pues, a la vehemencia de la preocupación por mejorar la calidad de los servicios o actividades, puesto que las estadísticas proverbialmente recogidas en las bibliotecas, “no permiten cuantificar determinados aspectos, como la calidad del trabajo realizado en esos centros o la satisfacción de los usuarios que los frecuentan”⁶¹. Ello no quiere decir que el trabajo estadístico realizado anteriormente fuera inútil o despreciable en modo alguno. Por el contrario, muchos autores consideran que, de no haber existido, no habrían podido darse el salto cualitativo a la medición de la calidad, motivado principalmente por la demanda de los usuarios hacia el mejoramiento de los servicios prestados por la biblioteca.

69. L. Grant Eugene, Control estadístico de calidad, México, editorial continental, 2006, p 2. ISBN: 0070241171.

70. Fuentes Romero Juan José, Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón, Trea, 1999, p. 31. ISBN: 8495178362.

1.13.- Herramientas de la calidad para la mejora continua

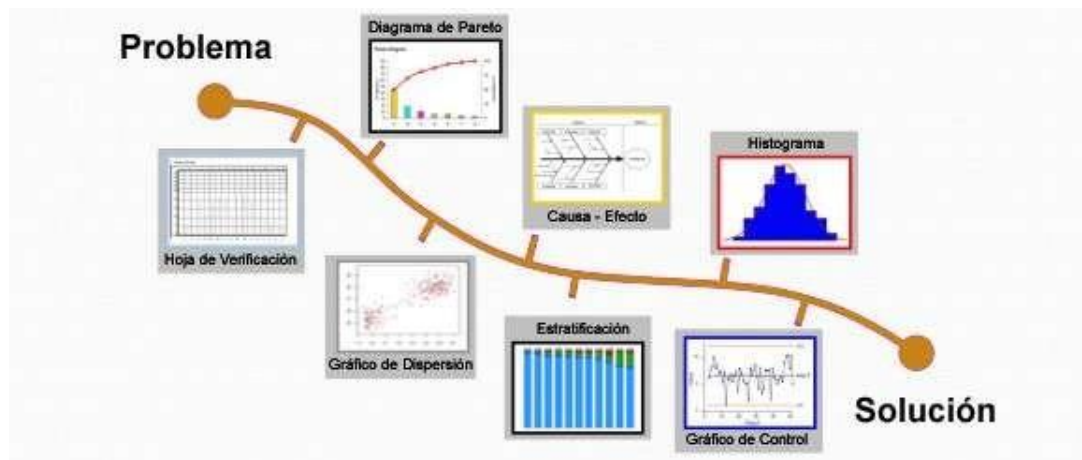


Figura 1. Herramientas de la calidad.

Fuente: consultoría capacitación manufactura calidad. [Imagen digital en línea].2013 herramientas de la calidad [fecha de consulta: 12 noviembre 2013]. Disponible en: <http://spgroup.com.mx/wp-content/uploads/2012/sp.JPEG>, 646 px.153 px. 24.4 KB

Las siete herramientas básicas de calidad figura 1, es una denominación dada a un conjunto de técnicas gráficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas enfocados a la calidad de los productos, de las cuales se realizó una segmentación en cuanto aplicación en una biblioteca en el punto 1.11 de este capítulo. Se conocen como “herramientas básicas” ya que son adecuadas para personas con poca formación en materia de estadísticas. “De esta forma se le da un uso sistemático y masivo a toda la información de la organización, la cual es suficiente para resolver un porcentaje muy elevado de problemas de la calidad”⁶². Un uso sistemático significa entender las organizaciones como sistemas y tener en cuenta, por lo tanto, que una modificación o mejora en un cierto proceso puede influir en otros procesos de la organización.

71. E. L. Grant, Control estadístico de la calidad, CECSA, 2da. Edición 1996, p 32. ISBN: 9789689624

Las siete herramientas básicas son:

1.13.1. - Diagrama de Ishikawa

Se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. “Es una herramienta importante que ayuda a la generación de ideas en cuanto a las causas del problema, y por lo tanto sirve para localizar soluciones”⁶³. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios. Por lo cual se da énfasis a elementos esenciales como materiales, métodos máquinas y mediciones. “Este diagrama lo introdujo Kaouru Ishikawa en Japon”⁶⁴. Como se puede observar en la figura 2, es un diagrama sencillo para presentar una cadena de causas-efectos.

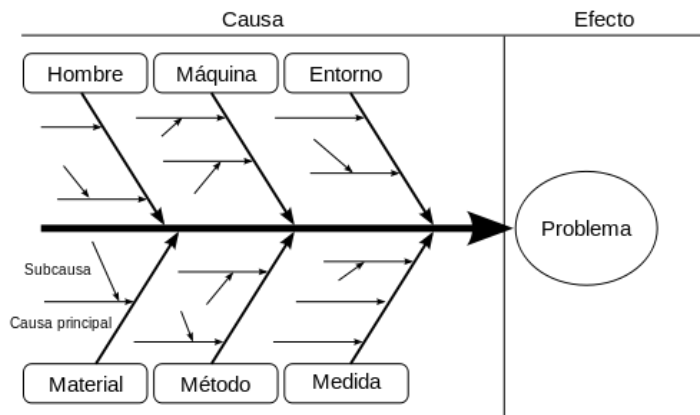


Figura 2. Diagrama causa-efecto

Fuente; Imagen diagrama causa-efecto.2012 [imagen digital en línea].herramienta de la calidad [fecha de consulta: 12 noviembre 2013].Disponible en: <http://s pgroup.com, m x/wp-content/uploads/2012/Ishikawa.png,JPEG>, 491px. By 291 px., 20.7 KB

72. R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, 271 p. ISBN: 9789689524

73. IDEM

1.13.2. - Hoja de Verificación

También llamada hoja de control o de chequeo, es un impreso con formato de tabla o diagrama, destinado a registrar y compilar datos mediante un método sencillo y sistemático, como la anotación de marcas asociadas a la ocurrencia de determinados sucesos. “Son tipos especiales de formas, de recopilación de datos en las que se pueden interpretar los resultados en forma directa sin mayor trabajo”⁶⁵. Esta habilidad de recogida de datos se prepara de manera que su uso sea factible e interfiera lo menos posible con la actividad de quien realiza el registro. Un ejemplo clásico se muestra en la tabla 1, donde se estipulan las generalidades de un proceso.

Tabla 1. Hoja de verificación.

Fuente; hoja de verificación.2012 [imagen digital en línea].Herramienta de calidad. [Fecha de consulta: 12 noviembre 2013].Disponible en: <http://spgroup.com.mx/wp-content/uploads/2012/hv.jpg>, JPEG, 469 px. By 528 px., 61.4 KB

HOJA DE VERIFICACIÓN		No. _____																
NOMBRE DEL SERVICIO: _____	FECHA: _____																	
AREA: _____	DELEGACIÓN: _____																	
ESPECIFICACIÓN: _____	UNIDAD DE ADSCRIPCIÓN: _____																	
No. DE INSPECCIONES: _____	NOMBRE DEL EMPELADO: _____																	
OBSERVACIONES: _____	NOMBRE DEL GRUPO: _____																	
DIMENSIONES																		
	1.5	1.6	1.7	1.8	2	2.0	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	3	3.0	3.1	
40																		
35																		
30																		
25																		
20																		
15																		
10																		
5																		
0																		
	1	2	6	13	10	16	19	17	12	16	20	17	13	8	5	6	2	
	FRECUENCIA																	
	O TOTAL																	

74. R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, p 264. ISBN: 9789689524

1.13.3. - Gráfico de Control

“Las Gráficas de control son una de las herramientas más importante para asegurar que un proceso se mantenga bajo control, estas fueron propuestas por Walter Shewhart en los Bell Laboratorios”⁶⁶. Es una representación gráfica de los distintos valores que toma una característica correspondiente a un proceso (ver figura 3). Permite observar la evolución de este proceso en el tiempo y compararlo con unos límites de variación fijados de antemano que se usan como base para la toma de decisiones.

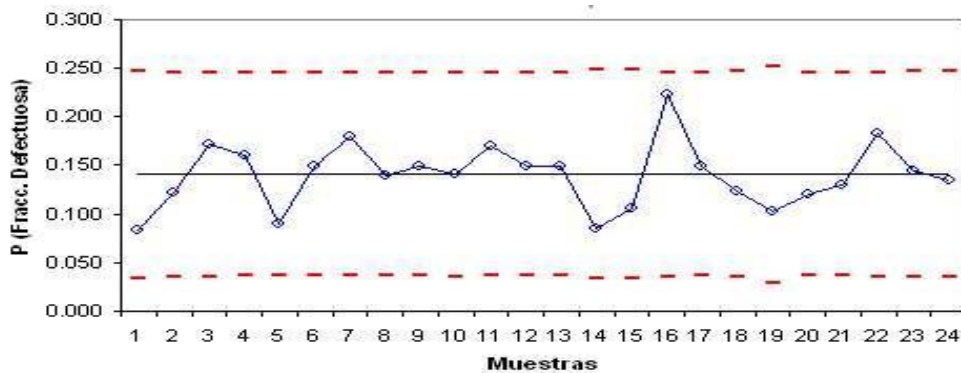


Figura 3. Gráfica de control

Fuente; grafica de control.2012. [Imagen digital en línea].Herramienta de la calidad. [Fecha de consulta: 12 Noviembre 2013]. Disponible en: <http://s pgroup.com,mx/wp-content/uplods /2012/spc.jpg>, JPEG, 469 px. By 238 px., 23.4 KB.

75. R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, p 276. ISBN: 9789689524.

1.13.4. - Gráfica de control por atributos.

1.13.4.1. - La Gráfica p

“La gráfica p es una gráfica de control extremadamente versátil”⁶⁷. La selección entre las técnicas de Gráficas de control para atributos, se basa en forma parcial en la conveniencia para la interpretación de la Gráfica y en parte en la selección de la distribución de probabilidades que mejor se ajuste a las circunstancias, las formulas se describen en la ilustración 1.

La formulas:

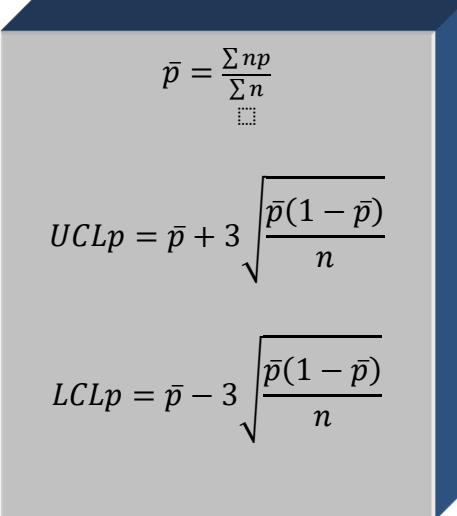

$$\bar{p} = \frac{\sum np}{\sum n}$$
$$UCLp = \bar{p} + 3 \sqrt{\frac{\bar{p}(1 - \bar{p})}{n}}$$
$$LCLp = \bar{p} - 3 \sqrt{\frac{\bar{p}(1 - \bar{p})}{n}}$$

Ilustración 1. Fórmulas para la obtención de la Gráficas de control por atributos.
Fuente: H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, 1994, p 323.

76. H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, 1994, p 319. ISBN: 9789689423.

Donde:

Σnp = *numero de no conformidades en total*

\bar{p} = *Proporción media*

$UCL\bar{p}$ = *Limite de control superior*

$LCL\bar{p}$ = *Limite de control inferior*

n = *Tamaño de muestra*

- Se entiende por el número de no conformidades todo aquello que no corresponde a los niveles de aceptación por parte del cliente usuario.
- La proporción media, el promedio de las no conformidades.
- Los límites control superior e inferior son calculados de acuerdo a las fórmulas descritas en la ilustración 1.

1.13.5. - Histograma

El histograma (figura 4), es una representación gráfica de una variable en forma de barras, donde la superficie de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados.

En el eje vertical se representan las frecuencias, y en el eje horizontal los valores de las variables, normalmente señalando las marcas de clase, es decir, la mitad del intervalo en el que están agrupados los datos. Los histogramas son más frecuentes en ciencias sociales, humanas y económicas que en ciencias naturales y exactas. “Los histogramas proporcionan pistas acerca de la población primitiva de la que se toma la muestra”⁶⁸. Puesto que permiten la comparación de los resultados de un proceso.

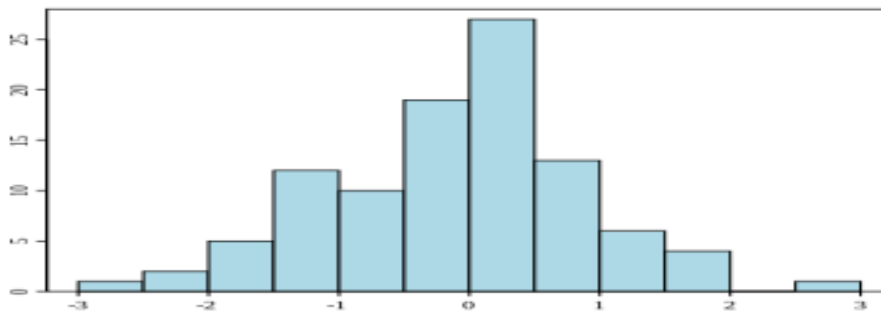


Figura 4. Histograma

Fuente; histogramas.2012. [Imagen digital en línea]. Herramienta de la calidad [fecha de consulta: 12 noviembre 2013]. Disponible en: <http://s.pgroup.com.mx/wp-content/uploads/2012/pc.jpg>, JPEG, 361 px. By 183 px., 5.49 KB

77. R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, p 266-271. ISBN: 9789689524.

1.13.6. - Diagrama de Pareto

También llamado curva 80-20 o distribución C-A-B, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite asignar un orden de prioridades. El diagrama permite (figura 5), mostrar gráficamente el principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales), es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos graves. “Mediante la gráfica colocamos los pocos vitales” a la izquierda y los “muchos triviales a la derecha”⁶⁹. Este diagrama se utiliza regularmente para analizar los datos reunidos en la hoja de verificación.

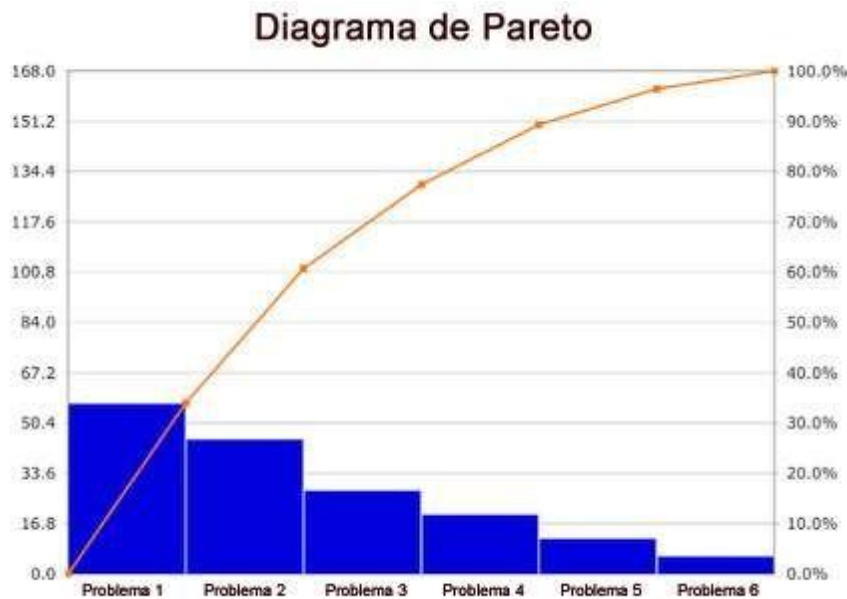


Figura 5. Diagrama de Pareto

Fuente: diagrama de Pareto.2012 [imagen digital en línea]. Herramienta de la calidad [fecha de consulta: 12 Noviembre 2013]. Disponible en: <http://spgroup.com.mx/wp-content/uploads/2012/pareto.jpg>, JPEG, 436 px. By 310 px., 21.8 KB

78. R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, p 266-271. ISBN: 9789689524.

1.13.7. - Diagrama de Dispersión

También llamado gráfico de dispersión, es un tipo de diagrama matemático que utiliza las coordenadas cartesianas para mostrar los valores de dos variables para un conjunto de datos. “De una inspección de este diagrama, se observa que los puntos Graficados siguen bastante a un alineamiento recta, lo cual indica que la suposición de la linealidad entre las variables parece ser razonable”⁷⁰.

Los datos se muestran como un conjunto de puntos, cada uno con el valor de una variable que determina la posición en el eje horizontal y el valor de la otra variable determinado por la posición en el eje vertical. “Estadísticamente se obtiene mediante un proceso de regresión lineal donde existe una variable independiente e independiente”⁷¹. La figura 6 nos muestra visualmente la dispersión de datos esta misma nos proporciona el comportamiento de estos, la cual puede expresar tres tipos de correlaciones positiva, negativa y moderada.

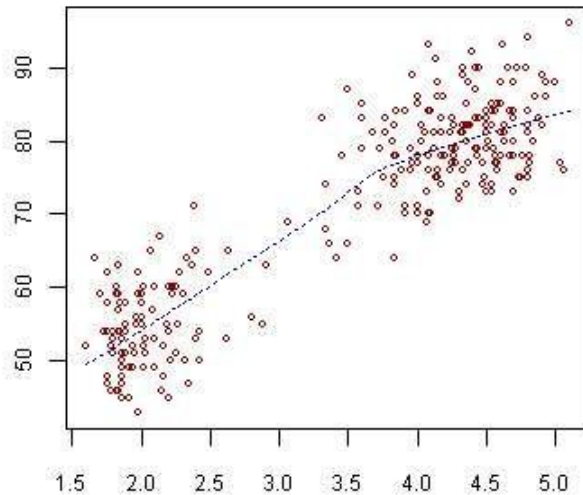


Figura 6. Diagrama de dispersión

Fuente: Diagrama de dispersión.2012. [Imagen digital en línea].Herramienta de la calidad. [Fecha de consulta: 12 Noviembre 2013].Disponible en: <http://spgroup.com.mx/wp-content/uploads/2012/dispersión.jpg>,JPEG, 342 px. By 287 px., 20.8 KB

79. E. Walpole Ronald, Probabilidad y Estadística para ingenieros, México, McGraw Hill, 1989, pp 358-360. ISBN: 9789688926

80. IDEM.

1.13.8. Muestreo Estratificado

También conocida como estratificación, es una herramienta estadística que clasifica los elementos de una población que tiene afinidad para así analizarlos y determinar causas comunes de su comportamiento.

“La población se divide en grupos, o estratos y se selecciona una muestra de cada estrato”⁷². La estratificación contribuye a identificar las causas que hacen mayor parte de la variabilidad, de esta forma se puede obtener una comprensión detallada de la estructura de una población de datos, examinando así la diferencia en los valores promedio y la variación en los diferentes estratos.

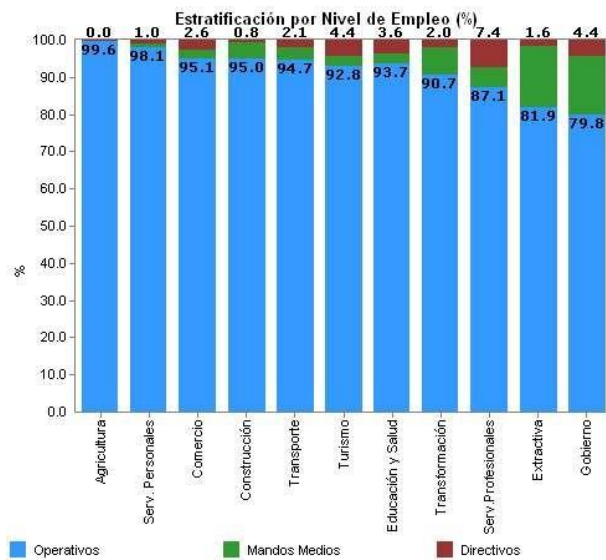


Figura 7. Estratificación

Fuente; Estratificación.2012. [Imagen digital en línea].Herramienta de la calidad [fecha de consulta: 12 noviembre 2013]<http://spgroup.com.mx/wp-content/uploads/2012/estratificación.jpg>, JPEG ,497 px. By 444 px., 48.7 KB

La figura 7, es un ejemplo de datos por estratos en la cual se muestra el nivel de desempleo por sector, naturalmente un histograma sirvió como herramienta suplementaria para mostrar visualmente la información de los estratos.

81. R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, pp 266-271. ISBN: 9789689524

Como se pudo observar el análisis holístico (la comprensión del todo) nos dio énfasis al estudio global desde los indicios de la calidad en forma totalizada hasta la comprensión de sus dos vertientes.....el bien esta proporcionalmente asociado al servicio, es decir desde el momento que el cliente (usuario) recibe un servicio se le proporciona un bien (entidad bibliográfica) para que quede sustentado el servicio. Así entonces podemos comprender que en un recinto bibliotecario se suministra un bien y sus servicios respectivos, proporcionados a los clientes internos y externos, desde los puntos retrospectivos de los recintos bibliotecarios.

De acuerdo a los datos retrospectivos se analizaron los tres momentos; antecedentes novohispanos, siglo XIX, siglo XX, en los cuales se plasman brevemente la génesis y evoluciones de los recintos bibliotecarios.

Dentro del entorno de toma de decisiones se encontró que las herramientas de la calidad ofrecen alternativas para la búsqueda de solución, así entonces su aplicación en las corrientes de control de calidad en los recintos bibliotecarios es fundamental, en primer caso para la búsqueda y solución de problemas y en segundo término para la toma de decisiones. Se pudo examinar las siete herramientas de la calidad, de las cuales y de acuerdo a su aplicación se pueden sustentar en las áreas del recinto bibliotecario a como se plasma en el capítulo tres de esta tesis.

Seguidamente entraremos en materia en función a la red de bibliotecas públicas del estado de Tabasco; génesis y evoluciones. Así como sus indicios en relación al control de calidad en su vertiente de los servicios hacia el comportamiento de los usuarios.

Referencias

Alamán Lucas, "Memoria del Secretario de Estado y del Despacho de Relaciones Exteriores e Interiores (1823, 1825, 1830, 1831), en Educar: panacea del México Independiente. Antología de Anne Staples. México: Sep / El Caballito, 1985, p. 23-45. ISBN: 9789688523.

Atención al usuario [en línea] [fecha de consulta: 20 junio 2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6883/1/atencionusuarioBPV.pdf>

Bermúdez De Castro Carlos, Teatro angelopolitano, México, Ed. De Nicolás de León, p186. ISBN: 97896800x.

Beyond measuring service quality: Learning from the voices of the customers, the staff, the processes, and the organization. [En línea], [Fecha de consulta 22 de mayo de 2014]. Disponible en https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8365/librarytrendsv49i4g_opt.pdf

Caillet, Maurice. "Les bibliothécaires". Histoire des bibliothèques françaises. París: Cercle de la Librairie, 1968-88. Vol. 2, p 389. ISBN: 97821968x.

Certificación de calidad para la biblioteca pública: una experiencia para compartir, [en línea] [fecha de consulta: 20 de junio de 2015]. Disponible en: http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/163s-Rodriguez_Giraldo.pdf.

Covo Jacqueline, Las ideas de la reforma en México, 1855-1861. México: UNAM, 1983, 668 p. ISBN: 9789688321.

Definición de calidad [en línea] [fecha de consulta: 15 de junio de 2015]. Disponible en: <http://www.asq.com.mx/>

Definiciones acerca de la calidad [en línea] [fecha de consulta: 7 de noviembre 2014]. Disponible en: <http://asq.org/glossary/q.html>

Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 20 diciembre 2014]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=Trg1grH>

Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 20 Junio 2015]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=Trg1grH>

Diccionario de la Real Academia Española [en línea] [fecha de consulta: 7 noviembre 2014]. Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=excelencia>

Don Juan de Palafox y Mendoza [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n54/v25n54a7.pdf>

E. Adam Everett, Administración de operaciones de la producción y las operaciones, México, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A, 1991, p 619. ISBN: 9789689121.

E. L. Grant, Control estadístico de la calidad, CECOSA, 2da. Edición 1996, p 32. ISBN: 9789689624

E. Walpole Ronald, Probabilidad y Estadística para ingenieros, México, McGraw Hill, 1989, pp 358-360. ISBN: 9789688926

Escolar Sobrino, Hipólito. Historia de las bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1985, 566 p. ISBN: 8486168120.

Don Juan de Palafox y Mendoza [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n54/v25n54a7.pdf>.

Fuentes Romero Juan José, Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón, Trea, 1999, p. 31. ISBN: 8495178362.

Grijalva Manuel, El enfoque de sistemas, México, Ed. Limusa, 1976, p 5. ISBN: 9789680014

H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009a, 1994b, p 319. ISBN: 9789689423

Herrero Bervero, Carlos. "Las bibliotecas en México: 1821-1850". Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP, pp 51-53. ISBN: 9709278592.

Imai Masaaki, Kaisen. La clave de la ventaja competitiva Japonesa. México. Compañía editorial continental, 1990. pp 31-42. ISBN: 9682611288.

Introducción a la biblioteca Turriana, [En línea], [Fecha de consulta 11 de mayo de 2014]. Disponible en:

<https://antoniolabradablog.wordpress.com/2016/03/03/introduccion-a-la-biblioteca->

Jiménez Sánchez Manolo, Desarrollo de recursos humanos. En Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, cuarto, Toluca estado de México. El personal bibliotecario rural: realidades y perspectivas en el municipio de Centro, Tabasco: México, 2004 pp. 165-168. ISBN: 9703500412.

Kotler Philip. Fundamentos de Mercadotecnia, México, Ed. Prentice Hall, 1985, p 5. ISBN: 9688800252.

L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, pp 12-19, ISBN: 9789688019.

L. Grant Eugene, Control estadístico de calidad, México, editorial continental, 2006, p 2. ISBN: 0070241171.

La gestión de la calidad [en línea] [fecha de consulta: 22 de mayo 2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6844/1/lagesti%C3%B3ndecalidad.pdf>

Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, [en línea] [fecha de consulta: 20 diciembre 2014]. Disponible en:

http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

Martínez De Sousa José, Diccionario de bibliología y ciencias a fines, 22 Ed, aum y act, Madrid etc, FGSR; Madrid: Pirámide, 1993, pp 86-861, ISBN: 8497040821

Osorio Romero Ignacio, Historia de las bibliotecas novohispanicas, México, DGB, 1987, pp. 180-253. ISBN: 9682905907.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 1985, 49(Fall), pp 41-50. ISSN: 00222429.

Pazos Arias J. Suarez González A., y Díaz Redondo R. P., Teoría de colas y simulación de eventos discretos, México, Prentice Hall, p 35. ISBN: 9789680014

Quinn, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. Journal of Academic Librarianship, Sep97, Vol. 23 Issue 5, p359. 11p, ISSN: 00991333.

Quintana Pali, Guadalupe, C. Gil Villegas y G. Tolosa Sánchez. Las bibliotecas públicas en México: 1910-1940. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1988, p17. ISBN: 9682922534.

R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, 271 p. ISBN: 9789689524

Sametz, Linda. Vasconcelos el hombre del libro. La época de oro de las bibliotecas. México: UNAM, 1991, p 97. ISBN: 968362104x

Sistemas de bibliotecas [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/224194.pdf

V. Feigenbaum Armand, Control total de calidad, México.CECSA, 1986. pp. 6-10. ISBN: 9682606306.

Vasconcelos, José. La Biblioteca de México. [En línea], [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2014]. Disponible en:

<https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwiAzPGtxljQAhVJlQKHUQTCQ4QFggkMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.unesco.org.ve%2Fdmdocuments%2Fobservatorios%2Fpensamientouniversit>

[ario%2F1920_mexico_josevasconcelos.pdf&usg=AFQjCNGgh0h7gIII7XjJ8PIMtOHa2UUT-](#) .

Vázquez Mantecón, Carmen, A. Flamenco, C. Herrero Bervero. Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1987, p12. ISBN: 9682906857.

Capitulo II

Las bibliotecas públicas del estado de Tabasco.

2.1.- Bibliotecas públicas

La incorporación de Tabasco a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas señala una época muy importante en la historia bibliotecaria del estado. Época en que el interés del gobierno estatal por las bibliotecas y la posibilidad de destinar los recursos económicos necesarios para ellas resultaron paralelos.

Pocas eran las bibliotecas existentes en la entidad al signarse el convenio de incorporación a la Red, con este, las bibliotecas formarían parte del paisaje aun en las poblaciones más apartadas.

Una de las bibliotecas anteriores a la Red fue la Biblioteca Pública del Estado, de la que nos ocuparemos en el siguiente apartado. Otras, eran las de Comalcalco, Macuspana, Teapa y Tenosique.

2.2.- Biblioteca pública del estado

Se hace referencia a la historia de la Biblioteca Pública "José Martí" la cual, durante 15 años, estuvo bajo la responsabilidad del gobierno estatal. Al decretarse su incorporación al patrimonio universitario en 1959, la ciudad de Villahermosa perdió para sí, en beneficio de la Universidad, la biblioteca pública de más larga vida hasta entonces. La capital del estado contaría nuevamente con biblioteca dependiente de su gobierno una década después, en 1969.

Ese año, la administración de Manuel R. Mora destinó el presupuesto necesario para la construcción del edificio sede de la nueva biblioteca.

En sus inicios la biblioteca ocupó el sitio de un monasterio que estuvo ubicado en la esquina de las calles de Zaragoza y Madero, frente al Parque Juárez. Para el año de 1915 el mismo sitio fue utilizado como escuela y llevó el nombre de "Superior Número I" y en 1922 el sitio fue sede de la Liga Central de Resistencia del Partido Radical Socialista, que fundó el Lic. Tomás Garrido Canabal.

Luego en 1935 dicho edificio fue el centro de operaciones de la Confederación General de Trabajadores, que posteriormente fue utilizado como escuela de obreros y finalmente para 1944 el edificio fue utilizado por la biblioteca pública "José Martí"⁷³.

Resulta importante notar el por destinar un edificio propio para la biblioteca, así como que el mismo cumpliera con los requerimientos propios de un establecimiento bibliotecario.

Hoy, ese edificio cuenta con un acervo aproximado de más de 30,000 volúmenes, entre los que se cuentan obras de cultura general y colecciones locales únicas en su género "...por ser documentos que reflejan los acontecimientos del tiempo que les tocó ser mudos testigo, su acervo ascendió entonces a poco más de 5 mil volúmenes"⁷⁴. Su primer director fue el periodista Pepe Bulnes.

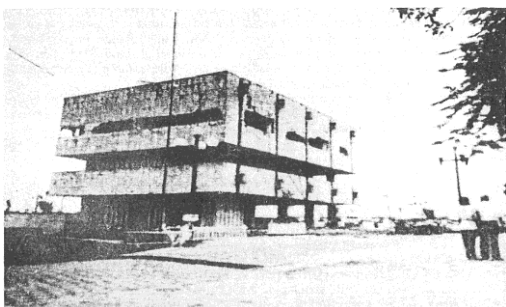


Ilustración 1. La "Biblioteca Pública del Estado", inaugurada en 1969.
Fuente: Avance Tabasco, a. 10, n. 471 5, dic. 8, 1981, p. 1.

82. Biblioteca "José Martí". [En Línea]. Villahermosa, Tabasco 2012. [fecha de consulta: 14 de Noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.bibliotecas.ujat.mx/bb_josemarti.html.

83. A más de seis décadas de la biblioteca "José Martí". [En línea]. Villahermosa, Tabasco 2 de octubre de 2012. [Fecha de consulta: 15 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n2716210.htm>.

En sus inicios la biblioteca ocupó el sitio de un monasterio que estuvo ubicado en la esquina de las calles de Zaragoza y Madero, frente al Parque Juárez. Para el año de 1915 el mismo sitio fue utilizado como escuela y llevó el nombre de "Superior Número I" y en 1922 el sitio fue sede de la Liga Central de Resistencia del Partido Radical Socialista, que fundó el Lic. Tomás Garrido Canabal. "Luego en 1935 dicho edificio fue el centro de operaciones de la Confederación General de Trabajadores"⁷⁵, que posteriormente fue utilizado como escuela de obreros y finalmente para 1944 el edificio fue utilizado por la biblioteca pública José Martí.

"La colección obsequiada por medio del cónsul William j. Williams, incluía textos sobre economía, sociología, agricultura, arte y filosofía"⁷⁶. Durante varios años fue director de la biblioteca el poeta José María Bastar Sasso. "Durante el gobierno del General de División Miguel Orrico de los Llanos (1957), la biblioteca "José Martí" pasó a ocupar el edificio donde estaba ubicada la Secretaría de Educación Pública, a un costado de la Sociedad de Artesanos"⁷⁷. La biblioteca daba su génesis al recinto más completo hasta ese entonces.

Entre 1959 a 1964, el gobierno que encabezó Carlos Alberto Madrazo Becerra, impulsó la educación y a través de los desayunos escolares que se repartían en todas las escuelas de la entidad, con lo que se aseguró que todos los niños recibieran clases y alimentos⁷⁸.

Por estos años, la ciudad y la población de Villahermosa crecían y requerían del servicio de bibliotecas.

84. Obras valiosas. Diario el Presente: Villahermosa, Tabasco, 1ro de Noviembre de 1969, pp, 1-2. (En sección sociales).

85. Biblioteca Histórica "José Martí". [En Línea]. [fecha de consulta: 14 de Noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.bibliotecas.ujat.mx/bb_josemarti.html.

86. Más de 6 décadas de la biblioteca "José Martí. [En línea]. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n2716210.htm>.

87. Enciclopedia de los municipios de México: Tabasco. [En línea]. [Fecha de consulta: 22 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM27Tabasco/historia.html>.

Las bibliotecas pertenecientes a los sectores social y privado que presten servicios con características de biblioteca pública en los términos de la presente Ley y que manifiesten su disposición a incorporarse a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, celebrarán con

la Secretaría de Educación Pública o con los Gobiernos de los Estados, según sea el caso, el correspondiente compromiso de adhesión⁷⁹.

Hacia junio de 1975 la "Biblioteca Pública del Estado" tiene un nuevo jefe, el señor Pablo Ardines Revilla, de profesión bibliotecario. Entrevista publicada en el diario Presente el 19 de junio de ese año, señaló la falta de presupuesto para la biblioteca, en 1970 se había asignado 10 mil pesos para adquisiciones, pero sólo se aplicaron ese año. A partir de entonces la falta de dinero impidió cubrir adecuadamente este aspecto. Las aportaciones de libros por particulares no resultaban del todo útiles pues muchas veces donaban obras que no deseaban en sus casas.

Con un edificio construido ex profeso y con problemas económicos para cumplir adecuadamente sus tareas, la "Biblioteca Pública del Estado" no funcionó mucho tiempo. A fines de diciembre de 1981 el edificio fue demolido. El acervo, guardado en cajas, fue trasladado a la planta baja del Palacio de Gobierno por un tiempo; después, al edificio desalojado por la oficina del Catastro, en la calle Hidalgo del centro de la ciudad. Este edificio era el mismo que en 1955 fuese remodelado para albergar a la biblioteca "José Martí". Así concluiría la vida de la "Biblioteca Pública del Estado",

En 1982, un año después de la desaparición de esta biblioteca, se trabaja para que Villahermosa cuente con otro establecimiento del mismo tipo. Para ello se acondiciona un edificio en la avenida Madero. La nueva biblioteca estaba en funciones a principios de 1983 y recibió el nombre de " Manuel R. Mora". Al año siguiente, en 1984, la biblioteca se convirtió en Biblioteca Central Estatal de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Por esta razón nos ocuparemos en el capítulo siguiente de cómo surgió de la biblioteca "Mora" la Biblioteca Central Estatal.

88. CONACULTA. Ley general de bibliotecas. 2da. Ed. México: Dirección general de bibliotecas. 2009. ISBN: 9786074552997.

2.3.- Biblioteca del centro recreativo municipal de Villahermosa

Poco antes de la creación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas, se inauguró en Villahermosa el Centro Recreativo municipal para brindar atención a la comunidad en las áreas de cultura, recreación y deporte (Ilustración 2). Exigido en un terreno de cuatro hectáreas, el Centro contaba con canchas deportivas, cafetería, sala de exposiciones, aulas, librería y biblioteca.

Es una institución dinámica que abrió sus puertas el día 7 de septiembre de 1984, con el fin de adquirir, organizar y difundir materiales bibliográficos, y se encuentra dentro de las instalaciones del *Centro Recreativo Municipal de Atasta*, del municipio de Centro como parte de una serie de instalaciones deportivas y recreativas⁸⁹.

Con un acervo de poco más de 3500 volúmenes cubriendo las materias de filosofía, psicología, lógica, ciencias sociales, derecho, administración, lingüística, medicina, ingeniería, agricultura, arquitectura, música, literatura, historia y geografía entre otras, los usuarios podían solicitar el préstamo en sala por medio del personal bibliotecario, o bien préstamo a domicilio, el cual se otorgaba por tres días, Se brindaba también servicio de fotocopiado.



Ilustración 2. Personal de la Biblioteca del Centro Recreativo, con el director de la Red municipal del Centro, licenciado Ariel Gutiérrez Valencia.
Fuente: Proporcionada por la Lic. Perla Rodríguez.

89. Programa Nacional de bibliotecas. [En línea], [fecha de consulta: 22 de noviembre de 2014], Disponible en: <http://www.conexiondigital.org/arteTabasco/red/index.html>.

Además de la colección general y la de consulta, la biblioteca tenía hemeroteca con la mayoría de la prensa local y alguna nacional, y una colección audiovisual de 122 cassettes de diversos temas. Entre ellos, películas infantiles que se proyectaban como parte de las actividades destinadas a los niños y elegidas por ellos mismos. La sala para ver los audiovisuales tenía capacidad para 50 personas.



Ilustración 3. Actividades del teatro guiñol en la Biblioteca de Pueblo Nuevo, municipio del Centro. Fuente: Proporcionada por la Lic. Perla Rodríguez.

Había también sala de exposiciones temporales, sala de conferencias, aulas para talleres y librería (ilustración 3). Esta última vendía los libros más baratos que en otros comercios, incluso, prestaba los libros para leerlos ahí mismo o para fotocopiarlos.

Los servicios de extensión bibliotecaria comprendían ciclos de conferencias con la invitación “Ven a tomar café con la biblioteca”—, talleres para niños y adultos, proyecciones de películas y videos cada hora, visitas guiadas a todas las escuelas del municipio del Centro con el programa, “día en la biblioteca” en el que se incluía un almuerzo para los niños y un programa para época de vacaciones.

Las actividades para los niños fueron especialmente atendidas buscando la formación de los usuarios potenciales de bibliotecas. Diariamente, los infantes tenían una actividad diferente en la cual participar, por ejemplo: el rincón musical, donde realizaban una pequeña sesión de ejercicios aeróbicos antes de escuchar fragmento de música clásica, para, finalmente, expresar su vivencia por medio del dibujo; en busca del tesoro, juguetes que todos juegan y fabricación del propio con materiales de desecho; cine en la

biblioteca; la hora del cuento, para la que se instalaba un pequeño escenario de representaciones con títeres o guiñoles⁸¹.

Una actividad que gustó mucho a los niños fue "Descubramos nuestra ciudad", en la que —en coordinación con la Dirección de Turismo del Estado— se les llevaba a conocer centros culturales, de gobierno o recreativos, como el museo Carlos Pellicer, el planetario, el Palacio de Gobierno, el Tribunal Superior de justicia, la Comisión de Radio y Televisión de Tabasco y el Parque La Choca, donde se realiza anualmente la Feria Regional del estado.

Se declara el interés social la integración de un sistema nacional de bibliotecas, compuesto por todas aquellas, escolares públicas, universitarias y especializadas, pertenecientes a dependencias, entidades, personas físicas o morales de sectores públicos, social y privado⁸².

La licenciada Perla Pena Rodríguez nos refirió la importancia del funcionamiento de la Biblioteca del Centro Recreativo como parte de una serie de nueve bibliotecas con características similares, todas pertenecientes al Ayuntamiento del Centro; establecimientos coordinados por el licenciado Ariel Gutiérrez Valencia en una primera red de bibliotecas municipales —durante la gestión del alcalde Gustavo Rosario, anterior en creación a la Red Estatal, que luego trabajaron un tiempo más en forma paralela a ésta. Actualmente, la Biblioteca del Centro Recreativo forma parte de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas.

90. Torres Arias Hipólito, "Actividades de recreación y cultura para niños. Diario el presente: Villahermosa, Tabasco, 8 de agosto de 1985. P B7.

91. CONACULTA. Ley general de bibliotecas, México, DGB, 1987, p 26. ISBN: 9786074552997.

En agosto de 1983, la Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas dio a conocer el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. En él se proponía la cooperación de los gobiernos de los estados y los municipios con la Secretaría de Educación Pública, para la planeación, construcción, instalación y mantenimiento de bibliotecas públicas en todo el país. Concretamente, los gobiernos estatales y municipales debían proporcionar espacios físicos y el pago del personal de las bibliotecas.

Por su parte, la Secretaría de Educación se encargaría del entrenamiento del personal, de la dotación de acervos bibliográficos debidamente catalogados y clasificados, y de la instrumentación de normas de operación que permitieran integrar la Red Nacional de Bibliotecas Públicas con aquellas existentes y con las de nueva creación⁸³.

El Programa se proponía lograr para diciembre de 1984 el funcionamiento de una Biblioteca Central Estatal en cada capital de estado; para diciembre de 1986, que todos los municipios de más de 30 mil habitantes tuvieran biblioteca pública; para 1988, que todos los municipios del país contaran con algún tipo de servicio bibliotecario.

En dos documentos de gobierno se delineó esta política: en el Plan Nacional de Desarrollo (1983-1988), y en el Programa Nacional de Educación, Cultura, Recreación y Deporte (1984-1988). En éste, se amplían y definen los propósitos de esa política cultural. "En lo referente a bibliotecas señala: "Expandir el servicio de las bibliotecas públicas y lograr que funcionen como centros de lectura formativa, informativa y recreativa"⁸⁴. Se creará un auténtico servicio de lectura al público de bibliotecas y se fomentará el hábito de la lectura.

92. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, México, DGB, 2001. ISBN: 970-18-6560-X.

93. Programa Nacional de Educación, Cultura Recreación y deporte 1984-1988, diario oficial de la federación (DOF), México; SEP, 1984, p 38.

En agosto de 1983, al iniciarse el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, el país tenía 351 bibliotecas públicas (entre ellas 7 bibliotecas centrales), con las que se inició la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. A fines de 1988 la Red se componía de 3047 bibliotecas; al término de 1994 la Red contaba con 5355 bibliotecas. La Ley General de Bibliotecas define a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, señala sus objetivos, propone medidas para la prestación de servicios y crea el Consejo de la Red Nacional de Bibliotecas con carácter consultivo.

Declara de interés social la integración de un Sistema Nacional de Bibliotecas en el que participen voluntariamente las bibliotecas escolares, públicas, universitarias y especializadas de todos los sectores, a fin de conjugar esfuerzos para cumplir los propósitos educativos nacionales⁸⁵.

Para la operación de los servicios bibliotecarios por medio de la Red, se ha establecido un esquema de trabajo en el que resulta primordial la participación y la estrecha colaboración de los gobiernos estatales y municipales con el gobierno federal. En el artículo 7º de la Ley queda definido el compromiso del gobierno federal por conducto de la Secretaría de Educación Pública, y en el artículo 8º se establece el de los gobiernos estatales. La Dirección General de Bibliotecas, responsable de la planeación, organización y coordinación de la Red Nacional de bibliotecas Públicas, forma parte actual mente del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, en virtud del decreto que crea a éste como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación pública para ejercer las atribuciones de promoción y difusión de la cultura y las artes. En su artículo 2do, fracción V, el decreto del Ejecutivo Federal faculta al Consejo para: "Organizar la educación artística, bibliotecas públicas exposiciones artísticas y otros eventos de interés cultural"⁸⁶.

94. México. Secretaría de Educación Pública. Dirección general de Bibliotecas, Ley general de bibliotecas: texto y debate parlamentario (México: La Dirección, 1988), p. 11. ISBN: 9786074552997.

95. Decreto; por el que se crea el Consejo Nacional Para la Cultura y las Artes, como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública que ejercerá las atribuciones de promoción y difusión de la cultura y las artes, Diario Oficial de la federación (DOF), México, 7 de diciembre de 1998, p 2.

La Dirección General de Bibliotecas cuenta con tres direcciones de área para cumplir con los requerimientos que demanda el funcionamiento de la Red: la Dirección de Apoyo Bibliotecológico, la Dirección de Operación de bibliotecas, y la de la Sección de investigación y Desarrollo de Recursos humanos. La primera organiza y controla la integración de los acervos, así como su mantenimiento y actualización; desarrolla los trabajos de clasificación y catalogación, y se ocupa de dotar de colecciones a las bibliotecas de nueva creación. Las bibliotecas de la Red reciben cada libro con su respectivo juego de tarjetas catalográficas. La Dirección de Operación de Bibliotecas organiza y dirige los trabajos para el funcionamiento de las bibliotecas de la Red; es responsable también de las actividades para el fomento del hábito de la lectura. La Dirección de Investigación y Desarrollo de Recursos Humanos se ocupa de proyectar y desarrollar investigaciones que beneficien el desarrollo de las bibliotecas de la Red, así como de la normatividad para los servicios en las bibliotecas públicas, para esto, elabora manuales de organización y procedimientos, reglamentos de servicios y guías para los usuarios.

Se encarga, además, del entrenamiento del personal de las bibliotecas impartiendo cursos y asesorías técnicas. Con base en la Ley General de Bibliotecas, la Red Nacional de Bibliotecas Públicas opera bajo un esquema descentralizado, en el que corresponde al gobierno estatal integrar, coordinar, administrar y operar la Red en su entidad⁸⁷.

A partir de 1989 la Red Nacional de Bibliotecas Públicas inició su proceso de consolidación para garantizar la permanencia de los servicios bibliotecarios en todo el país. Con este sentido, las redes estatales se integraron con:

- La Coordinación Estatal de Bibliotecas
- La Biblioteca Pública Central Estatal
- Las bibliotecas públicas regionales
- Las bibliotecas municipales.

96. CONACULTA. Ley general de bibliotecas. 2da. Ed. México: Dirección general de bibliotecas. 2009a. p 12. ISBN: 9786074552997.

La Coordinación Estatal es el órgano del gobierno del estado responsable del funcionamiento de las bibliotecas de su red; vincula, además, a la Dirección General de Bibliotecas y a los gobiernos estatal y municipal con cada una de sus bibliotecas públicas. La Biblioteca Central Estatal se establece en la capital de cada entidad federativa para brindar los servicios bibliotecarios a su comunidad y, como biblioteca de funcionamiento modelo, a la que recurre la Coordinación Estatal para apoyar la operación del resto de las bibliotecas públicas del estado. Las bibliotecas centrales se caracterizan por ser las de mayor tamaño en la Red, han sido dotadas de un acervo inicial de 10 mil volúmenes y tienen capacidad suficiente para atender por lo menos a 250 usuarios sentados simultáneamente. Las bibliotecas públicas regionales cumplen funciones de apoyo a las coordinaciones estatales, se ubican en ciudades grandes y son el modelo para las bibliotecas municipales; su acervo y capacidad son mayores que los de estas últimas. “Las bibliotecas públicas municipales forman la gran mayoría de bibliotecas en el país, están ubicadas principalmente en las cabeceras municipales, pero muchas se han instalado también en localidades pequeñas”⁸⁸. La Dirección General de Bibliotecas coordina los trabajos de la Red Nacional con la colaboración de las coordinaciones estatales... El acervo ha sido organizado en cuatro colecciones básicas: general, consulta, publicaciones periódicas e infantiles; para cada una de ellas se destina un área propia en la biblioteca.

Si ésta cuenta con recursos y espacio, puede incluir la colección de materiales audiovisuales y colecciones especiales. “Estos servicios se encuentran definidos y normados por la Dirección General de bibliotecas”⁸⁹. Los servicios básicos que ofrecen todas las bibliotecas son: préstamo interno con estantería abierta, préstamo a domicilio, consulta, orientación a usuarios y actividades de fomento de la lectura.

97. Dirección general de bibliotecas, [En línea], [fecha de consulta: 7 de noviembre de 2014], disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf>.

98. IDEM

“En esa fecha, había en la entidad 13 bibliotecas públicas, la más grande era la "Manuel R. Mora" en Villahermosa; en los municipios, se trataba de pequeñas colecciones a cargo de personal no calificado en la materia y en locales inadecuados”⁹⁰. El estado de Tabasco se integró a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, una vez que el gobernador Enrique González Pedrero signó el convenio de colaboración con la Secretaría de Educación Pública el 4 de junio de 1984.

2.4.- La red estatal de bibliotecas publicas

Hemos señalado que el 15 de junio de 1984 el gobierno del estado de Tabasco se comprometió en la organización de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas. La celeridad con que se cumple lo convenido y la calidad de los servicios respondieron a la importancia otorgada a la educación y la cultura en el programa de gobierno de Enrique González Pedrero. Su plan estatal de desarrollo (1983-1988) concebía a la educación como, “el mejor instrumento para liberar las facultades productivas y creativas del hombre, un medio para alcanzar una mayor equidad y justicia social, mediante la creación de más y mejores bienes y servicios”⁹¹. Se precisó la necesidad de apoyar el desarrollo de las comunidades dotándolas del acervo tecnológico capaz de hacerlas autosuficientes (las bibliotecas se contemplaron como un valioso apoyo para lograrlo). El plan establecía, asimismo, el rescate de las tradiciones y el fortalecimiento de lazos culturales, la promoción de las capacidades artísticas de los habitantes y el fomento de sus manifestaciones culturales, propiciando el intercambio entre comunidades.

99. Saavedra Fernández Oscar, "Las bibliotecas públicas en el desarrollo integral de Tabasco" En jornadas /Mexicanas de Biblioteconomía (18: 1987: /México, D.F.) Memorias XVIII jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 2 al 6 de marzo de 1987, México, D.F México: AMBAC: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, 1989), p. 262. ISBN: 9682922550.

100. Plan estatal de desarrollo (1983-1988), [En Línea], [fecha de consulta 14 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/55/doc/doc11.pdf>

En el Programa Estatal de Educación, Cultura y Recreación 1985—1988, se consideraba ya como meta la consolidación de la Red Estatal de Bibliotecas. Para ello, señalaba el cumplimiento de los siguientes aspectos: optimar la infraestructura física; enriquecer las colecciones bibliográficas, documentales y audiovisuales; aprovechar cabalmente los recursos mediante la adopción de sistemas de análisis y organización bibliográfica; capacitar, entrenar y actualizar al personal bibliotecario y conservar fomento del hábito de la lectura para niños y adultos⁹². Así, se planeó que para 1985 la Red Estatal estuviera compuesta por cuatro bibliotecas municipales, doce bibliotecas móviles para el medio rural y la Biblioteca Central Estatal.

“Durante el mismo año, 1985, la Coordinación Estatal propuso a los presidentes municipales la educación de locales para cumplir con las normas mínimas de los Indicadores para bibliotecas públicas”⁹³. El resultado fue presentado a la SEP en un documento titulado “propuesta la a incorporación a la RED nacional de Bibliotecas Públicas”⁹⁴, incluyendo los planos de distribución de áreas y mobiliario para cada biblioteca.

“Los servicios que otorgan las bibliotecas públicas permiten garantizar a todos los ciudadanos la igualdad de oportunidades para el acceso al conocimiento, la recreación y el desarrollo personal, así como diversidad y actualidad en contenidos, formatos y soportes”⁹⁵. Una estrategia seguida por la Coordinación Estatal para la organización y prestación de los servicios fue mantener una comunicación abierta y permanente con el personal, para que hiciera propio el compromiso y la responsabilidad de su trabajo diario. Durante 1985 y 1986 la Red Estatal creció rápidamente, organizando además de las bibliotecas municipales, bibliotecas rurales y móviles.

101. Saavedra Fernández Oscar, op. cit., p. 261

102. Biblioteca Pública, [En línea], [Fecha de consulta: 14 de junio de 2014], Disponible en: <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/53.pdf>.

103. Plan estatal de desarrollo (1983-1988). Loc cit.

104. Directrices para la elaboración de leyes estatales de bibliotecas públicas. [En línea]. [fecha de consulta: 15 de noviembre de 2014]. Disponible en:

En agosto de 1985 se inició la construcción de los edificios para bibliotecas municipales de Balancán, Emiliano Zapata, Jonuta y Tenosíque; en octubre y noviembre, en Jalapa y Teapa. En Cárdenas, Cunduacán y Jalpa se acondicionaron locales para albergar provisionalmente a las bibliotecas. Para diciembre de 1986, con la inauguración de la biblioteca de Paraíso, los 17 municipios del estado tenían ya biblioteca, cumpliéndose con ello la meta del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, de que todos los municipios del país contaran con una biblioteca al finalizar 1988. “A principios de 1987 funcionaban en el estado 80 bibliotecas: la Central Estatal, 17 municipales, seis suburbanas, 40 rurales y 17 móviles. De ellas, 34 estaban incorporadas a la Red Nacional”⁹⁶. Las bibliotecas rurales y las móviles atendían las necesidades de algunas poblaciones en el medio rural. En éste, se concentraba el mayor número de localidades y habitantes del estado: más de 4 400 comunidades rurales con problemas de comunicación y recursos para subsistir. Para solucionar la precaria situación de estas comunidades e incorporar las al crecimiento estatal, el gobierno de González Pedrero creó el programa centros integradores para el Desarrollo del Medio Rural. Se identificaron poblaciones que, por razones diversas tales como ubicación geográfica, número de habitantes, infraestructura y servicios, fuera en centros de atracción natural, de manera que, aunque concentraran obras y servicios en ellas, se pudiera cubrir por medio de las mismas las necesidades de localidades cercanas, las cuales se constituirían en su área de influencia. Además, se identificó a cada centro integrador por el tipo de actividad productiva realizada por los habitantes, considerando a la vez las potenciales ciudades de explotación a corto, mediano y largo plazo. “Bajo estos aspectos se eligieron 185 centros integradores, y se determinaron cuatro áreas de trabajo: 1). producción y consumo, 2) integración territorial y desarrollo urbano, 3) educación y cultura, 4) salud”⁹⁷.

105. Saavedra Fernández Oscar, op. cit., p. 262.

106. Plan estatal de desarrollo (1983-1988). Loc cit.

Se estableció que todos los Centros tuvieran como mínimo deseable:

- Agua potable y drenaje con la tecnología apropiada.
- Energía eléctrica y, con ello, alumbrado público.
- Camino de acceso en buen estado, sea de terracería, revestido o pavimentado.
- Un edificio público donde fuera posible la reunión de la comunidad y de la Unidad Integradora Comunitaria.
- Trazo urbano, con calles y banquetas.
- Servicios de asistencia técnica para la producción agropecuaria y pesquera.
- Un espacio que permitiera el intercambio comercial, y otro para procesar los productos locales.
- Servicios de salud.

De las 185 comunidades rurales señaladas como Centros integradores, 40 contaban ya con una pequeña biblioteca pública. “Durante los primeros meses de 1988, todos los Centros tuvieron servicios bibliotecarios”⁹⁸. El Instituto de Cultura de Tabasco, por medio de la Dirección Estatal de Bibliotecas, realizó una amplia labor para cubrir los requerimientos de instalación y funcionamiento de esas 185 bibliotecas rurales. Los subcomités de Educación y Recreación de cada Centro tenían entre sus tareas: realizar visitas domiciliarias para difundir los beneficios de las bibliotecas; promover el servicio de bibliotecas en las escuelas; coordinarse con los encargados del programa de educación para adultos y de alfabetización, para combatir el analfabetismo funcional; realizar campañas para incrementar el acervo bibliográfico y apoyar el programa de bibliotecas móviles.

107. Hernández Márquez Manuel, Baldemar, Pérez Castro, Judith, Pérez Cruz, Efraín, Centros integradores: una experiencia de ordenamiento territorial en el estado de Tabasco, Problemas del desarrollo, 184 (47): pp 12-13. Agosto 2015. ISSN: 03017036.

Mencionábamos antes que 40 de las comunidades elegidas como Centros integradores contaban ya con biblioteca. Por otra parte, las cuatro bibliotecas móviles de la Red Estatal también realizaban circuitos culturales por las zonas rurales, y antes del establecimiento de estas unidades de la Red, la población rural de algunas zonas recibía servicios bibliotecarios a cargo del Programa de Desarrollo Integral de la Comunidad en el Medio Rural del DIF-Tabasco.

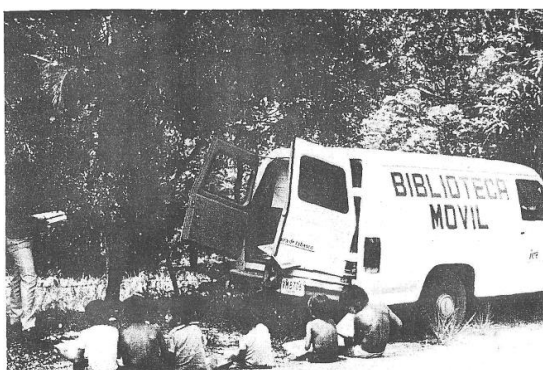


Ilustración 4. Lectura Infantil en un circuito de biblioteca móvil.
Fuente: Dirección Estatal de Bibliotecas, Tabasco.

En 1984, siete unidades móviles (camionetas "combi") con un acervo de 1 volúmenes prestaban estos servicios (ilustración 4); en 1985, se agregaron nueve unidades más, proporcionando servicios a 90 comunidades. En 1985, el primer año de trabajo, de la Red estatal, el DIF pidió la asesoría de la Coordinación Estatal para sus bibliotecas móviles (uno de sus problemas era la falta de proceso técnico de las colecciones).

“Cada mes se presentaban dos actos culturales en cada una de las comunidades integradas al programa del DIF”⁹⁹. En 1986 también, se incorporaron a estas unidades, espectáculos artísticos y culturales; exposiciones de artes plásticas, de piezas arqueológicas, cine, música, etc.

108. Hernández Márquez Manuel, Baldemar, Pérez Castro, Judith, Pérez Cruz, Efraín, Centros integradores: una experiencia de ordenamiento territorial en el estado de Tabasco, Problemas del desarrollo, 184 (47): pp 12-13. Agosto 2015. ISSN:

03017036.



Ilustración 5. Sala de lectura informal de la Biblioteca Pública /municipal de Paraíso.
Fuente: Dirección Estatal de Bibliotecas, Tabasco.

La cooperación entre el DIF-Tabasco y la Coordinación de Bibliotecas motivó que poco a poco el DIF dejara los servicios a cargo del organismo estatal cuyas funciones implicaban precisamente la coordinación de instancias de gobierno para el establecimiento y organización de bibliotecas¹⁰⁰.

Así, durante 1985 y 1986 las unidades móviles del DIF pasaron a la Red Estatal. Además, en 1987, (ilustración 5) se integraron a la Red cinco unidades pertenecientes al Partido Revolucionario Institucional, que también otorgaban servicios bibliotecarios en las comunidades rurales. De esta manera, las áreas rurales de todo el estado tuvieron servicio de biblioteca.

Para la mejor organización y funcionamiento de la Red, en cada uno de los 17 municipios se crearon redes municipales integradas por la Biblioteca municipal y las Bibliotecas Rurales (véase ilustración 6). La Dirección Estatal realizaba reuniones de trabajo con los coordinadores y responsables de esas redes para analizar, asesorar, supervisar y evaluar los servicios bibliotecarios; además, para ver lo relativo a edificios, mobiliario, equipo, recursos humanos y materiales didácticos y de oficina.

109. Saavedra Fernández Oscar, op. cit., p. 262



Ilustración 6. Biblioteca del Centro Integrador Cupilco.
Fuente: Dirección Estatal de Bibliotecas, Tabasco.

“Somos conscientes del problema que supone aplicar normas cuando no se dispone de cifras demográficas fiables y hemos sugerido distintos enfoques”¹⁰¹. Recordamos que también se utilicen las directrices más detalladas elaboradas por secciones especializadas de la IFLA.

La exposición de María Guadalupe Prieto y Rodrigo Castellanos, de la Biblioteca Sede de Villa Quetzalcóatl en Balancán, señala la poca demanda de los servicios en su comunidad, por lo que tuvieron que efectuar labor de promoción con visitas domiciliarias, carteles y voceo por medio de aparato de sonido.

110. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. [En línea]. [fecha de consulta: 18 de Noviembre de 2014], Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf> .

Un recurso más para atraer usuarios fue la inclusión de los paquetes culturales que enviaba el ICT (instituto de Cultura de Tabasco).

Las bibliotecas públicas siguieron ampliando durante el siglo XX su incidencia social en los países (Inglaterra y Estados Unidos) que les dieron origen, así como en otros en los que el desarrollo se debió a su influencia y en los países socialistas, que se han puesto a la cabeza en la creación de las bibliotecas públicas. “La finalidad de las bibliotecas se ha ido alejando de los objetivos primeros, centrados en la atención de los grupos sociales con menor formación intelectual y con ingresos económicos más bajos”¹⁰². Se dirigen hoy al ciudadano medio y no a los pobres e incultos, aunque en países con fuerte emigración o grupos discriminados las bibliotecas públicas han creado programas especiales para las personas marginadas, a las que se desea insertar plenamente en la sociedad.

Al finalizar 1988 la Red Estatal se componía de 226 bibliotecas: una Central Estatal, 17 municipales, 8 suburbanas, 189 rurales y 1 móviles¹⁰³. Todas las bibliotecas tenían un edificio diseñado y construido con base en los indicadores para bibliotecas públicas: 16 de las 17 municipales, edificios tipo C (70 lectores), y tipo B (50 lectores) la restante; las bibliotecas rurales, edificio tipo A (30 lectores). En todas había un espacio para la Sala Infantil y el mobiliario adecuado para la prestación de servicios. La biblioteca rural más apartada tenía comodidades mínimas de iluminación, servicios sanitarios y ventiladores de techo; las bibliotecas municipales contaban con aire acondicionado.

102. Escolar Hipólito. Historia de las bibliotecas. 3era. Ed. correg., Rev. y ampliada. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. p. 474. ISBN: 8486168538.

103. "Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Tabasco", op. cit.

La apertura de bibliotecas públicas vino a cambiar el panorama educativo y cultural de nuestra nación. En muchas partes, la biblioteca se convirtió en un centro de convivencia de la comunidad, con sus ciclos de lecturas comentadas, sus exposiciones, conferencias, visitas guiadas, selecciones bibliográficas, cursos de verano y otras actividades de difusión y extensión¹⁰⁴.

La necesidad de informar e informarse, ligada a fines educativos y culturales, sirvió para marcar los diferentes desarrollos estatales y regionales de las bibliotecas (véase ilustración 7).



Ilustración 7. Una de las 632 bibliotecas rurales del Programa Solidaridad Comunitaria. Fuente: Dirección Estatal de Bibliotecas, Tabasco.

104. Fernández de Zamora Rosa María. Las bibliotecas públicas en México. En memoria del primer encuentro internacional sobre bibliotecas públicas (1: 2001: Cd. De México). Conferencia magistral. México Df. CONACULTA, 2001. p 12.

“De enero a diciembre de 1992 se recibieron 400 colecciones iniciales, con más de 500 volúmenes cada una, para las bibliotecas de Solidaridad (en total 202 400 volúmenes). Hasta diciembre del mismo año se habían instalado 385 bibliotecas de las 632 proyectadas en El Programa¹⁰⁵.

La organización y registro de estas colecciones requirió el trabajo permanente de 12 empleados (véase ilustración 8).

Para el resto de las bibliotecas de la Red, la Dirección General de Bibliotecas envió 222 colecciones de mantenimiento con un total de 18 670 volúmenes.



Ilustración 8. Entrada de la biblioteca Pública Municipal de Macuspana.
Fuente: proporcionada por el Lic. Miguel Palacios Beltrán.

105. Villarreal Evangelina y CASTREJÓN, Javier. Proyectos de mejoramiento de infraestructura bibliotecaria. En Memoria del Tercer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (3: 2003: Durango, Dgo.). Conferencia. México: CONACULTA, 2003. p.272.

2.5.- La red municipal de Macuspana.

Señalamos antes el rápido crecimiento de la Red Estatal de Bibliotecas durante los años 1985-1986, organizando además de las bibliotecas municipales, bibliotecas rurales y móviles. A principios de 1985 se planeaba establecer durante el año 7 bibliotecas, se instalaron 33; en diciembre de 1986 se cumplió en Tabasco la meta nacional de que todos los municipios tuvieran una biblioteca; a principios de 1987, daban servicio en el estado 80 bibliotecas. Esta situación hizo que la Coordinación Estatal de Bibliotecas se convirtiera en Dirección Estatal con el fin de desempeñar mejor sus funciones en un sistema que se expandía constantemente.

La Red Municipal se integraba con la biblioteca municipal y las bibliotecas rurales del municipio. La sede era por supuesto la biblioteca municipal y el coordinador de la Red generalmente era también encargado de ella. De la misma manera que desde la Dirección Estatal se asesoraban, supervisaban y evaluaban los servicios con los coordinadores de redes municipales, éstos debían hacerlo con los responsables de sus bibliotecas. Los coordinadores municipales se ocupaban asimismo de lo concerniente a personal, edificio, mobiliario, equipo y materiales didácticos y de oficina. En Macuspana la Biblioteca Pública Municipal "Prof. Antonio Santiago Ovando" fue inaugurado el 8 de diciembre de 1986.

Al comienzo del año, la directora del instituto de Cultura, Laura Elena Ramírez: ha trabajado en la subdirección de desarrollo artístico del instituto nacional de bellas artes (INBA), fue directora fundadora del instituto estatal de cultura de Tabasco¹⁰⁶.

Así mismo el director estatal de Bibliotecas, Oscar Saavedra, habían propuesto al presidente municipal Francisco Hernández Pineda la construcción del edificio para la biblioteca. Se buscó entonces un terreno bien ubicado se eligió el predio en el que actualmente se erige la "Antonio Santiago Ovando".

106. Laura Ramírez dirigirá Instituto cultura en Washington. [En línea]. [fecha de consulta: 18 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/911556.html>.

Siendo pantanoso el terreno, tuvo que rellenarse adecuadamente para evitar futuras inundaciones o filtraciones (lo cual se ha conseguido); en el mes de junio se iniciaron los trabajos para levantar el edificio y se finalizaron en octubre. Se abrieron, además, dos calles para comunicar mejor a la biblioteca: una paralela, Límbano Blandín, y una en la parte posterior, Abasolo.

Rodeada de centros escolares: a la izquierda la Primaria "Niños héroes"; atrás, el Colegio de Bachilleres y la Secundaria Federal, y a la derecha el Jardín de Niños, la biblioteca comenzó sus actividades teniendo como responsable a la licenciada Guadalupe Azuara Forcelledo (véase Ilustración 9).



Ilustración 9. En la Biblioteca de Macuspana, de izquierda derecha: profesora María del Pilar Forcelledo, el coordinador municipal Francisco Santiago Gerónimo y la Lic. Guadalupe Azuara Forcelledo.

Fuente: Proporcionada por el Lic. Miguel Palacios Beltrán.

En enero de 1987, al mes siguiente de la inauguración, se creó la Red municipal al incorporar a las bibliotecas rurales de Villa Benito Juárez y Tepetitán, ambas con acervos de 500 volúmenes. A la vez, se inició la edificación de 17 bibliotecas más para el municipio. En mayo, la biblioteca de Villa Benito Juárez tuvo su propio inmueble; en octubre se incorporaron Aquiles Serdán y Ciudad

Pemex; en diciembre iniciaron actividades las bibliotecas de Nicolás Bravo, Buenavista, Las Palomas, Alcalde Mayor, Corralillo, Belén, Santuario 1a. y Vernet 3a. En enero de 1988 se incorporaron Venustiano Carranza, Límbano Blandín, Zopo Norte, Ramón Grande y Morelos; en septiembre, Tierra Colorada, y para fines de año, Bitzal. Así, la Red municipal se integró con un total de 20 bibliotecas: 19 rurales y la municipal. El número de bibliotecas de cada una de las redes dependía del número de Centros integradores en el municipio, Macuspana tenía 19 centros, por lo tanto igual número de bibliotecas rurales. Desde el inicio de la Red municipal hasta noviembre de 1989, la licenciada Azuara Forcelledo fue la coordinadora municipal. En sus informes de labores se detalla —en la biblioteca municipal y las rurales, el número mensual y anual de usuarios, credenciales expedidas, consultas atendidas, préstamos en sala y a domicilio, visitas guiadas, conferencias, círculos de lectura para adultos, exposiciones temporales, proyecciones audiovisuales y las actividades del área infantil que incluían la hora del cuento, círculos de lectura, hora de la investigación, talleres y asesoría de tareas escolares. Todos los coordinadores de redes municipales debían elaborar estos informes. Resulta importante destacar los que se hicieron para 1988, porque ese año la Dirección Estatal pidió que se recogieran en ellos los datos históricos de las bibliotecas que funcionaron o funcionaban en el municipio. En el informe de Macuspana por ejemplo, se da noticia del origen de la "Antonio Santiago Ovando", se menciona la existencia de la Biblioteca de la Escuela Primaria "José Narciso Rovirosa" en 1932; de la Biblioteca de la Secundaria Estatal "Ignacio Manuel Altamirano" en 1958, de la que fue director el profesor Antonio Santiago Ovando; de la que tuvo la Escuela Preparatoria "Altamirano" en 1963; y, finalmente, de la Biblioteca de la "Casa de la Cultura" en 1974. El acervo de ésta se trasladó a la nueva biblioteca municipal en diciembre de 1987 para depurarlo y procesarlo antes de incorporarlo al servicio en la "Antonio Santiago Ovando".

En julio de 1992 la Red Municipal, bajo la dirección del señor Francisco Santiago Gerónimo, tenía 35 bibliotecas más que en 1988, y estaban proyectadas otras 45 para alcanzar un total de 80 nuevas bibliotecas en el municipio, de acuerdo con el Programa de Solidaridad Comunitaria vigente a partir del 9 de

marzo de 1991 (en virtud del convenio firmado ese día por el gobierno del estado, los ayuntamientos y la Dirección General de Bibliotecas).

La Dirección General de Bibliotecas CONACULTA como coordinadora de bibliotecas públicas en México, es de fundamental importancia.

Desde su creación ha procurado que los libros y demás materiales bibliográficos estén al alcance de todos los mexicanos, para el desarrollo y operación de la Red Nacional se estructura a través de tres direcciones de área y una Coordinación Administrativa¹⁰⁷.



Ilustración 10. Aspecto de la Sala de lectura informal y la Sala general de la Biblioteca Pública Regional "Prof. Rosendo Taracena Padrón". Comalcalco, Tabasco.
Fuente: Proporcionada por el Lic. Miguel Palacios Beltrán.

Estas estructuras se realizaron con el afán de seguir con una forma organizacional, en un sentido burocrático. Es decir que el capital humano y los medios deben de estar sustentados de tal forma que se logren los objetivos que sigue el recinto bibliotecario.

107. Magaloni Ana María. La democratización de acceso a la lectura: Seria monografías: 2. México: Asociación Mexicana de bibliotecarios. La Red Nacional de Bibliotecas Públicas. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios, 1999. p.9. ISBN: 9701827481.

Consideraba el coordinador que su puesto significaba una gran responsabilidad pues actuaba como puente para poner en operación en la biblioteca más pequeña, todos los programas de la Dirección General de Bibliotecas, apoyado desde luego por la Dirección Estatal de Bibliotecas y la Dirección de Educación del Estado. A la fecha, julio de 1992, se ocupaba de procurar el personal idóneo para iniciar el servicio en las nuevas bibliotecas; deseaba que el personal tuviera escolaridad de nivel medio superior, aptitudes para manejar grupos y facilidad de comunicación con los usuarios. Elegido el nuevo personal, se les impartiría un curso de adiestramiento antes de hacerse cargo de la prestación de los servicios bibliotecarios.

2.6.- Biblioteca pública regional "Rosendo Taracena Padrón"

De conformidad Con el programa de consolidación de bibliotecas públicas, iniciado en 1989 por la Dirección General de Bibliotecas, se eligió a la Biblioteca municipal de Comalcalco para convertirla en biblioteca regional (Ilustración 11). Las características de la biblioteca regional implican un funcionamiento excelente para que sirva de modelo a las bibliotecas municipales de su jurisdicción, y para apoyar las funciones de las coordinaciones estatales.

Recordemos ahora, que la biblioteca pública de Comalcalco tiene antecedentes desde 1960. En otro capítulo reseñamos su historia dejándola en el momento en que se procedía a la construcción de un edificio propio para albergarla e integrarla a la Red Nacional. De su incorporación a ésta como biblioteca municipal y después como biblioteca regional nos ocuparemos ahora.

Situada en la calle de Morelos número 112 y con carácter de biblioteca municipal, el edificio para instalar la Biblioteca Pública de Comalcalco fue construido durante el segundo semestre de 1986. Inició actividades el 5 de enero de 1987; dos meses después recibió el nombre del escritor tabasqueño "Andrés Iduarte Foucher".

“Al comienzo de las labores fue responsable de la biblioteca el señor Mariano Diego García, y auxiliares bibliotecarios, la señorita María del Carmen Soberano Leyva y el señor Carlos Falconi”¹⁰⁸.

La biblioteca contó con una dotación inicial de 5,530 volúmenes, número ascendió a 12,299 para mayo de 1991.

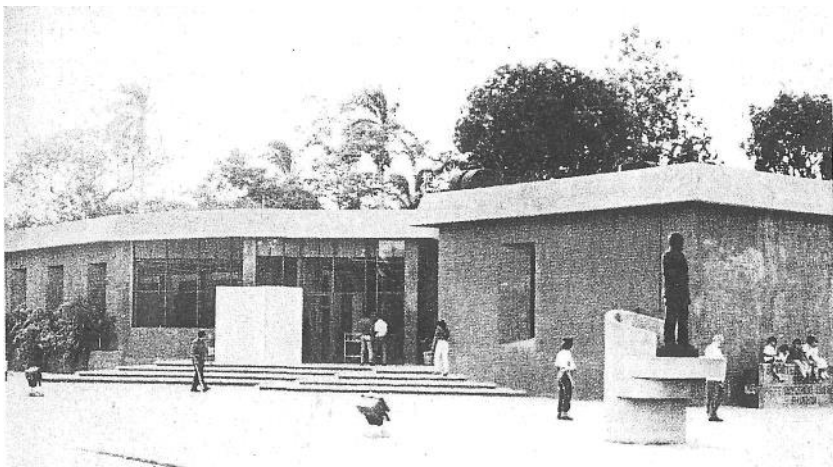


Ilustración 11. Exterior de la Biblioteca "Rosendo Taracena Padrón", con el monumento al profesor tabasqueño en la explanada de acceso.

Fuente: Proporcionada por el Lic. Miguel Palacios Beltrán.

Para que una biblioteca pública pueda ser instalada en una comunidad es necesario seguir un proceso sencillo, pero que requiere para su desarrollo de un gran compromiso de las instancias de gobierno (federal, estatal y municipal) que intervienen en su creación y operación¹⁰⁹.

Luego de varias reuniones de trabajo entre el presidente municipal, licenciado Pedro Jiménez León, el director estatal de bibliotecas, licenciado Ariel Gutiérrez Valencia, el coordinador municipal, personal de la empresa constructora y personal enviado por la Dirección General, se acordó hacer el traslado del acervo los días 4 y 5 de junio.

108. Biblioteca de Comalcalco, [en Línea], [fecha de consulta: 15 de junio de 2014]. Disponible en:

<http://www.inafed.gob.mx/work7enciclopedia/EMM27/Tabasco/municipios/2007a.html>.

109. CONACULTA. La biblioteca pública. 3era. Ed. México DF: Dirección general de bibliotecas. 2004. P 3. ISBN: 9701865510.

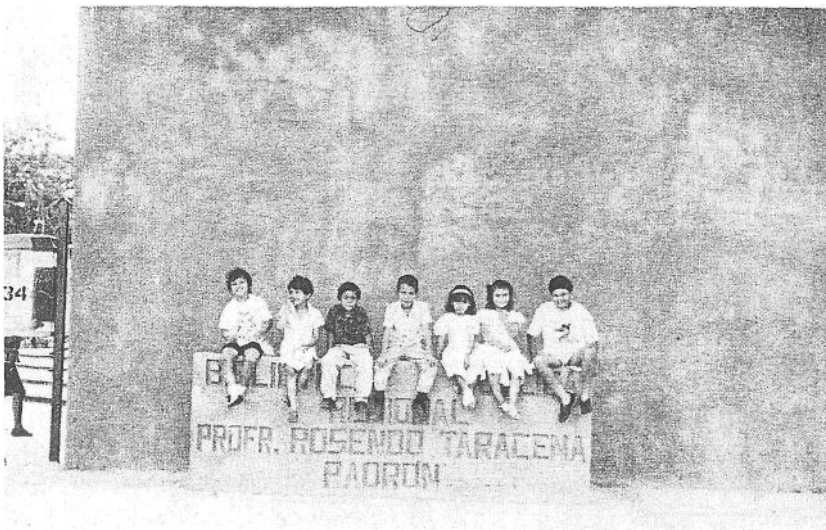


Ilustración 12. Entre la lectura y el juego... la biblioteca al servicio de los niños.
Fuente: Proporcionada por el Lic. Miguel Palacios Beltrán.

Debemos mencionar que el equipo de trabajo comisionado por la Dirección General de Bibliotecas colaboró también en la distribución del espacio del edificio para el mayor aprovechamiento del mismo. Así, se logró una mejor ubicación de la Sala de Consulta, la creación de tres salas amplias para la colección general, la reubicación de las publicaciones periódicas, y la propuesta del espacio para exposiciones.

Las nuevas instalaciones fueron inauguradas en Julio de ese año, 1991 (véase ilustración 12). La biblioteca, además, cambió de nombre, recibiendo el del eminente educador tabasqueño "Rosendo Taracena Padrón".

El 9 de marzo de 1992, dentro del Programa Nacional de Consolidación de Bibliotecas, se firmó el acta para formalizar el establecimiento de la Biblioteca Pública Regional, con jurisdicción en las bibliotecas de los municipios de Centla, Paraíso y Jalpa de Méndez.

La Biblioteca Regional tiene como objetivo servir de enlace y fuente de información entre la Dirección Estatal y las bibliotecas municipales de su jurisdicción, además de ser sede de reuniones de coordinación y capacitación, de distribución de materiales y papelería, y coordinadora del préstamo interbibliotecario. También, debe formular un directorio de bibliotecas, uno de autoridades municipales y otro de aquellos con quienes establece relación para desarrollar su trabajo de apoyo a las bibliotecas públicas municipales.

En julio de 1992 visitamos la Biblioteca "Rosendo Taracena Padrón" y fuimos amablemente atendidos por el coordinador municipal, profesor José de Jesús Flores González, y por el licenciado Carlos Falconi. Allí, apreciamos lo siguiente: el interior es amplio y recibe buena iluminación natural; el espacio ocupado por la Sala General es el más extenso, seguido por la Sala Infantil y la Sala de Consulta; cuenta con un pequeño auditorio bien equipado y un ingeniero responsable de su mantenimiento; tiene cubículos de estudio y de mecanografía con máquinas; en la sala de usos múltiples se desarrollan diversos talleres. Cuando hicimos nuestro recorrido un grupo de señoras realizaba trabajos de corte y colección, bordado, tejido, migajón y papel maché. Una de ellas cortésmente nos regaló una orquídea hecha con migajón. En la sala infantil también recibimos un obsequio hecho por los niños en sus talleres de manualidades.

Tiene también la biblioteca una pequeña oficina para restauración, encuadernación y proceso físico de los libros, tareas en las que participaba la mayoría del personal. Por cierto, el personal femenino había adoptado un uniforme para vestir que daba un toque de elegancia al recinto. Dos aspectos llamaron especialmente nuestra atención: la sala de cómputo infantil (con gran demanda), y que la biblioteca fuese centro de reunión de un grupo de estudiantes que elaboraban sus respectivas tesis de licenciatura. Con esto, pensamos, la biblioteca se integra a la comunidad a la cual brinda sus servicios.

2.7.- Las diferencias entre los conceptos de: usuario, cliente y lector.

Dentro del margen del surgimiento de las necesidades de información resplandecen los siguientes personajes; usuario, cliente y lector. Los cuales toman un papel importante en los rubros de los sistemas de información, no obstante que cada uno de ellos tiene diferencias comunes, las cuales hacen de la naturaleza y la necesidad propia de información sus respectivas diferencias, diferencias que provocan que muchas personas confundan dichos conceptos. Estos personajes logran que los sistemas de información sufraguen la necesidad de nivel superior

del ser humano; la información. Lo cierto es que el *usuario, el cliente y el lector* necesitan de elementos extrínsecos para el logro de su objetivo; la obtención de información.

La Real Academia Española (RAE, 2001) los define:

Usuario, ría¹¹⁰

(Del lat. *usuarius*).

1. **adj.** Que usa ordinariamente algo. **U. t. c. s.**
2. **adj. Der.** Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación. **U. m. c. s.**
3. **adj. Der.** Dicho de una persona: Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas derivadas de corriente pública. **U. t. c. s.**

Cliente¹¹¹

(Del lat. *cliens, -entis*).

1. **com.** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
2. **com. parroquiano** (|| persona que acostumbra a ir a una misma tienda).

111. Diccionario de la real academia española (RAE, 2001). [en línea] [Fecha de consulta: 11 octubre 2011]. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>.

112. IDEM.

Lector, ra¹¹²

(Del lat. *lector*, -ōris).

1. **adj.** Que lee o tiene el hábito de leer.
2. **adj.** Que lee en voz alta para otras personas. **U. m. c. s.**
3. **adj.** Dicho de un dispositivo electrónico: Que convierte información de un soporte determinado en otro tipo de señal, para procesarla informáticamente o reproducirla por otros medios. **Unidad lectora. U. m. c. s. m. Lector de casetes, de CD-ROM.**

A todo lo planteado anteriormente podemos enfatizar algunas de las diferencias del usuario, cliente y lector (ver esquema 1).

	Usuario	Cliente	Lector
D I F E R E N C I A S	<ol style="list-style-type: none">1. Regularmente tiene necesidades propias y directas que logra satisfacer intrínsecamente.2. Sus necesidades, están relacionadas en función de uso, de servicios u objetos.3. Hace uso personal de servicios u objetos.	<ol style="list-style-type: none">1. Se caracteriza como consumidor a diferencia de usuario de información, comprando, el medio en que se presenta.2. Su énfasis está relacionado con lo económico.3. Utilizan servicios, identificándoles por la calidad y variedad que los distingue en cuestiones de la oferta y demanda de los mismos.4. Participa en gestión de la calidad, y filosofía de la misma	<ol style="list-style-type: none">1. Un usuario puede ser un lector.2. Un cliente puede ser un lector.3. Tienen una necesidad específica.4. Utiliza medios como documentos, digitales e impresos, para saciar su necesidad de información.

Esquema 1. Cliente versus lector

Fuente: propia del investigador.

En forma relevante de las diferencias antes mencionadas se debe tomar en consideración el medio en que estos se relacionan, así entonces dependerá del servicio, producto y material que se proporciona para identificar a un usuario, cliente o lector.

112. Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 11 octubre 2014]. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>.

2.8.- Métodos, instrumentos y técnicas aplicados en el estudio de usuarios

Por otra parte los bibliotecarios tienen diversas opiniones acerca de los métodos apropiados para el análisis de las necesidades de información; para algunos de ellos incluso es difícil determinarlos y por consecuencia sólo cuantifican las entradas y salidas de materiales y productos en la unidad de información. Piensan que aparecen como sistemas probabilísticos tan complejos que las interacciones del personal, usuarios, información y el medio externo no pueden ser comprendidos en su totalidad¹¹³.

De acuerdo a estas características es como se puede escoger alguna herramienta que nos permita obtener los datos que se necesitan para sustentar un estudio de usuarios. Así entonces las técnicas son auxiliares para la buena aplicación de los métodos desde luego con los instrumentos adecuados, están relacionados con el modelo NEIN, partiendo desde las preguntas y las observaciones directas e indirectas al usuario, así como de los datos cuantitativos arrojados por el uso de los servicios en el recinto bibliotecario; desde luego a través de un análisis estadístico (uso de herramientas de control de calidad), se toma en cuenta que parte de dos vertientes para la aplicación a la comunidad de usuarios, ya sea en el sentido de una muestra (aplicando una encuesta) o bien de la población por lo cual se aplica un censo; dentro de las técnicas utilizadas están las preguntas o cuestionamientos, “observación y análisis de datos”¹¹⁴. En cuanto a los instrumentos se da pauta a la colecta de los datos, para su respectivo análisis, funge como unidad de media en las técnicas aplicadas, dado que estas están en función de las variables como objeto de estudio y del tipo de comunidad, algunos instrumentos pueden ser: el cuestionario, el formato de entrevista, el diario y el formato de observación, usando los datos posteriormente en las HC.

113. Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. pp 174-180. ISBN: 9703217982

114. IDEM.

2.9.- Comportamiento de usuarios

Por otro lado el comportamiento de búsqueda de información se define como “aquella actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal”¹¹⁵. Los usuarios de la información, tienen diferentes necesidades de información de acuerdo a la comunidad de usuarios a la que pertenecen, naturalmente para radicar el tema de comportamiento de usuarios, debe existir en primera instancia una serie de necesidades lo cual llevara consigo a un comportamiento en respuesta a la búsqueda y obtención de información, todo estrechamente relacionado tal y fuera una evaluación.

La evaluación es una herramienta de toma de decisiones dirigida en primer lugar a ayudar al personal bibliotecario o del centro documental a asignar los recursos necesarios para aquéllas actividades y servicios que mejor cumplen los objetivos y fines organizativos¹¹⁶.

Así entonces los investigadores recurren a fuentes primarias, naturalmente un recinto bibliotecario es uno de ellos y archivos como segunda opción, otros lugares y como última instancia recurren a colegas, en cuanto al avance tecnológico (internet) no influye en gran escala en estas disciplinas, así también no se refleja colegios invisibles. Los investigadores que asisten algún recinto bibliotecario, lo realizan durante sus tres etapas de investigación (inicial, intermedia y final), sin importar si la investigación es básica o aplicada, así mismo al encontrarse en el recinto no acude directamente al bibliotecario. En cuanto a las fuentes consultadas para sus investigaciones en primer lugar se encuentran las monografías y en segundo las publicaciones periódicas en cualquier etapa de su investigación, en cuanto a las publicaciones periódicas (revistas) no se detallan relación alguna con las etapas de sus investigaciones.

115. Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts, [En Línea], [Fecha de consulta: 18 de junio de 2015]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/67935845/krikelas-information-seeking>.

116. Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España: Trea, 1999. P.31. ISBN: 8495178362.

En cuanto al comportamiento informativo de usuarios externos de una biblioteca universitaria, se presenta con algunas restricciones, puesto que estos inicialmente son conocidos como usuarios potenciales y desde el momento en que se encuentran en el recinto bibliotecario pasan hacer usuarios reales, se considera que en su mayoría las características internas de estos usuarios son deficientes así como muestran una rotunda dependencia del bibliotecario.

Los usuarios externos ven plena necesidad de acudir al recinto bibliotecario de la universidad, dado que son de diferentes oficios y en diferente centro laboral (la mayoría de estas no cuentan con bibliotecas) y las que cuentan con recintos bibliotecarios están incompletas, carecen de un buen universo bibliográfico, no son asistidos personalmente por los bibliotecarios y su infraestructura es deficiente. El análisis del comportamiento de estos usuarios suministra indicadores, en cuanto a los servicios y/o productos que ellos necesitan, en función a la preparación y formación de este tipo de usuarios.

Como pudimos observar desde tiempos muy remotos, entre los pueblos ha existido el interés por conservar y estudiar la memoria histórica, quedando demostrado “cuando plasmaron sus pensamientos en códices, rollos y libros de papiro, pergamino o papel”¹¹⁷. Primeramente se interesaron por lo que se originaba en el lugar, para después hacerlo por aquello que estuviera fuera de sus fronteras territoriales y a la que consideraban digna de atesorar y reunir en un lugar determinado para asimismo.

No basta con tan solo plasmarlo en papel, dando como producto a las entidades bibliográficas que se resguardan en el recinto bibliotecario, sino gestionar dicha información siguiendo ciertos rubros de calidad tanto en el recinto bibliotecario, como en los servicios que se prestan, dada esta circunstancia de generar calidad en el servicio, se debe medir para controlarla a través de HC, apropiadas. Al situar el inicio de la biblioteca pública en México, se entiende que Vasconcelos fue el que creó “las primeras bibliotecas públicas y populares en el país”¹¹⁸. El contacto con la educación pública le permitió vislumbrar más allá de lo común y entablar una conexión entre la educación financiada por el gobierno y la biblioteca pública que sin duda alguna, es la interconexión de la información y el conocimiento adquirido por los usuarios en estos recintos, tal es el caso de la BJMPS. Ahora bien "En una biblioteca pública se puede utilizar una amplia gama de herramientas de administración"¹¹⁹, y entre los factores administrativos más comunes e importantes para estas bibliotecas son:

- Análisis de las necesidades de la comunidad
- Medición de la calidad de la información obtenida en las diferentes áreas del recinto bibliotecario (a como se detallara en capítulos posteriores).

117. Torre Villar, Ernesto de La. Breve historia del libro en México 3a ed., correg. y aum. México: UNAM, 1987. p 93. ISBN: 9683664180.

118. Chávez Campomanes, María Teresa. La biblioteca pública y la biblioteca escolar. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC; ABIESI, 1971. p. 107. ISBN: 978968197.

119. Gill, Philip. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México: CONACULTA; IFLA, 2002. p. 154. ISBN: 9789680216.

2.10.- La calidad en las bibliotecas Públicas

Una definición de calidad puede ser la siguiente:

La calidad es la técnica administrativa y filosofía de comportamiento que está implícita en todos los niveles de las organizaciones y no se considera aplicable sólo para empresas o instituciones con fines de lucro, ya que el hombre busca por naturaleza calidad en todos los aspectos de su vida. Por lo que es necesario generar y ofrecer conocimientos, productos y servicios con altos índices de calidad, de calidad total¹²⁰.

Por tanto trabajar con calidad en la biblioteca pública significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y significa también tener mecanismos e instrumentos desarrollados de evaluación, actuar según los resultados e interrelacionar correctamente con los ciudadanos. En definitiva, significa tener una organización, unos procesos y un sistema correctamente estructurados y enfocados hacia la satisfacción del usuario y hacia la modernización de los procesos internos a partir de sus sugerencias, reclamaciones, nuevas necesidades y expectativas, opiniones...etc.

Actualmente la bibliotecología no se basta a sí misma, requiere complementarse con los conocimientos de otras profesiones para dar solución a los problemas que afrontan las relaciones usuario - bibliotecólogo – información¹²¹.

Lo más importante es desarrollar una actitud pro-activa hacia esta filosofía de trabajo en el día a día de la biblioteca, integrarla en el proyecto global e implicar al personal. Por ello, calidad, evaluación y planificación estratégica son conceptos íntimamente vinculados.

120. Hernández Pacheco Federico, El bibliotecólogo emprendedor; un reto del siglo XXI, México, 2000, p 50. ISBN 970926601.

121. IDEM.

De tal manera que conforme la competencia se agudice y el consumidor requiera de nuevos productos, la mercadotecnia cobrará mayor importancia y de la misma se derivarán ventajas competitivas, proporcionando valor agregado y calidad en los servicios a clientes¹²².

Desde esta expectativa se consideró que un producto o servicio es de calidad si satisface sus necesidades y expectativas, independientemente de si nosotros, desde nuestro punto de vista profesional la consideramos una excelente biblioteca o no. Por tanto, las perspectivas sobre la calidad son múltiples según sea el punto de vista adoptado: profesional, técnico, político, social.

La productividad con calidad va a detonar la guerra económica para competir por los mercados mundiales; es así como el que otorga mayor calidad a menor precio será demandado por los consumidores..... hay que tener presente que la calidad deberá enfocarse hacia el nivel más alto dentro y fuera de los servicios bibliotecarios o de información: el usuario. “Estos medios son los verdaderos agentes de cambio que han derrumbado las fronteras geográficas para compartir masivamente la información hasta llegar a los rincones más lejanos del planeta”¹²³. Bibliotecas y Calidad se consideró como un binomio cada vez más habitual en el sector de la información, ya que está amplificando el interés de los servicios de información y bibliotecarios de todo el mundo por la certificación de la calidad como un valor agregado, el cual deberá de garantizar la fiabilidad de sus procesos..

El argumento que permitió vincular el contexto de la calidad con las bibliotecas es que estas últimas se consideraron como organizaciones que ofertan servicios en un entorno ampliamente dinámico, que evoluciona de manera muy exigente y que requiere productos y servicios únicos y genuinos. Así entonces, este ente requerirá, por tanto, unos niveles de gestión muy sistemáticos que implican un control especificado de los procesos y ello hace necesario la medida de la calidad de forma precisa y normalizada.

122. Hernández Pacheco Federico, El bibliotecólogo emprendedor; un reto del siglo XXI, México, 2000, p 25. ISBN 970926601.

123. IDEM

Como se pudo observar en este capítulo proporcionar un servicio no es solo el hecho de proporcionarlo, sino también la manera en la que se hace, como se hace y de donde se hace, es decir, tener los recursos suficiente para que individuos de un conjunto de personas queden satisfechas de acuerdo a una parte de sus necesidades , la calidad es un término muy extenso de tal manera que como no solo tiene una sola área en donde puede invadir si no realmente son diversas, hay que tener en cuenta que es lo que realmente se quiere dar a conocer. En el área de la bibliotecología es llevar acabo la manera de satisfacer la necesidad de la información que se esté requiriendo en ese momento mediante un usuario, de tal forma que si esta no se hace de esta manera el que este necesitando la información no quedara convencido o satisfecho en cuanto a lo que se busca o en lo que quiere indagar al contrario sus dudas quedaran más extendidas y por lo tanto con una perspectiva de que el servicio de entidades bibliográficas en una biblioteca es inadecuado ya que no quedara literalmente “satisfecho de información”. Hoy en día el termino calidad es medible y por lo tanto no es algo que no podamos ver o percibir; sin embargo existen medios o herramientas que permiten hacerlo; la calidad es todo aquel cumplimiento de especificaciones ya asignadas con respecto a un producto o servicio que no solo depende de una sola vertiente si no de varias para que se pueda llevarse a cabo diremos que es un sistema ya que relaciona a un conjunto de interacciones que buscan un mismo fin; en este caso la calidad. Tal es el caso de la BPJMPS, de la cual hablaremos a continuación con sus datos retrospectivos y consideraciones de la calidad en la misma.

Referencias

"Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Tabasco", op. cit.

A más de seis décadas de la biblioteca "José Martí". [En línea]. Villahermosa, Tabasco 2 de octubre de 2012. [Fecha de consulta: 15 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n2716210.htm>

Biblioteca "José Martí". [En Línea]. Villahermosa, Tabasco 2012. [Fecha de consulta: 14 de Noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.bibliotecas.ujat.mx/bb_josemarti.html.
Biblioteca de Comalcalco, [en Línea], [fecha de consulta: 15 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work7enciclopedia/EMM27/Tabasco/municipios/2007a.html>.

Biblioteca Histórica "José Martí". [En Línea]. [Fecha de consulta: 14 de Noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.bibliotecas.ujat.mx/bb_josemarti.html.

Biblioteca Pública, [En línea], [Fecha de consulta: 14 de junio de 2014], Disponible en: <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/53.pdf>.

Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos, México, UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. pp 174-180. ISBN: 9703217982.

Chávez Campomanes, María Teresa. La biblioteca pública y la biblioteca escolar. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC; ABIESI, 1971. p. 107. ISBN: 978968197.

CONACULTA. La biblioteca pública. 3era. Ed. México DF: Dirección general de bibliotecas. 2004. p 3. ISBN: 9701865510.

CONACULTA. Ley general de bibliotecas. 2da. Ed. México: Dirección general de bibliotecas. 2009. P 12. ISBN: 9786074552997.

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, México, DGB, 2001. ISBN: 970-18-6560-X

Decreto; por el que se crea el Consejo Nacional Para la Cultura y las Artes, como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública que ejercerá las atribuciones de promoción y difusión de la cultura y las artes, Diario Oficial de la federación (DOF), México, 7 de diciembre de 1998, p 2.

Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 11 octubre 2014]. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>.

Dirección general de bibliotecas, [En línea], [fecha de consulta: 7 de noviembre de 2014], disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf>.

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. [En línea]. [Fecha de consulta: 18 de Noviembre de 2014], Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Directrices para la elaboración de leyes estatales de bibliotecas públicas. [En línea]. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.rednacionaldebibliotecas.gob.mx/info_detalleRed.php?id=80#.V7XNOJjhC00.

Enciclopedia de los municipios de México: Tabasco. [En línea]. [Fecha de consulta: 22 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM27Tabasco/historia.html>.

Escolar Hipólito. Historia de las bibliotecas. 3era. Ed. correg., Rev. Y ampliada. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. p. 474. ISBN: 8486168538.

Fernández de Zamora Rosa María. Las bibliotecas públicas en México. En memoria del primer encuentro internacional sobre bibliotecas públicas (1: 2001: Cd. De México). Conferencia

magistral. México Df. CONACULTA, 2001. p 12.

Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España: Trea, 1999. P.31. ISBN: 8495178362.

Gill, Philip. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México: CONACULTA; IFLA, 2002. p. 154. ISBN: 9789680216.

Hernández Márquez Manuel, Baldemar, Pérez Castro, Judith, Pérez Cruz, Efraín, Centros integradores: una experiencia de ordenamiento territorial en el estado de Tabasco, Problemas del desarrollo, 184 (47): pp 12-13. Agosto 2015. ISSN: 03017036.

Hernández Márquez Manuel, Baldemar, Pérez Castro, Judith, Pérez Cruz, Efraín, Centros integradores: una experiencia de ordenamiento territorial en el estado de Tabasco, Problemas del desarrollo, 184 (47): pp 12-13. Agosto 2015. ISSN: 03017036.

Hernández pacheco Federico, El bibliotecólogo emprendedor; un reto del siglo XXI, México, 2000, p 25. ISBN 970926601.

Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts, [En Línea], [Fecha de consulta: 18 de junio de 2015]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/67935845/krikelas-information-seeking>.

Laura Ramírez dirigirá Instituto cultura en Washington. [En línea]. [Fecha de consulta: 18 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/911556.html>.

Magaloni, Ana María. La democratización de acceso a la lectura: Seria monografías: 2. México: Asociación Mexicana de bibliotecarios. La Red Nacional de Bibliotecas Públicas. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios, 1999. p.9. ISBN: 9701827481.

Más de 6 décadas de la biblioteca "José Martí. [En línea]. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n2716210.htm>.

México. Secretaría de Educación Pública. Dirección general de Bibliotecas, Ley general de bibliotecas: texto y debate parlamentario (México: La Dirección, 1 988), p 7. ISBN: 9786074552997.

Obras valiosas. Diario el Presente: Villahermosa, Tabasco, 1ro de Noviembre de 1969, pp, 1-2. (En sección sociales).

Plan estatal de desarrollo (1983-1988), [En Línea], [fecha de consulta 14 de junio de 2014]. Disponible en:

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/55/doc/doc11.pdf>

Programa Nacional de bibliotecas. [En línea], [fecha de consulta: 22 de noviembre de 2014], Disponible en: <http://www.conexiondigital.org/arteTabasco/red/index.html>

Programa Nacional de Educación, Cultura Recreación y deporte 1984-1988, diario oficial de la federación (DOF), México; SEP, 1984, p 38.

Saavedra Fernández Oscar, "Las bibliotecas públicas en el desarrollo integral de Tabasco" En jornadas /Mexicanas de Biblioteconomía (18: 1987: /México, D.F.) Memorias XVIII jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 2 al 6 de marzo de 1987, México, D.F México: AMBAC: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, 1989), pp. 259-266. ISBN: 9682922550.

Torres Arias Hipólito, "Actividades de recreación y cultura para niños. Diario el presente: Villahermosa, Tabasco, 8 de agosto de 1985. P B7.

Torre Villar, Ernesto de La. Breve historia del libro en México 3a ed., correg. Y aum. México: UNAM, 1987. p 93. ISBN: 9683664180.

Villarreal, Evangelina y Castrejón, Javier. Proyectos de mejoramiento de infraestructura bibliotecaria. En Memoria del Tercer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (3: 2003:

Durango, Dgo.). Conferencia. México: CONACULTA, 2003. p.272.

Capítulo III

La biblioteca JMPS y el control de calidad

3.1 Antecedentes

3.1.1. - La biblioteca pública del estado JMPS.

Se entiende que la Biblioteca Pública, es todo establecimiento que opere en la entidad y que contenga un acervo de carácter general superior a quinientos títulos catalogados y clasificados, que se encuentre destinado a atender en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o el préstamo en los términos de las normas administrativas aplicables¹²⁴.

Por lo tanto la Biblioteca Pública del Estado “José María Pino Suárez”, con sus 10,000 metros cuadrados de construcción es considerada como una de las más importantes y referente de las Bibliotecas Públicas de México y América Latina. Se denomina publica dado que están abiertas a todo tipo de usuario y su función principal es la de satisfacer la necesidad del mismo. “Las bibliotecas públicas o universitarias, aun cuando fueran creadas por el gobierno proporcionen servicios a sus empleados o al público, no serían consideradas gubernamentales”¹²⁵. De acuerdo con esta definición, y tomando en consideración que sus usuarios principales no serían los organismos de gobierno sino el público en general o los estudiantes y la comunidad en general.

La BJMPS, se encuentra Ubicada sobre la Avenida Carlos Pellicer Cámara de la Zona CICOM de la ciudad de Villahermosa, en este recinto convergen la arquitectura y la cultura, así como la tecnología, la ciencia y el arte. Cuenta con más de doscientos quince mil volúmenes y atiende a más de mil usuarios al día. Su edificio es una mezcla de la cultura olmeca combinado con un majestuoso arco maya.

124. Ley del libro y bibliotecas públicas del estado libre y soberano de Tabasco, DOF, Tabasco, México, p. 2. 12 de junio de 2012.

125. , Reporte de la biblioteca pública JMPS [en línea] [fecha de consulta: 12 enero 2015]. Disponible en:<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/133.pdf>.

El proyecto arquitectónico de este recinto, realizado por los arquitectos **Teodoro González de León** y **Francisco Serrano Cacho**, ocupó el Primer Lugar de la V Bienal Mundial de Arquitectura Interarch 89, en el que participaron 510 proyectos de 49 países del mundo. Este importante centro cultural ofrece a los usuarios, diversos servicios como préstamo interno, a domicilio e interbibliotecario, préstamo de reserva, consulta, salas de cómputo para adultos e infantil con tecnología de punta.

“Puesto que el desarrollo de las tecnologías de la información, particularmente de Internet, ha engendrado un contexto totalmente nuevo en el que debe someterse a una profunda revisión el papel de los servicios tradicionales de información”¹²⁶. Esto en el sentido de las consideraciones de las TIC’S y NTIC’S así como de *Servicios Digitalizados para personas con Ceguera y Baja Visión en los que se brindan asesoría, círculos de lectura y escritura, a través del software jaus for Windows y el Open-Book en español.*

Las bibliotecas son componentes fundamentales de cualquier estrategia encaminada a mejorar el acceso a la información, tanto para el público en general como para los grupos especializados”¹²⁷. Desde esta perspectiva se partió como parte del proyecto de modernización planteado en el año 2010, y para salvaguardar las joyas bibliográficas e incunables existentes, se adquirió e instaló un circuito cerrado de T.V con 48 cámaras infrarrojas distribuidas en todas las salas y colecciones; además de dos arcos de seguridad de alta tecnología que detecta cualquier tipo de documento, libro u otro material propiedad de la biblioteca que sea extraído sin autorización, por medio de cintas magnéticas programadas transparentes, así mismo con el propósito de mantener actualizados a los usuarios, se han adquirido e instalado en lugares estratégicos tres modernas pantallas Led.

126. Arquitectura de la biblioteca pública JMPS [en línea] [fecha de consulta: 17 enero 2014]. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/access-to-knowledge/libraries/>

127. IDEM.

La Organización Mundial de la Salud estima que el 15% de la población mundial, presenta algún grado de discapacidad.

“Los requisitos arquitectónicos que establece esta norma, aplican para la construcción, ampliación, remodelación, rehabilitación y acondicionamiento de establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas, referidas en los numerales 3.1 y 3.2, de esta norma, así como de otras disposiciones jurídicas que resulten aplicable”¹²⁶.

En atención y servicio para personas con discapacidad motriz, se construyó una bahía con rampa de acceso que incluye pasamanos de acero inoxidable además se concursó y licitó la adquisición de un elevador funcional con capacidad para ocho personas que también permite la transportación de una silla de ruedas y un acompañante que entrará en funcionamiento a partir de marzo del próximo año según contrato del proveedor adjudicado.

El 29 de octubre de 2010, en la ciudad de Mérida, Yucatán; el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes otorgó un reconocimiento al programa de lectura que aplica la Red Estatal de Bibliotecas, ubicando al estado de Tabasco entre los primeros seis lugares con proyectos exitosos de fomento a la lectura.

128. Secretaría de salud. NOM-030-SSA3-2013: Establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. México, 21 de febrero de 2012. p 3.



Fotografía 1; Estantería Abierta
Fuente: Recinto bibliotecario “José María Pino Suarez”

Cuenta con 215 mil volúmenes. Una muestra de ello se da en la (fotografía 1), Su objetivo es brindar servicios de calidad para satisfacer las necesidades formativas, informativas y recreativas de los usuarios, así como ofrecer herramientas para la investigación y el fomento al hábito a la lectura.

En ella se llevan a cabo eventos como el día Internacional del Libro, ferias del libro, cursos de verano denominado ‘Mis vacaciones en la biblioteca’, talleres, conferencias, conciertos y exposiciones temporales. En esta sede dio inicio el Programa de Fomento a la Lectura de Tabasco. La Pino Suárez como comúnmente se le conoce, es sede de la Red Estatal de Bibliotecas.

Dentro de los servicios que presta a niños y jóvenes se ofrecen talleres permanentes como el de 'Papiroflexia', elaboración de figuras de papel, los días lunes, miércoles y viernes, de 16:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 13:00.

Manualidades', los días martes y jueves de 15:30 a 10:30 horas.



Fotografía 2. Sala infantil

Fuente; Recinto bibliotecario "José María Pino Suarez"

De pintura y dibujo', para niños de 4 a 12 años, los sábados (de 10:00 a 14:00 horas) y domingos (de 09:00 a 13:00 horas) (ver fotografía 2). Entre otras actividades se da asesoría de tareas, actividades preescolares, círculos de lectura, la hora de la Investigación, la hora del cuento y proyecciones audiovisuales.

La Biblioteca Pública “José María Pino Suárez” atiende al público de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas; sábados de 08:00 a 20:00 horas y domingos de 09:00 a 18:00 horas; días festivos de 09:00 a 16:00 horas. Está ubicada en la Avenida Carlos Pellicer # 107, en la Zona Cicom de Villahermosa. La entrada es libre.

Objetivo: Brindar servicios bibliotecarios de calidad para satisfacer las necesidades formativas, informativas y recreativas de los usuarios, y fomentar en ellos el hábito a la lectura.

Antecedentes: La Biblioteca Pública del Estado “José María Pino Suárez”, fue inaugurada el 9 de diciembre de 1987, es considerada como una de la mejores Bibliotecas Públicas de América Latina por sus valiosas colecciones y servicios; la arquitectura posmodernista de su edificio le han valido premios nacionales e internacionales.

Estructura: La biblioteca tiene 215 mil volúmenes en servicio, su capacidad es de 1,000 usuarios; cuenta con amplias salas de lectura, auditorio y salas de usos múltiples; colección general, infantil y de consulta en el sistema de estantería abierta; colección hemerográfica y de reserva en estantería Abierta; valiosas colecciones especiales, entre las que destacan la Colección Edwin M. Shook, la Colección Julio Torri y la Colección Jorge Gurría Lacroix, Internet Adultos e Infantil.

Servicios: Préstamo interno, préstamo a domicilio, préstamo de reserva, consulta, orientación de usuarios, registro de usuarios, asesoría de tareas, fotocopiado, Internet y publicaciones periódicas.

Actividades: Capacitaciones, proyección de documentales y diapositivas, charlas, conferencias, exposiciones, festivales, ferias del libro, círculos de lectura; talleres infantiles.

Señalamos ante el rápido crecimiento de la red estatal de bibliotecas durante los años 1985-1986, organizado además de las bibliotecas municipales, bibliotecas rurales y móviles. A principios de 1985 se planeaba establecer durante el año 17 bibliotecas, se instalaron 33; en diciembre de 1986 se cumplió en Tabasco la meta nacional de que todos los municipios tuvieran una

biblioteca; a principios de 1987, daban servicio a 80 bibliotecas. Esta situación hizo que la coordinación estatal de bibliotecas con el fin de desempeñar mejor sus funciones en un sistema que se expandía constantemente. Asimismo, para la mejor organización y funcionamiento de la Red Estatal se crearon las redes municipales.

Dado el rápido crecimiento de la población es necesario, tener conocimiento de cuáles son sus necesidades de la información, desde la identificación propia de los usuarios será lo que los defina, así como tomarlos como variables como objeto de estudio.

3.2.- Estructura organizacional de la biblioteca

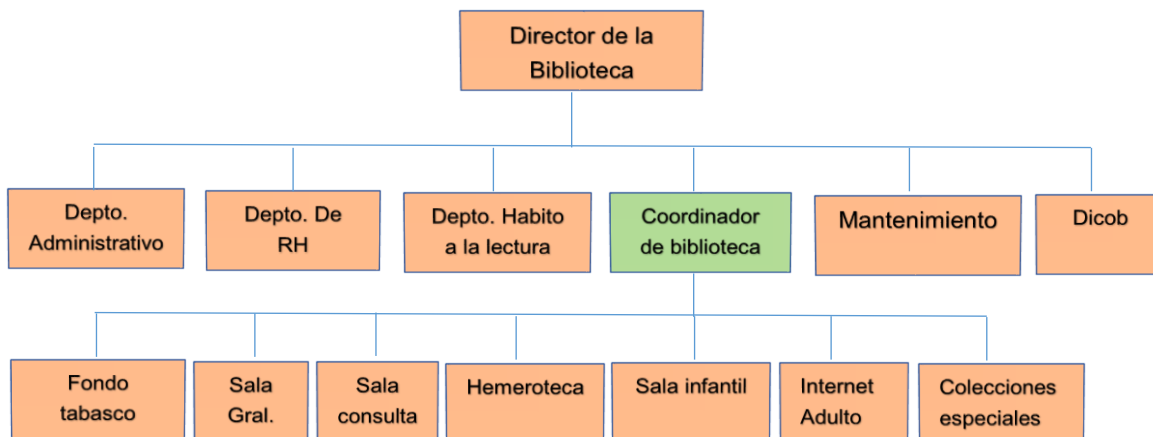
“Se entiende por estructura como el conjunto formal de dos o más elementos, que permanece inalterado”¹²⁹. Desde esta perspectiva ya sea en el cambio, ya sea en la diversidad de contenidos; es decir la estructura se mantiene aunque se modifique alguno de sus elementos o relaciones.

La estructura concebida en la biblioteca multicitada en la presente tesis sigue la forma funcional y burocrático “.....puesto que conforman a un tipo de organización formal”¹³⁰. (Ver esquema 2).

129. Chiavenato Idalberto, introducción a la teoría general de la administración, México, McGRW-HILL, 2000, p 12. ISBN: 9684221754.

130. IDEM.

3.3.- Organigrama de la biblioteca.



Esquema 2. Estructura organizacional.

Fuente: propia del investigador.

De la estructura que se muestra en el esquema uno, se toma como punto de partida la coordinación de la biblioteca “José María Pino Suarez”, la cual posee como tramo de control a siete departamentos en el nivel tres de la misma estructura, puesto que estos mantienen la posibilidad de atención a los usuarios se considera la aplicación de herramientas de control de calidad (no todas), tomando en consideración el comportamiento de los usuarios el cual es medido bajo el criterios de atributos y establecido en graficas de control.

3.3.1. - Sala general.

La sala general ya descrita anteriormente es el punto donde radica la mayoría de los usuarios que llegan al recinto bibliotecario, a satisfacer su necesidad de información, en esta se presentan algunos factores como son: búsqueda de

alguna entidad en particular, utilizar algunas de las 9 salas para las siguientes actividades:

- Hacer tareas (fotografía 1 y 2).
- Utilizar la red e-México¹³¹, como hobby (fotografía 2 y 3).
- Trabajos en equipos usando alguna entidad bibliográfica o sin ella (Ver fotografía 3).
- Sin actividad alguna.



Fotografía 3. Uso de la sala general
Fuente: propia del investigador.

Se logra observar en la fotografía 3, como los usuarios realizan sus actividades escolares, sin el uso de alguna entidad, al fondo se observa a un usuario haciendo uso de su teléfono celular por lo cual es viable pesar que hace uso de la red e-México para navegar en el mismo.

131. México conectado [en línea], [fecha de consulta: 1 diciembre 2015]. Disponible en: <http://mexicoconectado.gob.mx/about.php?item=258&cat=84>.



Fotografía 4. Uso de la sala general por los usuarios.
Fuente: propia del investigador.

En la fotografía 4, se observa como los usuarios realizan actividades extraescolares dando uso a una de las salas del compendio de la sala general, sin utilizar alguna entidad bibliográfica, al fondo un usuario, hace uso de las TIC, para búsqueda de información mediante el navegador de la plataforma de su pc.

3.3.2. - Fondo Tabasco.

Esta área como su nombre lo indica solo encontraremos entidades bibliográficas exclusivas del estado de Tabasco con aspectos retrospectivos, a ella recurren desde estudiantes de nivel primaria, secundaria, medio superior e investigadores, a un que en muy poca frecuencia estos últimos usuarios. Dada la comodidad de esta área, la mayoría de los usuarios que recurren a la sala destinan la comodidad de la misma a otras vertientes como son:

- Realizar actividades escolares.
- Utilizar la red e-México para investigar o navegar como hobby (Ver fotografía 5).
- Trabajos en equipos con entidades de otras salas (Ver fotografía 5).
- Solo pasar el tiempo.



Fotografía 5. Usuarios en fondo Tabasco.
Fuente: propia del investigador.

Al fondo en la fotografía cinco, se encuentran usuarios realizando actividades sin usar alguna entidad de fondo Tabasco, por otro lado uno de ellos hace uso de su equipo portátil; sin duda alguna conectado a la red e-México.

3.3.3. - Hemeroteca

“La palabra hemeroteca es un neologismo formado a partir de dos vocablos griegos. El primero: ἡμέρα, ἡμέρας (pr. eméra, eméras) cuyo significado es día; y el segundo; θήκη, θήκης (pr. théke, thékes) que significa caja, baúl, depósito”¹³². Se puede decir, entonces, que el significado etimológico de este término es la caja o depósito (donde se guardan) las publicaciones diarias.

Las publicaciones periódicas que comúnmente se encuentran en las bibliotecas públicas son las revistas y los periódicos, las cuales podemos definir como:

“Periódico diario: es una publicación que aparece todos los días y que contiene noticias de carácter general, no orientadas hacia una materia específica. Los diarios tienen un valor informativo y son además órganos publicitarios”¹³³. Para esto contamos con periódicos locales y nacionales.

Revista: es una publicación que aparece a intervalos fijos, generalmente más de una vez al año; su contenido gira sobre una gran variedad de temas dentro de un programa definido. Las revistas están compuestas por artículos de tipo literario, científico, técnico, así como de difusión cultural, entre otros¹³⁴.

De este tipo de publicaciones contamos con una diversidad de revistas de las cuales drásticamente nos dejaron de llegar nuevas publicaciones, más sin embargo se ordenan en forma alfabética para su mejor resguardo y uso simultáneo.

132. Que es la hemeroteca [en línea] [fecha de consulta: 30 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://quees.la/hemeroteca/>

133. Publicaciones de bibliotecas públicas [en línea], Publicaciones periódicas, [fecha de consulta: 30 noviembre 2015]. Disponible en: <http://dqb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieInstruccion/PublicacionesPeriodicas/PublicacionesPeriodicas.pdf>

134. IDEM.

A ella recurre todo tipo de usuario, debido al estado que guardan algunas publicaciones periódicas, la biblioteca recurre a empastarlos por mes (el caso de los periódicos locales o nacionales) y posteriormente a digitalizarlos, las revistas solo se resguardan en orden cronológico no se cuenta con suscripciones específicas como ya se mencionó anteriormente. La mayoría de los usuarios recurren a investigar en los periódicos, no obstante que los diarios más recurrentes como Tabasco hoy y presente, se pueden leer en línea, los usuarios no dejan de visitar el recinto multicitado en la presente tesis.

Es hasta entonces el usuario se dirige al encargado del área a solicitar un diario o revista, los otros usuarios destinan el uso de sala para otras actividades:

- Estar de ocioso
- Usar la red de e-México para navegar (Ver fotografía 6)
- Usar la sala para otras tareas por grupo (Ver fotografía 6 al fondo).
- Investigar en publicaciones periódicas.
- Sin usuarios (Ver fotografía 7)



Fotografía 6. Usuarios en el área de hemeroteca.
Fuente: propia del investigador.

En la fotografía cuatro se observa a usuarios, terminando sus actividades escolares, algunos sin realizar actividad alguna, por otro lado, uno de ellos hace uso de su pc portátil conectado a la red e-México.



Fotografía 7. Hemeroteca sin usuarios.
Fuente: propia del investigador.

3.3.4. - Sala de consulta

“los servicios de referencia en la biblioteca están relacionados con las actividades desarrolladas para acoger al usuario y por las que se plantean para orientarle”¹³⁵. Esta sala ofrece información de diversa índole y que se presenta en diferentes soportes. “Así mismo en esta sala podemos encontrar anuarios e información primaria.....”¹³⁶, única y exclusivamente para uso interno. “Los servicios de información y referencia son, precisamente, los que en mayor medida se han beneficiado de las posibilidades que ofrece la aplicación de tecnologías a los centros de gestión del conocimiento”¹³⁷, Así mismo el material disponible para el público en esta Sala es sólo de consulta, por lo que no puede ser llevado en calidad de préstamo a domicilio como ya se mencionó previamente (Ver fotografía 8).



Fotografía 8. Sala de referencia.
Fuente: propia del investigador.

135. Martín Vega Arturo. La colección de referencia. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, (48), 58, septiembre 1997, ISSN: 02136333.
136. IDEM.
137. Merlo Vega José Antonio. “Servicios de referencia para una sociedad digital”. El profesional de la información, 2009, noviembre-diciembre, v. 18, n. 6, p 582. ISSN: 13866710.

En esta área también encontramos las mismas problemáticas como son:

- Estar de ocioso
- Usar la red de e-México para navegar
- Usar la sala para otras tareas por grupo
- Investigar en publicaciones periódicas.
- Sin usuarios (fotografía 8)

3.3.5. - Sala infantil

“La UNESCO promueve los intereses del niño a través de su programa mundial de educación básica cuyo objetivo es mejorar el acceso a la educación básica y la calidad de ésta”¹³⁸. Con esto hacemos ajena la brecha digital.

De acuerdo a la génesis de la biblioteca pública, esta ha venido desarrollando y creando nuevos servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios que atiende.

La sala infantil de la biblioteca José María Pino Suarez, cuenta con los servicios adecuados para la atención estos especiales usuarios, que diariamente la visitan esta cuenta con las instalaciones necesarias, relativamente pocas bibliotecas con instalaciones y áreas especialmente concebidas para atender a menores¹³⁹.

138. UNESCO. Convención de los derechos de los niños [En línea], Paris, UNESCO, 1995. [fecha de consulta 14 de Noviembre de 2014], Disponible en: http://www.unesco.org/education/pdf/34_72_s.pdf .

139. Agudo Álvaro, Reunión regional sobre el estado actual y estrategias de desarrollo de la biblioteca pública en américa latina y el caribe, (25-29 oct-1982), documento básico, la biblioteca pública en américa latina, su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro, (caracas 25-29 de octubre de 1982). P 128.

Desde esta primicia el incremento de la población infantil, la evolución de las nuevas tendencias metodológicas en las instituciones educativas, donde el menor da inicios a investigar desde sus primeros años escolares y la nueva concepción de la lectura como hábito que debe empezar desde temprana edad, son factores que deben considerarse en la creación de los servicios para los niños. Más sin embargo también poseen las problemáticas de las áreas tratadas anteriormente.



Fotografía 9. Visita guiada.
Fuente: propia del investigador.

En cuanto al servicio que se proporciona, es muy básico estos usuarios llegan en cuestión de consulta y generalmente llegan acompañados de sus padres y estos son quienes no dan prioridad al uso, al cual ha sido destinada la sala infantil (Ver fotografía 9), incurren a las siguientes actividades:

- Uso de la red e-México
- Estado de ocioso

3.3.6. - Sala de internet.

En esta se hace uso de las TIC, con regularidad asisten usuarios a navegar e investigar en línea sus actividades escolares (Ver fotografía 10).



Fotografía 10. Área de internet.
Fuente: propia del investigador.

En especial encontraremos a usuarios que dan mal uso a esta sala:

- Video juegos.
- Estado de ocioso.

De acuerdo a las problemáticas observada en las áreas antes mencionada podemos aplicar algunas herramientas control de calidad para optimizar y minimizarlas, estas se describen el cuadro siguiente:

Área	Herramientas	Aplicación
Sala General	<ul style="list-style-type: none"> • Graficas de control por atributos. • Hoja de verificación. • Histogramas. 	<p>La grafica de control nos dará escenarios en función al comportamiento de los usuarios.</p> <p>La hoja de verificación acumulara datos retrospectivos que podrán ser usados en las gráficas de control e histogramas, este último expondrá en forma visual el comportamiento de usuarios así como la variable expuesta a objeto de estudio, por ejemplo la cantidad de libros usados de cierta clasificación o bien el comportamiento de usuarios.</p>
Fondo Tabasco	<ul style="list-style-type: none"> • Graficas de control por atributos. • Hoja de verificación. • Histogramas. 	
Hemeroteca	<ul style="list-style-type: none"> • Graficas de control por atributos. • Hoja de verificación. • Histogramas. 	
Sala de Consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Graficas de control por atributos. • Hoja de verificación. • Histogramas 	
Sala Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Graficas de control por atributos. • Hoja de verificación. • Histogramas 	
Internet Adultos y niños	<ul style="list-style-type: none"> • Graficas de control por atributos. • Hoja de verificación. • Histogramas 	
Sala De usos múltiples	Hoja de Verificación	

Tabla 2. Comparativo de las áreas en cuanto al uso de las herramientas de cc.
Fuente. Propia del investigador.

3.4.- Importancia de la medición

Sin duda alguna, las bibliotecas realizaban su misión de operar sin llevar a cabo un proceso de medición de la calidad de sus servicios, se daba por hecho que sí en éstas no existía ningún tipo de queja, todo el recinto bibliotecario marchaba satisfactoriamente.

Sin embargo, con el paso del tiempo, la medición del servicio se fue convirtiendo en un elemento esencial para la buena gestión de cualquier biblioteca. De esta manera, la medición se convirtió en una herramienta de primer orden para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca; sin embargo, el rango de las actividades y servicios de una biblioteca es muy extenso, por lo que surgió la necesidad de tener claro que se pretende evaluar; por ejemplo, se pueden evaluar las actividades de selección, adquisición y catalogación; asimismo, se pueden evaluar los servicios que se prestan como el de consulta o referencia, el de préstamo (interno, externo, interbibliotecario) y la diseminación selectiva de información, entre otros. Son sujetos también de medición los instrumentos que apoyan la realización de estas actividades y servicios tales como la colección, el catálogo y las bases de datos. Sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios por lo que su medición toma un papel preponderante.

La medición de los servicios ha sido considerada como un elemento de primer orden para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, identificar sus limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que le permitan superarlas.

En la medición de los servicios, generalmente se habían considerado únicamente elementos cuantitativos, es decir, el proceso de medición estaba enfocado hacia determinar el número de usuarios que hacían uso de cierto servicio de la biblioteca, por ejemplo, el servicio de préstamo o el de consulta, el uso de las diferentes salas del recinto (para estado de ocio o bien para uso de actividades relacionadas con instituciones educativas), el uso de sala de internet o en su defecto solo por hobby (en si por el confort que el usuario ve en ella)

ciertamente, este tipo de mediciones son importantes puesto que permiten la obtención de una serie de datos de gran utilidad; sin embargo, los estudios que incluyen la opinión y de los usuarios sobre los servicios ofrecidos son de mayor relevancia ya que permiten conocer su pensamiento acerca de los servicios que se les proporcionan, siendo éstos los conocidos como estudios de usuarios dentro del cual se analizara el comportamiento de los mismos en la biblioteca José María Pino Suarez.

3.5.- Calidad en los servicios en la biblioteca “José María Pino Suarez”.

El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios en la biblioteca José María Pino Suarez. Al respecto “La calidad total es un principio, una filosofía productiva, según la cual el usuario –es aquel que accede a un producto o servicio- es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio¹⁴⁰. Por ende el objetivo de la calidad en este recinto, será, pues, obtener la maximización de la satisfacción del usuario y relacionarlo con su comportamiento; lo que trasladado al ámbito bibliotecario se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimiento adquirido por el cliente/usuario que asiste a satisfacer su sed de información en el recinto antes mencionado.

En otra vertiente hemos de tener presente que la calidad total es un concepto generado en el ambiente empresarial y, para aplicarlo específicamente al ámbito y actividades de la "empresa" informativa, hemos de considerar algunos aspectos característicos relativos al objeto y finalidad de la biblioteca JMPS, a la propia índole del producto informativo y a la naturaleza multidimensional del usuario de información.

Así “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios”¹⁴¹. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante, por ende en la BJMPS, los bibliotecarios deben ser profesionalizados. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo, es decir aspectos cualitativos intrínsecos al servicio connotado por el usuario, cualidades que los administrativos del recinto antes mencionado deben tomar en consideración para que los bibliotecarios puedan adquirir con facilidad.

140. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. [En Línea], [fecha de consulta: 18 de junio de 2015], Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

141. Gómez Hernández, J. A. *Gestión de bibliotecas*, España: Murcia: DM, 2002, p 65. ISBN: 8484252620.

Por lo tanto podemos considerar que existen dos vertientes de concebir la calidad: como acuerdo con determinaciones previamente definidas por la BJMPS, o como respuesta a las perspectivas que se tengan sobre el servicio por parte del usuario en las áreas mencionadas en los puntos 3.3.1 al 3.3.6 del presente capítulo.

Deben relacionarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. Infalliblemente, para la biblioteca multicitada, la calidad de los servicios implica una relación interactiva entre la institución (recinto) y las personas (usuarios potenciales o reales) a quienes se supone está encaminado el servicio o misión del recinto.

Una biblioteca que observa todas las normas y procedimientos profesionalmente aprobados para la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero que no toma en cuenta a los usuarios, no puede reclamar calidad porque un elemento principal no ha sido tomado en consideración, la satisfacción de las necesidades, requerimientos y deseos de la gente¹⁴².

En la BJMPS, se toma en consideración que desde que un cliente (usuario) pone un pie dentro del recinto ya se considera un usuario potencial o en su defecto real.

Asimismo, la medición de la calidad de los servicios en el recinto involucra un enfoque desde dos puntos de vista, el subjetivo y el objetivo, puesto que en la BJMPS, los aspectos de tipo subjetivo son considerados valiosos, ya que permiten conocer que opinan los usuarios acerca del servicio por ende, en la sala de consulta se encuentra un buzón de sugerencias.

142. Herson, Peter y Altman, Ellen. *Assesing service quality*. Chicago: American Library Association. 1998. p 273. ISBN: 9780838910214.

La evaluación es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos. La evaluación es una herramienta para la toma de decisiones, la cual intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de las actividades y servicios que faciliten de la mejor manera el logro de los objetivos. Las bibliotecas deberán identificar actividades específicas o áreas apropiadas para ser evaluadas, así como los estudios y metodologías que la apoyan¹⁴³.

Dada esta circunstancia en el recinto antes mencionado, se presenta en el capítulo cuatro de esta tesis un estudio de usuarios con aplicación de las herramientas de HC.

“una biblioteca sobreviven mucho a un terreno ondulado se pueden ver, valorado y evaluado a partir de una multitud de perspectiva”¹⁴⁴. El proceso de medir el comportamiento del usuario en el recinto multicitado en la presente tesis representa una congruencia para identificar las áreas que requieren una intervención. Desde este preámbulo, la medición del comportamiento del usuario es análogo a considerar los signos vitales en función a las áreas a las que recurre, áreas que ya fueron descritos en los puntos 3.3.1 al 3.3.6.

No obstante la utilidad de los estudios de la satisfacción de usuarios, éstos no necesariamente involucran una evaluación de la calidad de los servicios prestados en la BJMPS. La evaluación de la calidad de los servicios, denota los atributos de los servicios que el usuario recibe en cada una de las áreas de la BJMPS, pero además, las expectativas del usuario acerca de los servicios que le gustaría recibir, que serían resultado de un estudio de usuarios.

143. Lancaster, Frederick. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México; UNAM. 1983. pp 2-7 ISBN: 9685803102.

144. Assesing service quality, [En línea], [fecha de consulta, 15 de junio de 20114]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=byTYCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Assesing+service+quality&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwieq6G8yIPQAhVliFQKHf6RBy4Q6AEIHZA#v=twopage&q&f=false>

El comportamiento del usuario computa una experiencia contigua y subjetiva de un encuentro con un servicio específico, una experiencia interna única y personal que genera una percepción espontánea. La medición de la calidad de los servicios en la biblioteca José María Pino Suarez, implica revisar una experiencia recibida contra una experiencia esperada, en donde su foco es comparar objetivamente lo que los usuarios desean como atributos de un servicio idealizado contra las condiciones reales de ese servicio; el proceso de llevar a cabo esa comparación involucra una similitud objetiva entre una posibilidad ideal y una realidad presente.

La Biblioteca Pública del Estado José María Pino Suárez, con sus 10 mil metros cuadrados de construcción es considerada como una de las más importantes bibliotecas públicas de México y América Latina. Fue inaugurada el 9 de diciembre de 1987, por el entonces Presidente de la República, Miguel de la Madrid Hurtado y a hasta la actualidad sigue renovándose para responder a las necesidades actuales de la población.

Como se pudo observar en este capítulo el recinto bibliotecario ofrece a los usuarios, una diversidad de servicios como préstamo interno, a domicilio e interbibliotecario; préstamo de reserva; consulta; hemeroteca con diarios locales y nacionales; programa de fomento a la lectura para niños y adultos; asesoría de tareas; salas de cómputo para adultos y niños; internet inalámbrico (México conectado); visitas guiadas; fotocopiado; sala de usos múltiples y una cafetería. Así entonces los datos retrospectivo del recinto mencionado proporcionan una amplia información de su evolución dicha evolución se dio por las exigencias de los mismos usuarios y los propios avances tecnológicos.

Como parte del proyecto de modernización a que se sujetó este espacio, se adquirió e instaló un circuito cerrado de televisión con 48 cámaras infrarrojas distribuidas en todas las salas y colecciones; además de dos arcos de seguridad de alta tecnología que detecta cualquier tipo de documento, libro u otro material propiedad de la biblioteca que sea extraído sin autorización, por medio de cintas magnéticas transparentes. Con el propósito de mantener actualizados a los usuarios, se encuentran instaladas tres modernas pantallas Led, ubicadas en la entrada principal, en la sala infantil y en el claustro, como medio de información y proyección documental.

Asimismo, la medición de la calidad de los servicios como ya se mencionó involucra un enfoque desde dos vértices subjetivo y el objetivo. Más sin embargo ambos concurren en mejorar la calidad en los servicios desde ámbito de usuarios de tal forma que se pueda elaborar un diagnóstico para descubrir cómo mejorar los servicios.

La evaluación de todas y cada una de las actividades, áreas administrativas y operativas de la biblioteca es indefectible; sin embargo, en los servicios es donde

la satisfacción y comportamiento de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe.

Por otro lado la medición se debe realizar con herramientas de la calidad (HC) herramientas que ciertamente ya se mencionaron en el capítulo uno de la presente tesis, dada esta situación a continuación se presenta la aplicación de las HC utilizando variables de estudio, bajo el análisis de estudio de usuarios en el recinto bibliotecario multicitado en la presente tesis.

Referencias

Agudo Álvaro, Reunión regional sobre el estado actual y estrategias de desarrollo de la biblioteca pública en américa latina y el caribe, (25-29 oct-1982), documento básico, la biblioteca pública en américa latina, su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro, (caracas 25-29 de octubre de 1982). p 128.

Arquitectura de la biblioteca pública JMPS [en línea] [fecha de consulta: 17 enero 2014]. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/access-to-knowledge/libraries/>

Assesing service quality, [En línea], [fecha de consulta, 15 de junio de 20114].

Disponible en:

<https://books.google.com.mx/books?id=byTYCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Assesing+service+quality&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwieq6G8yIPQAhVliFQKHf6RBy4Q6AEIHzAA#v=twopage&q&f=false>

Chiavenato Idalberto, introducción a la teoría general de la administración, México, McGRW-HILL, 1990, p 12. ISBN: 9684221754.

Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas, España: Murcia: DM, 2002, p 65. ISBN: 8484252620.

Hernon, Peter y Altman, Ellen. Assesing service quality. Chicago: American Library Association. 1998. p 273. ISBN: 9780838910214.

Lancaster, Frederick. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México; UNAM. 1983. pp 2-7. ISBN: 9685803102

Ley del libro y bibliotecas públicas del estado libre y soberano de Tabasco, DOF, Tabasco, México, p 2. 12 de junio de 2012.

Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. [En Línea], [fecha de consulta: 18 de junio de 2015], Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

Martin Vega Arturo. La colección de referencia. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, (48), 57, septiembre 1997, ISSN: 02136333.

México conectado [en línea], [fecha de consulta: 1 diciembre 2015]. Disponible en: <http://mexicoconectado.gob.mx/about.php?item=258&cat=84>

Merlo Vega José Antonio. "Servicios de referencia para una sociedad digital". El profesional de la información, 2009, noviembre-diciembre, v. 18, n. 6, p. 582. ISSN: 13866710.

Publicaciones de bibliotecas públicas [en línea], Publicaciones periódicas, [fecha de consulta: 30 noviembre 2015]. Disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieInstructivos/PublicacionesPeriodicas/PublicacionesPeriodicas.pdf>

Que es la hemeroteca [en línea] [fecha de consulta: 30 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://quees.la/hemeroteca/>

Reporte de la biblioteca pública JMPS [en línea] [fecha de consulta: 12 enero 2015]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/133.pdf>

Secretaría de salud. NOM-030-SSA3-2013: Establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. México, 21 de febrero de 2012. p 3.

UNESCO. Convención de los derechos de los niños [En línea], Paris, UNESCO, 1995. [Fecha de consulta 14 de Noviembre de 2014], Disponible en: http://www.unesco.org/education/pdf/34_72_s.pdf

Capitulo IV

Aplicación de las hc en la biblioteca JMPS

4.1.- Introducción

Dentro del presente capítulo se tratarán aspectos relacionados con las variables analizadas en el capítulo anterior, de las cuales observando la similitud de estos parámetros, se hará énfasis a algunas de las áreas de la biblioteca a la que se alude, empezando por los materiales y métodos utilizados para realizar la investigación y sus procedimientos, así como los resultados obtenidos de la misma presentados a partir de gráficas obtenidas de las herramientas de control utilizadas y que así lo ameriten, de acuerdo a su elaboración o metodología ya descrita en el capítulo anterior así como su debida interpretación, terminando así con las conclusiones y recomendaciones que desde el aspecto bibliotecológico pueden ser aplicables.

Radica la problemática de los usuarios que asisten a recinto que se ha multicitado en la presente tesis, dado que estos tienen como finalidad otro uso por el cual no ha sido destinada la biblioteca. El estudio de usuarios permite observar y analizar el comportamiento de los usuarios que asisten al recinto, para tal efecto se toman en cuenta ciertas variables que en el trayecto del presente capítulo se presentaran.

Puede justificarse a medida que el comportamiento de usuarios, mediante el uso del estudio de usuarios y medido mediante herramientas de la calidad descritas en capítulos anteriores.

Como objetivo fundamental se tendrá la obtención de resultados del comportamiento de usuarios mediante herramientas del control de la calidad, lo cual permitirá mejorar la calidad del servicio.

Es de suma importancia, así como necesario realizar estudios de usuarios, el cual permita evaluar el comportamiento de estos, en el interior del recinto bibliotecario, en este caso partiremos con uso de cinco variables o criterios ya evaluados en el capítulo anterior, mediante herramientas de control de calidad, ya que son éstas, una importante fuente de información que nos brindara datos, que a través de los resultados obtenidos de las gráficas de las herramientas de control, se utilicen para mejorar los procesos, en cuanto al uso que los mismos usuarios, a las distintas áreas intrínsecas en el recinto bibliotecario José María Pino Suarez. Es indispensable que el comportamiento de usuarios en las áreas de la biblioteca multicitada en la presente tesis sean evaluada con el propósito de conocer, con que finalidad visitan los usuarios el recinto bibliotecario para así, una vez detectadas proponer posibles soluciones que se reflejarán en la obtención de usuarios satisfechos en su necesidad de información.

Considerando lo anterior nos lleva a la siguiente problemática: en la biblioteca José María Pino Suarez con que finalidad visitan el recinto, para esto se han tomado en consideración las siguientes variables para la aplicación de las adecuadas herramientas de control de calidad:

1. Buscar Información en entidades.
2. Estar de ocioso.
3. Busca información en internet.
4. Realiza otra actividad.
5. No hay usuarios.

Así entonces se tiene como objetivo general analizar el uso de las herramientas de control de calidad, evaluando el comportamiento de los usuarios, con la finalidad de detectar los posibles factores (comportamiento), en el cual inciden los diferentes usuarios que visitan la biblioteca José María Pino Suarez en función al uso que le dan, en el trayecto de su estancia en el recinto bibliotecario ya antes descrito. Así mismo deberá tenerse como meta:

- Analizar las características de uso de las salas del recinto bibliotecario José María Pino Suarez.

- Analizar las herramientas de control de calidad adecuadas para ser aplicadas en el área correspondiente.
- Determinar los posibles factores que influyen para el uso de la sala correspondiente mediante las variables citadas en la sección del planteamiento del problema del presente capítulo.

4.2.- Materiales y métodos.

El propósito de este trabajo de tesis es obtener un análisis del comportamiento de los usuarios en la biblioteca José María Pino Suarez, el cual se basa en las cinco variables descritas en la sección del planteamiento del problema, sustraídas del capítulo anterior, las cuales fueron observadas en las diferentes áreas de la biblioteca multicitada en el trabajo de tesis. Así el análisis se obtendrá de la aplicación de las herramientas de control de calidad, no obstante que de acuerdo a los tipos de variables obtenidas en las diferentes áreas, no todas las herramientas son de aplicación.

Método: Estudio de caso.

Técnica: Observación.

Instrumento: Formato de observación diario.

El formato de observación al cual se hace referencia parte de una hoja de verificación, herramienta de calidad que fue descrita en la capítulo dos de la presente tesis.

El estudio de casos se llevara a cabo mediante un estudio de usuarios, el cual se puede definir como, “el conjunto de estudios que tratan de analizar cuantitativa y cualitativamente la interacción entre la información en toda sus dimensiones y el usuario, incluyendo en su valoración en contexto situacional o pragmático en el que se inscribe”¹⁴⁵. El estudio de estudio de usuario aplicado entonces al presente trabajo de tesis parte de la segmentación de usuarios reales, naturalmente no se descarta a los posibles usuarios potenciales en el recinto bibliotecario.

145. Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas, Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, 13 (26), ene.-jun 1999., p.124. ISSN: 0187358X.

4.3.- Procedimientos

Se pretende realizar en forma presencial en el recinto bibliotecario, visitas en las horas de mayor demanda por los usuarios reales de la institución, teniendo como meta 205 observaciones, obtenidas como muestra de una población de 438 usuarios de las diferentes disciplinas, “.....la cual se obtuvo mediante la aplicación de la metodología de cálculo de una muestra”¹⁴⁶. Dicha metodología de muestra se detallara más adelante en esta investigación.

4.4.- Características de la comunidad de usuarios

Empezaremos definiendo al usuario como “.....la figura que ha recibido varias acepciones (destinario, receptor de información, cliente, consumidor de información, usuario interno/externo, usuario real/potencial etc.),”¹⁴⁷.

Los usuarios a los que se alude en la presente investigación, poseen ciertas características en función a su comportamiento, las cuales utilizaremos como variables (descritas ya anteriormente) para medir al mismo, estas variables de nueva cuenta se mencionan a continuación:

1. Buscar Información en entidades.
2. Estar de ocioso.
3. Busca información en internet.
4. Realiza otra actividad.
5. No hay usuarios.

146. Rojas Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales. México: UNAM, 1982, p.175. ISBN: 9688560944.

147. Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, 13 (26), ene.-jun., p.114. ISSN: 0187358X.

La comunidad estudiantil (usuarios), es extensa en el recinto bibliotecario naturalmente podemos detallar que los usuarios son reales, obviamente se percata el simple análisis en función de los usuarios quienes están más en contacto directo con las entidades bibliográficas del centro de información.

El centro de información es amplio y tiene capacidad para 1000 usuarios, de los cuales se distribuyen algunos cómodamente sentados en las 9 salas que se encuentran en la colección general (distribuidas en cinco mesas incluyendo cuatro sillas en las mismas), además cuenta con centro de cómputo, estantería abierta para que los usuarios puedan, buscar y seleccionar la entidad bibliográfica de acuerdo a su necesidad de información, salas para asesorías, locker personales en la cual los usuarios pueden guardar sus mochilas u objetos personales, así como todo aquello que no está permitido introducir al recinto bibliotecario, sala general la cual cuenta con especificaciones antes mencionadas en la presente tesis, en esta los usuarios pueden leer y realizar actividades permitidas en el recinto, cuenta con un lobby, sala de usos múltiples.

En cuanto a su clasificación esta detallada por Dewey, ahora bien la búsqueda de información por parte de los usuarios, la pueden realizar en forma personalizada o preguntar al bibliotecario en turno para que ellos los orienten, naturalmente por la costumbre de los usuarios van y se dirigen personalmente a las estanterías, puesto que reconocen en donde localizar la entidad bibliográfica (esto por todos aquellos que frecuentemente visitan el centro de información).

Cuenta con una hemeroteca con publicaciones periódicas, como revistas y periódicos de mayor circulación en el estado.

Internet inalámbrico, en todas las áreas de la biblioteca, así como un centro de fotocopiado.

Existe el préstamo a domicilio, así como entidades solo para consulta y los libros de reserva que por su gran demanda solo es para uso interno.

4.5.- Características.

La presente investigación fue de carácter exploratorio cuantitativo, realizado a los usuarios reales del BJMPS, Tabasco (Biblioteca pública José María Pino Suarez), cuya finalidad primordial es la de identificar el comportamiento de estos usuarios con ciertas características definidas por su personalidad (Buscar Información. estar de ocioso, búsqueda de información en internet, realizar otras actividades, No hay usuarios). El método aplicado, es el de estudios de casos, utilizando como instrumento un formato de observación, directa es decir una hoja de verificación, a la muestra obtenida de la población de estudiantes de las diferentes disciplinas.

4.6.- Delimitación de la muestra.

“La muestra se calculó de la siguiente manera de acuerdo a una formula estadística”¹⁴⁸. Formula que se describe en el esquema 3.

$$\text{Formula} = n = \frac{Z^2 p}{\frac{Z^2 q}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{Z^2 p}{Z^2 q} - 1 \right)}}$$

Esquema 3. Formula general para la obtención del tamaño de muestra

Fuente: Rojas Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales. México: UNAM, 1982, p 177.

Se estableció un rango mínimo E= 10%

Donde:

N= tamaño de la muestra.

148. Rojas Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales. México: UNAM, 1982, p 177. ISBN: 9688560944.

Z= Nivel de confianza, tomando un 95 % con un área bajo la curva normal de 1.96 tomado de la tabla correspondiente, la cual se encuentra en la sección de anexos de la presente investigación (Ver tabla 3).

E= nivel de precisión.

P y q= variabilidad del fenómeno, la cual obtienen un valor de .5 respectivamente.

N= tamaño de la población.

Sustituyendo;

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2(0.5)}{(.10)^2(0.5)}}{1 + \frac{1}{438} \left(\left(\frac{(1.96)^2(0.5)}{(.10)^2(0.5)} \right) - 1 \right)}$$

Esquema 4. Sustitución de los datos en la formula respectiva.

Fuente: Propia del investigador.

Al sustituir los datos se obtuvo una muestra de 204,907789 redondeando nos queda un tamaño de muestra de 205 la cual fue administrada de la siguiente manera: 2 horas para el turno matutino y 2 horas para el turno vespertino, haciendo 4 observaciones por cada hora haciendo un total de 16 observaciones por día, iniciando a las 10:00 am-12:00pm y en la tarde de 14:00-16:00 horas, estableciendo un margen en cada hora de 15 minutos, por lo cual se procedió a realizar la observación, a por lo menos un usuario en este intervalo de tiempo, dado que esta es la meta de observación entre el margen establecido por cada hora, la cual se inició desde el día 14 de noviembre al 1 de diciembre del año 2013.

Del resultado obtenido de las observaciones, se utilizaron para la medición del comportamiento, el cual se cargó en el formato de observaciones, asimilado de la hoja de verificación descrita en el capítulo dos de esta investigación, así mismo se obtuvieron las Gráficas de barras (histogramas), mediante la frecuencia de dichas variables por parte de las observaciones obtenidas. De tal manera se aplica un análisis de Pareto para estudiar las causas atribuibles a las variables tomadas como objeto de estudio, del resultado de la observación.

4.7.- Instrumento.

Fecha	Hora	Registros de observación	Comentarios generales del investigador

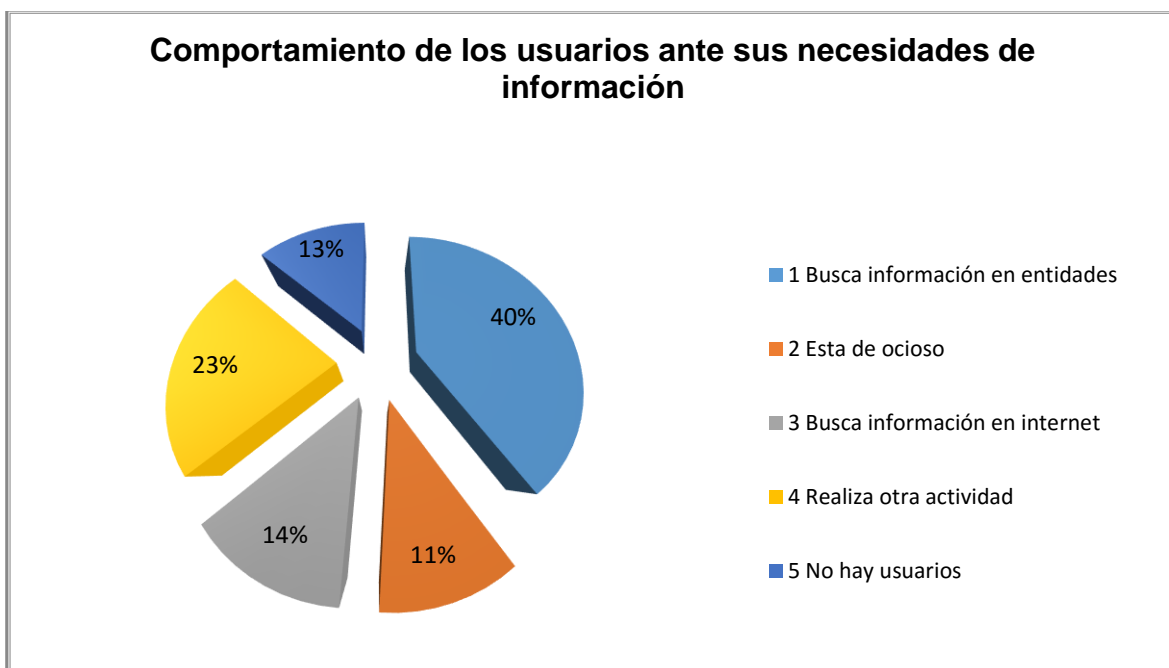
Tabla 3. Formato de carga de información. Hoja de verificación.

Fuente: propia del investigador.

4.8.- Resultados

En función a la carga de las observaciones obtenidas, se generaron los siguientes resultados que se manifiestan de forma interesantes, para conocer el comportamiento informativo de los usuarios reales.

En lo particular y de conformidad a los resultados arrojados y visualizados en la presente Gráfica (Ver grafica 1):



Gráfica 1: Gráfica de pastel.
Fuente: Propia del investigador.

Se puede observar que el 40 % de los usuarios, visitan el recinto bibliotecario para realizar sus respectivas investigaciones (tareas individuales y/o por equipo), muchos de ellos realizan sus tareas utilizando entidades bibliográficas que logren cubrir su necesidad de información, en respuesta a esto manifiestan un comportamiento singular como en cualquier estudiante, por otro lado el 23% realiza otras actividades ajenas, tal es el caso de clases particulares, reuniones de trabajo etc., en multicitadas ocasiones los usuarios no logran su objetivo por lo cual, hay una tendencia de buscar en internet la información, lo cual representa un 13% de las observaciones aplicadas a la muestra, naturalmente esto se ve obstaculizado cuando el usuario (alumno) no cuenta con su propia laptop o el centro de cómputo esta sin cupo, por lo cual en ese momento el usuario tiende a tomar otro estado en la naturaleza de la investigación como es el caso de ocio el cual representa un 11% de la muestra, esto surge dado que los usuarios muchas veces; no encuentran la información, no saben buscar en las entidades bibliográficas o simplemente utilizan el recinto con hobby. El utilizar al recinto como Hobby es por sus características ergonómicas, que este presenta hasta el momento, así mismo los usuarios tiende a usar las instalaciones del recinto

bibliotecario, ya sea para trabajar en equipos lo cual generalmente es para la realización de las tareas que les encomiendan sus maestros o individualmente. Por último el 13 % es representado por la ausencia de usuarios en el recinto.

A través del análisis de *Pareto (ley 80-20)*, se puede observar y partiendo de la tabla datos que se presenta a continuación (Ver tabla 4);

Categoría	Comportamiento	Representación	frecuencia	fr	fra
A	Busca información en entidades	1	84	40%	40%
D	Realiza otra actividad	4	48	23%	63%
C	Busca información en internet	3	27	13%	76%
B	Esta de ocioso	2	26	13%	89%
E	No hay usuarios	5	23	11%	100%
		Total	208	1	

Tabla 4. Tabla de frecuencias de acuerdo al comportamiento de los usuarios

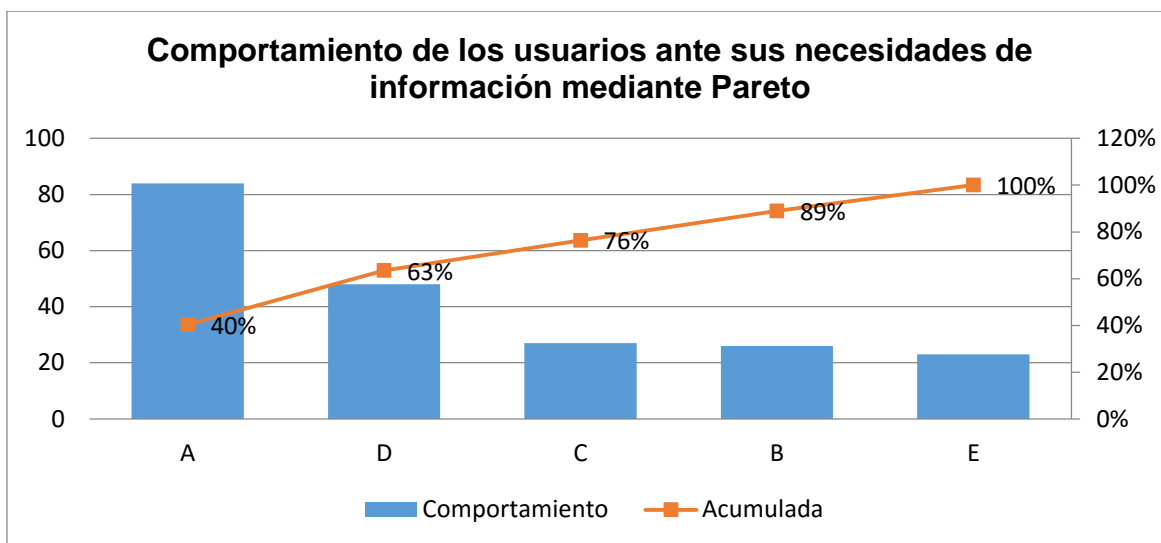
Fuente: Propia del Investigador.

Donde la frecuencia se puede definir como “El número de veces que se presenta un valor determinado”¹⁴⁹. Así entonces las tablas (Ver tabla 3), muestra las frecuencias de los comportamientos de los usuarios, datos obtenidos de los formatos de observación diaria (hoja de verificación) y que se encuentran en la sección de anexos del presente trabajo de tesis. “En la tabla antes mencionada se describe las veces que se presentó tal comportamiento, de acuerdo a la muestra obtenida en el presente capítulo. “Por tal motivo se obtuvieron sus frecuencias relativas (fr)¹⁵⁰, y frecuencias relativas acumuladas “(fra)”¹⁵¹. De esta manera se dará origen al diagrama de Pareto que se muestra a en la Gráfica 2.

149. L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, p 100. ISBN: 9789688019

150. IDEM

151. IDEM



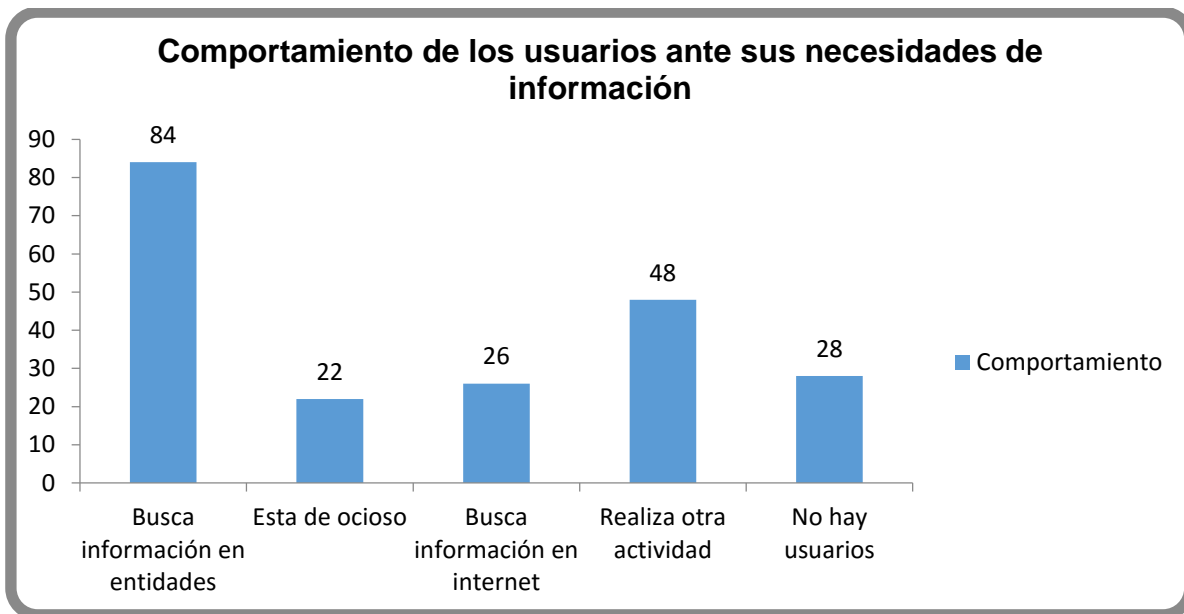
Gráfica 2. Gráfica de Pareto.
Fuente: propia del investigador.

“Los pocos vitales se encuentran a la izquierda y los muchos útiles se encuentran a la derecha”¹⁵². Partiendo de este análisis se puede observar que el 40%, 63% y 76% representado por buscar información en entidades, realiza otra actividad y busca información en internet respectivamente forman los pocos vitales, en el entendido que menos del 77% conformado por las categorías A, D y C indican, los comportamientos que más influyen en el recinto bibliotecario y los que menos causales provocan como objeto de estudio, por otro lado las categorías B y E son los muchos útiles, como causales a objeto de estudio puesto que estos no llegan a realizar alguna actividad, para lo cual está hecho el recinto bibliotecario. “Por lo cual hay que hacer énfasis a minimizar la ineficiencia del sistema, utilizando alguna herramienta de optimación, se mencionaran algunas de ellas, lluvias de ideas, diagrama causa efecto”¹⁵³. Dichas herramientas son las básicas para el control de calidad. “Ahora bien el comportamiento de los usuarios en función al aspecto cuantitativo de llegada al recinto se representa en el histograma”¹⁵⁴. (Ver grafica 3).

152. H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, 1994, p 552. ISBN:9789689423

153. E. L. Grant, Control estadístico de la calidad, México, CECOSA, 2da. Edición 1996, p 121. ISBN:9789689624

154. IDEM.



Gráfica 3. Histograma.
Fuente: propia del investigador.

La Gráfica tres es conocida como histograma. “Es la manera común de representar datos gráficamente, también conocido como gráfica de barras”¹⁵⁵. Durante el periodo de observaciones 84 de ellas mantuvo una cantidad de 84 usuarios de cualquier disciplina, que se dedicaron a investigar en las entidades del recinto, en 48 observaciones, 48 usuarios de la muestra realizaron otra actividad, otros 25 observaciones arrojaron, que 25 elementos se dedicaron a investigar su información en internet (en sus computadoras portátiles y las computadoras del centro de cómputo); si bien es cierto estas tres variables cumplieron con el objetivo del recinto bibliotecario. Por otro lado 25 de estas solo se dedicaron a pasar el tiempo en las instalaciones del centro de información. Por último en 28 de las observaciones se declaran desiertas dado que no tuvieron ni cumplieron el objeto de estudio de la presente investigación. Sin duda alguna la búsqueda de información en el universo bibliográfico del centro de información es y seguirá ocupando el primer lugar.

155. L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, p 31. ISBN. 9789688019.

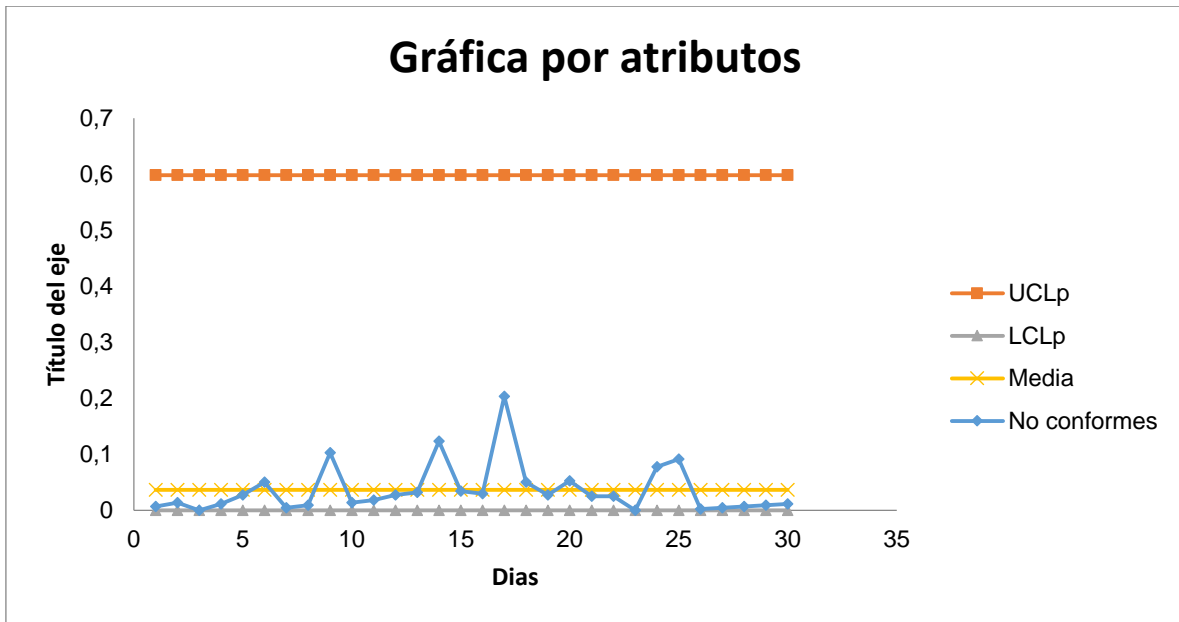
4.9.- Gráficas de control por atributos.

Tomando en consideración que existe una asistencia promedio de 438 usuarios se procedió a obtener la no conformidad del servicio por parte del bibliotecario hacia el usuario, utilizando la Gráfica p, la cual fue descrita en el capítulo uno de esta tesis (Ver tabla 5).

Día	usuarios	no conformes	proporción de np
1	438	3	0.00684932
2	438	6	0.01369863
3	438	0	0
4	438	5	0.01141553
5	438	12	0.02739726
6	438	22	0.05022831
7	438	2	0.00456621
8	438	4	0.00913242
9	438	45	0.10273973
10	438	6	0.01369863
11	438	8	0.01826484
12	438	12	0.02739726
13	438	14	0.03196347
14	438	54	0.12328767
15	438	15	0.03424658
16	438	13	0.02968037
17	438	89	0.20319635
18	438	22	0.05022831
19	438	12	0.02739726
20	438	23	0.05251142
21	438	11	0.02511416
22	438	11	0.02511416
23	438	0	0
24	438	34	0.07762557
25	438	40	0.0913242
26	438	1	0.00228311
27	438	2	0.00456621
28	438	3	0.00684932
29	438	4	0.00913242
30	438	5	0.01141553
	13140	478	1.0913242

Tabla 5. Carga de datos.

Fuente: Propia del investigador.



Gráfica 4. Gráficas p, para las no conformidades de los usuarios.
Fuente: propia del investigador.

Se aclara que la no conformidad se dio por cualquiera de los servicios prestados en el recinto bibliotecario aludido. Sustituyendo de acuerdo a la fórmula planteada en el capítulo uno de la presente tesis, en el apartado de gráficas por atributos, se procede a obtener los respectivos límites de control superior ($UCL_{\bar{p}}$) e inferior ($LCL_{\bar{p}}$), así como la media proporcional \bar{p} , estas se describen la tabla 6:

Límites de control	Datos
$UCL_{\bar{p}}$	0.598060102
$LCL_{\bar{p}}$	-0.525305155
\bar{p}	0.036377473

Tabla 6. Límites de control superior e inferior así como la media.
Fuente: Propia del investigador.

En la gráfica 4, se muestran graficados las no conformidades de los usuarios, más sin embargo podemos observar que se encuentra estabilizado el proceso de servicio, en el sentido de que las no conformidades son de aspectos secundarios, tal es el caso como el horario de atención a los usuarios, puesto que su horario es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, sábados 8:00hrs a 20:00hrs y domingos de 9:00hrs a 18:00hrs, dichas conformidades se basan en la ampliación del horario de servicio.

4.10.- Discusión.

El camino hacia la calidad real, prevalece en la existencia de distintos tipos de calidad, que pueden darse en el proceso hacia la calidad real. Entre ellos podemos mencionar: calidad requerida, calidad formal y calidad real.

Ahora bien, la calidad requerida es aquella que el mismo usuario quiere y expresa como indispensable. La calidad formal es aquella cuyos estándares están definidos y especificados pero no se cumplen por ninguna de las partes. Solamente hablamos de calidad real cuando está especificada, es requerida por el usuario y además es ejecutada.

Siguiendo la problemática planteada en la presente tesis, se logra observar que los usuarios tienen diferentes alternativas de uso del recinto bibliotecario, dada la naturaleza de su necesidad, más sin embargo no cumple con el objetivo del recinto bibliotecario es decir las necesidades de información, como todo proceso, al ser medio por herramientas de la calidad, este proporciona escenarios en los cuales se puede observar que estos recurren más al uso de otras características de uso del multicitado recinto, esto es así, puesto que las TIC's y sus pasos agigantados en su evolución permiten el uso libre y alcanzable por cualquier usuario, entonces cualquier bibliotecario puede pensar que hacen uso de estas para investigar, sería una tarea ardua e incansable ir mesa por mesa investigando que páginas de internet están visitando. Es decir posee un aspecto recursivo; no podemos ir más allá de lo que observamos. No podemos ir e invadir la privacidad de cada usuario tomar su equipo portátil o móvil para saber qué es lo que está realizando o bien preguntar a cada miembro de un grupo de trabajo que es lo que realizan en las mesas de una sala en específico.

Más bien deberíamos ir hacia el sentido reduccionista, es decir el origen de estas variables, en tiempos retrospectivos la biblioteca en comento alojaba a más de 5000 usuarios por día, era algo drástico para los bibliotecarios para recuperar las entidades y en su defecto intercalar el material bibliográfico, los usuarios ni sillas ocupaban, en el suelo muchos de ellos se sentaban a realizar sus actividades, no podemos ocultar que algunas de estas variables ocurrieran pero sin duda alguna la que más peso tendría sería la de búsqueda de información en

algún libro, y la de menos peso sería la del uso de las TIC's puesto que en aquel entonces los avances tecnológicos eran pocos y segmentado de acuerdo al poder adquisitivo de cada usuario, hoy en día cualquiera puede hacerse acreedor de un celular móvil, siendo esto una necesidad y no un lujo.

Las variables tomadas en consideración para ser utilizadas en la aplicación de las herramientas de la calidad en discusión, expuestas en el capítulo uno y aplicadas en el capítulo tres de esta tesis, han permitido el desarrollo de estas mismas y expuestas en las gráficas correspondientes. Se observa en este capítulo, que se utilizó un nivel de confianza de 95%, puesto que este indica qué tan probable es que el parámetro de población de usuarios que asisten al recinto bibliotecario este dentro de un nivel de aceptación. De esta manera un nivel de confianza de 95% por lo general es adecuado. Esto indica que 19 de 20 muestras (95%) de la misma población generarán intervalos de confianza que contendrán el parámetro de población de usuarios. Así entonces se obtuvo como resultado un tamaño de la muestra considerable, desde luego captada en el formato (hoja de verificación), presentado en el presente capítulo y el cual permitió tomar los datos en horas considerables por la asistencia de los mismos usuarios y dada la experiencia de los bibliotecarios que retrospectivamente tienen en cuanto, a la llegada de usuarios al mismo recinto bibliotecario al que se alude multicitadamente.

Las variables planteadas fueron utilizadas en el método de estudios de casos, tal es el comportamiento de los usuarios validado mediante las variables ya mencionadas con anterioridad, y que se aplicaron en las herramientas y que solo por mencionar algunas son, hoja de verificación, histogramas, ley 80-20 (ley Pareto), Ishikawa, gráficas de dispersión (gráficas de control).

Las gráficas como tal nos proporcionan una forma de visual de los escenarios vividos en las áreas tomadas en consideración en el recinto bibliotecario, la gráfica de pastel nos mostró como tal en forma porcentual, la multitud de usuario que entran en cada variable, dato obtenido del formato ya mencionado anteriormente,

así mismo podemos observar que el recinto bibliotecario, sigue ocupado por usuarios que realmente llegan hacer uso de entidades primarias.

En el caso del análisis de Pareto, el cual permitió obtener datos en forma ordenada (según la metodología de la aplicación de la ley 80-20, ya mencionada en capítulos anteriores), y la cual en representación dual en su grafica respectiva (ojiva y datos acumulados), se logró obtener que los muchos útiles o vitales, teniendo como objetivo minimizar esta circunstancia, es poco probable realizar un reducción esta variable, puesto que algunos usuarios optan por pasar de un estado a otro es decir, de buscar información a estado de ocio, y luego retirarse, por otro lado, hay usuarios que al término del estado de búsqueda de información optan por retirarse del recinto bibliotecario. Se menciona el uso de la lluvia de ideas, más sin embargo es de mucha utilidad verificar, cual es el estado que realmente guardan los usuarios, así como de asegurarse que los usuarios son reales y no potenciales.

En cuanto al aspecto cuantitativo se recurrió a otra útil herramienta de control de calidad, la cual se conoce como histograma (grafica), no obstante que se derivó de una tabla de frecuencias obtenidas (similar a la tabla de datos acumulados de la ley Pareto), para este caso se puede utilizar las técnicas de datos agrupados y no agrupados, según sea el tamaño de la muestra, en la gráfica 3 se observa que en el aspecto cuantitativo, la búsqueda de información en entidades primarias ocupa el primer lugar, de nueva cuenta se menciona que esta variable podría pasar a otro estado, como es el estado de ocio, siguiendo con el análisis de la gráfica anteriormente mencionada, otro aspecto cuantitativo es el de búsqueda de información en la súper carretera de la información (internet), el cual puede llevarse a cabo en los equipos portátiles de los mismos usuarios o en el centro de internet del mismo recinto.

En cuanto a la gráfica de control “p”, para este caso se utilizó el modelo por atributos desde los aspectos de las variables antes mencionadas, como toda grafica de control se deben obtener los límites de control superior e inferior, así como su respectiva media, estos parámetros delimitaran a los datos en su respectiva gráfica de control, la tabla 4 y 5, proporciona en forma cuantitativa la

carga de los datos y la obtención de la no conformidad (np), estos datos permiten obtener los límites de control y la media, mediante sus respectivas formulas ya explicadas con anterioridad, así mismo la gráfica cuatro muestra en forma visual los parámetros mencionados anteriormente. Puede observarse en la gráfica que los datos están estables que no hay puntos fuera de control, por mencionar podría darse el caso de que algunos de los puntos estén fuera de los límites de control y que pueden ser analizados de entrada con un diagrama de Ishikawa y después hacer partícipe a los empleados del recinto mediante un círculo de calidad, en el cual se aplicara una lluvia de ideas para hacer hincapié a la problemática (punto fuera de los límites de control) y solucionarlo.

Estos puntos fuera de control no son satisfactorios para la calidad en el servicio, puesto que esto no cumplen con los objetivos y metas de la biblioteca, desde el momento que entra en análisis estos picos o puntos fuera de control sería en media del uso del recinto, suponiendo que la variable “buscar información en internet” sea la de mayor peso (es decir nos arroja los puntos fuera de control), se deberán tomar medidas preventivas para dicho caso, podría hacerse un uso restringido de internet, restricción de ciertas páginas, por ejemplo el Facebook, twitter entre otras. Pero debemos entrar en análisis para tal media, puesto que si optamos por ello el usuario se comportaría de otra manera, y podría calificar mal el servicio de la biblioteca, obviamente sabemos que no es correcta esta calificación puesto que ya se ha mencionado que los objetivos y metas del recinto no es alojar a usuarios que no, nos permiten hacer cumplir dichos objetivos. Tras esta media podríamos caer en una decremento de afluencia de usuarios, debido a esto ya se debe establecer otro tipo de usuario, al que podíamos denominar “no potencial”, puesto que este asistirá al recinto no por necesidad de satisfacción de información en una entidad bibliográfica u otro medio, tan poco pasar a un usuario potencial puesto que este no trae ningún interés en formarse con usuario real en el recinto bibliotecario, de tal forma que este tipo de usuario tenga una aceptación en el mismo recinto. Así no se calificara de mala calidad en el servicio a aunque en el buzón de sugerencia existan estas quejas.

Referencias

E. L. Grant, Control estadístico de la calidad, México, CECSA, 2da. Edición 1996, p 121. ISBN: 9789689624.

H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, p 552. ISBN: 9789689423.

Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas, Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, 13 (26), ene.-jun 1999., p.124. ISSN: 0187358X.

L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, p 100. ISBN: 9789688019.

Rojas Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales. México: UNAM, 1982, pp 175-180. ISBN: 9688560944.

Conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo a la investigación que se realizó en la tesis se puede observar que es muy importante utilizar las siete herramientas estadísticas, ya que representa una, calidad para el usuario en un servicio bibliotecario; por ese motivo es que se pretende ejecutar esta investigación y tomar buenas decisiones, para satisfacer las necesidades del cliente, sé procuro abordar la aplicación de las siete herramientas estadísticas de la calidad como medio de medida y mejora continua en el servicio brindado a aquellas personas o individuos que solicitan un servicio bibliotecario.

La decisión de brindar calidad en el servicio es algo muy fluctuante ya que si no se ofrece calidad no se tiene una eficiencia en ello, las siete herramientas ya mencionadas en la presente tesis fueron aplicadas de manera practica en la biblioteca JOSE MARIA PINO SUAREZ, llevando a cabo pruebas de aplicación para tener la sustentabilidad de afirmar la satisfacción de información de los usuarios ya sean reales o potenciales; ya que no todo individuo que visita un recinto bibliotecario es por necesidad de información si no por diversas razones como son por distracción, por pasar el tiempo, por ir a relajarse, etc.,. La calidad es una palabra muy pequeña, sin embargo es aquella que hace la diferencia al permitir distinguir un producto o servicios de otros caracterizándolo como superior ante los demás.

La aplicación de estas herramientas estadísticas fueron directo a lo que es el servicio que ofrece este recinto ya que mediante lo que se observó y se analizó una de las variables que proyecta la falta de satisfacción de la información es la falta de cultura así como también ese acerbo de no solicitar el servicio de un bibliotecario puesto que ese es su trabajo; apoyar a buscar una bibliografía, la aplicación se encuentra efectuada de manera cuantitativa ya que permitió llevar un registro numéricamente y de esta manera conocer que es lo que se debe mejorar día a día.

De ante mano cabe mencionar que aunque la muestra fue significativa y el tiempo algo corto fue totalmente satisfactorio, se logró analizar el comportamiento de los usuarios reales sin duda alguna esta segmentación de los usuarios de la BJMPS, es de vital importancia, sin embargo se logra apreciar que no todos los

usuarios (usuarios) recurren al recinto bibliotecario a cumplir el objetivo del mismo, es decir (satisfacer la sed de información), más bien algunos usuarios lo toman como un punto de convergencia en el cual pueden pasar el rato, escuchar música, redes sociales o en su defecto disfrutar lo agradable y el confort del recinto.

Por otro lado se observa que de los distintos escenarios arrojados por los resultados de la aplicación de las adecuadas herramientas de CC, se pudieron obtener resultados que partiendo de la muestra obtenida, nos ofrecen un panorama de acciones a tomar para la mejora no tan solo del servicio sino de las mismas instalaciones del recinto bibliotecario.

Sin duda alguna la misión de todo centro de información es la de satisfacer las necesidades de información del alumnado en general. En esta investigación se logró observar que la mayoría de los usuarios asisten a la biblioteca de la institución a investigar sus tareas consultando entidades bibliográficas como matemáticas, así como disciplinas a fin a la carrera; administración de operaciones, IO, planeación y diseño de operaciones, metodología de la investigación, ingeniería económica, Administración. Por otro lado destaca que las publicaciones periódicas no tienen gran demanda y que estas no están actualizadas. En cuanto a los servicios que se utilizan con mayor frecuencia se encuentra el centro de cómputo, préstamo de libros a domicilio.

Como recomendaciones sería de vital importancia dar a conocer a la comunidad de usuarios y con apoyo de las diversas instituciones educativas, las nuevas adquisiciones con la cuales se enriquece la bibliografía del recinto, al mismo tiempo dar las facilidades de consulta del material que como valor agregado proporciona estas entidades bibliográficas, puesto que en la actualidad vienen acompañados con la aplicación de las TIC'S, lo cual el centro de información restringe por el daño que se les pueda ocasionar, pero esto puede ser subsanado con medias establecidas hacia el comportamiento del usuario en función del usos de los medios multimedia.

Obras consultadas

A más de seis décadas de la biblioteca “José Martí”. [En línea]. Villahermosa, Tabasco 2 de octubre de 2012. [Fecha de consulta: 15 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n2716210.htm>

Agudo Álvaro, Reunión regional sobre el estado actual y estrategias de desarrollo de la biblioteca pública en américa latina y el caribe, (25-29 oct-1982), documento básico, la biblioteca pública en américa latina, su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro, (caracas 25-29 de octubre de 1982). 79 p.

Alamán Lucas, “Memoria del Secretario de Estado y del Despacho de Relaciones Exteriores e Interiores (1823, 1825, 1830, 1831), en Educar: panacea del México Independiente. Antología de Anne Staples. México: Sep / El Caballito, 1985, p. 23-45. ISBN: 9789688523.

Arquitectura de la biblioteca pública JMPS [en línea] [fecha de consulta: 17 enero 2014]. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/access-to-knowledge/libraries/>

Atención al usuario [en línea] [fecha de consulta: 20 junio 2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6883/1/atencionusuarioBPV.pdf>

Assesing service quality, [En línea], [fecha de consulta, 15 de junio de 2014]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=byTYCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Assesing+service+quality&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwieq6G8yIPQAhVliFQKHf6RBy4Q6AEIHzAA#v=twopage&q&f=false>

Bermúdez De Castro Carlos, Theatro angelopolitano, México, Ed. De Nicolás de león, p186. ISBN: 97896800x.

Beyond measuring service quality: Learning from the voices of the customers, the staff, the processes, and the organization. [En línea], [Fecha de consulta 22 de mayo de 2014]. Disponible en https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8365/librarytrendsv49i4g_opt.pdf

Biblioteca “José Martí”. [En Línea]. Villahermosa, Tabasco 2012. [Fecha de consulta: 14 de Noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.bibliotecas.ujat.mx/bb_josemarti.html

Biblioteca de Comalcalco, [en Línea], [fecha de consulta: 15 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work7enciclopedia/EMM27/Tabasco/municipios/2007a.html>

Biblioteca Histórica "José Martí". [En Línea]. [Fecha de consulta: 14 de Noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.bibliotecas.ujat.mx/bb_josemarti.html

Biblioteca Pública, [En línea], [Fecha de consulta: 14 de junio de 2014], Disponible en: <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/53.pdf>

Caillet, Maurice. "Les bibliothécaires". Histoire des bibliothèques françaises. París: Cercle de la Librairie, 1968-88. Vol. 2, p 389. ISBN: 97821968x.

Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos, México, UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 274 p. ISBN: 9703217982.

Certificación de calidad para la biblioteca pública: una experiencia para compartir, [en línea] [fecha de consulta: 20 de junio de 2015]. Disponible en: http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/163s-Rodriguez_Giraldo.pdf

Chávez Campomanes, María Teresa. La biblioteca pública y la biblioteca escolar. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC; ABIESI, 1971. p. 107. pp 103-107. ISBN: 978968197.

Chiavenato Idalberto, introducción a la teoría general de la administración, México, McGRW-HILL, 1990, 687 p. ISBN: 9684221754.

CONACULTA. La biblioteca pública. 3era. Ed. México DF: Dirección general de bibliotecas. 2004. 12 p. ISBN: 9701865510.

CONACULTA. Ley general de bibliotecas. 2da. Ed. México: Dirección general de bibliotecas. 2009a. 42 p. ISBN: 9786074552997.

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, México, DGB, 2001. ISBN: 970-18-6560-X

Covo Jacqueline, Las ideas de la reforma en México, 1855-1861. México: UNAM, 1983, p. 279. ISBN: 9789688321

Decreto; por el que se crea el Consejo Nacional Para la Cultura y las Artes, como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública que ejercerá las atribuciones de promoción y difusión de la cultura y las artes, Diario Oficial de la federación (DOF), México, 7 de diciembre de 1998, 4 p.

Definición de calidad [en línea] [fecha de consulta: 15 de junio de 2015]. Disponible en: <http://www.asq.com.mx/>

Definiciones acerca de la calidad [en línea] [fecha de consulta: 7de noviembre 2014]. Disponible en: <http://asq.org/glossary/q.html>

Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 11 octubre 2014]. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>

Diccionario de la real academia española (RAE, 2001) [en línea] [fecha de consulta: 20 diciembre 2014]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=Trg1grH>

Diccionario de la Real Academia Española [en línea] [fecha de consulta: 7 noviembre 2014]. Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=excelencia>

Dirección general de bibliotecas, [En línea], [fecha de consulta: 7 de noviembre de 2014], disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf>

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. [En línea]. [Fecha de consulta: 18 de Noviembre de 2014], Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Directrices para la elaboración de leyes estatales de bibliotecas públicas. [En línea]. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2014]. Disponible en: http://www.rednacionaldebibliotecas.gob.mx/info_detalleRed.php?id=80#.V7XNOJhC00

Don Juan de Palafox y Mendoza [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n54/v25n54a7.pdf>

E. Adam Everett, Administración de operaciones de la producción y las operaciones, México, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A, 1991, 739 p. ISBN: 9789689121.

E. L. Grant, Control estadístico de la calidad, México, CECOSA, 2da. Edición 1996, 721 p. ISBN: 9789689624.

E. Walpole Ronald, Probabilidad y Estadística para ingenieros, México, McGraw Hill, 1989, 752 p. ISBN: 9789688926

Enciclopedia de los municipios de México: Tabasco. [En línea]. [Fecha de consulta: 22 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM27Tabasco/historia.html>

Escolar Sobrino, Hipólito. Historia de las bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1985, p 271. ISBN: 8486168120.

Escolar Hipólito. Historia de las bibliotecas. 3era. Ed. correg., Rev. Y ampliada. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. 474 p. ISBN: 8486168538.

Fernández de Zamora Rosa María. Las bibliotecas públicas en México. En memoria del primer encuentro internacional sobre bibliotecas públicas (1: 2001: Cd. De México). Conferencia magistral. México Df. CONACULTA, 2001. pp 7-13.

Fuentes Romero Juan José, Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón, Trea, 1999, 240 p. ISBN: 8495178362.

Gill, Philip. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México: CONACULTA; IFLA, 2002. 220 p. ISBN: 9789680216.

Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas, España: Murcia: DM, 2002, 342 p. ISBN: 8484252620.

Grijalva Manuel, El enfoque de sistemas, México, Ed. Limusa, 1976, 575 p. ISBN: 9789680014

H. Besterfield Dale, Control de calidad, México, 8va Edición 2009, 540 p. ISBN: 9789689423.

Hernández Márquez Manuel, Baldemar, Pérez Castro, Judith, Pérez Cruz, Efraín, Centros integradores: una experiencia de ordenamiento territorial en el estado de Tabasco, Problemas del desarrollo, 184 (47): pp 12-13. Agosto 2015. ISSN: 03017036.

Hernández Pacheco Federico, El bibliotecólogo emprendedor; un reto del siglo XXI, México, 2000, 114 p. ISBN 970926601.

Hernon, Peter y Altman, Ellen. Assesing service quality. Chicago: American Library Association. 1998. 243 p. ISBN: 9780838910214.

Herrero Bervero, Carlos. "Las bibliotecas en México: 1821-1850". Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP, pp 51-53. ISBN: 9709278592.

Imai Masaaki, Kaisen. La clave de la ventaja competitiva Japonesa. México. Compañía editorial continental, 1990. 301 p. ISBN: 9682611288.

Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts, [En Línea], [Fecha de consulta: 18 de junio de 2015]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/67935845/krikelas-information-seeking>

Introducción a la biblioteca Turriana, [En línea], [Fecha de consulta 11 de mayo de 2014]. Disponible en: <https://antoniolabradablog.wordpress.com/2016/03/03/introduccion-a-la-biblioteca->

Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas, Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, 13 (26), ene.-jun 1999., p.124. ISSN: 0187358X.

Jiménez Sánchez Manolo, Desarrollo de recursos humanos. En Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, cuarto, Toluca estado de México. El personal bibliotecario rural: realidades y perspectivas en el municipio de Centro, Tabasco: México, 2004, 493 p. ISBN: 9703500412.

Kotler Philip. Fundamentos de Mercadotecnia, México, Ed. Prentice Hall, 1985, 648 p. ISBN: 9688800252.

L. Carpenter Ray y Storey Vasu Ellen. Métodos estadísticos para bibliotecarios, México: UNAM, 1980, 153 p. ISBN: 9789688019.

L. Grant Eugene, Control estadístico de calidad, México, editorial continental, 2006, 722 p. ISBN: 0070241171.

La gestión de la calidad [en línea] [fecha de consulta: 22 de mayo 2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6844/1/lagesti%C3%B3ndecalidad.pdf>

Lancaster, Frederick. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México; UNAM. 1983. 447 p. ISBN: 9685803102.

Laura Ramírez dirigirá Instituto cultura en Washington. [En línea]. [Fecha de consulta: 18 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/911556.html>

Ley del libro y bibliotecas públicas del estado libre y soberano de Tabasco, DOF, Tabasco, México, 29 p. 12 de junio de 2012.

Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. [En Línea], [fecha de consulta: 18 de junio de 2015], Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

Magaloni Ana María. La democratización de acceso a la lectura: Serie monografías: 2. México: Asociación Mexicana de bibliotecarios. La Red Nacional de Bibliotecas Públicas. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios, 1999. 179 p. ISBN: 9701827481.

Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, [en línea] [fecha de consulta: 20 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

Martín Vega Arturo. La colección de referencia. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, (48), 55-65, septiembre 1997, ISSN: 02136333.

Martínez De Sousa José, Diccionario de bibliología y ciencias a fines, 22 Ed, aum y act, Madrid etc, FGSR; Madrid: Pirámide, 1993, 1056 p, ISBN: 8497040821

Más de 6 décadas de la biblioteca "José Martí. [En línea]. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n2716210.htm>

México conectado [en línea], [fecha de consulta: 1 diciembre 2015]. Disponible en: <http://mexicoconectado.gob.mx/about.php?item=258&cat=84>

México. Secretaría de Educación Pública. Dirección general de Bibliotecas, Ley general de bibliotecas: texto y debate parlamentario (México: La Dirección, 1988), 42 p. ISBN: 9786074552997.

Merlo Vega José Antonio. "Servicios de referencia para una sociedad digital". El profesional de la información, 2009, noviembre-diciembre, v. 18, n. 6, pp. 581-586. ISSN: 13866710.

Obras valiosas. Diario el Presente: Villahermosa, Tabasco, 1ro de Noviembre de 1969, pp, 1-2. (En sección sociales).

Osorio Romero Ignacio, Historia de las bibliotecas novohispanicas, México, DGB, 1987, 280 p. ISBN: 9682905907.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 1985, 49(Fall), pp. 41-50. ISSN: 00222429.

Pazos Arias J. Suarez González A., y Díaz Redondo R. P., Teoría de colas y simulación de eventos discretos, México, Prentice Hall, 309 p. ISBN: 9789680014.

Plan estatal de desarrollo (1983-1988), [En Línea], [fecha de consulta 14 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/55/doc/doc11.pdf>

Programa Nacional de bibliotecas. [En línea], [fecha de consulta: 22 de noviembre de 2014], Disponible en: <http://www.conexiondigital.org/arteTabasco/red/index.html>

Programa Nacional de Educación, Cultura Recreación y deporte 1984-1988, diario oficial de la federación (DOF), México; SEP, 1984, p 38.

Publicaciones de bibliotecas públicas [en línea], Publicaciones periódicas, [fecha de consulta: 30 noviembre 2015]. Disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieInstructivos/PublicacionesPeriodicas/PublicacionesPeriodicas.pdf>

Que es la hemeroteca [en línea] [fecha de consulta: 30 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://quees.la/hemeroteca/>

Quinn, Brian. Adapting service quality concepts to academic libraries. Journal of Academic Librarianship, Sep97, Vol. 23 Issue 5, pp. 359-369. 11p, ISSN: 00991333.

Quintana Pali, Guadalupe, C. Gil Villegas y G. Tolosa Sánchez. Las bibliotecas públicas en México: 1910-1940. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1988, 483 p. ISBN: 9682922534.

R. Evans James, Administración y control de la calidad, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, 271 p. ISBN: 9789689524

Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Tabasco, op. cit.

Reporte de la biblioteca pública JMPS [en línea] [fecha de consulta: 12 enero 2015]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/133.pdf>

Rojas Soriano Raúl, Guía para realizar investigaciones sociales. México: UNAM, 1982, 286 p. ISBN: 9688560944.

Saavedra Fernández Oscar, "Las bibliotecas públicas en el desarrollo integral de Tabasco" En jornadas /Mexicanas de Biblioteconomía (18: 1987: /México, D.F.) Memorias XVIII jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 2 al 6 de marzo de 1987, México, D.F México: AMBAC: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, 1989), 385 p. ISBN: 9682922550.

Sametz, Linda. Vasconcelos el hombre del libro. La época de oro de las bibliotecas. México: UNAM, 1991, 227 p. ISBN: 9789689121

Secretaria de salud. NOM-030-SSA3-2013: Establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. México, 21 de febrero de 2012. 13 p.

Sistemas de bibliotecas [en línea], [fecha de consulta: 11 de mayo 2015]. Disponible en: www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/224194.pdf

Torres Arias Hipólito, "Actividades de recreación y cultura para niños. Diario el presente: Villahermosa, Tabasco, 8 de agosto de 1985. P B7.

Torre Villar, Ernesto de La. Breve historia del libro en México 3a ed., correg. Y aum. México: UNAM, 1987. 235 p. ISBN: 9683664180.

UNESCO. Convención de los derechos de los niños [En línea], Paris, UNESCO, 1995. [Fecha de consulta 14 de Noviembre de 2014], Disponible en: http://www.unesco.org/education/pdf/34_72_s.pdf

V. Feigenbaum Armand, Control total de calidad, México.CECSA, 1986. 871 p. ISBN: 9682606306.

Vasconcelos, José. La Biblioteca de México. [En línea], [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2014]. Disponible en: https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwiAzPGtxljQAhVJlQKHUQTCQ4QFggkMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.unesco.org.ve%2Fdmdocuments%2Fobservatorios%2Fpensamientouniversitario%2F1920_mexico_josevasconcelos.pdf&usq=AFQjCNGgh0h7glll7XjJ8PIMtOHa2UUT-

Vázquez Mantecón, Carmen, A. Flamenco, C. Herrero Bervero. Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1987, 254 p. ISBN: 9682906857.

Villareal, Evangelina y Castrejon, Javier. Proyectos de mejoramiento de infraestructura bibliotecaria. En Memoria del Tercer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (3: 2003: Durango, Dgo.). Conferencia. México: CONACULTA, 2003. p.272.

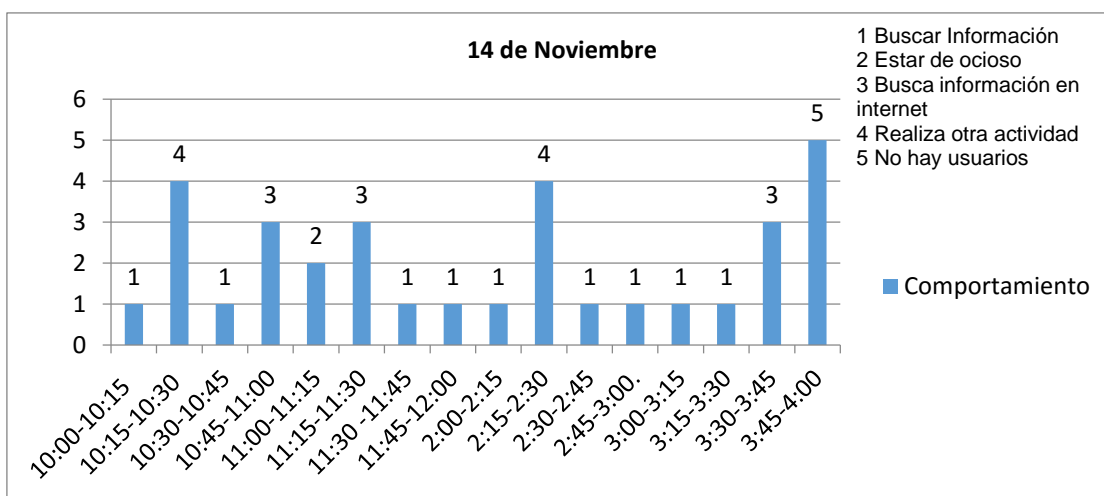
Anexos.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
14/Nov/13	10:00-10:15 am	Al entrar a la biblioteca se observa un gran número de usuarios en el interior realizando investigaciones en diversos libros, al observar a uno de ellos busca información.	Esta hora es donde los usuarios más recurren a la biblioteca ya que algunos del turno de la tarde llegan temprano para hacer sus tareas o a investigar
14/Nov/13	10:15-10:30 am	Se observa que en cada mesa hay alrededor de 4 a 5 usuarios dedicados realizando otra actividad en sus libretas, al observar a uno en sala cinco realizando la misma actividad.	Hay usuarios que si le dan el uso adecuado a la instalación y a los libros
14/Nov/13	10:30-10:45 am	Otros no precisamente buscan en los libros ya que se observó que no buscan bien en los libros que toman o solo buscan una sola vez, bajando los libros de las estanterías.	La mayoría no recurre a los sistemas de búsqueda con los que cuenta para encontrar más rápido algún libro.
14/Nov/13	10:45-13:00 am	Se observó a varios usuarios haciendo una búsqueda exhaustiva de libros y al final no se quedaban con uno, por lo cual recurren a investigar en internet.	No buscan ayuda a los encargados para que les proporcionen otros libros, y buscan la forma más fácil que es la búsqueda en internet
14 NOV	13:00-13:15 am	En esta hora se observa a muchos usuarios en los sillones que están en la entrada acostados o jugando con sus computadoras.	Esto se debe al ambiente que se percibe en la instalación y muchos solo llegan por comodidad o por pasar el tiempo
14/Nov/13	13:15-13:30 am	Se observa en el interior las mesas están casi llenas pero la mayoría está buscando información en sus laptops.	La biblioteca cuenta con internet es por ello que los usuarios visitan la biblioteca pero no para darle el uso adecuado en las estanterías en este momento.

14/Nov/13	13:30-13:45 am	Se observa que la biblioteca cuenta con los libros necesarios para realizar cualquier investigación y eso es lo que hacen varios usuarios, regularmente buscan en ediciones pasadas.	Los usuarios que citan diversidades de libros mayormente quedan satisfechos con lo investigado.
14/Nov/13	13:45-12:00 am	La mayoría de los que hacen uso de los libros al final de su investigación depositan los libros en su lugar y se retiran, y se ve muy constante la entrada y salida de los usuarios.	Esto se debe a que a esta hora es cuando algunos entran a clases o salen de clases y toman un tiempo para hacer sus tareas

Fecha	hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
14/Nov/13	2:00-2:15 pm	Se observó alrededor de 30 personas al entrar a la biblioteca, de las cuales 1 estaba enfocado investigando en libros, siendo este en la sala seis.	Probablemente por el cambio de turno se encuentra un número elevado de usuarios realizando actividades de investigación
14/Nov/13	2:15-2:30 Pm	Después de terminada la captura manual de la investigación en la libreta la mayoría de los usuarios encendió su computadora y realizo alguna actividad de otra índole.	Lo observado se debe al Ambiente agradable que existe en esta área
14/Nov/13	2:30-2:45 pm	Se observó que la mayoría de los usuarios que estaban en la biblioteca encontró lo que buscaba en los libros, observando a uno.	El servicio proporcionado por los encargados de la biblioteca hace más fácil a los usuarios la búsqueda de información
14/Nov/13	2:45-3:00 pm	Aproximadamente por cada 4 personas que abandonaban el recinto, entraban 2 a buscar información, se percató a uno de ellos de medicina (uniforme	Ya que en cada sala se cuenta con internet la mayoría de los usuarios no son muy recurrentes a la búsqueda de información

		blanco) solo busco la entidad y se retiró.	en los libros.
14/Nov/13	3:00-3:15 pm	Se observó una cantidad menor de usuarios realizando actividades de investigación a esta hora, muchos de nivel medio superior.	Esto se debe probablemente a que en este horario ya iniciaron las actividades del turno de la tarde
14/Nov/13	3:15-3:30 pm	Esta vez solo se encontró 4 personas buscando libros y el resto copiando la investigación en su libreta.	Estas personas que se observaron buscando libros probablemente es porque los autores fueron proporcionados por sus maestros
14/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observó a un usuario, buscando información de investigación de operaciones en internet.	Probablemente porque no encontraron la información necesaria en los libros
14/Nov/13	3:45-4:00 pm	No se encontró usuarios, en el área.	A esta hora todos probablemente están en clases



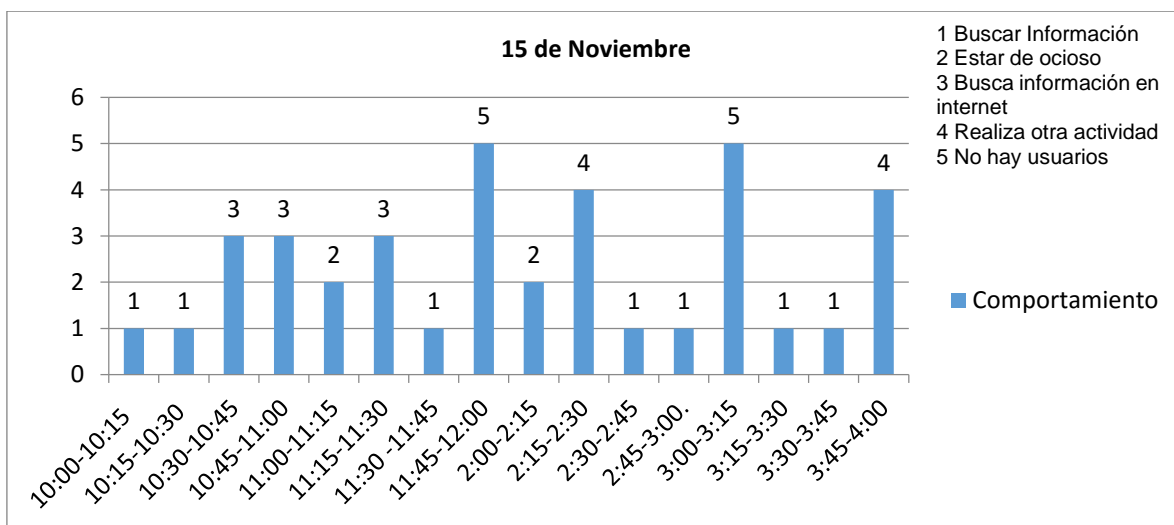
Gráfica 5. Histograma del comportamiento de usuarios del 14 de noviembre del 2013.
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
15/Nov/13	10:00-10:15 am	Cuando se entra a la biblioteca se observa un gran número de usuarios en el interior realizando investigaciones en diversos libros o en sus computadoras.	Esta hora es donde los usuarios más recurren a la biblioteca a hacer sus tareas
15/Nov/13	10:15-10:30 am	Se observa que en cada mesa hay alrededor de 4 a 5 usuarios dedicados a sus tareas o investigaciones.	Hay usuarios que si le dan el uso adecuado a la instalación y a los libros
15/Nov/13	10:30-10:45 am	Otros no precisamente buscan en los libros ya que se observó que no buscan bien en los libros que toman y recurren al internet.	La mayoría no recurre a los sistemas de búsqueda con los que cuenta para encontrar más rápido algún libro
15/Nov/13	10:45-13:00 am	Se observó a los usuarios utilizando sus computadoras para investigar y no buscando en los libros.	No piden ayuda a los encargados de los libros, y buscan la forma más fácil que es la búsqueda en internet
15/Nov/13	13:00-13:15 am	En esta hora se observa a muchos usuarios de ociosos solo pasando el rato mientras entran a clases	Esto se debe al ambiente que se percibe en la instalación y muchos solo llegan por la comodidad de los muebles que hay a la entrada
15/Nov/13	13:15-13:30 am	Se observa en el interior las mesas están casi llenas pero la mayoría está investigando en internet.	La biblioteca cuenta con internet es por ello que los usuarios visitan la biblioteca pero no para darle el uso adecuado ya que solo pierden tiempo
15/Nov/13	13:30-13:45 am	Se observa que la biblioteca cuenta con los libros necesarios para realizar cualquier investigación de cualquier área.	Los usuarios que citan diversidades de libros mayormente quedan satisfechos con lo investigado, encuentran lo que en realidad buscaban.

15/Nov/13	13:45-12:00 am	No se observa a usuarios de ningún nivel.	Esto se debe algún estado de ocioso de los usuarios.
-----------	----------------	---	--

Fecha	hora	Registro de observación.	Comentarios generales del investigador
15/Nov/13	2:00-2:15 pm	Se observó alrededor de 20 personas en la biblioteca al momento de entrar de las cuales la mayoría estaban de ociosas.	Probablemente por el cambio de turno los usuarios que están de ociosos son usuarios que aun van a entrar a clases y los demás son los que ya salieron y se quedan realizando alguna actividad o tareas.
15/Nov/13	2:15-2:30 Pm	Cuando ya no tienen nada que hacer investigaciones o algo por el estilo se encuentra a los usuarios realizando actividades que no tienen que ver con lo referente a la biblioteca, algunos se les ve con su computadora jugando.	Lo observado se debe al ambiente agradable que existe en esta área
15/Nov/13	2:30-2:45 pm	Se observó que la mayoría de los usuarios que estaban en la biblioteca encontró lo que buscaba en los libros, en especial a los que están parados en las estanterías.	El servicio proporcionado por los encargados de la biblioteca hace más fácil a los usuarios la búsqueda de información.
15/Nov/13	2:45-3:00 pm	Se observó que es más elevado el número de usuarios que salen de la biblioteca que los que entran, esto se debe que a la hora de la observación no se vio entrar a los de servicio social, y ahora no se observa a ningún usuario de algún nivel educativo.	Cada aula cuenta con internet y la mayoría de los usuarios no son muy recurrentes a la búsqueda de información en los libros, debido al internet.

15/Nov/13	3:00-3:15 pm	A esta hora es más probable que se encuentren menos usuarios en la biblioteca realizando alguna investigación.	Esto se debe a que la mayoría del turno de la mañana ya terminaron sus clases y los de la tarde pues apenas iniciaran sus actividades
15/Nov/13	3:15-3:30 pm	Esta vez solo se encontró alrededor de 6 personas buscando libros y el resto copiando la investigación en su libreta, uno de ellos de nivel medio superior.	Estas personas que se observaron buscando libros probablemente es porque los autores fueron proporcionados por sus maestros, y conocen la colocación.
15/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observa que de cada 5 que abandonaban la biblioteca entraban 2 y no precisamente a realizar alguna investigación.	Probablemente por el horario el número de usuarios disminuyo
15/Nov/13	3:45-4:00 pm	Una vez terminada la investigación los usuarios depositan los libros en su lugar y abandonaban la biblioteca sin nada más que hacer	La mayoría de los usuarios a esa hora están en clases. Son menos recurrentes los usuarios a la biblioteca

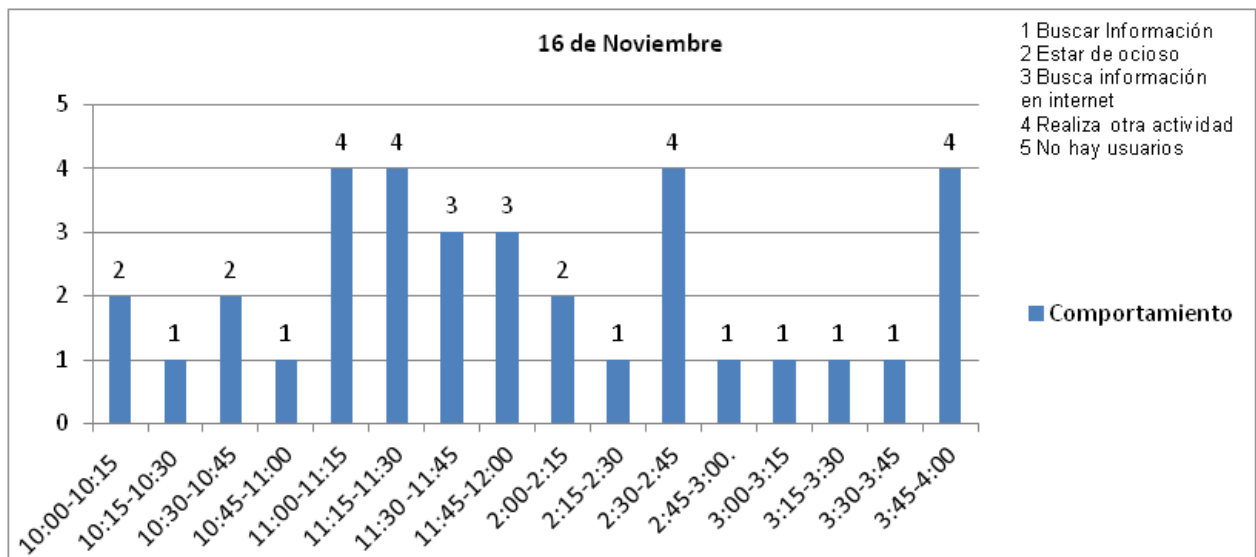


Gráfica 6. Histograma del comportamiento de usuarios del 15 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
16/Nov/13	10:00-10:15 am	Desde el punto de entrada se observó alrededor de 40 personas, de las cuales un grupo grande estaba escuchando música con audífonos y otras 10 eran usuarios de Ing. Nivel superior en estado de ocio.	Probablemente por las actividades que hay en la escuela se puede ver un gran número de personas en la biblioteca, dado que casi está en las últimas unidades.
16/Nov/13	10:15-10:30 am	Una mesa se observa alrededor de 7 usuarios los cuales son nivel superior 4 de ellos investigan en la internet y 3 de ellos consultan en libros de Estudio del trabajo.	Se observa que los usuarios le ponen interés a sus clases y tareas a realizar.
16/Nov/13	10:30-10:45 am	Se observa unos usuarios, con la computadora en las redes sociales. Mientras otras 3 q se encuentran también en esa mesa leen revistas estos de otra disciplina.	Se puede observar que muchos usuarios no le ponen interés a sus tareas o actividades a realizar
16/Nov/13	10:45-13:00 am	Un grupo de 4 usuarios, 2 de ellos se dirigieron a buscar libros.	Se observa que no todos los usuarios entran a la biblioteca por información, aunque algunos solo hojeen libros.
16/Nov/13	13:00-13:15 am	En una mesa se observa cada uno de los usuarios estaban en otras actividades que no era de investigación.	Esto se debe probablemente a que en ese horario el turno vespertino ha empezado con sus labores
16/Nov/13	13:15-13:30 am	En este momento se observa a unos usuarios , copiando tarea de otro compañero	Podría observarse que el usuario no ha sido responsable de sus tareas y actividades que el maestro les ha dejado.
16/Nov/13	13:30-13-45 am	Se observa que los usuarios, consultan sus trabajos en el internet más que en los libros.	Probablemente la vía internet se les facilita para poder desempeñar bien sus actividades
16/Nov/13	13:45-12:00 am	Una vez terminada la investigación los usuarios, colocaban los libros en su lugar y salían de la biblioteca.	La mayoría de los usuarios a esa hora están en clases o ya se retiraron a sus casas.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
16/Nov/13	2:00-2:15 pm	Desde la entrada se observa que 5 usuarios, solo están sentados platicando.	Esto se puede ver que por las actividades que se están realizando los usuarios no se encuentran en clase.

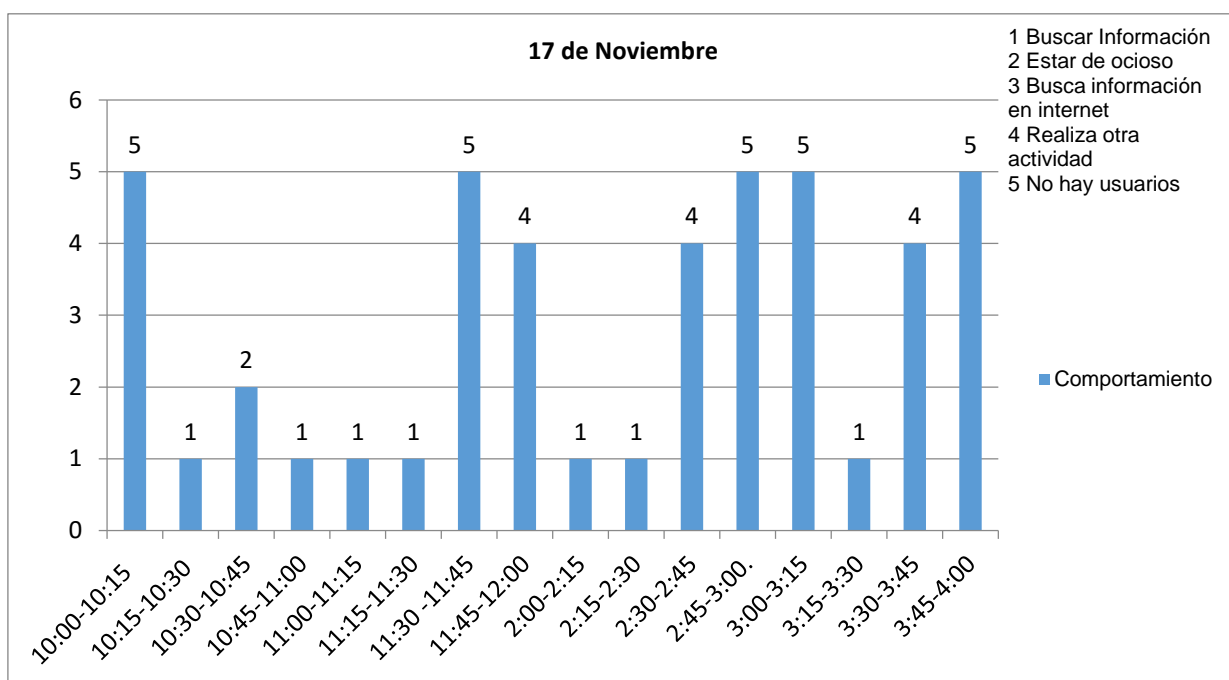
16/Nov/13	2:15-2:30 Pm	Se observa que 3 realizan actividades de manufactura, consultan libros y buscan información en el internet.	Se observa que los usuarios ponen interés a las actividades que le dejan sus maestros
16/Nov/13	2:30-2:45 pm	Se observa 2 usuarios de diferentes niveles con sus computadoras en las redes sociales.	Se puede observar que muchos usuarios no le ponen interés a sus tareas o actividades a realizar.
16/Nov/13	2:45-3:00 pm	Se observa 8 usuarios 3 de los cuales investigan en los libros mientras los otros 5 están leyendo y platicando del tema.	Se observa que no todos los usuarios entran por información sino que también por estar relajados.
16/Nov/13	3:00-3:15 pm	En una mesa se observa un usuario copiando unas actividades de un libro de cálculo.	Se puede observar que el usuarios busca más información de lo que el maestro le proporciona
16/Nov/13	3:15-3:30 pm	En una mesa hay 6 usuarios que están haciendo una exposición de taller de investigación. Ellos investigan en libros.	Podemos observar cómo trabajan en equipo y se apoyan para poder obtener buena calificación
16/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observan 3 usuarios los cuales solo están jugando en la computadora y uno de ellos investigando.	Se observa que los usuarios solo se distraen en otras cosas y no le ponen interés a sus actividades, aunque uno de ellos ponga su mayor interés.
16/Nov/13	3:45-4:00 pm	Podemos ver 5 usuarios los cuales una vez terminada sus actividades se retiran de la biblioteca y dejan los libros en su lugar.	Los usuarios interesados salen satisfechos de la investigación que han realizado.



Gráfica 7. Histograma del comportamiento de usuarios del 16 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentario general del investigador
17/Nov/2013	2:00-2:15pm	Se encontraban un grupo entero buscando libro de estadística porque su maestro quería que le entregaran los temas del temario. Uno de ellos dirigía la investigación.	Un usuarios interesado en su tarea trato de obtener la mejor información disponible
17/Nov/2013	2:15-2:30PM	En grupo pequeño de 6 usuarios estaban buscando un libro que no pudieron encontrar porque no había en existencia	Sin comentarios
17/Nov/2013	2:30-2:45PM	Se encontraban alrededor de 10 usuarios ubicados en unas mesas lo que hacían era estar trabajando en papel bond	Uno de los usuarios emplea las instalaciones de la biblioteca para poder realizar su tarea junto con su equipo
17/Nov/2013	2:45-3:00PM	No se encontraban jóvenes porque era la salida de los turno de la mañana	Sin comentarios
17/Nov/2013	3:00-3:15PM	Por el momento usuarios que cursan diferentes niveles no se encuentran en el aula de la biblioteca.	Sin comentarios
17/Nov/2013	3:15-3:30PM	10 usuarios de la carrera de medicina se encontraban buscando libros de los cual buscaban obtener información acerca de un tema.	El usuarios de primer semestre como objetivo de reforzar lo visto en clase de Introducción a la , requirió consultar la bibliografía recomendada
17/Nov/2013	3:30-3:45 PM	Se encontraban alrededor de 3 jóvenes en una mesa del aula de la biblioteca lo que ellos estaban	El usuarios no mostraba interés al dedicarse a actividades de ocio

		haciendo era platicar.	
17/Nov/2013	3:45-4:00PM	No se encontró ningún joven en el aula y los que medio pasaban nada mas era a buscar otros jóvenes	Sin comentarios



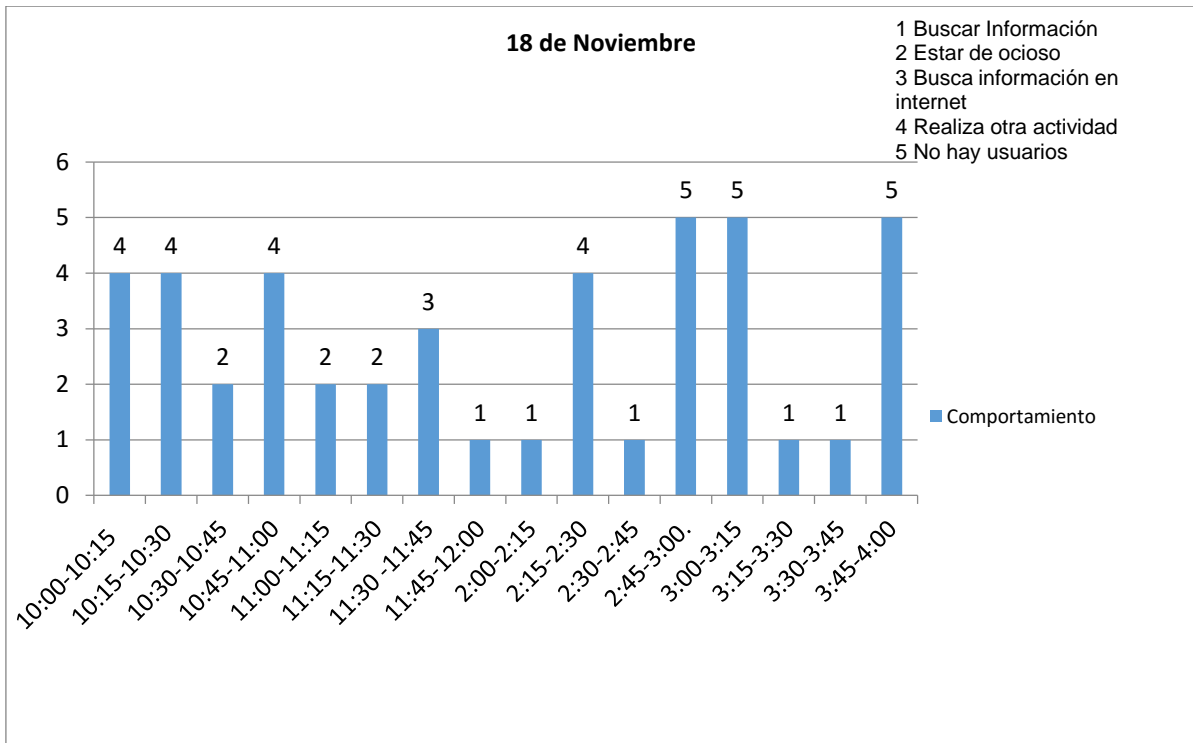
Gráfica 8. Histograma del comportamiento de usuarios del 17 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

fecha	hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
18/Nov/2013	10:00-10:15 am	2 usuarios estudian para su examen, basándose en una entidad bibliográfica.	Tiene mucho interés en el estudio para acreditar la materia.
18/Nov/2013	10:15-10:30 am	Entraron 2 usuarios que platican, con unas revistas a la mano.	Solo quedaron observando a otros que estudian.
18/Nov/2013	10:30-10:45 am	8 usuarios buscaron libros, al observar a un nivel superior este tiene a la mano varias entidades.	Estos usuarios están muy interesados al estudio.

18/Nov/2013	10:45-13:00 am	1 usuarios entro y presto un libro para sacar copias.	Este usuario trata de obtener el conocimiento de muchas maneras, una de ellas fuera del recinto.
18/Nov/2013	13:00-13:15 am	3 usuarios sentados platicando	Están fuera del área de sala general.
18/Nov/2013	13:15-13:30 am	2 usuarios entraron y no tenían interés sobre algún tema.	No le dan importancia al estudio, en ese momento.
18/Nov/2013	13:30-13:45 am	7 usuarios llegaron y buscaron dos mesas y están buscando información en su laptop.	Están buscando información, Se ve que están interesados en acreditar alguna asignatura.
18/Nov/2013	13:45-12:00 am	4 usuarios le preguntan al bibliotecario sobre libros de administración para obtener su tema de examen.	Recibe información de los encargados para después ir a buscar información.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentario general del investigador
18/Nov/2013	2:00-2:15pm	Se encontraban 12 usuarios buscando libros de matemáticas para resolver tarea de clase.	Debido a la complejidad de la tarea de matemáticas el usuario requirió de apoyo de las bibliografías recomendadas
18/Nov/2013	2:15-2:30PM	2 equipos de usuarios de 6 cada uno estaban realizando tarea por equipo en las mesas.	El usuarios emplea el mobiliario de la biblioteca para poder realizar su tarea junto con su equipo de trabajo
18/Nov/2013	2:30-2:45PM	Se encontraban alrededor de 10 usuarios ubicados en las estanterías buscando libros de administración	Deseoso de más información el usuarios se encontraba buscando la bibliografía recomendada por el maestro

18/Nov/2013	2:45-3:00PM	No había afluencia de usuarios de ,	Sin comentarios
18/Nov/2013	3:00-3:15PM	Por el momento no se encuentran usuarios	Sin comentarios
18/Nov/2013	3:15-3:30PM	10 usuarios se encontraban buscando libros de matemáticas, los cual buscaban obtener información acerca de ecuaciones diferenciales.	Uno de ellos se encontraba más interesado en obtener la información el cual llego a buscar diferentes bibliografías y apoyo del internet
18/Nov/2013	3:30-3:45 PM	Se encontraban en 4 diferentes mesas 18 usuarios buscando diferentes temas, entre ellos matemáticas, administración y estadística	Interesado el usuarios en encontrar la información adecuada agoto las bibliografías en existencia para su mejor comprensión del tema
18/Nov/2013	3:45-4:00PM	Dentro del área de biblioteca no se encontró ningún usuario de ningún nivel.	Sin comentarios



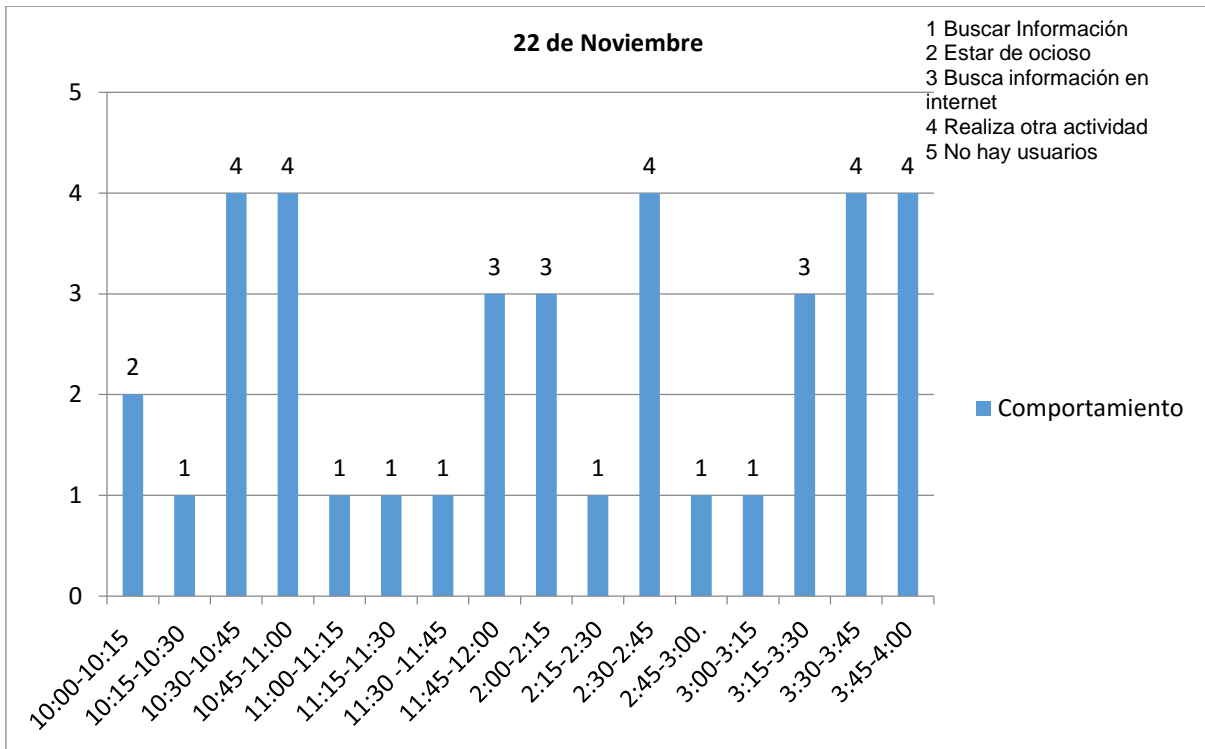
Gráfica 9. Histograma del comportamiento de usuarios del 18 de noviembre del 2013
 Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registros de observación	Comentarios generales del investigador
22/Nov/13	10:00 10:15	Se observa a unos usuarios hablando por celular, parado por las estanterías con un libro a la mano.	Por lo visto este usuarios no sabe de los reglamentos que existen en la biblioteca
22/Nov/13	10:15 10:30	Se observa a un usuario buscando libros sobre análisis económico y financiero.	De acuerdo al nombre del libro o al tema al que se refiere este usuarios lleva materia de especialidad, necesita información actualizada.
22/Nov/13	10:30 10:45	Se observa 2 usuarios colocando los libros que utilizaron en su lugar.	Después de utilizar los libros, los usuarios lo colocan en una bandeja.
22/Nov/13	10:45 13:00	Se observa a 2 usuarios pegando carteles, en un área específica del centro de información, llevando un libro de cálculo en sus manos.	Como es un área muy concurrida, se observa infinidad de anuncios colocados en las paredes, se infiere que logro encontrar la información
22/Nov/13	13:00 13:15	Se observa a 4 usuarios haciendo tarea sobre estudio de trabajo, uno de ellos leyendo en forma sigilosa la información, por lo cual se apegó al objetivo.	De acuerdo a la materia, se puede observar a los usuarios realizando sus investigaciones.

22/Nov/13	13:15 13:30	Se observa a 3 usuarios copiando de un libro de cálculo diferencial, algunos problemas para resolver.	Se puede observar que los usuarios buscan información en los libros.
22/Nov/13	13:30 13:45	Se observa a un usuario haciendo tarea de emprendedores.	El centro de información da la facilidad de poder buscar las investigaciones en las entidades bibliográficas.
22/Nov/13	13:45 12:00	Se observa a 2 usuarios de ingeniería investigando en internet, no se aprecia a simple vista lo que investigan.	Aparte de los libros, tienen la facilidad de poder investigar en internet, en el centro de cómputo del recinto.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del inventarios
22/Nov/13	2:00- 2:15 pm	Se observa a un usuario , observando unos documentales en una laptop	Con motivo de retroalimentación, es común encontrar usuarios con computadoras
22/Nov/13	2:15- 2:30 Pm	Se observa a 2 usuarios de , copiando una investigación del libros de análisis económico financiero	De acuerdo a la investigación, es como ellos buscan los libros para realizar sus tareas
22/Nov/13	2:30- 2:45 pm	Se observa a 3 usuarios , dialogando sobre un examen	Después de un examen te encuentras a los usuarios intercambiando puntos

22/Nov/13	2:45-3:00 pm	Se observa a 2 usuarios leyendo un libro de emprendedores	De acuerdo a la materia que llevan, se puede encontrar usuarios leyendo
22/Nov/13	3:00-3:15 pm	Se observa a un usuario , haciendo cálculos	Como la biblioteca es un área de trabajo, ahí llegan los usuarios luego de clases a elaborar sus tareas
22/Nov/13	3:15-3:30 pm	Se observa a un elaborando un proyecto	Existen buenos usuarios con grandes ideas que pueden lograr muchas cosas
22/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observa a 3 usuarios limpiando después de realizar un trabajo	Es muy bueno ver a usuarios que son ordenados y limpios, eso habla muy bien de ellos
22/Nov/13	3:45-4:00 pm	Se observa a 2 usuarios de nivel superior que están platicando sobre diferentes temas	Después de realizar sus actividades, los usuarios se quedan dialogando



Gráfica 10. Histograma del comportamiento de usuarios del 22 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

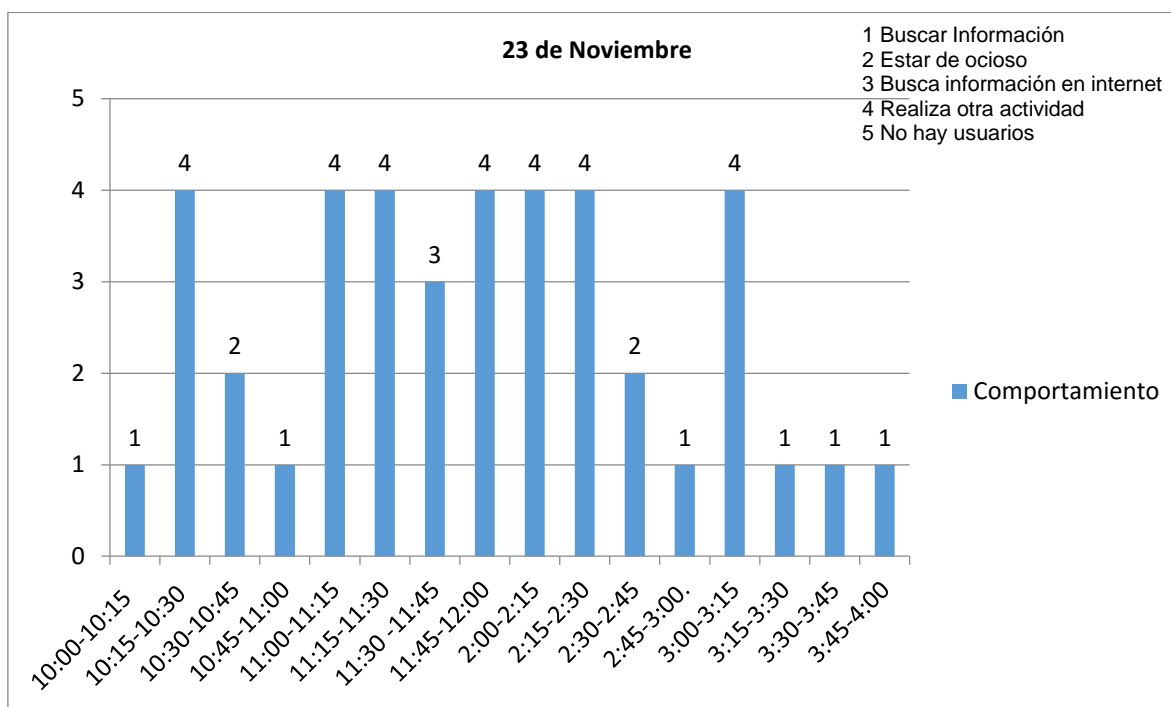
Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del inventarios
23/Nov/13	10:00 10:15	Se observa a 2 usuarios, buscando libro sobre mercadotecnia, están algo desorientados.	Existen una infinidad de títulos u entidades donde pueden investigar y realizar tus tareas, pero desconocen la ubicación.
23/Nov/13	10:15 10:30	Se observa a 8 usuarios, ensamblando unos carritos para la materia de sistemas de manufactura, usando una entidad de administración de operaciones.	Es muy común encontrar usuarios realizando trabajos de diferentes materias, apoyándose en una entidad.

23/Nov/13	10:30 10:45	Se observa a 2 usuarios jugando ajedrez, con un manual de ajedrez a un lado.	Como relajamiento luego de las horas de clases, existen varios juegos de mesa que la biblioteca te facilita.
23/Nov/13	10:45 13:00	Se observa a un usuario, prestando un libro de administración, para usarlo en otro lugar, fuera del recinto bibliotecario.	Aparte de poder hacer tus investigaciones dentro de la biblioteca, existe el servicio de préstamo domicilio.
23/Nov/13	13:00 13:15	Se observa a 3 usuarios comentando sobre una investigación, con tres entidades en la mesa de trabajo.	Cuando existen diferentes puntos de vista, los usuarios comentan la investigación para llegar a un punto de acuerdo.
23/Nov/13	13:15 13:30	Se observa a un equipo de usuarios organizando una exposición, uno de ellos se encuentra leyendo una entidad.	Dado que es un área grande, es muy fácil organizarse para el desarrollo de trabajos en equipos.
23/Nov/13	13:30 13:45	Se observa a una alumna investigando en laptop, se infiere que busca la información en internet.	Como se tiene la facilidad de navegar por internet, es común encontrar a los usuarios con sus computadoras.
23/Nov/13	13:45 12:00	Se observa a un usuario haciendo un mapa mental, apoyándose en un libro de metodología de la investigación.	Por la infinidad de temas los usuarios llegan a realizar sus trabajos, utilizando herramientas

			didácticas encontradas en una entidad.
--	--	--	--

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
23/Nov/13	2:00-2:15 pm	Se observa a un usuario, haciendo actividades de estudio del trabajo.	Aparte de sus actividades en clases los maestros dejan actividades para que practiquen fuera de clase.
23/Nov/13	2:15-2:30 Pm	Observamos que 3 usuarios se encuentran haciendo exposiciones de taller de investigaciones.	Los maestros le dejan actividades extras para que puedan tener puntos extras
23/Nov/13	2:30-2:45 pm	Se observa a 5 usuarios que solo están platicando.	Es común que se encuentren usuarios sin hacer nada de actividades y tareas.
23/Nov/13	2:45-3:00 pm	Se observa a un usuario, leyendo revistas informativas.	Hay muchos usuarios que le gusta llegar solos leer para pasar el tiempo
23/Nov/13	3:00-3:15 pm	Se observan 5 usuarios, tomando asesorías de matemáticas.	En la escuela hay tiempo que los maestros dan para que los usuarios puedan retroalimentarse

23/Nov/13	3:15-3:30 pm	Se observa a 2 usuarios de platicando y leyendo sobre logística.	Por lo visto estos usuarios discuten en sus dudas.
23/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observa a 4 usuarios de Ingeniería Industria buscando libros de logística para resolver un cuestionario.	Algunos maestros les dejan hacer cuestiones para que puedan entender mejor sus temas.
23/Nov/13	3:45-4:00 pm	Se observa a 2 usuarios de , buscando algunos libros sobre administración en el área de la sala cuatro	De acuerdo al nombre del libro o al tema que andes buscado, es que te ubicas en la biblioteca para facilitarte la búsqueda.



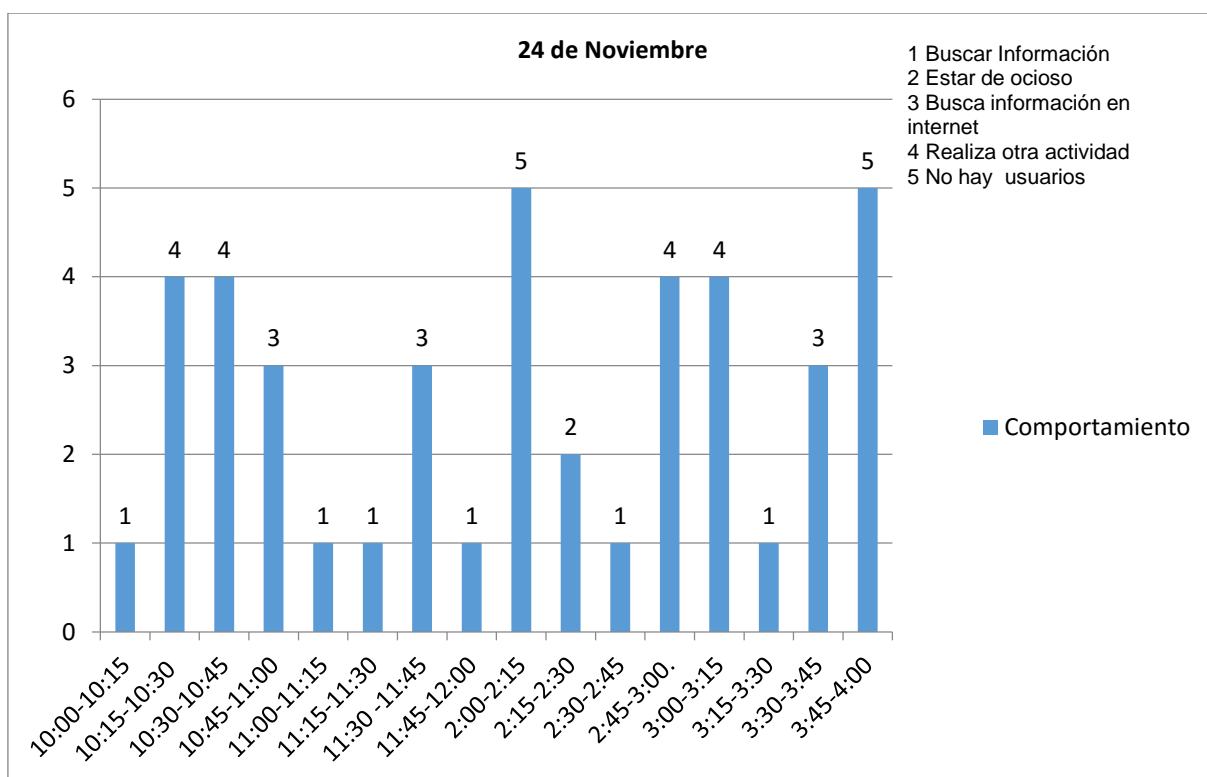
Gráfica 11. Histograma del comportamiento de usuarios del 23 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del inventarios
24/Nov/13	10:00 10:15	Se observa a 3 usuarios haciendo tarea sobre investigación de operaciones, uno de ellos leyendo una entidad.	De acuerdo a la materia, es que se puede observar a los usuarios realizando sus investigaciones.
24/Nov/13	10:15 10:30	Se observa a 3 usuarios, copiando de un libro de estadística, algunos problemas para resolver, dado que su docente les dejo esa encomienda.	Se puede observar que los usuarios buscan información en los libros.
24/Nov/13	10:30 10:45	Se observa a un usuario, haciendo tarea de emprendedores.	El centro de información da la facilidad de poder buscar las investigaciones en las entidades bibliográficas.
24/Nov/13	10:45 13:00	Se observa a 2 usuarios investigando en internet, no se aprecia a simple vista lo que investigan.	Aparte de los libros, tienen la facilidad de poder investigar en internet, en el centro de cómputo del recinto.
24/Nov/13	13:00 13:15	Se observa a un equipo de usuarios buscando entidades de administración de operaciones para un examen global.	Los estudiantes utilizan la información para prepararse en un examen.
24/Nov/13	13:15 13:30	Se observa a un usuario buscando publicaciones periódicas, de forma exhaustiva.	Dado que son pocas las publicaciones, difícilmente encuentre su información.
24/Nov/13	13:30 13:45	Se observa a una alumna, investigando en laptop, se infiere que busca la información	Como se tiene la facilidad de

		en internet.	navegar por internet, es común encontrar a los usuarios con sus computadoras.
24/Nov/13	13:45 12:00	Se observa a un usuario haciendo un mapa mental, apoyándose en un libro de metodología de la investigación.	Utiliza herramientas didácticas encontradas en una entidad.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
24 de noviembre	2:00 2:15 pm	Se observa a un usuario escuchando música en su computadora con audífonos.	Se pueden encontrar usuarios que no tienen clases pasan el tiempo.
24 de noviembre	2:15 2:30 pm	En este momento podemos observar que muchos usuarios solo están platicando ya que por motivos del aniversario los usuarios están ocupados en otras actividades, no se observa usuarios.	Realizan diferentes actividades los usuarios estos tienen que estar presentes en algún evento en su institución educativa.
24 de noviembre	2:30 2:45 pm	Se observa a 3 usuarios que solo están platicando.	Es común que se encuentren usuarios sin hacer nada de actividades y tareas
24 de noviembre	2:45 3:00 pm	Se observan a 2 usuarios leyendo libro de administración de empresas.	Hay muchos usuarios que le gusta llegar solos leer para retroalimentarse
24 de noviembre	3:00 3:15 pm	Se observan a un grupo de usuarios, tomando asesorías de matemáticas, apoyándose con una entidad bibliográfica.	En la institución hay tiempo que los maestros dan para que los usuarios puedan retroalimentarse
24 de noviembre	3:15 3:30 pm	Se observa a 5 usuarios de , platicando y jugando	Por lo visto estos usuarios, no han leído el reglamento de la

			biblioteca
24 de noviembre	3:30 3:45 pm	Se observa a 2 usuarios de Ingeniería Industria buscando las respuestas de un cuestionario en el libro de estudio de trabajo.	Algunos maestros le dejan hacer cuestiones para que puedan entender mejor sus temas.
24 de noviembre	3:45 4:00 pm	Se observa a 2 usuarios de , buscando algún libros sobre administración en el área de ,	De acuerdo al nombre del libro o al tema que andes buscado, es que te ubicas en la biblioteca para facilitarte la búsqueda

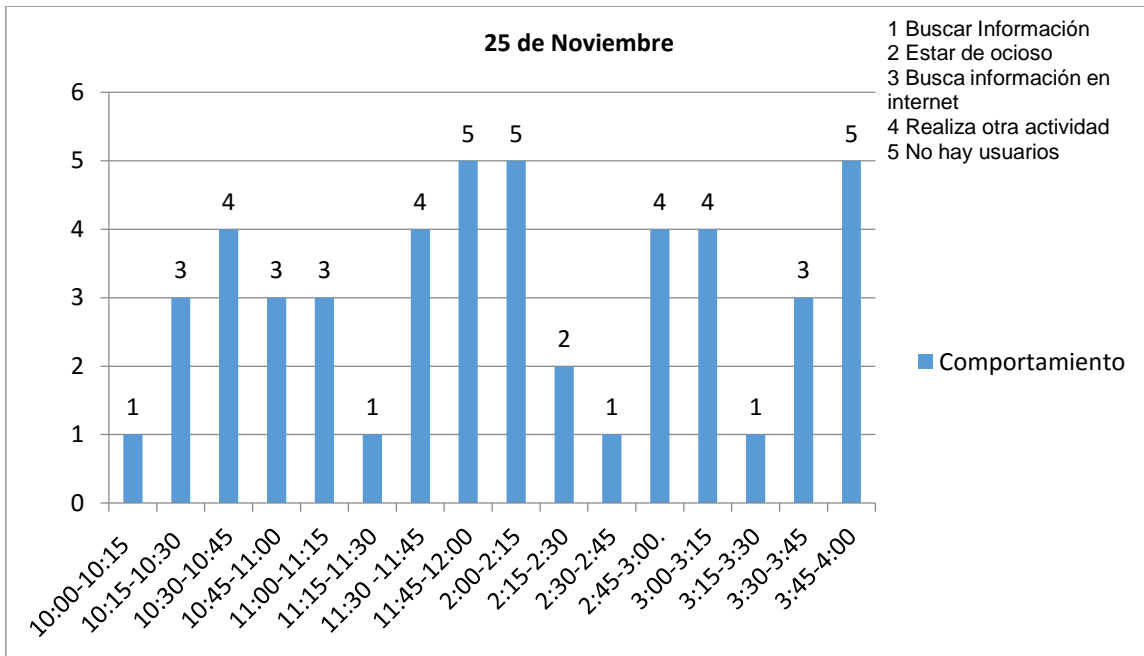


Gráfica 12. Histograma del comportamiento de usuarios del 24 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
25/Nov/13	10:00-10:15 am	Se observa alrededor de 20 usuarios por lo que se procede a cumplir el objetivo de observar a una persona, la cual busca información en libros ciencias básicas	Por las fechas finales de clases
25/Nov/13	10:15-10:30 am	Se observa a otro usuarios realizando actividades en internet fuera del ámbito académico	Probablemente porque no tiene clases, y solo va a pasar el tiempo
25/Nov/13	10:30-10:45 am	Se observa a un usuario pasando información ya encontrada en los libros a su libreta.	Porque van a entrar a su clase correspondiente en la cual entregara la investigación
25/Nov/13	10:45-13:00 am	Se observó a un usuario más, este realiza otro tipo de actividades en internet	Tal vez porque ya había terminado de hacer su tarea y esperaba la entrada a su clase
25/Nov/13	13:00-13:15 am	En esta observación se procede nuevamente a observar a un usuario el cual realiza su investigación en internet.	Porque no encontró tal vez la información que requería en los libros y esta es la forma más fácil
25/Nov/13	13:15-13:30 am	Se observa a un usuario buscando un libro de formación académica el cual encuentra y presta a la biblioteca	Tal vez porque lo necesita para su clase o porque tiene tarea y lo llevara a su casa
25/Nov/13	13:30-13:45 am	Se observa a un usuario realizando una práctica donde se representa una línea de producción	La biblioteca es un espacio para realizar también este tipo de actividades
25/Nov/13	13:45-12:00	No se observa a ningún usuario de ningún superior, por lo que no se procede a cumplir el objetivo de realizar una observación.	Se bebe a que esta semana se están realizando muchas conferencias todas enfocadas a la carrera de , y los usuarios se encuentran en las

			conferencias
--	--	--	--------------

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
25/Nov/13	2:00-2:15 pm	No se observa usuarios dentro de la biblioteca.	Se debe a que a esta hora entran los del turno de la tarde y directamente a sus clases y los de la mañana mayormente cuando salen se van a sus casas.
25/Nov/13	2:15-2:30 Pm	Se observa a un usuario que solo esta de ocioso jugando con su computadora	Esto se debe a que hay usuarios que no tienen clases y se van a pasar el tiempo a la biblioteca
25/Nov/13	2:30-2:45 pm	Se observa a un usuario buscando información en un libro de ciencias básicas	Son los libros básicos que más buscan los usuarios de los primeros semestres
25/Nov/13	2:45-3:00 pm	Se observa que un usuario está buscando información y copiando a su libreta	Son actividades más comunes realizadas por los usuarios
25/Nov/13	3:00-3:15 pm	Se observa a un usuario con su computadora buscando información.	Como el área cuenta con internet, los usuarios solo lo utilizan para buscar otras cosas.
25/Nov/13	3:15-3:30 pm	Se observa a un usuario en el área donde están los anaqueles de los libros buscando uno de ciencias básicas.	Porque son los libros más utilizados por los usuarios de primer semestre.
25/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observa en la mesa a un usuario buscando información en internet.	Porque no encuentran probablemente información en los libros, o porque es más fácil la búsqueda.
25/Nov/13	3:45-4:00 pm	No se observa a ningún usuario realizando actividades académicas.	Lo observado se debe al ambiente agradable que se percibe en la biblioteca.



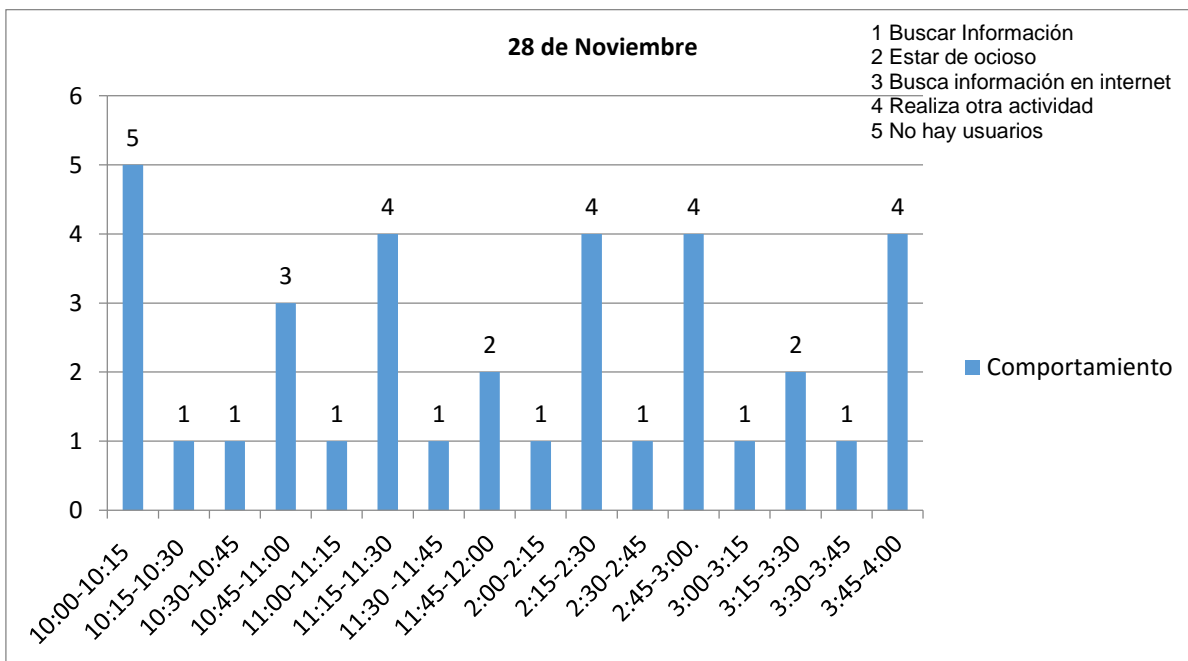
Gráfica 13. Histograma del comportamiento de usuarios del 25 de noviembre del 2013
 Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
28/Nov/13	10:00-10:15 am	No hay usuarios	No obtuvimos resultados por ser fin de semestre de la carrera y muchos no tienen clases.
28/Nov/13	10:15-10:30 am	2 personas nivel superiores están en los estantes buscando libros de estadística, donde hallaron dos libros de autores diferentes.	Los usuarios encontraron la información deseada para la solución de problemas.
28/Nov/13	10:30-10:45	3 usuarios obtuvieron los libros de estudio del trabajo en el cual tenían que obtener un resumen y obteniendo los resultados prestan el libro. a domicilio	Obtuvieron su información y transcribieron el tema.
28/Nov/13	10:45-13:00 am	2 usuarios están con su laptop buscando información de la materia de química y no obteniendo los resultados deseados, fueron en busca de libros.	Después de obtener la información, prestar el libro para la solución de los problemas.
28/Nov/13	13:00-13:15 am	5 usuarios de la carrera buscan libros de algebra y obteniendo los resultados de 2 autores diferentes y prestan el libro.	Los usuarios están muy ocupados realizando un problema de algebra y se encuentran realmente estudiando.
28/Nov/13	13:15-13:30 am	2 personas entraron y salieron sin ningún libro.	Estas personas solo pierden el tiempo, no son de la carrera a la que se alude.
28/Nov/13	13:30-13:45 am	7 persona están buscando información de la materia de administración en la que utilizan 2 autores diferentes en la que tenían que resolver problemas, al observar a una	Estos usuarios están muy interesados para la resolución de problemas tal vez, para ellos es la manera de aprender más sobre el tema, se

		de ellas se ve cansado.	personalizo la investigación.
28/Nov/13	13:45-12:00 pm	1 persona está escuchando música.	Solo pierde tiempo.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
28/Nov/13	2:00-2:15 pm	3 estudiantes, están buscando información de la materia de administración de operaciones en las que se utilizan 2 diferentes libros.	Estos se dirigen a la estantería y encuentran la información sin problema alguno.
28/Nov/13	2:15-2:30 pm	De las 15 personas que se observan 8 eran de la carrera de medicina en la que realizan tareas de un libro.	Personas que necesitan entregar sus actividades, se ven algo estresadas.
28/Nov/13	2:30-2:45 pm	2 usuarios se encuentran en la estantería buscando libros de estadística para su información en el cual se toman 3 libros de diferentes autores.	Porque están tratando de resolver problemas, consideran necesario tres entidades.
28/Nov/13	2:45-3:00 pm	De los usuarios que están, solo uno es de la carrera y está transcribiendo información del libro del estudio del trabajo.	No pierde el tiempo más que estudiando.
28/Nov/13	3:00-3:15	Llegan 5 usuarios y se dirigen a la estantería y buscan un libro de cálculo y uno de estadística y no habiendo tantos libros de estadística solo 3 o tuvieron el mismo libro y los otros no.	Porque si no lo buscaban con tiempo quizá ya no encontrarían esos libros.
28/Nov/13	3:15-3:30 pm	Se encuentran 18 usuarios, 4 son de nivel medio superior, y solo juegan con su	No tienen nada que hacer y solo pierden su tiempo, estado de ocio.

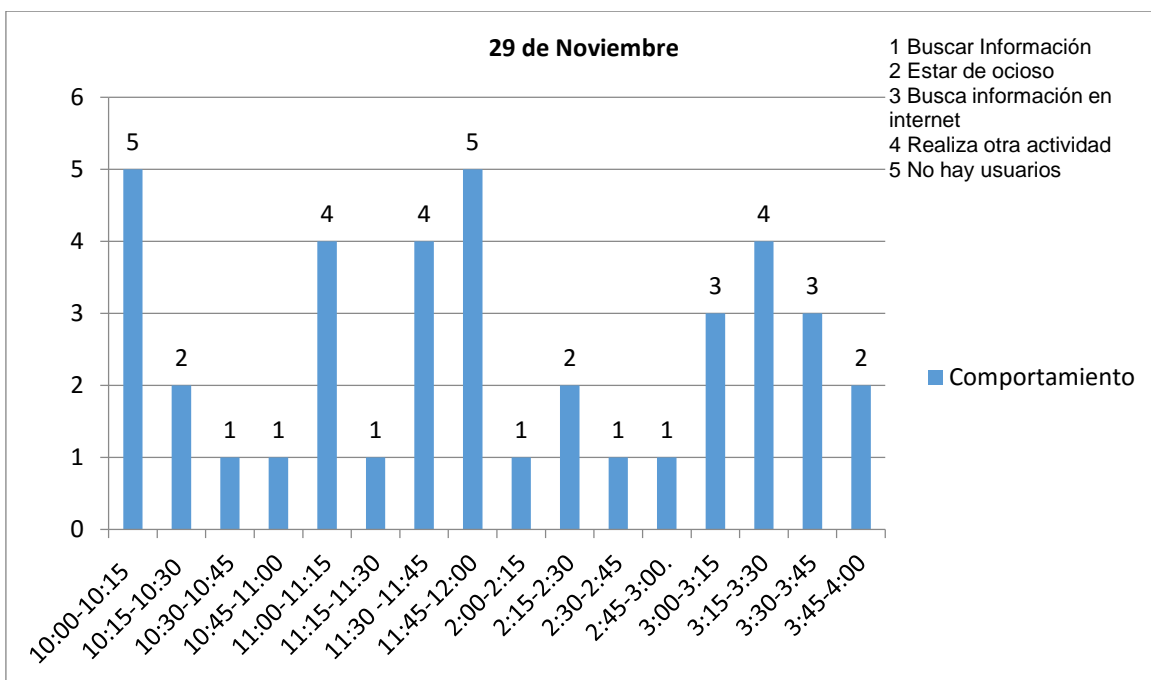
		computadora.	
28/Nov/13	3:30-3:45 pm	12 usuarios, llegan y se van a la estantería donde utilizan libros de diferentes autores de la materia de Ing. Nivel superior para realizar una exposición.	Porque la información que tiene ese libro es recomendable.
28/Nov/13	3:45-4:00 pm	3 usuarios están leyendo y resumiendo del libro de fundamentos de la investigación.	Les gusta estudiar y quieren aprender más.



Gráfica 14. Histograma del comportamiento de usuarios del 28 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
29/Nov/13	10:00-10:15 am	No se observa a usuarios de , dentro de la biblioteca	Sin comentarios
29/Nov/13	10:15-10:30 am	Se observa a un usuario que solo esta de ocioso jugando con su computadora	Probablemente porque no tiene clases, o en su defecto ya libro sus materias.
29/Nov/13	10:30-10:45 am	Se observa a un usuario de , buscando información en un libro de ciencias básicas	Estos son los libros más comunes en su búsqueda y principalmente por los usuarios de primeros semestres
29/Nov/13	10:45-13:00 am	Se observa que un usuario busca información en libros de formación académica	Son los más recurrentes por los usuarios de semestres más avanzados
29/Nov/13	13:00-13:15 am	Se observa a un usuario esta platicando con sus compañeros y debaten el contenido de una revista.	Son usuarios que solo no pierden el tiempo y le dan el uso adecuado a la biblioteca
29/Nov/13	13:15-13:30 am	Se observa a un usuario de nivel superior preguntando a cerca de un libro de manufactura	Hay usuarios que no saben bien del orden de los libros o como buscarlos de la forma correcta por ello recurren a preguntar
29/Nov/13	13:30-13:45 am	Se observa a un usuario preparando una exposición para la materia de emprendedores	La biblioteca es un espacio para realizar también este tipo de actividades
29/Nov/13	13:45-12	No se observa a ningún usuario	Se bebe a que esta semana se acerca el fin de clases

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
29/Nov/13	2:00-2:15 pm	Se observa a un usuario con 2 entidades en su poder.	Porque es la hora de salida y decide llevar consigo las entidades.
29/Nov/13	2:15-2:30 Pm	Se observa a un usuarios que solo esta de ocioso jugando con su computadora	Esto se debe a que hay usuarios que no tienen clases y se van a pasar el tiempo a la biblioteca
29/Nov/13	2:30-2:45 pm	Se observa a un usuario de , buscando información en un libro para la formación académica	Son unos de los libros a los que más recurren los usuarios
29/Nov/13	2:45-3:00 pm	Se observa que un usuario esta copiando información buscada en un libro de planeación estratégica.	Es lo que mayormente hacen los usuarios, pero en especial este busca en un libro de planeación porque es tarea específica de una materia.
29/Nov/13	3:00-3:15 pm	Se observa a un usuario con su computadora buscando información no precisamente de alguna especialidad en especial.	Como el área cuenta con internet, los usuarios solo lo utilizan para buscar otras cosas.
29/Nov/13	3:15-3:30 pm	Se observa a un usuario buscando un libro de estudio del trabajo, y se dirige a la copiadora.	Porque es una de las materias básicas para la formación académica
29/Nov/13	3:30-3:45 pm	Se observa en la mesa a un usuario buscando información en internet	Porque no encuentran probablemente información en los libros, o porque es más fácil la búsqueda
29/Nov/13	3:45-4:00 pm	Solo se observa a un usuario el cual solo esta de ocioso.	Lo observado se debe al ambiente agradable que se percibe en la biblioteca



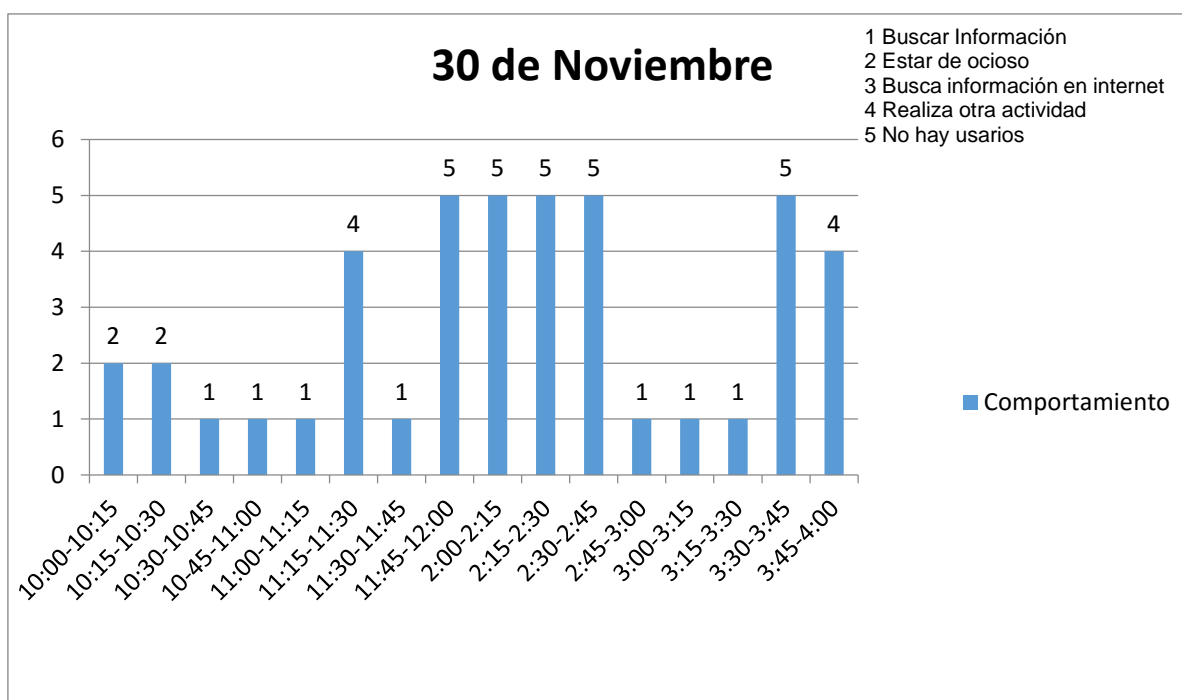
Gráfica 15. Histograma del comportamiento de usuarios del 29 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
30/13/2013	10:00am-10:15am	Entro a la biblioteca encuentro a varios usuarios en los sillones.	En mi investigación encontré que no todos los usuarios, atiendes sus tareas.
30/13/2013	10:15am-10:30am	Más adelante se observa un usuario en estado de ocio.	No se preocupan por sus tareas y no investigan.
30/13/2013	10:30am:10:45am	Encuentro a varios usuarios en las mesas buscando información acerca de matemáticas de las entidades que otros dejan sobre ella.	Es una mala costumbre del usuario.
30/13/2013	10:45am-13:00am	Algunos analizan temas de una entidad y logran avanzar su tarea. Ayudándose en equipo	Se logró el objetivo de la observación.
30/13/2013	13:00am-	Se observa 6 usuarios,	Se observa que no todos

	13:15am	2 de los cuales investigan en los libros mientras los otros 5 están leyendo y platicando del tema.	los usuarios entran por información sino que también por estar relajados.
30/13/2013	13:15am-13:30am	Se observa un usuario, copiando unas actividades de un libro de emprendedores.	Se puede observar que el usuarios busca más información de lo que el maestro le proporciona para retroalimentarse.
30/13/2013	13:30am-13:45am	Usuarios, investigan de química, administración de operaciones y estadística.	Se logra el objetivo de la observación.
30/13/2013	13:45am-12:00pm	No hay ningún usuarios	Sin comentarios.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentario generales del investigador
30/13/2013	2:00PM-2:15PM	No hay ningún	Sin comentarios.
30/13/2013	2:15PM-2:30PM	No hay ningún usuario	Sin comentarios.
30/13/2013	2:30PM-2:45PM	No hay ningún usuario	Sin comentarios.
30/13/2013	2:45PM-3:00PM	8 usuarios de nivel medio superior se encontraban buscando libros de matemáticas, los cual buscaban obtener información acerca de ecuaciones diferenciales.	Uno de ellos se encontraba más interesado en obtener la información el cual llevo a buscar diferentes bibliografías y apoyo del internet
30/13/2013	3:00PM-3:15PM	Se encuentra a un usuario de nivel superior buscando información en las estanterías.	Casi no hay usuarios en la sala de lectura
30/13/2013	3:15PM-	Se encuentra a un usuario	Es muy poca la

	3:30PM	de nivel superior buscando información en las estanterías acerca de diseño de instalaciones.	demanda de usuarios.
30/13/2013	3:30PM-3:45PM	Dentro del área de biblioteca no se encontró ningún usuario	Sin comentarios
30/13/2013	3:45PM-4:00PM	Se observa a un usuario hablando por celular, parado por las estanterías con una revista a la mano.	Por lo visto este usuarios no sabe de los reglamentos que existen en la biblioteca

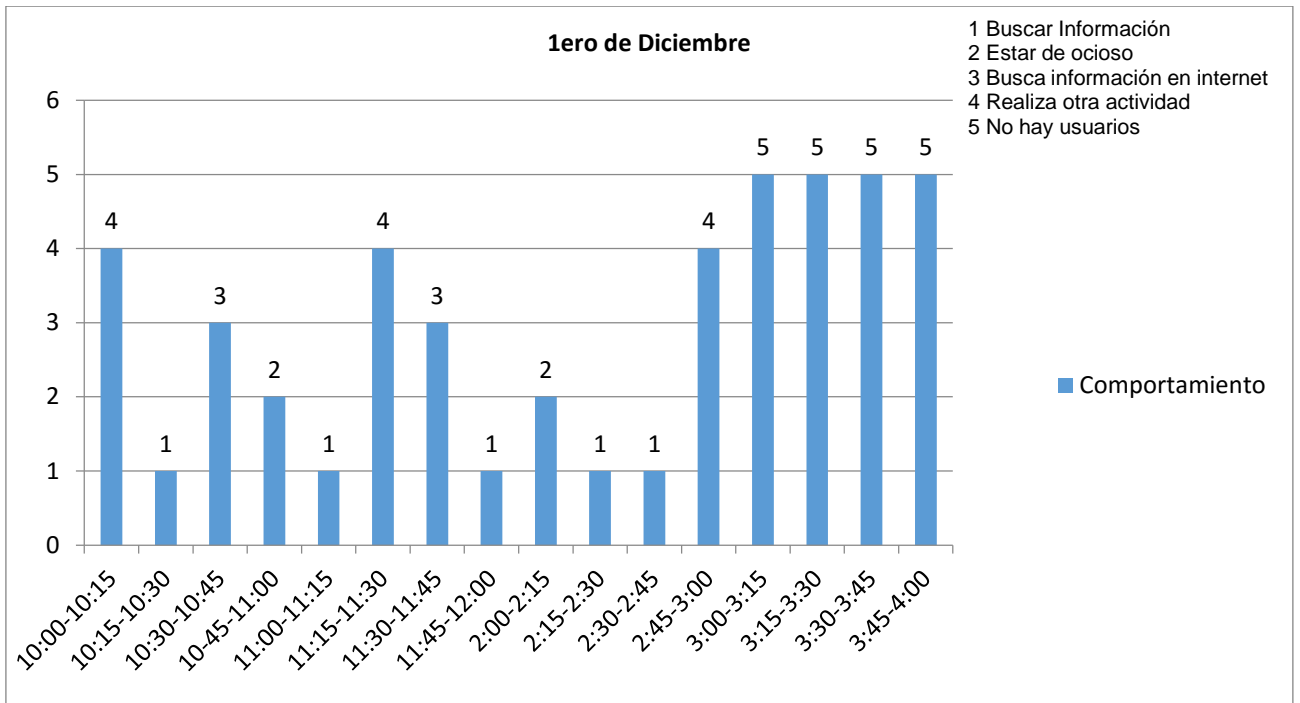


Gráfica 16. Histograma del comportamiento de usuarios del 30 de noviembre del 2013
Fuente: Propia del investigador.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
01/12/2013	10:00-10:15AM	Se observa que de cada 8 usuarios que abandonaban la biblioteca entraban 3 y no precisamente a realizar	Probablemente por el horario el número de usuarios disminuyo

		alguna investigación.	
01/12/2013	10:15-10:30AM	Una vez terminada la investigación los usuarios depositan los libros en su lugar y abandonaban la biblioteca sin nada más que hacer	La mayoría de los usuarios a esa hora están en clases. Son menos recurrentes los usuarios a la biblioteca
01/12/2013	10:30-10:45AM	Se observa que 3 usuarios en búsqueda de información en el internet.	Se observa que los usuarios ponen interés a las actividades que le dejan sus maestros retroalimentándose con más información.
01/12/2013	10:45-13:00AM	Se observa 2 usuarios, con sus computadoras en las chat.	Se puede observar que muchos usuarios no le ponen interés a sus tareas o actividades a realizar.
01/12/2013	13:00-13:15AM	Se observa 3 usuarios los cuales investigan en los libros mientras los otros 5 están leyendo y platicando del tema.	Se observa que no todos los usuarios entran por información sino que también por estar relajados.
01/12/2013	13:15-13:30AM	4 usuarios entraron y no tenían interés sobre algún tema.	Solo llegaron a pasar el tiempo.
01/12/2013	13:30-13:45AM	4 usuarios que llegaron están buscando información en su laptop.	Es una de las formas de buscar información.
01/12/2013	13:45-12:00PM	2 usuarios le preguntan al bibliotecario sobre libros de administración de operaciones.	Recibe información de los encargados para después ir a buscar información.

Fecha	Hora	Registro de observación	Comentarios generales del investigador
01/12/2013	2:00-2:15PM	Se encontraron 3 usuarios en la biblioteca platicando.	Tiempo ocioso.
01/12/2013	2:15-2:30PM	3 usuarios estuvieron buscando un libro de metodología de investigación y no encontraron porque todos estaban prestados ya que la biblioteca no tiene demasiados libros.	Deberían de tener más libro ya que es muy importante porque muchos quieren estudiar y por falta de libros no obtienen más conocimientos
01/12/2013	2:30-2:45PM	Llegaron 4 usuarios, investigaron acerca de un tema para resolver un problema de matemáticas, estos de ingeniería civil.	Usuarios cumplen el propósito del recinto
01/12/2013	2:45-3:00PM	Entra un usuario a la estantería por un libro de ingeniería económica pero no obtuvo resultados.	No hay suficientes libros es lo que el usuarios alega.
01/12/2013	3:00-3:15PM	No había ningún usuario.	Exámenes regulares.
01/12/2013	3:15-3:30PM	No había ningún usuario.	Exámenes regulares.
01/12/2013	3:30-3:45PM	No había ningún usuario.	Exámenes regulares.
01/12/2013	3:15-4:00PM	No había ningún usuario.	Exámenes regulares.



Gráfica 17. Histograma del comportamiento de usuarios del 17 de noviembre del 2013
 Fuente: Propia del investigador.