



# **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**

**LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO EVALUACIÓN DE LAS  
COLECCIONES EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
PRIVADAS**

**TESIS**

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:**

**MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y**

**ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**PRESENTA:**

***GENOVEVA HERNÁNDEZ RUIZ***

**ASESORA: DRA. PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR**

***INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN***

**CIUDAD DE MÉXICO, ABRIL 2019**



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.

## **DEDICATORIAS**

**A MI DIOS:** Por todas las bendiciones recibidas, por mostrarme cada día lo imperfecta que soy y lo mucho que aún me queda por aprender; por inyectarme de fe y perseverancia en los momentos donde flaquear era lo más fácil; por las tristezas y alegrías; por sostenerme y ayudarme a llegar pese a los múltiples obstáculos; por hacerme comprender que todo lo que sucede tiene un propósito.  
**TUS PLANES SON PERFECTOS.**

**A MI MADRE:** Ejemplo de lucha y perseverancia.

**A MIS HIJOS:** Víctor Adrián, Susana Isabel, Guillermo, Andrés y Ramsés Adrián; de quienes he aprendido y me han enseñado más de lo que pueden imaginar. Tienen toda mi admiración y orgullo, pues sus pasos son firmes y demuestran una fortaleza especial para conseguir sus sueños y metas. Recuerden que *“una meta sin un plan es simplemente un deseo”*.

**PARA TI QUE YA NO ESTAS:** El todo, el absolutamente todo. Una enorme nada desde que ya no estas, tu recuerdo quita el aire por un momento, luego toca seguir respirando, <<La vida seguirá>> como solías decir, aunque un poco triste, desde que ya no estas. Existen personas, sueños, días y momentos irremplazables.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Autónoma de México, mi máximo orgullo pertenecer a esta gran institución de primer nivel y reconocimiento nacional e internacional.

A la universidad Anáhuac México Campus Sur, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

Mi más profundo agradecimiento a la Dra. Patricia Hernández Salazar, por sus conocimientos aportados, por su paciencia, por su tiempo dedicado, por el apoyo y compromiso mostrado para finalizar este trabajo; pero sobre todo por mostrarme que *en esta vida nada es fácil y menos si vale la pena.*

A mis sinodales: El Dr. Juan José Calva González; La Dra. María Guadalupe Vega Díaz, El Dr. Jose Alfredo Verdugo Sánchez y el Dr. Cesar Augusto Ramirez Velázquez. Por su tiempo dedicado a la revisión de esta tesis, sus valiosos y acertados comentarios.

A la Dra. Claudia Baleón García, por en algún momento creer en mí, valoro enormemente el esfuerzo y lo aportado a este trabajo, gracias por todo.

A todas las personas que fueron parte importante de este trabajo, autoridades, alumnos y personal bibliotecario de las diferentes instituciones que me apoyaron.

**ETERNAMENTE AGRADECIDA**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	I
<b>Capítulo I La satisfacción de usuarios vinculada a las colecciones en bibliotecas universitarias</b>	
1.1. Concepto de satisfacción.....	6
1.2. Factores que intervienen en la satisfacción.....	12
1.3. Importancia de la calidad para la satisfacción del usuario.....	14
1.4. Desarrollo de colecciones.....	18
1.5. Estudios de satisfacción.....	22
1.6. Evaluación de las colecciones.....	28
1.6.1. Enfoque centrado en las colecciones.....	31
1.6.2. Enfoque centrado en los usuarios.....	37
1.6.3. Técnica de incidente crítico.....	41
Obras consultadas del capítulo I.....	46
<b>Capítulo II Las universidades privadas en México y la calidad de sus servicios bibliotecarios</b>	
2.1. Instituciones de educación superior (IES).....	53
2.1.1. Antecedentes de las universidades.....	53
2.1.2. Misión y visión.....	55
2.1.3. Funciones.....	57
2.1.4. Tipología.....	58
2.1.5. La biblioteca y el reconocimiento de validez oficial.....	62
2.1.6. Acreditaciones de calidad.....	63
2.2. Bibliotecas de universidades particulares.....	67
2.2.1. Antecedentes.....	68

2.2.2. Objetivos.....	69
2.2.3. Estructura organizacional.....	69
2.2.4. Colecciones.....	70
2.2.5. Servicios.....	71
2.2.6. Infraestructura.....	74
2.2.7. Procesos técnicos.....	75
2.2.8. Usuarios.....	76
2.3. Evaluación de las colecciones de las bibliotecas en universidades privadas.....	77
Obras consultadas capítulo II.....	83

### **Capítulo III La satisfacción de alumnos en instituciones de educación superior**

3.1. Propósitos generales.....	90
3.2. Planes y especificaciones.....	90
3.3. Recolección de datos.....	92
3.4. Análisis de datos.....	95
3.5. Interpretación de reportes.....	102
Conclusiones y recomendaciones.....	143
<b>INDICE DE ANEXOS</b>	
Anexo 1. Guía del incidente crítico.....	148
Anexo 2. Carta de presentación.....	150
Anexo 3. Carta de consentimiento.....	151
Anexo 4. Datos generales.....	152

Anexo 5. Vaciado de datos.....	153
Anexo 6. Procedimiento para localizar la información.....	177
Anexo 7. Misión de las IES privadas.....	181
Anexo 8. Comparativo de la oferta académica en las IES privadas.....	183

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Estados de actitud.....	11
Cuadro 2. Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.....	79
Cuadro 3. Datos generales de los entrevistados.....	94
Cuadro 4. Códigos por subcategorías.....	97
Cuadro 5. Percepción de los alumnos sobre los factores de calidad en las colecciones.....	98
Cuadro 6. Recursos que utilizan los alumnos.....	100
Cuadro 7. Estados de satisfacción y/o actitud.....	101

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas de las instituciones de educación superior (IES) privadas son unidades de apoyo para la docencia, la investigación y el servicio de la comunidad en general. Ofrecen una gran gama de servicios y colecciones encaminada a satisfacer las necesidades de información, formación y actualización de sus usuarios, contribuyen a generar una conducta y actitud positiva con respecto al uso, manejo e importancia de la información.

Actualmente tanto organizaciones, bibliotecarios y en este caso particular las IES privadas, que se encargan de sustentar a una biblioteca, están sumamente interesados por conocer, analizar y evaluar la satisfacción del usuario, siendo éste último la razón primordial del rendimiento de la misma, tanto de manera general como en casos concretos como es la evaluación de las colecciones, que es el elemento fundamental para poder brindar los servicios y dar resultados positivos, ya que sin éstos no existiría biblioteca alguna.

Evaluar las colecciones que albergan las IES privadas, no se debe entender como una simple descripción de la realidad del estado de las mismas, a través de una aportación masiva de información. Por el contrario, debe representar un ejercicio participativo de reflexión profunda a partir de la cual aflorará una visión valorativa de los puntos fuertes y de los puntos débiles y, sobre todo, la explicación de los objetivos y acciones pertinentes para mejorar la situación presente.

En este trabajo, la satisfacción del usuario representa un indicador primordial de la calidad de los recursos y servicios de las IES privadas, el cual se evaluó de acuerdo a la perspectiva de los usuarios y a una serie de factores que tienen que ver directamente con la calidad de las colecciones. La satisfacción proporciona

una valoración sobre las colecciones de estas bibliotecas, con esta investigación se pudo mostrar una amplia visión de las condiciones de estas.

Es importante enfatizar que la satisfacción se vinculó con la medición de la calidad de las colecciones; se registró la opinión de los usuarios en cuanto a la forma en que percibieron los recursos en el momento justo en que deseaban resolver un problema derivado de su actividad escolar de aprendizaje.

Este estudio es de corte cualitativo, se realizó mediante el seguimiento de la técnica de incidente crítico. Una de las aportaciones es que existen muy pocos estudios a nivel América Latina, basados en esta técnica, en Estados Unidos y algunos países de Europa se ha trabajado. La aplicación del incidente permitió la evaluación y el análisis de la calidad de las colecciones desde la perspectiva del usuario, dada la naturaleza del estudio, los resultados y las opiniones fueron la base para encontrar, tanto lo positivo como lo negativo, lo que permitió determinar algunas oportunidades y prioridades sobresalientes con las que se pueden retroalimentar las IES para mejorar los recursos que ofrecen a sus comunidades.

El estudio está basado en la comunidad de alumnos exclusivamente por ser la comunidad más grande que requieren y hacen uso de la mayoría de los recursos y servicios bibliotecarios, además de que son la clave para el éxito de estos, puede ser obvio y a la vez complejo; conocer, clasificar y empatizar con esta población, esto permitirá que nos adelantemos a sus necesidades, desarrollando colecciones y servicios viables; teniendo en cuenta que la información es poder en la medida que permita tomar decisiones.

Si se conocen las necesidades de los alumnos, se podrá mejorar la experiencia en el acceso y uso de la información, se responderá mejor a sus expectativas, con lo que se logra la satisfacción. Las evaluaciones cuantitativas están muy bien y son muy valiosos, pero es importante también tomar en cuenta el punto emocional de

y desde los sujetos: qué piensan y cómo se sienten, ya que es aquí donde se puede marcar la diferencia y crear o ampliar su interés.

Uno de los objetivos prioritarios de cualquier biblioteca, debe ser conocer más y mejor a sus comunidades, comprender lo que necesitan, ayudará a encontrar más oportunidades para su satisfacción, entendiendo que existen diferentes tipos de usuarios, cada uno con expectativas y características que los diferencian. La sola existencia de la biblioteca y su funcionalidad no es suficiente; es requisito indispensable que las colecciones y servicios sean óptimos para que así lo perciba el usuario y se sienta satisfecho.

Resumiendo, el tema que se aborda en la presente investigación es la medición de la satisfacción de usuarios en instituciones de educación superior privadas mediante la evaluación de la calidad de las colecciones. Uno de los problemas a los que nos enfrentamos es que este tema ha adolecido de un enfoque disciplinario adecuado, su desarrollo se ha basado más en las buenas intenciones de ofrecer servicios y colecciones novedosos a sus usuarios que en determinar sus necesidades reales de información y cubrirlas de forma eficiente.

A partir de lo anterior se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Las bibliotecas de las IES privadas están realmente comprometidas con la comunidad a la que sirven?
2. ¿Las instituciones de educación superior privadas conocen las necesidades de su población y sus niveles de satisfacción?
3. ¿Cuáles son las colecciones que satisfacen las necesidades de los usuarios?
4. ¿Cuáles son los aspectos importantes que considera el usuario para valorar que la biblioteca cuenta con colecciones de calidad?

Para responder a estas interrogantes los objetivos son los siguientes:

- Evaluar la calidad de los recursos de información de las bibliotecas de las instituciones de educación superior privadas a partir de la satisfacción de los usuarios.
- Identificar las necesidades de los usuarios.
- Establecer y describir los factores que engloban la satisfacción e insatisfacción.
- Identificar la actitud de satisfacción e insatisfacción de los usuarios de las IES privadas.

La hipótesis de trabajo que se planteó fue: La detección de las necesidades de información de las comunidades de instituciones de educación superior privadas permitirá evaluar la calidad de las colecciones que albergan sus bibliotecas y medir su satisfacción.

La estructura del trabajo está conformada por tres capítulos:

En el capítulo I se aborda el concepto de satisfacción de usuarios y algunos términos relacionados, los antecedentes que ubican origen, finalmente una breve descripción de los métodos técnicas y herramientas que se han utilizado para evaluar la satisfacción de usuarios, además de algunas propuestas con enfoque cualitativo que han sido poco explotadas y que se exponen con el fin de incitar a los profesionales y estudiosos de la bibliotecología a que busquen diferentes alternativas para establecer nuevas formas de acción para evaluar la satisfacción del usuario.

En el capítulo II se expone el surgimiento de las universidades privadas y sus bibliotecas, de las primeras su tipología, misión, visión, funciones y los estándares de calidad más reconocidos para las acreditaciones; en cuanto a las bibliotecas se desglosan brevemente algunos antecedentes relevantes, sus objetivos, estructura

organizacional, colecciones y servicio, infraestructura, personal, usuarios y los indicadores de calidad mínimos a cubrir.

En el capítulo III se describe paso a paso la aplicación de la técnica del incidente crítico, los propósitos generales, planes y especificaciones, recolección de datos, análisis de los datos e interpretación de resultados, dentro de estos se identifica la actitud de satisfacción e insatisfacción de los entrevistados. Finalmente se integra un rubro sobre conclusiones y recomendaciones, así como los respectivos anexos.

Aunque en las dos últimas décadas ha avanzado mucho el desarrollo de las bibliotecas universitarias de IES privadas, su misión para con las comunidades que explotan sus recursos parece relegada, el desarrollo humanista y social solo se podrá lograr mediante la interacción entre bibliotecas y usuarios, cuyo compromiso sea su satisfacción como elemento fundamental, el reto de esta investigación fue evaluar desde los sujetos que usan la información para brindar un panorama sobre esta situación y eventualmente los bibliotecarios o autoridades competentes consideren hacer mejoras significativas.

A dark blue vertical bar is on the left side of the page. A blue arrow points to the right from the bar, pointing towards the chapter title.

# **CAPÍTULO I**

Several thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the bottom left corner and curve upwards and to the right.

**LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
VINCULADA A LAS COLECCIONES EN  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

## **CAPÍTULO I LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS VINCULADA A LAS COLECCIONES EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

En el presente capítulo se aborda la satisfacción del usuario y los conceptos relacionados, tales como: la calidad, el desarrollo y la evaluación de las colecciones, así mismo, se presenta una breve descripción de los métodos, técnicas y herramientas que se han utilizado para evaluar la satisfacción del usuario en relación a las colecciones que las bibliotecas de las IES privadas ponen a disposición de los usuarios.

Se exponen los diferentes enfoques que se utilizan al evaluar las colecciones, en dos grandes rubros: el centrado en los materiales y el centrado en los usuarios, este último es el punto de interés de la presente investigación, debido a que en esta época es un requisito conocer si los recursos que ofrecen las bibliotecas universitarias son los adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios.

Se incluyen las técnicas y métodos para cada uno de los enfoques, entre las que se encuentra el incidente crítico, la cual fue elegida para realizar el presente estudio, por lo que aparece un apartado que explica la técnica más detenidamente.

### **1.1 Concepto de satisfacción de usuarios**

En las últimas décadas del siglo XXI, la atención al usuario se ha tornado indispensable para la supervivencia de toda biblioteca universitaria, ya sea pública o privada, razón por la cual es necesario realizar incesantes esfuerzos para garantizar la satisfacción de sus necesidades, incluyendo la calidad de las colecciones y los servicios, aspecto que se convierte en una meta imprescindible para la competitividad de una biblioteca.

Shi, (2004) expone que en el ámbito bibliotecológico la literatura indica que el concepto “satisfacción de usuarios” adquiere un valor relevante a partir de 1980, desde entonces este concepto se ha ido adaptando a la realidad bibliotecaria tal como ha ocurrido en otras instituciones de servicio; usualmente el concepto aparece unido a otros términos: la calidad y la evaluación, la evaluación se efectúa para percibir e identificar si existe la calidad y con esto conseguir la satisfacción del usuario. (p. 2)

El nivel de satisfacción está asociado a operaciones que se han realizado en el pasado e implica el compromiso para con el usuario. Un claro ejemplo de estudios sin compromiso, “casi inútiles” son los estudios de satisfacción que se hacían a los clientes de una línea de ferrocarril, en los que las preguntas que realizaban ignoraban muchos de los requerimientos principales del cliente, (Shi, 2004, pp. 2-4). En este aspecto la ciencia bibliotecológica ve las necesidades de información como “resultado de los problemas a los que se enfrentan los sujetos en una situación específica, la cual los motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos, entre otros; si el individuo presenta una necesidad de información, se da por sentado que la necesita en ese momento, lo cual lo mueve a satisfacerla, esto se ve reflejado cuando el usuario acude a la biblioteca a buscar información.” (Calva, 1991, p. 1)

Los objetivos que se establecen en una organización de cualquier tipo, ya sea empresarial, comercial, institución pública o privada, pueden ser alcanzados con la retroalimentación por parte de los llamados usuarios o clientes, que finalmente son los que indican cuando se está en el camino correcto. “El interés por estudiar al usuario en el campo bibliotecológico, radica en la importancia de conocer y evaluar lo que hace la biblioteca en relación con lo que el usuario espera de ella; para esto, las diferentes técnicas que con mayor frecuencia se emplean en este tipo de estudios, son el resultado de experiencias y del conocimiento del elemento a analizar en cada caso, así se cita la entrevista, el incidente crítico, la técnica Delphi, la observación, cuestionarios, entre otros.” (Verdugo; 1989, p. 4)

Partiendo de la definición que nos proporciona La Real Academia Española para el término satisfacción, quien la define como “cumplimiento del deseo, llenar ciertos requisitos”, (Diccionario ... 2018, p. 1738), se establece que el principal objetivo que busca cumplir la biblioteca universitaria para con sus usuarios es cubrir lo que requieren.

Verdugo, (1989) define la satisfacción como "la razón, acción o modo en que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria"; menciona que “La satisfacción o insatisfacción de los usuarios depende de la creación, diseño, planteamiento o adecuación de un sistema de información, en donde el bibliotecario debe tener presente que un individuo que acude a la biblioteca lo hace porque tiene ciertas necesidades de servicio como: obtener materiales bibliográficos cuya existencia puede ser conocida o no, materiales que traten un tema en específico, la necesidad de obtener una respuesta a un problema real o simplemente encontrar algún material de interés general.” (pp. 1-2)

En el supuesto de que la satisfacción o insatisfacción del usuario tuvieran su origen en la calidad de los distintos productos y/o servicios, minimizar la insatisfacción del usuario no sería lo mismo que maximizarla, en este sentido, a una institución le interesa saber cuáles son los aspectos que se relacionan con la insatisfacción y cuáles se relacionan con la satisfacción. Los directivos de organizaciones que sólo controlan el nivel de las dimensiones que con más frecuencia aparecen en sus hojas de reclamaciones, podrían tener la creencia equivocada de que están satisfaciendo a sus clientes y ofertando un producto o servicio de calidad, cuando en realidad, lo único que están haciendo es reducir o eliminar la insatisfacción.

Por otra parte, las instituciones podrían aprovechar las múltiples oportunidades para diferenciarse, lo que les requeriría poner más atención a los factores fuertemente vinculados con la satisfacción, y conseguir una posición competitiva

más ventajosa. Ya en el campo de la información, la satisfacción se determina de dos formas:

- 1) La información que se recibe como producto.
- 2) El sistema de información y los servicios utilizados para llegar a la información como producto.

Los estudios de usuarios son excelentes para medir conceptos como: el impacto, el beneficio, las percepciones del usuario, las expectativas de éstos, entre otros puntos. Es muy cierto que medir la satisfacción no es tarea fácil, por lo que es necesario que se establezcan buenos indicadores de medición, ya que: “La satisfacción del usuario es subjetiva, pues se basa en la percepción de los usuarios en la medida en que fueron superadas sus expectativas respecto a lo que esperaban; entonces, la satisfacción corresponde a la percepción del usuario en razón de haber utilizado sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de un producto o servicio.” (Gerson, 1994, p.42)

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios “la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario.” (Rey, 2008, p. 141)

Después de analizar algunas definiciones, el presente trabajo se apoyará en la siguiente definición dado que se considera la más apropiada: “*la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.*” (Hernández, 2011, p. 353)

Se puede puntualizar que la satisfacción del usuario aumenta cuando se pueda manifestar que se han superado sus expectativas, ya sea en cuanto al incremento de la calidad de las colecciones, la de los sistemas de información o de los servicios. La satisfacción del usuario es uno de los objetivos principales para las organizaciones e instituciones de información de todos los tipos y tamaños, sobre todo en las últimas décadas.

Tal es el caso de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior (IES) que están asumiendo de manera formal el compromiso de calidad en todo su ámbito, tanto la administración como los usuarios la están demandando. Para garantizar la calidad, las bibliotecas universitarias están poniendo especial atención en obtener la retroalimentación del usuario, y como ya se mencionó anteriormente, los estudios de usuarios son idóneos, ya que por medio de éstos se conocen las expectativas y percepciones. Entre los objetivos de las bibliotecas de las IES está lograr que las colecciones y servicios que se ofrecen sean de calidad y respondan a las necesidades requeridas por los usuarios, en el caso de la calidad de las colecciones ésta va a depender de la satisfacción del usuario de acuerdo a la utilidad de la información recibida.

El usuario determina el nivel de satisfacción con respecto a la biblioteca centrándose primordialmente en los siguientes elementos:

1. La cantidad y la calidad de los recursos y servicios recuperados.
2. La interacción con el sistema o con los intermediarios (los profesionales de la información).
3. Las políticas de los servicios.
4. El servicio de información en su conjunto.

Por su parte Pérez Rave y Parra Mesa (2007), exponen cuatro estados relacionados con la satisfacción:

<b>Cuadro 1. Estados de Actitud</b>	
<b>Estados</b>	<b>Descripción</b>
<b>Excitación</b>	Las expectativas han sido superadas. El usuario se lleva una sorpresa agradable, el nivel de éxito es alto. Generó sentimiento de entusiasmo.
<b>Satisfacción</b>	Las expectativas han sido igualadas. El trato se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.
<b>Insatisfacción</b>	No se ha tenido éxito a pesar del esfuerzo realizado. No se cumplieron las expectativas deseadas.
<b>Enfado</b>	Las expectativas no han tenido éxito a pesar del esfuerzo por parte del usuario; genera sentimiento de enojo, disgusto y frustración.

Estos cuatro estados y la descripción del cuadro 1. serán retomados en el capítulo tres del presente estudio para poder identificar los niveles y/o los estados relacionados con la actitud de la satisfacción de los usuarios con respecto a las colecciones, recabando la información por medio de la técnica del incidente crítico.

Se debe tener presente que la satisfacción en las bibliotecas de las IES privadas depende tanto de los recursos que ofrecen, como de las expectativas de los usuarios que las utilizan; el tiempo y el esfuerzo invertidos en la búsqueda y recuperación de información. La satisfacción proporciona una valoración entre otros elementos de las colecciones de las bibliotecas y puede mostrar una amplia visión de la calidad de mismas, de igual forma está directamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas del usuario y debe medirse en función de los recursos y servicios, de tal forma que al evaluarse pueda ser un apoyo para la toma de decisiones.

Lo que valoran los usuarios, es que los servicios y colecciones cumplan con ciertas características de calidad; a partir de esto, se destaca que los términos evaluación, calidad y satisfacción son conceptos que están vinculados entre sí. De esta forma queda cimentado que para que el usuario se sienta satisfecho, se le debe ofrecer calidad de recursos y servicios y para poder brindar esa calidad, se necesita, por un lado, estudiar a los usuarios para conocer sus necesidades y expectativas, así como las diferentes formas en que perciben lo que las bibliotecas les ofrecen, por otro lado, es vital ejercer una evaluación para determinar si lo que se les está proporcionando responde a sus expectativas.

## 1.2 Factores que intervienen en la satisfacción

La satisfacción de un usuario no se logra únicamente con que obtenga lo que necesita, además de esto es necesario incorporar elementos importantes como una atención cálida, donde el usuario sienta que se comprenden sus necesidades de información y que se le ha prestado toda la ayuda necesaria.

El grado de satisfacción o insatisfacción en las bibliotecas de las universidades de todo tipo, entre las que se encuentran las universidades privadas dependerá de una variedad de elementos tales como: el personal que da el servicio; los diferentes requerimientos de información: la rapidez y precisión de respuesta; los servicios personalizados y las colecciones.

Existen factores claves que se deben tomar en cuenta para evaluar la satisfacción de usuarios son:

- a) **Disponibilidad.** Este punto refiere que se encuentre disponible el recurso en la estantería o en cualquier soporte, de forma inmediata, ya que en el caso de las necesidades de información el tiempo se dimensiona como altamente importante, cuando se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, este será un elemento importante el cual se valorará de forma positiva, es decir hasta que el usuario pueda ponerse en contacto con la información requerida, además de que es necesario que existan suficientes ejemplares.
  
- b) **Pertinencia.** Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada; que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado y que los niveles de comprensión sean los adecuados. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.

- c) **Variiedad.** Aquí se engloban factores como el alcance que tienen las diferentes colecciones en cuanto a cubrir las diferentes áreas del conocimiento; la variedad y calidad de contenido de los recursos, en los diferentes soportes tales como: impresos, electrónicos y audiovisuales. Se refiere a la profundidad de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad.
  
- d) **Accesibilidad.** Se refiere a que los estudiantes, profesores e investigadores deben tener un buen acceso a las colecciones, lo que conlleva a tener una buena organización de los diferentes materiales; un sistema de búsqueda de la información amigable; acceso abierto a la estantería; además de contar con personal capacitado y eficiente para asistir al usuario en tiempo y forma para localizar la información y por último también influyen las adquisiciones y la puntualidad del proceso técnico.
  
- e) **Relevancia.** Representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada, que sean estables y consistentes, resultados retrospectivos, actuales y proyectivos, así como el alcance temático de las diferentes áreas del conocimiento.
  
- f) **Estado físico.** Se refiere a que los recursos se encuentren en buen estado para su uso, llámese impresos, equipo de cómputo o instalaciones.

Los elementos antes descritos, son aspectos dignos de ser atendidos de forma especial en todas las unidades de información, su identificación y manejo adecuado permitirá que las bibliotecas tengan el control para lograr satisfacer a la comunidad.

Las bibliotecas que pertenecen a las IES funcionan en colaboración con las escuelas y facultades a las que sirven, sus necesidades se basan principalmente en las temáticas de los programas de estudio, el vínculo que se crea entre las

bibliotecas y las diferentes escuelas o facultades, facilita la selección, adquisición y contribuye de forma continua al flujo de la información que la biblioteca provee como función primordial inmediata.

Todos estos factores enfatizan el impacto e importancia que tienen cada cual, ya que repercuten de manera significativa no solo en el comportamiento informativo del usuario sino directamente en la calidad y satisfacción. La satisfacción proporciona una valoración que el usuario visualiza, lo que significa que el usuario determina el éxito o fracaso de cualquier incidente o circunstancia que suceda en su relación con las colecciones y la biblioteca.

### **1.3 Importancia de la calidad para la satisfacción del usuario**

Como se ha referido con anterioridad, el término calidad está fuertemente vinculado con la satisfacción del usuario, de aquí la importancia en dedicarle un apartado para comprender la relación que existe entre estos dos conceptos.

Actualmente la calidad es un tema central en las universidades, aparece de forma paulatina como consecuencia de la evaluación institucional a la que de forma optativa u obligatoria se han visto en la necesidad de adoptar y realizar investigaciones a los diferentes programas y justo mediante la evaluación se puede demostrar la situación actual de las instituciones de educación superior.

Entre las áreas a evaluar está la biblioteca universitaria la cual debe ser considerada y medida en su propio entorno, pues debe apoyar los programas de educación de manera particular. Cada universidad tiene diferente filosofía, objetivos, métodos de enseñanza y educación, en consecuencia, las bibliotecas siguen dicha filosofía y apoyan a cubrir los objetivos de las instituciones de las que dependen. Es válido usar estándares como punto de partida o comparación, pero cada biblioteca debe evaluarse de manera particular.

A continuación, se menciona lo que es calidad, Montgomery (1996), define la calidad como “el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza”, Montgomery, también divide la calidad en dos clases: “1) la calidad del diseño, refleja el grado en que un producto o servicio posee las características en las que se pensó al crearlo, 2) la calidad de conformidad, refleja el grado en que el producto o servicio está de acuerdo con la intención del diseño.” (p. 75)

La Organización Internacional de Normalización ISO 9000, en su norma 8402, define la calidad como “la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades explícitas e implícitas” (ISO 9000, 2000, <https://www.iso.org/home.htm>), es dirigida a organismos de venta de productos y servicios, es aquí donde la calidad surge como una teoría aplicada en el sector de los servicios de un sistema de información y en consecuencia de la satisfacción de los usuarios.

Con estos conceptos se concluye que una biblioteca será de calidad en la medida que pueda responder a las necesidades académicas de la comunidad a la que atiende lo cual es posible medir evaluando la calidad y cantidad de los recursos informativos, tanto impresos como electrónicos; también es importante la organización para la recuperación de la información de dichos recursos; la capacidad de circulación de la información; la oferta de asesorías a los usuarios, entre otros.

Una manera de medir la calidad en las bibliotecas de las IES es someterse a un proceso de acreditación, es una evaluación externa a la que una institución se somete de manera voluntaria cuando cumple o considera que ofrece y desarrolla procesos y productos de calidad. Tiene como propósito promover la calidad de los productos y servicios, lo que ayuda a que las organizaciones se conozcan mejor a sí mismas y puedan mejorar su funcionamiento, lo que eventualmente apoyaría al

aumento en la satisfacción de los usuarios. En este proceso de acreditación se consideran dos aspectos importantes:

- 1) La evaluación de la calidad que realizan agentes externos por una institución de acreditación.
- 2) El reconocimiento público de la calidad.

Las etapas que conforman un proceso de acreditación son las siguientes:

- 1) La autoevaluación: estudio que llevan a cabo las instituciones a acreditarse basado en criterios, características, variables e indicadores ya definidos.
- 2) La institución a evaluar debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación de la comunidad.
- 3) La evaluación externa o evaluación por pares, que utiliza como puntos de partida la autoevaluación, verifica los resultados e identifica las condiciones internas de operación de criterios, permitiendo establecer programas de mejora basados en hechos objetivos.

La acreditación en las universidades incluye las bibliotecas, “como servicio a la comunidad universitaria se tienen que disponer de mecanismos de medición y evaluación de sus actividades que garanticen la calidad de sus servicios y productos prestados y la satisfacción de sus usuarios” (Balagué, 2007, p. 1). La calidad involucra todas las funciones y a todos los sujetos que realizan esas funciones.

En el campo bibliotecológico la calidad y la excelencia han sido un fenómeno de estudio en las últimas décadas, en los 90 las bibliotecas de Estados Unidos incursionan exitosamente en la implantación de la calidad y la satisfacción, con la idea empresarial de orientación al cliente/usuario.

Bajo esta filosofía todas las bibliotecas y en especial las universitarias, también llamadas académicas, constantemente desarrollan planes estratégicos de adaptación y evaluación con el objetivo de obtener la certificación de calidad en servicios y diferentes aspectos como: prestigio social; visión de la biblioteca como servicio centrado en el usuario; mantenimiento de servicios y recursos de acuerdo con los beneficios y el impacto que causan en los usuarios; innovación de recursos y servicios; mejoramiento de mayores presupuestos; entre otros.

Autores pioneros de la calidad como Philip Crosby (1998) y Edward Deming, citado por Scherkenbach (1995), han desarrollado teorías y conceptos revolucionarios para el desarrollo de la producción industrial basado en las conjeturas de la calidad. A Deming se le considera el revolucionario de la producción japonesa y el desarrollador del TQM (Total Quality Management), quien considera que la calidad se determina en niveles, lo cual significa que un producto puede ser de un nivel muy alto y otro de muy bajo, define que “la calidad está en las cosas que el usuario necesite, los requerimientos del usuario siempre están cambiando, lo que significa que existe la necesidad de estudiar constantemente al usuario.” (Scherkenbach, 1995, p. 245)

Crosby, (1998) describe la calidad como, “cumplir con los requisitos del usuario, cero defectos, aprovechar el día, hacerlo bien”, declara que “la calidad no cuesta, lo que cuesta es no hacer bien las cosas” (p. 238). Este autor menciona que se debe estar dispuesto a pagar el precio por un producto de buena calidad que satisfaga las necesidades y vaya más allá de las expectativas del usuario, también enfatiza la importancia de que el personal de cualquier empresa haga las cosas bien para prever errores.

De las definiciones antes descritas se puede observar que los autores puntualizan el enfoque al cliente/usuario, la razón de ser de cualquier empresa o institución de servicio y la satisfacción de las necesidades del mismo, es lo que le da calidad al producto o el servicio provisto, que es justo lo que en esta investigación se

manejará, ya que está totalmente dirigida a la calidad de las colecciones vinculada con la satisfacción del usuario.

#### **1.4 Desarrollo de colecciones**

En este apartado se describen algunos puntos básicos e importantes que se deben tomar en cuenta en el desarrollo de colecciones de toda biblioteca universitaria. Las colecciones son soporte fundamental de los servicios de la biblioteca y la selección de sus recursos constituye una de las funciones más importantes para su formación, orientación y desarrollo, ya que garantiza el control de calidad de los materiales que ingresarán a sus fondos.

La satisfacción del usuario depende de los recursos que la biblioteca tiene disponibles, de aquí la importancia de abordar un breve apartado del concepto de desarrollo de colecciones. Evans (1979), menciona que “es el proceso que permite identificar las fortalezas y debilidades de la colección de materiales de una biblioteca con base a las necesidades de los usuarios y los recursos de la comunidad, y el intento de corregir las debilidades que se detecten.” (p. 13)

Por su parte Orozco Tenorio (1979), define el desarrollo de colecciones como el “proceso por medio del cual una biblioteca es alimentada con el propósito de estar en posibilidades de apoyar y satisfacer las demandas de los usuarios”. (p. 79)

El desarrollo de colecciones es un proceso para orientar, formar, conservar y mantener colecciones básicas coherentes, adecuadas y fortalecidas tanto en alcance como en profundidad, en todas las áreas y temáticas de interés, que respondan de forma efectiva a las necesidades y demandas de información de su comunidad.

El desarrollo de colecciones adopta nuevos principios que se adaptan a las nuevas realidades: El mayor grado de diversidad de las comunidades, hace mayor

la necesidad de programas cooperativos. Ninguna biblioteca puede adquirir todos los materiales necesarios disponibles para su comunidad. No todos los materiales producidos y en disponibilidad en el mercado deben ser acumulados en las bibliotecas, de aquí la necesidad de generar políticas para desarrollar las colecciones de las IES privadas; las políticas son diferentes para cada biblioteca según sus características, aunque todas tienen el interés común de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Según Evans (1979), el desarrollo de colecciones:

- es una labor subjetiva sujeta a errores,
- cuyo aprendizaje se basa en la experiencia,
- debe estar definido más por la necesidad que por la calidad del material,
- responder a las necesidades generales y no específicas de los usuarios,
- realizarse con participación cooperativa de nivel local, regional, nacional e internacional, y
- considerar todos los tipos de soportes.

Uno de los procesos que conforman el desarrollo de colecciones es la selección, ésta deberá cubrir los siguientes objetivos:

- Satisfacer las necesidades de los usuarios de una institución.
  - Elegir y formar una colección bibliográfica adecuada.
  - Mantener un equilibrio entre la calidad, cantidad y actualidad en las diferentes áreas de interés.
  - Garantizar un adecuado balance temático, en tipo de documentos y soportes.
  - Enlistar las políticas del desarrollo de colecciones para apreciar que el proceso está relacionado con criterios que cubran las expectativas de la satisfacción de los usuarios, la calidad y la evaluación de las colecciones.
- (p. 15)

A continuación, se presentan las políticas que se deben seguir en el momento de hacer la selección de los recursos de información:

**Impresos:**

- El precio a partir de una cantidad establecida determinará la selección de una obra para el presupuesto ordinario o para presupuestos extraordinarios.
- Se valorará el costo en relación al uso previsible y su pertenencia o no a áreas de investigación prioritaria.
- La relevancia del tema en relación a los programas de docencia y a las líneas de investigación.
- El nivel de cobertura de la materia (para ello es necesario establecer programas de libros a examen, acceso a los índices o resúmenes de su contenido), o su pertenencia a colecciones prioritarias ya existentes en la Biblioteca.
- Autoridad y reputación de los autores dentro de la materia.
- Si aporta nuevas teorías o enfoques, si es una obra general, de divulgación o especializada.
- La calidad y disponibilidad del soporte. Cuando la obra esté editada en varios formatos se elegirá en función del costo-beneficio, teniendo en cuenta la diferencia de costo y el número de usuarios previsible.
- Su adecuación al desarrollo de una colección equilibrada y coherente.
- Su inclusión en bibliografías de docencia o especializadas.
- La calidad, especialización y reputación de la casa editorial, la entidad patrocinadora y el tipo de publicación.
- La lengua se tendrá en cuenta en función del tipo de usuario, de su nivel de uso y conocimiento.

**Medios electrónicos, bases de datos.** Se debe considerar:

- Redundancia. La existencia en la biblioteca de la misma o semejante información en otro soporte.
- Demanda. Cuántos usuarios potenciales se beneficiarán de la información.
- Facilidad de uso. Las características del programa de consulta, las habilidades de los usuarios y las ventajas de su utilización.
- Disponibilidad de uso. Si es posible el uso por varios usuarios simultáneos o tiene restricciones.
- Estabilidad de la cobertura. Las garantías del productor y/o del proveedor sobre el mantenimiento de la cobertura temática y el nivel de actualización.
- Costo. Las diferencias de precios de los distintos formatos y sistemas de acceso.
- Predictibilidad de los precios. Si es posible, analizar la política de precios del proveedor y de las publicaciones de su área temática para determinar su estabilidad. (Regos, 1999, p. 10)
- Equipo de consulta. Si la biblioteca cuenta con el equipo apropiado, y en caso contrario cuánto costará.
- Soporte técnico. Analizar si el proveedor, o la biblioteca, cuenta con un buen servicio técnico para el uso del producto.
- Espacio en disco. Espacio que se necesita para almacenar la información y usar el material, si es el caso.
- Contenido. La información en sí debe ser evaluada independientemente del software de recuperación de la misma. El nivel de solapamiento con la información contenida en otros recursos y bases de datos de la Biblioteca.
- Alcance. Abarca el tamaño de la base de datos (cantidad de registros de información), la tipología documental y su porcentaje, la cobertura temporal de la base de datos y de cada título incluido, y la cobertura geográfica y lingüística. Tipología de usuarios a los que va dirigida.

- Calidad. Precisión del contenido de la información (errores de captura o de redacción) tipo de vocabulario usado en la indización, elementos de información contenidos en la descripción de los registros, etc.
- Accesibilidad. Qué campos y elementos informativos figuran como puntos de acceso, precisión, facilidad de uso y consistencia de los mismos.
- Accesibilidad de los índices, resúmenes y descriptores utilizados.
- Actualidad de la información. Periodicidad con que se actualiza la base de datos y hasta cuando alcanza la cobertura informativa en el momento de la actualización. (Gómez, 2002, pp. 128-130)

Se concluye que el desarrollo de colecciones es un factor de vital importancia y debe ser una actividad prioritaria en las bibliotecas que según su concepción se afectarán para bien o para mal los procesos técnicos y los servicios y en consecuencia la satisfacción del usuario.

### **1.5 Estudios de satisfacción de usuarios relacionados con las colecciones en instituciones de educación superior**

A continuación, se describen algunos estudios realizados en bibliotecas universitarias públicas y privadas; para efectos de esta investigación solo se mencionan algunos ejemplos significativos que están relacionados con la satisfacción de los usuarios en cuanto a las colecciones.

En el Reino Unido Erens (1996) realizó, una investigación en bibliotecas universitarias, el objetivo era analizar que tan bien cumplían con las necesidades de información de los usuarios y las posibles causas que evitaban que los investigadores realizaran una buena investigación. Se aplicó una encuesta a más de 2000 estudiantes e investigadores; estas encuestas arrojaron datos muy interesantes con respecto a las colecciones, se comprobó que un 70% de los alumnos e investigadores tenían la necesidad de utilizar materiales impresos, sin embargo el 50% de estos materiales estaba deteriorado por el uso tan recurrente,

dada esta problemática el acceso a estos materiales (libros y revistas), se restringió y en consecuencia se hacía cada vez más difícil su consulta; el resultado fue que la satisfacción de los usuarios fue disminuyendo hasta crear una insatisfacción.

Ante esta problemática los investigadores no podían confiarse al servicio de préstamo de materiales de la biblioteca y optaban por adquirir con sus propios recursos los materiales de interés. El uso de los recursos electrónicos subsanaba en gran parte los efectos perjudiciales del deterioro de las colecciones impresas, sobre todo los recursos de libre acceso que les servían de apoyo.

Un último dato relevante fue que uno de cada cuatro investigadores mencionó que sus proyectos de investigación habían sufrido consecuencias negativas significativas y se concluyó que estas bibliotecas no estaban cumpliendo con la misión de satisfacer las necesidades de información de su comunidad. (pp. 5-12)

Curl (2004), realizó dos estudios en cuatro bibliotecas universitarias de instituciones privadas que forman parte del consorcio, CONSORT: la Universidad Denison; la Universidad de Kenyon, la Universidad Wesleyan y el Colegio de Wooster. El consorcio se creó en 1995 con los objetivos de: fomentar una mayor cooperación entre estas bibliotecas; estandarizar las funciones administrativas; estandarizar el desarrollo de los programas académicos; compartir e intercambiar recursos; mejorar la calidad de los servicios y reducir los costos en el desarrollo de colecciones.

Esto hizo posible aprovechar el potencial de cada biblioteca con proyectos como crear una biblioteca digital para la investigación construida a partir del análisis de las necesidades de los usuarios.

También fue posible equilibrar en cantidad los volúmenes de algunos recursos impresos, partiendo de que las necesidades de los investigadores son similares en cada universidad y que el CONSORT debía proporcionar las mismas oportunidades a todos los investigadores. En este sentido la política de

adquisiciones facilitó el reparto de los recursos, de tal forma que las bibliotecas con menor capacidad financiera recibieran el mismo beneficio que las bibliotecas con mayores recursos. Lo que ha permitido que las bibliotecas más jóvenes tengan un incremento de información importante a un costo que difícilmente sería soportable de manera individual.

Las bibliotecas del CONSORT, ofrecen acceso compartido a su catálogo y a sus colecciones a través de préstamo, al que se le conoce como "Pcirc", en estas bibliotecas no se usa el préstamo interbibliotecario, lo que se hace es compartir recursos, incluyendo impresos, microfichas y algunos audiovisuales. La dinámica a seguir es que el usuario busca primero en su biblioteca local, si el material no está disponible, busca a través del catálogo central y realiza la solicitud del material en línea al CONSORT, éste se encarga de la recuperación y envío por medio del servicio de mensajería que ya se tiene contratado exclusivo para este tipo de servicio. Los materiales llegan a su destino en un promedio de tres a cinco días hábiles a partir de la fecha de solicitud. (pp.15-31)

Shafique (2009), realizó un estudio en tres bibliotecas universitarias: Punjab, Lahore y Pakistán, el objetivo fue realizar un plan de marketing, por medio de la aplicación de un pequeño cuestionario a estudiantes y profesores que recibían y otorgaban asesorías a nivel posgrado. El cuestionario se complementó con la entrevista mediante la técnica del focus group, a los alumnos de maestría, esta combinación de técnicas arrojó datos claros y contundentes del estado que presentaban las bibliotecas de estas universidades. Dentro de los resultados más relevantes se mencionan los siguientes: las instalaciones, el personal y las colecciones fueron de lo más castigados, ya que fueron percibidos como regulares por los usuarios. En las sugerencias para el apartado de las colecciones, los alumnos y profesores opinaron que existe la necesidad de mejorar y aumentar las colecciones electrónicas e impresas en especial las revistas, periódicos y colección de referencia, además de que esta última no se encuentra actualizada. Las bibliotecas cuentan con estantería semi-abierta, (las colecciones de revistas,

periódicos y obras de consulta son de estantería cerrada), por lo que los usuarios mencionaron que esto representa una barrera para el uso de estos materiales, por lo que solicitan que todas las colecciones sean de acceso abierto. Se puede concluir que la comunidad de estas bibliotecas, en especial los alumnos de posgrado se muestran totalmente insatisfechos con los servicios y las colecciones. (pp. 1, 2-5)

Martensen y Gronholdt (2003), desarrollaron un estudio de satisfacción de usuarios en cinco bibliotecas universitarias danesas, cuatro privadas y una pública, como herramienta utilizó un cuestionario para cada biblioteca con preguntas genéricas, participaron aproximadamente 1900 usuarios, aunque el artículo solo presenta resultados de la Copenhagen Business School (CBS), con 344 encuestados. El plan de Martensen fue inspirado por el éxito del índice de Satisfacción del Cliente (ECSI) proyecto piloto en 1999; así como por el American Customer Satisfaction Index (ACSI), estos índices se basan en modelos estructurales, que consisten en sacar el máximo beneficio de las variables establecidas en requisitos de validez y operacionalidad. El modelo permite medir cuantitativamente la calidad que percibe el usuario, determina el grado de percepción de los usuarios en cuanto: al valor de la biblioteca; satisfacción personal y lealtad; el grado de interacción entre las percepciones de elementos básicos como: los recursos electrónicos, los servicios ofrecidos, las colecciones impresas, los eventos organizados, la calidad y la actualización de los recursos, el personal, el diseño y la estructura física. Cada una de estas variables fueron analizadas, probadas y puestas en práctica previamente. De los resultados arrojados, el área que requirió mejorar fueron las colecciones impresas de libros y la gama de revistas, ya que el usuario las percibe como pobres e insuficientes. (pp. 1-9)

Jayasundara (2009) y (2010), llevó a cabo dos estudios para determinar cómo puede ser afectada la satisfacción en las bibliotecas universitarias en Sri Lanka, utilizó como técnica el focus group. En el segundo utilizó el modelo LIBQUAL para

evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios y asegurar la calidad de los servicios. Se eligieron cuatro bibliotecas de las Universidades de Colombo, de Sri Lanka, la de Ruhuna y la de Rajarata, las cuales son las más representativas de la educación superior en ese país. Los estudios se realizaron con el fin de identificar factores determinantes para elevar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario final en las bibliotecas universitarias. Los factores identificados con el modelo LibQual, se discutieron en las reuniones de focus grup y perfeccionados con la técnica Delphi, después de la recepción y análisis de las respuestas, se utilizó en juicio de expertos para poder predecir de las respuestas que se obtuvieron y tener una visión clara de los aspectos de calidad más relevantes a mejorar y alcanzar la excelencia en estas bibliotecas.

De estos resultados se destacan los dirigidos a las colecciones, donde se resalta que: se debe contar con recursos de calidad; completar los títulos de las obras que estén formadas por varios tomos, es decir, completar las colecciones; fortalecer las áreas temáticas detectadas como escasas; contar con información actualizada; acceso a revistas electrónicas; acceso remoto a todas las colecciones electrónicas lo que conlleva a los servicios de red bien organizados, y finalmente que todos los recursos estén orientados hacia las necesidades de los usuarios. Para alcanzar la calidad en estas bibliotecas los puntos más sobresalientes fueron: la capacidad de respuesta; el apoyo a los usuarios; el medio ambiente; el acceso a las colecciones, tanto impresas como electrónicas; y prestación de servicios en red. (pp. 179-191)

Reichmann y Sommersguter-Reichmann (2010), realizaron un estudio que abarca de 1998 al 2004 en el que se analizan de forma empírica las diferencias de rendimiento entre las bibliotecas universitarias más grandes de países de América del Norte, Alemania y Austria a través del tiempo. La técnica que se utilizó para recabar los datos fue el benchmarking<sup>1</sup>; para que las bibliotecas fueran

---

<sup>1</sup> Benchmarking, es una técnica que se utiliza para sacar ventaja y mantener a la empresa u organización en competitividad en el área bibliotecológica se adoptó para realizar estudios comparativos entre bibliotecas

comparables se agruparon por tamaños similares, grandes, medianas y chicas; los factores que se tomaron en cuenta fueron: número de usuarios; número de empleados; número de alumnos matriculados; servicios de circulación y préstamo; presupuesto; total de volúmenes impresos; total de suscripciones de publicaciones periódicas; servicios y métodos utilizados para evaluar, entre otros.

El estudio fue transversal y longitudinal, se recabaron datos estadísticos, demográficos, observatorios y descriptivos, lo que permitió dar seguimiento de los sujetos estudiados a través del tiempo. Los datos recolectados abarcaron los años 1998, 2000, 2002 y 2004 siendo estos tanto cualitativos como cuantitativos. En los resultados obtenidos entre las bibliotecas de América del Norte y la Unión Europea no parece haber mucha diferencia, ya que en el primer caso 20 bibliotecas calificaron un bajo rendimiento y en la unión europea fueron 18 las bibliotecas que reportaron mayor ineficiencia en su productividad. En el rubro del incremento de las colecciones impresas, (libros y revistas) y la actualización de la colección de referencia, las bibliotecas de la Unión Europea resultaron con baja productividad de recursos y servicios en comparación con las bibliotecas de América del Norte. En cuanto al incremento de suscripciones a revistas electrónicas, en ambos grupos fueron muy positivos, 26% para América del norte y 28% para la Unión Europea. Finalmente se puede concluir que este estudio arrojó interesantes y valiosos datos, sin embargo, para muchas de estas bibliotecas siguen existiendo algunas interrogantes sin respuesta como son: ¿la productividad y producción que se ejerce en estas bibliotecas pueden ser consideradas como eficaces; el uso de los recursos bibliotecarios es el óptimo para su mejor explotación?, son preguntas dignas de ser consideradas para investigaciones posteriores. (pp. 311-322)

En la revisión de la literatura se pudieron apreciar dos grandes tendencias de análisis, la cuantitativa y la cualitativa; algunos autores de los estudios descritos con anterioridad han recurrido a la combinación de ambos tipos de tendencias

---

universitarias y es definido como “un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos, con el propósito de realizar mejoras organizacionales” (Spendoline, 1995, p25).

para alcanzar una mejor comprensión de los fenómenos estudiados. Van desde una simple exploración de la conducta del usuario al utilizar un sistema automatizado, o centrándose en las tácticas que diversos grupos de usuarios emplean para resolver sus necesidades de información, hasta la elaboración de una evaluación más compleja de los recursos, servicios, instalaciones, personal, entre otros, pero definitivamente todos dirigidos hacia la satisfacción de la información obtenida por los usuarios y la calidad de los servicios y colecciones.

### **1.6 Evaluación de colecciones**

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversas técnicas para evaluar las colecciones bibliotecarias. Lancaster (1966) menciona que una de las razones por las que las colecciones han sido sujetas a la evaluación es su importancia para las actividades bibliotecarias. Otra razón es el hecho de que la colección es algo concreto y aparentemente más fácil de evaluar que los servicios. Al evaluar una colección lo que se intenta determinar es lo que la biblioteca debería tener y no tiene, o viceversa lo que tiene y no debería tener, tomando en cuenta aspectos como la calidad y conveniencia de las publicaciones, su obsolescencia, los cambios en los intereses de los usuarios y la necesidad de aprovechar al máximo sus recursos económicos. (p. 99)

Una colección se evalúa con el fin de mejorar las políticas de desarrollo de colecciones, de préstamo e índice de duplicación o para apoyar decisiones relacionadas con la utilización del espacio. En épocas pasadas y hasta nuestros días las tendencias metodológicas para evaluar la colección han sido de corte cuantitativo, referidas al tamaño y crecimiento, ya que estos aspectos son relativamente fáciles de constatar con exactitud y objetividad. Un criterio en cuanto al tamaño según Lancaster es que cuanto mayor sea la colección, mayores son las posibilidades de que contenga los documentos que buscan los usuarios, y en consecuencia el usuario se irá satisfecho, como es el caso de las bibliotecas destinadas al apoyo de la investigación o pertenecientes a las IES privadas.

Algunos organismos como la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación de México (ABIESI), la American Library Association de Estados Unidos (ALA) y el Centro Metodológico para las Bibliotecas Académicas y de investigación de la República Democrática Alemana (RDA); han establecido normas mínimas sobre el tamaño de las colecciones que relacionan el tamaño de la colección con el de la población que atienden, es decir aquí se aplica el criterio de libros per cápita. Además, deben ser seleccionados de acuerdo con los planes y programas de estudio, es decir las colecciones deben desarrollarse de acuerdo con las necesidades de la población a la que sirve: la ABIESI (1975) indica “la biblioteca deberá contar con los libros, publicaciones periódicas y seriadas, folletos, documentos oficiales y particulares, mapas, foto reproducciones y el material que sea útil a las disciplinas que se imparten en la universidad.” (p. 12)

(Morales, s/a), menciona que la colección básica general “deberá formarse con títulos por materia impartida, la colección de consulta deberá estar formada por un mínimo de 500 títulos diferentes, en cuanto al número de suscripciones de publicaciones periódicas básicas debe ser de 15 a 20 títulos por carrera.” (h. 1)

La ALA (1989) determina con base en fórmulas, que debe haber 15 títulos diferentes por cada estudiante, hasta formar una colección básica de 85, 000 títulos. En cuanto al tipo de materiales, las normas indican que la biblioteca debe facilitar toda clase de materiales útiles para adquirir información y conocimiento, aunque definitivamente los más accesibles son los libros y las revistas. Los materiales deberán ser seleccionados por el bibliotecario, en colaboración con el personal docente y los usuarios, esta selección deberá basarse en los programas de estudio de la universidad.

Las normas del CONPAB-IES (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior), mencionan que el número de volúmenes debe determinarse en función del tipo de institución educativa de que se trate, de

los programas docentes, de las diversas áreas de investigación y de los perfiles de interés que la comunidad académica demanda. Estas normas mencionan que por cada licenciatura deben existir 20 mil títulos; por cada usuario debe haber 8 títulos, por cada materia impartida 10; la colección básica por cada programa de maestría debe proporcionar por lo menos 1,000 títulos y 1,500 para cada programa de doctorado. (Compab-ies, 2012, p.23-24)

Los estudios más importantes sobre la evaluación de colecciones determinan dos grandes enfoques 1) Centrado en los materiales: características de la colección 2) Centrado en los usuarios: comportamiento del usuario vinculado a la colección.

1. Enfoque centrado en los materiales: Se basa en el análisis de la colección y en los materiales que la componen (centrándose en el tamaño, exhaustividad y adecuación de la colección). Gorman en 1989 citado por (Pérez, 2002) considera estos métodos como un grupo de descripciones estadísticas de las colecciones según el autor, las principales técnicas de este tipo son las relacionadas con el tamaño y con las pautas de crecimiento. También suele derivar en cuestiones tales como: ¿Cuántos y qué tipo de documentos se incluyen en la colección?, ¿Qué valor posee cada uno de los documentos de la colección? Las principales técnicas que se utilizan son: la selección y aplicación de normas; el uso de listas de comprobación y el uso de análisis de citas. Por lo general, los modelos con medidas orientadas a la colección se basan en la suposición de que la colección debe amoldarse a una pauta estímulo respuesta, diseñada para satisfacer las necesidades de usuarios que utilizan las bibliotecas más frecuentemente.
2. Enfoque centrado en los usuarios: el objeto de evaluación es el individuo como unidad de análisis y se define al «usuario» como la persona que utiliza un libro, una publicación periódica o un segmento de la colección. (Pérez, 2002, pp. 324, 340)

Se han realizado muchos más trabajos sobre la evaluación de la colección de documentos y de otros materiales que sobre cualquier otro aspecto de la bibliotecología. Esta multiplicidad de trabajos puede atribuirse al menos a cuatro factores:

1. Una buena colección es vital para la realización de todos los objetivos de la biblioteca.
2. La colección es tangible y por eso más fácil de evaluar que otros servicios de la biblioteca, que son intangibles.
3. Los bajos presupuestos han forzado a la adquisición únicamente de los «mejores documentos».
4. La recuperación de información y la consulta online de documentos: El acceso frente a la propiedad.

### **1.6.1 Enfoque centrado en los materiales**

La Association of College and Research Libraries (ACRL) menciona que la biblioteca debe ofrecer recursos de información variados, reconocidos y actualizados, y que estén en consonancia con su misión y objetivos y con las necesidades de sus usuarios. Estos recursos pueden ser ofrecidos in situ o desde localizaciones de almacenamiento remoto, en el recinto del propio campus o fuera del mismo. Además, los recursos pueden estar en una gran variedad de soportes, incluyendo textos impresos, audiovisuales, y textos o imágenes electrónicas en línea. Dentro de los límites presupuestarios, la biblioteca debe ofrecer recursos de calidad de la forma más eficiente posible. La actualidad y la vitalidad de la colección debe mantenerse por medio de expurgos realizados de forma juiciosa.

El acceso a los recursos de la biblioteca debe ofrecerse de forma ordenada y oportuna. Las colecciones de la biblioteca y el catálogo para acceder a ellas deben estar organizadas de acuerdo con las normas bibliográficas nacionales. Un catálogo central de la biblioteca debe ofrecer acceso al mismo tiempo a un gran número de usuarios, y debe identificar claramente todos los recursos. Debe contemplarse la posibilidad de acudir al préstamo interbibliotecario, a los acuerdos de préstamo entre miembros de consorcios, al acceso a colecciones electrónicas virtuales, y a la entrega del documento para ofrecer acceso a materiales no incluidos en la colección de la biblioteca. Más aún, los programas de enseñanza a distancia deben ser respaldados con medios equivalentes tales como el acceso electrónico remoto a las colecciones, la provisión de conexiones fiables de red, y la transmisión electrónica o entrega por correo de los materiales de la biblioteca a los usuarios remotos. Las normas de la biblioteca en relación con el acceso deben ser adecuadamente distribuidas entre los usuarios de la biblioteca. (ACRL, 2004, <http://www.ala.org/acrl/guides/guuis.html>)

La Asociación de Bibliotecas de Investigación 2011 (ARL), sugiere la evaluación basándose en criterios de la descripción objetiva del tamaño de las colecciones con el fin de medir la calidad en las bibliotecas, pero estas no toman en cuenta la satisfacción de los usuarios. Con respecto a esto, en algunos estudios se ha encontrado que los usuarios no son capaces de detectar los cambios en la calidad de la colección hasta que decae por debajo de los mínimos aceptables, este nivel está relacionado con el tamaño, si la biblioteca es pequeña satisface las necesidades de unos pocos usuarios, lo que se traduce como un préstamo reducido. Cuantos más libros se añaden a la colección suponiendo que se seleccionaron en función de las necesidades de los usuarios, el índice de satisfacción y el préstamo aumenta; con el tiempo se llega a un punto en que la biblioteca ya ha ingresado prácticamente todo lo que ha podido para satisfacer al usuario, pero el índice de préstamo y satisfacción no aumenta, de hecho, se considera que en las grandes bibliotecas tienden a ser más difíciles de usar.

En el ambiente universitario se ha encontrado una correlación positiva en cuanto al tamaño de la biblioteca y la calidad de la institución, dado que la calidad se determina mediante una escala académica de excelencia establecida. Esto no demuestra que una universidad o facultad sea mejor por su biblioteca, pero el hecho de que el tamaño de la biblioteca y la excelencia académica suelen ir de la mano, proporciona cierta credibilidad a la afirmación de que el tamaño es un criterio aplicable en la evaluación de colecciones.

Dentro de los métodos de evaluaciones centrados en la colección: *La guía de evaluaciones de la ALA* (1985) propone:

- Comparación de listas de catálogos y bibliografías
- Examen directo de la colección o juicio de experto
- Comparación de estadísticas
- Aplicación de normas

Los métodos que siguen el enfoque centrado en los materiales se agrupan en tres tipos: los que se basan en las colecciones; los que se basan en el uso de éstas; y los que se basan en las necesidades de los usuarios, se describen con el propósito de que cualquier persona pueda identificar rápidamente su aplicación.

### **Comparación de listas de catálogos y bibliografías**

Consiste en comparar la colección con algún instrumento de evaluación como por ejemplo: el catálogo de una biblioteca de prestigio en el área temática que esté siendo evaluada; una lista bibliográfica que represente una colección destacada o básica; una bibliografía temática que esté reconocida como completa; o las listas de bibliografías que elabora el personal docente e investigadores, éstas pueden ser de mucha utilidad ya que son relevantes porque son elaboradas por expertos para satisfacer necesidades inmediatas del alumnado.

Dentro de las ventajas que brindan se puede mencionar que: se publica gran variedad de listas respaldadas por expertos en la materia o por los bibliotecarios; se actualizan constantemente; pueden compilarse de acuerdo a las necesidades de cada biblioteca; la revisión de las listas ayuda a tener un conocimiento de la literatura allí reseñada; y por último son un método simple y práctico.

### **Examen directo de la colección o juicio de experto**

También conocido por Lancaster (1993) como modelo impresionista, este procedimiento consiste en que un especialista de cada materia examina directa y detalladamente la colección de la estantería, así como las listas de préstamos, con el objeto de estudiar las dimensiones, alcance, profundidad y relevancia de la colección. El experto puede ser alguien de la institución o el bibliotecario, este método lo utilizan las bibliotecas universitarias y de investigación, contratando también grupos de especialistas externos. Con este método se pueden hacer conclusiones en aspectos como: el tamaño, la conservación de los materiales y considerar el descarte.

Las ventajas de este son la fortaleza o debilidad de la colección puede ser evaluada rápidamente; puede ser aplicado a cualquier tipo de colección; se alcanzan múltiples objetivos, identificando grado de preservación, conservación, y descarte, los resultados que arroja son de corte cualitativo.

### **Comparación de estadísticas**

Por años ha sido el método más comúnmente utilizado debido a que las estadísticas son usadas con frecuencia. Este método puede ser muy útil para comparar dos o más bibliotecas en aspectos como: tamaño de la colección; tasa de crecimiento, (unidades, tipo de materiales); traslape de la colección; y presupuesto invertido en la colección (áreas, soportes, niveles). Las ventajas de este método consisten en que: las estadísticas se pueden compilar fácilmente si

se han conservado los registros adecuadamente; la información se puede obtener sencillamente si las estadísticas están bien hechas; se podrán analizar y comparar correctamente obteniendo resultados fiables.

### **Aplicación de normas**

Este procedimiento puede usarse en aquellas bibliotecas para las cuales las normas han sido elaboradas por asociaciones profesionales, las normas sirven para evaluar diferentes tipos de bibliotecas.

Dentro de las ventajas del método se tiene que: el uso adecuado en el tipo de biblioteca está estrechamente relacionado con las metas de la biblioteca; las normas son bien aceptadas por las autoridades; son útiles para comparar tipos de bibliotecas similares, pueden ayudar a ser persuasivos para obtener recursos para la biblioteca.

Una variación de los métodos con enfoque centrado en los materiales es la relacionada con el uso de la colección. Dentro de los métodos de evaluaciones centradas en el uso, *La Guía de Evaluaciones de la ALA* establece:

- Estudios de circulación
- Estudios sobre uso o consulta en sala (interno)
- Disponibilidad en estantería
- Análisis de las estadísticas de préstamo interbibliotecario

Enseguida se describe cada uno, así como sus ventajas.

### **Estudios de circulación**

Analiza los datos de préstamo a domicilio, esto puede ser en su conjunto o parcialmente, permite: identificar el uso de los materiales (mucho, regular o poco usados); detecta áreas fuertes y débiles; e identifica el uso de las diferentes colecciones de acuerdo con el tipo de usuarios. Sus ventajas: los datos se pueden categorizar fácilmente para su análisis; permite flexibilizar el tiempo de estudio y tamaño de la muestra; la información obtenida es objetiva; los datos requeridos están fácilmente disponibles a través de un sistema automatizado; puede hacerse la correlación tipo de usuario-tipo de material consultado.

### **Estudios sobre uso o consulta en sala (interno)**

Analizan cómo se está utilizando la colección en un momento determinado. Identifican la solidez o deficiencias de la colección a partir de patrones actuales de uso que conduzcan a modificar las políticas de desarrollo de colecciones, con el fin de aumentar la pertinencia de la colección con respecto a las necesidades de los usuarios. Otro punto es la identificación de los materiales que son mucho, regular o poco usados, lo que permite: detectar áreas solicitadas o poco solicitadas y los porcentajes que representan dentro del total de la colección; así mismo identifica el uso de la colección de acuerdo con el tipo de usuario. La mayoría de las bibliotecas en especial las universitarias están interesadas en medir el uso de la colección, ya que representa un aspecto primordial para su existencia. Esta técnica es útil para los materiales que solo se prestan en sala.

Fussler y Simon, citados por Lancaster (1966), presentaron pruebas que sugerían que “el uso que se ha hecho en el pasado es un buen indicador del uso presente y futuro y, por tanto, el uso actual puede ser un buen predictor del uso futuro.” (p.67)

Sus ventajas consisten en: el uso o consulta en sala nos da una imagen más completa que un estudio que se enfoca a lo que la biblioteca posee; puede usarse para correlacionar tipo de usuario con tipo de materiales usados; el método es apropiado para colecciones que solo se prestan en sala; puede usarse en combinación con un estudio de circulación enfocado a la misma parte de la colección, esto para dar una información más precisa sobre el uso de la colección.

### **Análisis de las estadísticas de préstamo interbibliotecario**

Permite detectar áreas en las que la colección no está satisfaciendo las necesidades de los usuarios, identifica títulos (actuales o pasados) que es pertinente adquirir. Sus ventajas: está disponible la información estadística; el análisis se basa en ítems que se sabe requieren los usuarios; la información compilada puede ser un indicador de los cambios o ajustes requeridos (nuevas investigaciones, cambios en los perfiles de interés de la comunidad).

#### **1.6. 2. Enfoque centrado en los usuarios**

Los métodos y técnicas que siguen esta tendencia se basan en el sondeo y evaluación de las percepciones y contabilización de las actividades observables y medibles de los usuarios.

En su obra, Evans (1979), incluye un estudio sobre las pautas de uso de libros seleccionados por métodos muy distintos y demuestran:

- Que los libros seleccionados por los bibliotecarios de la sección de lectura eran los más utilizados.
- Que los libros seleccionados por los bibliotecarios de los servicios técnicos eran utilizados con menos frecuencia que los anteriores.
- Que los libros seleccionados por el personal docente e investigador eran aún menos utilizados.

- Que los libros recibidos en la biblioteca como resultado de algún tipo de proceso de adquisición de material mediante envíos de pedido eran los menos utilizados. De lo anterior se desprende que es necesario considerar la percepción y las actividades que realizan los usuarios con respecto a las colecciones para hacer una selección adecuada.

A continuación, se describen las características primordiales que permiten resaltar los beneficios de aplicar este tipo de estudios:

- Pueden ser utilizados en la evaluación cualitativa de la eficacia de las colecciones para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Proporcionan información para ayudar a los bibliotecarios a solventar problemas específicos y modificar programas particulares.
- Definen las características de la comunidad de usuarios de las bibliotecas.
- Identifican los grupos de usuarios que necesitan más recursos de información.
- Proporcionan información tanto sobre los «éxitos» como sobre las deficiencias de la colección.
- Ayudan a identificar las tendencias o intereses cambiantes.
- No se limitan a la simple medición de los datos existentes.
- Permiten el contacto directo con los usuarios.

Dando continuidad se describen algunos métodos y técnicas que siguen el enfoque centrado en los usuarios.

- a) Disponibilidad en estantería.
- b) Estudios de opinión de usuarios.
- c) Estudios de simulación de uso.
- d) Grupo focal.
- e) Incidente crítico.

### **a) Disponibilidad en estantería**

Este estudio tiene la intención de saber si una obra que se presume se encuentra en la biblioteca está disponible en la estantería. Mientras otros métodos dependen de la simulación, esta técnica monitorea directamente los requerimientos del usuario y mide qué tan frecuente la colección es eficiente cuando el usuario no puede encontrar el libro o es error del usuario. Durante un período específico se les pide a los usuarios informar sobre los títulos que no pudieron encontrar en la biblioteca (interrogándolos o a través del llenado de una forma que se coloque en un lugar estratégico) el estudio puede incluir a todos los usuarios o a una muestra. Se pueden detectar deficiencias de la colección en cuanto a que los ejemplares son insuficientes o que están mal colocados.

Dentro de sus ventajas se puede mencionar que: reporta los fracasos de los usuarios reales; proporciona información referente a los fracasos del usuario al no encontrar el material deseado, independientemente del desarrollo de la colección propiciando cambios en las políticas y procedimientos; puede repetirse para visualizar cambios. Algunas posibles razones por las que un usuario puede fallar en encontrar la obra pueden ser:

1. Se trata de una obra que no posee la biblioteca.
2. El ejemplar está en circulación.
3. La obra está perdida o mal ubicada en la estantería.
4. Que los datos del libro estén incompletos o incorrectos.
5. Error del usuario al copiar los datos.

### **b) Estudios de opinión de usuarios**

Permite determinar qué tan bien la colección satisface las necesidades de información de los usuarios a través de respuestas escritas u orales a preguntas específicas. La información proveniente del usuario puede usarse para:

- Evaluar cualitativa y cuantitativamente la efectividad de la colección en relación a las necesidades del usuario.
- Proporcionar información que ayuda a resolver problemas específicos.
- Identificar al grupo de usuarios que necesita un mejor trato.
- Proporcionar información tanto de los éxitos como de los fracasos, así como mejorar las relaciones públicas e identificar cambios de tendencias e intereses.

Dentro de sus bondades se puede mencionar que: no se limitan a los datos existentes respecto a las estadísticas de circulación; permite la retroalimentación directa de los usuarios; puede ser tan simple o compleja la entrevista por medio de preguntas, cuestionario o lo que se desee utilizar; permite conocer necesidades específicas de los usuarios; aunque a simple vista podría ser una evaluación subjetiva el verdadero valor es la satisfacción o insatisfacción; permite resolver problemas específicos y de forma inmediata; se pueden utilizar diferentes tipos de encuestas, según lo que se desee conocer: el uso, las necesidades y la satisfacción de los usuarios; resulta aplicable a cualquier tipo de biblioteca; permite apreciar el éxito de la colección; contribuye a potenciar una buena relación con el usuario al realizar las mejoras necesarias que los estudios revelan.

### **c) Simulación de uso**

Este método consiste en que algunos investigadores, sin identificarse como tales, se presentan ante la biblioteca para solicitar un recurso o un servicio, y poder probar si se están ofreciendo en forma adecuada, la ventaja de este método es que estos usuarios simulados proporcionarán un punto de vista externo; otra

ventaja importante es que se lleva a cabo una observación sistemática y se registra toda la simulación, esto va a permitir identificar las áreas problemáticas. Apoya sobre todo los puntos débiles del contacto con los usuarios. (Hernández, 2011, p. 357).

#### **d) Grupo focal**

Esta técnica estudia la opinión de un grupo específico de sujetos (no más de 10) que son seleccionados como informadores clave, su objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, sentimientos, actitudes y opiniones de grupos de personas, Dentro de las ventajas de utilizar dicha técnica está que los sujetos entrevistados hablan en su propio lenguaje y conceptos desde su propia estructura; se logra recopilar la mayor cantidad de información posible sobre un tema previamente definido; se estimula la creatividad de los participantes y se crea un sentimiento de co-participación por parte de los entrevistados.

### **1.6.3 Técnica de incidente crítico**

La técnica de incidente crítico forma parte del rubro de los estudios con enfoque centrado en los usuarios, sin embargo, se considera necesario describirlo a detalle en este apartado puesto que es la herramienta metodológica que se utiliza en la presente investigación.

La técnica del incidente crítico (IC) fue desarrollada durante la Segunda Guerra Mundial por el programa de psicología de la Aviación de la Armada de los Estados Unidos, bajo la dirección del Dr. Flanagan enfrentó el desafío de mejorar el entrenamiento de los pilotos de guerra de los aviadores militares y la selección de la tripulación de vuelo; para ello desarrolló una metodología que le permitiera describir con precisión los eventos de éxito y fracaso en el entrenamiento y el desempeño en el combate. (Yáñez, 2011, pp. 28-29)

Los estudios deseaban conocer las causas por las que fallaban tanto pilotos como entrenadores; Flanagan fue el primero en realizar un esfuerzo sistemático para recolectar y analizar información a partir de incidentes específicos. A pesar de que la técnica se empezó a utilizar desde la década de los 40, no fue hasta 1954 cuando Flanagan formalizó el proceso de recolección de datos.

El objetivo de la técnica IC, es determinar las prácticas laborales más y menos efectivas a modo de proveer hallazgos que fuesen soluciones a problemas prácticos de trabajo. Por ejemplo, evaluar la satisfacción del usuario de acuerdo a la satisfacción e insatisfacción del usuario. En otras palabras, el IC busca identificar y comprender desde una perspectiva fenomenológica las percepciones y experiencias que los usuarios tienen al momento de satisfacer sus necesidades de información.

“La técnica de (IC), sirve para recolectar hechos importantes de comportamientos realizados en situaciones específicas. Estas situaciones se denominan incidentes críticos: por incidente se entiende cualquier actividad humana observable que es suficientemente completa por sí misma para poder realizar inferencias y predicciones acerca de la persona que realiza el acto; para que un incidente sea crítico, debe ocurrir en una situación en donde el propósito o intención del acto sea bastante claro al observador y sus consecuencias sean suficientemente definitivas como para dejar poca duda acerca de sus efectos.” (Hernández, 2011, p. 357).

Balboa (2008), define el IC “como un conjunto de procedimientos para recolectar observaciones directas del comportamiento humano, de tal manera que facilite su utilidad potencial para resolver problemas prácticos y desarrollar principios psicológicos amplios. Es un procedimiento para recolectar ciertos hechos importantes concernientes al comportamiento en situaciones definidas, se debe ver como un conjunto flexible de principios que deben ser modificados y adaptados para satisfacer la situación específica que se tiene a la mano.” (p. 66).

Para Flanagan la técnica tiene un conjunto de reglas flexibles que pueden ser modificadas para reunir los requerimientos del tema que está siendo estudiado. La

crítica a la técnica se ha centrado en su confiabilidad ya que depende de los eventos que son recordados por los participantes y requiere de un reporte lo más preciso posible, la dificultad puede ser que los participantes no dispongan del tiempo para hacer una descripción completa del incidente o también que el recuerdo tenga sesgos, es decir que solo se recuerde lo que se desea recordar.

A continuación, se señalan algunas acciones para mejorar la confiabilidad: la posibilidad de realizar más de una entrevista con el mismo sujeto con el fin de complementar la información relevante que se pudo haber pasado por alto; repetir la entrevista con otro entrevistador al mismo sujeto; aplicar una prueba piloto para confirmar que con la entrevista se obtendrán respuestas claras por parte del entrevistado, lo anterior permitirá obtener un índice de confiabilidad aceptable, eligiendo solo aquellas entrevistas que concuerden con un 80% a 100% de datos útiles a estudiar.

En relación al trabajo original de Flanagan se han sugerido muy pocas modificaciones desde hace ya 65 años en que fue introducida, los investigadores concuerdan en describir cinco pasos en la aplicación de esta técnica, a continuación, se enlistan las etapas para realizar un incidente crítico, las cuales se retomarán en el capítulo III para su desarrollo.

1. Establecer el objetivo, identificando el contexto de la investigación; los objetivos deben ser concisos y concretos.
2. Establecer especificaciones. El entrevistador hace hincapié al usuario en que recuerde la última experiencia y el procedimiento que realizó para localizar su información.
3. Recoger los datos: Mediante la entrevista o el cuestionario semiestructurado o no estructurado. Precisar el tipo de usuario al que nos tenemos que dirigir.
4. Analizar, normalizar y luego tabular los datos.

5. Interpretar y difundir los resultados.

Es importante mencionar que el IC debe contener suficientes detalles para que posteriormente puedan ser analizados y ofrecer resultados imparciales ya que esto puede favorecer o perjudicar el propósito de la actividad, en el contexto del usuario sería su satisfacción o insatisfacción; queda claro que el IC son los datos recogidos en la entrevista.

El IC permite generar una clasificación empleando el análisis de contenido en el que los incidentes son los datos que se analizan en la fase del procesamiento de información; el contenido de las entrevistas es transformado de forma objetiva y sistemática mediante la codificación, resumen en comparación y categorización de los datos.

La información recogida por la técnica es relevante, tiene validez y posee fiabilidad ya que viene referida del usuario y confirmada por el observador o entrevistador. Permite detectar problemas de estructura, proceso o resultado que plantean riesgos, también ayuda a los investigadores a probar la eficacia de la investigación cualitativa y permite trabajar en una gran variedad de temas y generar teorías con la combinación de una serie de herramientas para la recolección de datos, utilizando solo una pequeña muestra.

Los especialistas coinciden en que el estudio de usuarios tiene como eje principal detectar las necesidades de información, conocimiento que servirá no solo para satisfacerlo, sino que será de utilidad a los fines de mejora u optimización de los recursos de la biblioteca; además de distribuir el presupuesto de forma eficaz y precisa analizando prioridades basadas en demandas reales. En conclusión, los estudios de usuarios aportan variables importantes para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a las colecciones arrojando como resultados valiosos los análisis cualitativos.

Es preciso mencionar que no se conoce con exactitud, si la mayoría de las bibliotecas en especial las de las IES privadas realizan este tipo de estudios, y si lo hacen qué medios utilizan para llevarlos a cabo. En el siguiente capítulo se describen algunos puntos importantes de las IES y en específico las instituciones seleccionadas para este estudio. Por último, es importante considerar que se debe dar continuidad a los estudios retomando experiencias anteriores y si es necesario corregir errores y de esta forma apreciar de manera contundente como se va mejorando la calidad de las diferentes colecciones.

## OBRAS CONSULTADAS

ACRL Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries (2004).  
Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/guides/guiis.html>.

American Library Association (1985). *Guía de la ALA para realizar evaluaciones*.  
Chicago: American Library Association.

American Library Association (1989). *Guide to the evaluation of library collections*.  
Chicago: American Library Association (Collection Management and  
Development) Series.

Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior y de  
Investigación (1975). *Normas para bibliotecas universitarias*. México:  
ABIESI.

Association of Research Libraries [2011]. *Libqual 2011 survey*. Texas A&M  
University: Association Research of Library. Recuperado de  
<http://www.libqual.org>

Balagué Mola, N. (2007). El uso de las normas de calidad 9001 en las bibliotecas  
de instituciones de educación superior. *bid Textos universitaris de  
biblioteconomía i documentacio*, (19), 1-17. Recuperado de  
<http://bid.ub.edu/19balag2.htm>

Balboa Magaña, A. C. (2008). *El incidente crítico como técnica para recolectar  
datos, en Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la  
información*. Patricia Hernández Salazar. México: UNAM, Centro de  
Investigaciones Bibliotecológicas, 61-84.

Calva González, J. J. (1991) Las necesidades de información de los usuarios en la  
planeación bibliotecaria. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Recuperado de:  
<http://www.dgb.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volV11/necesidades.html>

Carmona Lavado, A. y Leal Millán, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresas, 4(1), 53-80, Recuperado de <http://.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf>

Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES) 2012. *Perfil institucional*. Recuperado de <http://www.copaes.org.mx/>

Crosby, P. B. (1998). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Continental.

Curl, M. W. (2004). Delivery time of materials and patron satisfaction with: patron initiated borrowing in a library consortium. *Collection Management*, 29, (2), 15-31, DOI: 10.1300/j105v29n02.04.

Diccionario de la Lengua Española (2001). Madrid: La Real Academia

Erens, B. (1996). How Recent developments in university libraries affect research. *Library Management*, 17 (8). 5-12. Recuperado de: la base de datos EBSCO.

Evans, E. (1979). *Developing library collections*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de [http://scholar.google.com.mx/scholar?lr=lang\\_es&q=Evans,+G.+E.+Developing+library+collections&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1](http://scholar.google.com.mx/scholar?lr=lang_es&q=Evans,+G.+E.+Developing+library+collections&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1)

Fisher, S. y Oulton, T. (1999). The critical incident technique in library and information management research. *Education for information*, 17 (2), 113-125. Recuperado de la base de datos EBSCO.

Gerson, R. F. (1994). *Como medir la satisfacción del cliente*. México: Iberoamericana.

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. España: Universidad de Murcia.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, (34), 349-368. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/>

International Organization for Standardization ISO (2000). Recuperado de HYPERLINK "https://www.iso.org/home.html" <https://www.iso.org/home.html>

Jayasundara, CH., Ngulube, P., Minishi-Majanja, M. K. (2009). A theoretical model to predict customer satisfaction in relation to service quality in selected university libraries in Sri Lanka. *South African Journal of Libraries & Information Science* Department of Information Science, University of South Africa, 75(2). 179-194. Recuperado de la base de datos EBSCO.

Jayasundara, CH.; Ngulube, P.; Minishi-Majanja, M. K. (2010). Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka. *Journal of Library & Information Science*, 76 (2), 118-128. Recuperado de la base de datos EBSCO.

Lancaster, F. W. (1993). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Lancaster, F. W. (1966). *Evaluación de la Biblioteca*. España: Muralla.

Martensen, A. y Gronholdt, L. (2003) Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System." Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management. *Journal of Academic Librarianship*, 29 (3),140-147. Recuperado de la base de datos EBSCO.

Montgomery, D. C. (1996). *Introduction to Statistical Quality Control*. New York: John Wiley.

Morales Morales, M. A. (s/a). *Estudio de normas en sus variadas aplicaciones para bibliotecas universitarias*. Recuperado de <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volV2/normas.html>

Orozco Tenorio, J. (1979). Desarrollo de colecciones documentales. *Ciencia bibliotecaria*, 3 (2), 79-81.

Pérez López, A. (2002). *La evaluación de colecciones: métodos y modelos*. España: Universidad de Granada. (25). Recuperado de *e-Lis* [http://www.ugr.es/~aperez/doc/Evaluacion\\_Colecciones.pdf](http://www.ugr.es/~aperez/doc/Evaluacion_Colecciones.pdf)

Pérez Rave, J. y Parra Mesa, C. (2007). *Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva del usuario: primer paso hacia la confiabilidad*. *Industrial Data*. San Marcos Perú: Universidad Nacional mayor, 10 (1), 70-79. Recuperado de la base de datos Redaly.

- Reichmann, G. y Sommersguter-Reichmann, M. (2010). "Efficiency measures and productivity indexes in the context of university library benchmarking." Efficiency measures and productivity indexes in the context of university library benchmarking. *Applied Economics*, 42 (3), 311-323. Recuperado de la base de datos EBSCO.
- Regos Varela, X. (1999). Programa de gestión y desarrollo de colecciones en una biblioteca universitaria. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (57), 1-15. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5983/>
- Rey Martín, C. (2008). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, (3), 139-153. Recuperado de la base de datos Redaly.
- Scherkenbach, William W. (1995). *La ruta Deming: hacia la mejora continua*. México: Continental.
- Shafique, F. (2009). Marketing research as a tool for finding library user needs and demands: application of three party theory. *Library Philosophy & Practice*, 11 (1), 1-8. Recuperado de la base de datos EBSCO.
- Spendoline, M. J. (1995). *The benchmarking book*. Bogota Colombia: Grupo Editorial.
- Shi, X., Holahan, P. y Jurkat, M. P. (2004). Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *Journal of Academic Librarianship*, 30 (2), 122-131. [Doi.org/10.1016/j.acalib.2204.01.002](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2204.01.002). Recuperado de la base de datos EBSCO.
- Verdugo Sánchez, J. A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la republica*

*mexicana*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: ANUIES.

Yañez, G. R., López-Mena, L. y Reyes, R. F. (2011). La técnica de incidentes críticos: una herramineta clasica vigente. *Ciencia y enfermeria*. 17, (2)

A dark blue vertical bar is on the left side of the page. A blue arrow points to the right from the middle of this bar.

## **CAPÍTULO II**

Several thin, light blue wavy lines originate from the bottom left corner and curve upwards and to the right.

**LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS EN  
MÉXICO Y LA CALIDAD DE SUS  
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

## **CAPÍTULO II. LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS EN MÉXICO Y LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

La biblioteca universitaria realiza una función trascendental en la vida de las instituciones de educación superior, constituye una de las manifestaciones de mayor significado en el avance cultural de un país al preservar el conocimiento y transmitirlo. El apoyo que este recinto proporciona a su comunidad es indispensable para complementar los procesos de enseñanza y aprendizaje que se realizan en el aula y en la investigación. Asimismo, puede ser considerada como una de las principales instituciones promotoras de la ciencia y la morada de la información. El acervo de la biblioteca expresa rasgos de la sociedad a la que pertenece, de su historia y de los intereses de sus usuarios.

Thompson, (1990) considera que la biblioteca universitaria es un fenómeno del siglo XX, aunque sus orígenes en Europa se remontan muchos siglos atrás, debido a que la transformación que han sufrido en las últimas décadas ha sido radical. Los cambios a los que hace referencia el autor son relativos a la forma de proporcionar los servicios y al uso de las nuevas tecnologías. (pp. 17, 35)

En las instituciones de educación superior (IES), las bibliotecas históricamente han sustentado la misión de la universidad, además de ser un componente esencial para el cumplimiento de los objetivos de formación e investigación, en tal sentido la calidad de sus recursos y servicios debe convertirse en una aspiración de la biblioteca universitaria, llámese pública o privada.

En este capítulo se expone una semblanza general de las IES privadas, así como su misión, visión, objetivos, funciones, algunas normas de calidad utilizadas por varias bibliotecas y la tipología de las universidades, con características de las instituciones que serán analizadas en este trabajo.

## **2.1. Instituciones de educación superior (IES)**

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en los albores del nuevo siglo, se observa una demanda de educación superior sin precedentes, acompañada de una gran diversificación de la misma, una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural y económico, así como para la construcción del futuro, de cara al cual, las nuevas generaciones deberán estar preparadas con renovadas competencias, conocimientos e ideales (ONU, 2012). Por tal motivo, en todo el mundo la educación superior enfrenta desafíos y dificultades relativas a la financiación, la igualdad de condiciones de acceso a los estudios, una mejor capacitación del personal, la formación basada en las competencias, la mejora y conservación de la calidad de la enseñanza, la investigación y los servicios, entre otros.

De igual forma, el Subsistema de Educación Superior (SES) del México contemporáneo, tiene una larga historia de casi 500 años, dicha historia se ha caracterizado por el lento crecimiento de instituciones, matrícula y profesorado, lo que se ha traducido en una educación superior bastante limitada en lo público y un rápido crecimiento de las instituciones de educación superior privadas, cuyo crecimiento parece ser un signo de nuestros tiempos.

### **2.1.1. Antecedentes de las universidades**

Las universidades nacen como parte de las instituciones de educación superior en México, fueron creadas con el único propósito de generar al trabajador intelectual, profesional o técnico, capaz de resolver los problemas de la clase dominante, fue necesaria una revolución para secularizar o expropiar el conocimiento religioso y ponerlo a disposición de cualquier miembro de la sociedad civil. Constituyendo sin

lugar a dudas, el primer triunfo de las ideas liberales del oscurantismo<sup>2</sup> y la escolástica<sup>3</sup> medieval.

El gran efecto de la apertura del saber y el conocimiento, aún en los claustros medievales europeos durante el siglo XII, fue el germen que permitió la evolución y desarrollo del método científico y de la ciencia. La reforma religiosa y el advenimiento del Estado Nacional Moderno tuvieron como efecto la pérdida del carácter ecuménico de las universidades hacia finales del siglo XVIII. Los cambios y transformaciones de las sociedades capitalistas del siglo XIX y de las socialistas del siglo XX, prefiguraron una contradicción latente que perdura hasta la actualidad: la necesidad y aspiración creciente por la masificación del saber universitario y la posibilidad de que esto ocurra sin perder la calidad, pertinencia y congruencia en el entorno que la genera. (Murillo, 2004, [p. 2])

La Universidad como institución social, había alcanzado madurez y esplendor en España cuando se realizó el descubrimiento de América, por tanto, en América Latina y en específico en México, la historia nos dice que, los colonizadores trataron de crear un ambiente social semejante al de la monarquía española transportando aquellas instituciones de alta cultura.

En México, la educación superior inicia en el siglo XVI, con la Real y Pontificia Universidad de México. Durante la colonia se fundaron 10 universidades cada cien años. En los conventos, en donde se establecieron los altos estudios, se fueron formando pequeñas colecciones con los libros necesarios para los cursos y más tarde se convirtieron en ricas bibliotecas o “librerías” conventuales.

Para 1536, se hace la primera solicitud del establecimiento de la Universidad en la Nueva España, lo cual finalmente se realizó el 21 de septiembre de 1551. En el

---

1 Oposición sistemática a que se difunda la instrucción en las clases populares.

2 Doctrina de la Edad Media, iniciada por Santo Tomás de Aquino que organiza filosóficamente los dogmas de la Iglesia tomando como base los libros de Aristóteles. Tendencia a pensar que las opiniones o las ideologías clásicas y tradicionales son las únicas válidas y ciertas.

cuerpo de funcionarios estuvieron incluidos dos bibliotecarios que tenían que ser doctores.

Tiempo más tarde, la biblioteca universitaria era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transformación del patrimonio documental. Ya para el siglo XX, en los años 70-80 suponen la consolidación de los conceptos de usuario y servicio, periodo en el cual existió buena coyuntura y presupuestos generosos. Los años 90 conocen un momento general de crisis y restricción presupuestaria debido a que las instituciones culturales no eran consideradas esenciales en la mentalidad de quienes distribuían los presupuestos. Es en este periodo, que las bibliotecas universitarias tienen que replantear sus metas y objetivos con vistas a justificarse ante quienes las costeaban. (Servicios bibliotecarios, 2005, <http://eprints.rclis.org>)

Las bibliotecas de las universidades privadas nacieron a la par de sus instituciones de origen, de tal manera que su creación tuvo la misma dinámica, la primera en aparecer es en la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG) en 1935, posteriormente la de Las Américas, la Femenina de México, el Tecnológico de Monterrey, la Iberoamericana (1943), la Anáhuac (1963), entre otras, muchas de las cuales han creado una red de campus en diferentes entidades del país. (Murillo, 2004, [p. 6])

Es importante mencionar que la evolución de la biblioteca universitaria se corresponde con el desarrollo de las instituciones que las albergan, adaptándose a nuevas técnicas educativas y apoyando a estas últimas, no solo a proveer de material documental que sirva de apoyo a los planes y programas de estudio, sino a obtener las acreditaciones y los registros legales que les permitan funcionar.

### **2.1.2. Misión y visión**

Las IES son el cimiento fundamental de una sociedad del conocimiento son parte importante del desarrollo de una nación, existe una relación entre la calidad educativa y el desarrollo de un país. La misión y visión de las IES son elementos

de vital importancia ya que representan los retos y metas de cada institución educativa, que estos se cumplan representa uno de los mayores desafíos para toda institución ya sea pública o privada.

## MISIÓN

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, en inglés, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO, la misión de las IES en general:

Consiste en promover la función de la Enseñanza Superior en el mundo del conocimiento actual, en tanto que el elemento esencial del desarrollo cultural, social, económico y político es pilar para fomentar las capacidades endógenas, la promoción de los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia, la paz y la justicia. (UNESCO, 2012, <http://unesdoc.unesco.org>)

## VISIÓN

Este es el camino que se debe trazar toda institución para poder alcanzar su visión. El Programa Nacional de Educación PRONAES (2001) da una visión de la educación superior bastante clara de lo que debe ser en términos generales y no solo para un programa gubernamental, de tal forma que nos dice que su visión es:

“la palanca impulsora del desarrollo social, de la democracia, de la convivencia multicultural, y del desarrollo sustentable del país. Proporcionará a los mexicanos los elementos para su desarrollo integral y formará científicos, humanistas y profesionales cultos, en todas las áreas del saber, portadores de conocimientos de vanguardia y comprometidos con las necesidades del país.” (PRONAES, 2001, p. 184)

Así mismo, habla de que “la educación superior deberá ser un sistema abierto, flexible y de buena calidad, que gozará de reconocimiento nacional e internacional, de igual forma en su visión puntualiza que deberá tener la capacidad de atender las necesidades académicas de sus estudiantes cada vez más diversos por su origen social y étnico, y formarán parte de redes de cooperación e intercambio, académico, nacionales e internacionales, que sustentarán los programas de movilidad de profesores y alumnos, finalmente las IES estarán integradas a su entorno y serán fuente de consulta para la sociedad y sus representantes en virtud de su reconocida autoridad moral y académica.” (Secretaría de Educación Pública, 2001, p.74)

El sistema educativo en general se debe perfeccionar para estar a la altura de las necesidades que un mundo globalizado demanda ya que las habilidades que se requieren para tener éxito en el mercado laboral han ido transformándose, por tanto, es fundamental fortalecer el vínculo entre la educación de las IES, la investigación y el sector productivo.

### **2.1.3. Funciones**

La misma Organización de las Naciones Unidas, ONU, con la intención de poner en marcha un proceso de reforma educativa establece que las IES deberán ser:

- a) Preservar y desarrollar sus funciones fundamentales, sometiendo todas sus actividades a las exigencias de la ética y del rigor científico e intelectual;
- b) Poder opinar sobre los problemas éticos, culturales y sociales, con total autonomía y plena responsabilidad, por estar provistos de una especie de autoridad intelectual que la sociedad necesita para ayudarla a reflexionar, comprender y actuar;
- c) Reforzar sus funciones críticas y progresistas mediante un análisis constante de las nuevas tendencias sociales, económicas, culturales y

políticas, desempeñando de esa manera funciones de centro de previsión, alerta y prevención;

d) Utilizar su capacidad intelectual y prestigio moral para defender y difundir activamente valores universalmente aceptados, y en particular la paz, la justicia, la libertad, la igualdad y la solidaridad, tal y como han quedado consagrados en la Constitución de la UNESCO;

e) Disfrutar plenamente de su libertad académica y autonomía, concebidas como un conjunto de derechos y obligaciones siendo al mismo tiempo plenamente responsables para con la sociedad y rindiéndole cuentas;

f) Aportar su contribución a la definición y tratamiento de los problemas que afectan al bienestar de las comunidades, las naciones y la sociedad mundial. (ONU, 1998, <http://www.unesco.org.htm>)

En los tiempos que nos toca vivir, es indudable que la demanda de la educación superior es cada vez mayor, debido a que hay una evidente conciencia de la importancia que ésta reviste para el desarrollo económico, político, cultural, social y en general es lo único que ha permitido que las civilizaciones avancen en tiempos de retos cada día más fuertes y que dan como consecuencia que las nuevas generaciones deban estar preparadas con nuevos conocimientos, competencias e ideales.

#### 2.1.4. Tipología

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, A.C. (ANUIES), las clasifica en:

- **Universidades públicas:** con funciones de docencia, investigación y extensión de la cultura y servicios (universidades federales y estatales).

- **Universidades tecnológicas:** organismos públicos descentralizados de los gobiernos estatales, (están presentes en los tres niveles, estatal, federal y municipal).
- **Universidades particulares:** estas universidades requieren del Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE), de la SEP o de los gobiernos estatales; o bien pueden estar incorporadas a una institución pública facultada para ello.
- **Educación normal:** este nivel prepara docentes en diferentes tipos y niveles del sistema de educación nacional, su programa dura de 4 a 6 años. Se tiene la posibilidad de obtener la licenciatura de educación preescolar; educación primaria; educación secundaria; educación especial y educación física.
- **Instituciones tecnológicas:** son coordinadas por la SEP a través del Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (IPN); los Institutos Federales y Agropecuarios; los de Ciencias del Mar y un Tecnológico Forestal, son organismos descentralizados de los gobiernos estatales. (ANUIES, 2001, pp. 43-48)

Por otro lado, autores como Balán y García (1997), mencionan que a nivel Latinoamérica, pueden encontrarse dos tipos de instituciones:

1. El establecimiento de elite que se concentra geográficamente en los sectores económicamente más desarrollados y atienden segmentos sociales privilegiados.
2. Las instituciones que reciben los excesos de demanda no atendidos por otros sectores, destacan por ser pequeñas y ofrecen generalmente

programas de licenciatura, sus costos son menores a las de elite y tratan de reproducir el currículo de los establecimientos tradicionales, generalmente con programas de ciencias sociales. (pp. 12-14)

En cuanto a las IES privadas específicamente los mismos autores señalan que existe un conglomerado regido por condiciones de mercado, es decir, aquellas que ofrecen modalidades de formación profesional de amplia demanda, no realizan funciones de investigación o difusión cultural, ni cuentan con una infraestructura académica apropiada. Se estima que en la actualidad de las más de 700 IES privadas existentes, apenas una quinta parte pueden ser consideradas universitarias; el resto se componen de institutos, centros, escuelas superiores y otras modalidades no universitarias. Las universidades más sólidas desarrollan estrategias de diseminación territorial estableciendo sedes regionales en todo el país.

Finalmente, Silas, (2005), establece desde 1986 su “*tipología de olas*”, que a continuación se enlista:

**Ola I.** Surgimiento de las universidades coloniales, mezcla de públicas y privadas.

**Ola II.** Surgimiento de monopolios públicos.

**Ola III.** Surgimiento de universidades religiosas privadas.

**Ola IV.** Surgimiento de universidades religiosas privadas seculares de elite.

**Ola V.** Surgimiento de universidades religiosas privadas seculares, pero no de elite. (Silas, 2005, pp. 10-11, 13).

Para efectos del estudio pondremos especial atención en las olas I y IV ya que son a las que pertenecen las universidades que se seleccionaron para el presente estudio; con origen claramente religioso, relacionado con la Iglesia católica y algunas que pertenecen al grupo de elite, aunque no de tipo religioso fundadas por empresarios prominentes, instituciones independientes de grupos políticos y religiosos.

Las instituciones religiosas fueron las que “rompieron el hielo” de la educación privada en Latinoamérica y respondieron al interés de las sedes regionales de la Iglesia para difundir sus valores y afianzar su presencia en todos los niveles educativos, pues ya tenían escuelas de educación básica y media. Estas universidades surgen como la respuesta a la oportunidad de contar con instituciones que lleven a la sociedad a educación con nivel superior con valores y postulados de la iglesia católica. Las otras dos instituciones pertenecientes a las de elite, fueron concebidas para atender la demanda del sector privado que las generó con perfiles claramente empresariales o técnico industriales.

De igual forma el tema hacia el incremento de la matrícula en estas universidades no se dirige a tener más alumnos para alcanzar mayores niveles de eficiencia ni finanzas más sólidas, sino propugna por llegar a más alumnos para cumplir con la misión institucional de brindar educación afianzada en la fe católica a más personas. Las instituciones que mejor representan a esta tipología son: la Universidad Iberoamericana; la Universidad Panamericana; la Universidad la Salle; la Universidad Anáhuac en la capital y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente en Guadalajara. Años después se fundarían igualmente la Universidad del Valle de Atemajac en Guadalajara y la Universidad de Monterrey, de esta última es interesante pues dados los orígenes históricos de su fundación, misión y valores puede ser clasificada como institución de primera ola, sin embargo, de acuerdo con su enfoque e impacto sociocomunitario en la ciudad de Monterrey, puede asumirse como institución de segunda ola.

Es evidente que los fenómenos: crecimiento; diversificación y privatización por los que han pasado las IES privadas, han dado un amplio impacto en la educación de nuestros tiempos. La educación en México ya sea pública o privada se ha deslizado por procesos importantes, como la cobertura; la equidad; la calidad; la evaluación; entre otras; en México la educación ha estado inmersa en una serie de reformas que han respondido a la intención modernizadora de los gobiernos nacionales.

La tipificación de las IES privadas en México refleja claras tendencias de diversificación y crecimiento del sector privado, esto es, el incremento de la participación de instituciones privadas en la educación superior parece ser un signo de nuestros tiempos, más allá del incuestionable incremento cuantitativo en la matrícula de todos los niveles educativos, es verdaderamente importante el ritmo de crecimiento y la proporción del total que alcanza la educación privada, particularmente en el nivel terciario, (licenciatura). (Silas, 2005, p.5)

#### **2.1.5. La biblioteca y el Reconocimiento de Validez Oficial (RVOE)**

Como ya se mencionó en la tipología, existen universidades pertenecientes al sistema de educación superior privada, con distintas relaciones con el sector gubernamental, algunas funcionan cumpliendo con cierta normatividad de negocio de educación en las que se imparten licenciaturas u otros niveles que no requieren de esta validación, sin embargo carreras como derecho, medicina, enfermería, entre otras, que requieran la obtención de una cédula o título deberán cumplir con normatividad para tener el llamado Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE), del tipo superior.

El RVOE, es el acto de la autoridad educativa en virtud del cual se determina incorporar un plan y programas de estudio que un particular imparte, o pretende impartir, al sistema educativo nacional. Significa simplemente el cumplimiento por parte de un particular, de los requisitos mínimos que establece la Ley General de Educación y el Acuerdo Secretarial 279 para funcionar en cuanto a: profesorado, instalaciones y planes y programas de estudio. (SES, s/a, <http://www.sirvoes.sep.gob.mx/>)

Es importante señalar que la biblioteca juega un papel fundamental en la obtención del RVOE. Como ya se mencionó, lo que queda registrado con RVOE

es el plan de estudios de las diferentes carreras, pero no solo es registrar los objetivos, temas y subtemas, es registrar también la bibliografía básica que toca los temas relacionados y, por tanto, dicha bibliografía básica se debe encontrar de forma física en las bibliotecas del plantel, bien organizada para el inmediato uso de los alumnos inscritos a dicho programa.

### **2.1.6. Acreditaciones de calidad**

La educación superior ha dado claras muestras de su viabilidad y de su capacidad para transformar y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad, dado el alcance, la sociedad cada vez tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones. Dado que tiene que hacer frente a imponentes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación y la renovación más radicales para lo cual debe regirse por normas y políticas de funcionamiento, de tal forma que existen diversas instituciones y organismos creados con objetivos diversos pero que en esencia buscan elevar la calidad de las ya existentes, así como establecer regímenes más apegados a la realidad del egresado que se requiere ante los imparables cambios sociales y tecnológicos de nuestros tiempos.

Al igual que el resto del mundo, el rápido crecimiento de instituciones de educación superior privadas en México ha traído consigo una profunda preocupación por parte de sociedad y gobierno por mejorar la calidad de la educación a todos los niveles, pero en especial al superior, para lo cual existen diversas instituciones que se encargan de evaluar la calidad, mediante una serie de criterios que las instituciones deberán ir cubriendo.

En el caso de las Universidades particulares es la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) quien se encarga de regular y promover la excelencia académica mediante mecanismos establecidos.

El tema de la calidad educativa es uno de los grandes problemas de la educación actual en la mayoría de los países del mundo, por tanto, se han establecido criterios con la idea de cumplir con el siguiente objetivo:

“Asegurar a la sociedad que una institución educativa definió clara y apropiadamente la educación que imparte; fomentar el desarrollo y mejoramiento institucional y promover, desarrollar y utilizar la evaluación de manera permanente.” (Marum, 1995, p. 2)

En México como en diversos países del mundo, la sociedad ha logrado consolidar su participación exigiendo a las instituciones de educación superior que cumplan con los estándares de las nuevas exigencias laborales, por tanto, las instituciones de educación superior, al igual que las demás instituciones educativas, son acreditadas por instancias o agencias acreditadoras formadas por académicos destacados y honorables, que representan los intereses de la sociedad. Estas instituciones demuestran que su quehacer está guiado por metas definidas con precisión, que han concebido con claridad el tipo de educación que imparten, que tienen una estructura organizativa y un funcionamiento que garantiza que todos sus recursos están puestos al servicio de la misión que la guía. A continuación, se analizan aquellas instituciones de mayor influencia en México.

## **COPAES**

El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A. C. (COPAES), instituido en octubre del 2000, es la única institución validada por la SEP para conferir reconocimiento a las organizaciones cuyo fin sea acreditar programas de educación superior, nacionales y extranjeros para dar acreditación a instituciones públicas o privadas.

Las principales funciones del COPAES son:

- A) Garantizar que las organizaciones que acreditan programas de educación superior cumplan con mecanismos que aseguren rigor académico e imparcialidad, el profesionalismo de los evaluadores, la pertinencia de los procedimientos, la imparcialidad de la evaluación y, en general, todo lo que propicie su actuación de acuerdo con los principios éticos correspondientes.
- B) Fungir como órgano de consulta de la SEP, en materia de acreditación de la educación superior.
- C) Realizar investigación relacionada con su objeto: La calidad de la educación superior.
- D) Informar a la sociedad acerca de los organismos reconocidos formalmente por el Copaes y sus actividades, así como de los programas de educación superior acreditados en el país.
- E) Interactuar con organismos análogos internacionales. (Zenteno, 2017, pp. 6-8)

## **ANUIES**

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) fue fundada en 1950 con el objetivo de participar en los programas, planes y políticas nacionales, es de carácter no gubernamental y agremia a las principales instituciones de educación superior del país, teniendo como objetivo promover el mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura.

Agremia a 195 universidades e instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas de todo el país, que cubren el 80% de la matrícula de alumnos de licenciatura y posgrado. (<http://www.anuies.mx/anuies/acerca-de-la-anuies>)

## **FIMPES**

La Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, Asociación Civil (FIMPES), es una agrupación de instituciones mexicanas particulares que tiene el propósito de promover la excelencia académica y la calidad institucional, mejorar la comunicación y colaboración entre sus asociados y con las demás instituciones educativas del país, respetando de cada una su misión y filosofía, para que se cumpla cabalmente la responsabilidad de servir a la Nación.

La FIMPES agrupa a las principales universidades particulares en México.

1. Se constituyó hace 37 años, en 1982.
2. La primera acreditación se otorgó en 1996.
3. Es una asociación civil sin fines de lucro y de libre afiliación.
4. Está integrada por 112 instituciones de educación superior.

El 33% de la matrícula de educación superior está inscrita en instituciones particulares. Las instituciones que integran a la FIMPES alcanzan el 16% del total de la matrícula del país. Existe una gran variedad de instituciones:

1. Las hay confesionales y laicas, y entre las confesionales, se encuentran instituciones de afiliación Adventista, Católica, Metodista y otras.
2. 37 instituciones FIMPES se ubican en la zona centro, 23 en la zona noreste, 22 en la zona noroeste y occidente y 30 en la zona sur.
3. Se cuenta con 22 rectores mujeres y 89 hombres, simpatizantes de toda la gama de opciones políticas.

Por disposición de los Estatutos de la FIMPES, es indispensable para ingresar y permanecer en la Federación, como integrante con voz y voto, poseer un expediente sobre el estatus legal regular de su actividad y la obtención de un dictamen de acreditación emitido por una comisión integrada por académicos independientes. Con ello, se garantiza a la sociedad y a la comunidad universitaria que las instituciones afiliadas poseen los mínimos de calidad indispensables en toda oferta académica. La FIMPES funciona de acuerdo a un estricto apego a sus Estatutos y a una disposición permanente de sus instituciones miembros; de construir, respetarse y servir a la educación en México.

Para la acreditación FIMPES la biblioteca juega, de igual forma que en el RVOE, un papel fundamental debido a que en el capítulo VIII correspondiente a los Apoyos Académicos se encuentra especificada la necesidad de contar con Centros y Servicios de Información que respalden los planes y programas de estudio con bibliografía básica y complementaria, así como con determinadas condiciones de equipo e infraestructura específicos. (FIMPES, 2018, <https://www.fimpes.org.mx/>)

## **2.2. Bibliotecas de Universidades Particulares**

La educación superior debe hacer frente a los retos que suponen las nuevas oportunidades que abren las tecnologías, las cuales mejoran la manera de producir, organizar, difundir y controlar el saber y de acceder al mismo, por tanto la biblioteca perteneciente a las instituciones de educación superior debe responder con una plataforma de colecciones y servicios eficaces que le permitan adaptarse a los constantes cambios de hábitos dictados por los cambios sociales, pero principalmente los cambios tecnológicos.

### 2.2.1 Antecedentes

Los orígenes de las bibliotecas de las universidades privadas provienen de la necesidad que las instituciones que las albergan han tenido por contar con una entidad prestadora del vital servicio. El Medioevo fue quien vio nacer a las universidades, mismas que fueron tomando forma a mediados del siglo XII, tiempo en el que alcanzan su constitución definitiva, cuando papas, reyes y municipios aprobaron su constitucionalidad.

Las bibliotecas de las universidades nacieron debido a que los miembros de las comunidades universitarias deciden ahondar en los problemas espirituales, así como para alcanzar una formación práctica que les permitiera ganarse la vida. Esta formación práctica se reflejó en el contenido de las bibliotecas cuyos libros se consideraban meros instrumentos para la transmisión de los conocimientos y eran, más herramientas de trabajo que objetos dignos de veneración.

Los alumnos de las universidades no limitaban sus aspiraciones al ingreso a una comunidad, deseaban adquirir una cultura o unos conocimientos prácticos que les fueran útiles para el desempeño de puestos de enseñanza, en la administración, en los negocios o en las profesiones liberales.

De igual modo, los profesores de las universidades no querían seguir estudiando la teología mediante comparaciones e imágenes. El nuevo tipo de estudio reposaba en la lección, en la lectura efectuada por el profesor de un texto magistral y en el intercambio de ideas con los alumnos (razonamiento). El método favoreció el desarrollo del libro y de las bibliotecas pues los alumnos debían conocer el texto objeto de estudio. Por otro lado, en las universidades, profesores y alumnos precisaban de libros distintos de los que se habían utilizado en la enseñanza anteriormente. (Escobar, 1990, pp. 197-202)

Con el paso del tiempo y al extenderse la insuficiencia del sector público en México de abarcar la demanda en cantidad y calidad de la educación superior, da

paso a la aparición de los distintos planteles de educación superior privada, quienes desde su planeación y para su acreditación debían cumplir con el requisito de tener, para disposición de la comunidad inscrita a sus distintos programas académicos, toda la bibliografía básica, complementaria y sugerida que normalmente se albergaba en las bibliotecas de dichas instituciones.

### **2.2.2. Objetivos**

La biblioteca universitaria es un apoyo importante a las funciones sustantivas de las Instituciones de Educación Superior (IES), como son: la docencia y la investigación. La calidad de los programas académicos de las IES deberá ser apoyada con servicios bibliotecarios eficientes, el objetivo principal de la biblioteca de acuerdo con Magán (2002) “es la creación y el mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información, mediante el diseño de unos servicios capaces de responder de la manera más efectiva posible a las necesidades de los miembros de la institución matriz, la Universidad, y, por extensión, de la sociedad.” (p. 8)

Así mismo, el autor comenta que el logro de dicho objetivo solo se conseguirá si confluyen diversas fuerzas, entre ellas están: la biblioteca, la universidad, las tecnologías de la información y la sociedad misma.

### **2.2.3. Estructura organizacional**

En la actualidad las bibliotecas de las IES privadas se apegan a cumplir con las diversas normas existentes con la finalidad de cubrir con estándares de funcionamiento generalizados, entre ellas “Las normas para el servicio bibliotecario” de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI) únicas que se registran como escritas originalmente en un país latinoamericano, dirigidas específicamente para este tipo de instituciones de nivel superior.

De acuerdo a la ABIESI las bibliotecas o sistemas bibliotecarios de las IES deben ser ubicados en un segundo o tercer nivel en la estructura orgánica de las universidades, así mismo, su desarrollo debe ser parte del plan estratégico de la institución, el cual debe contar con un proyecto documentado de desarrollo a corto, mediano y largo plazo que incluya: visión, misión y objetivos, además, contará con instrumentos normativos como manuales de organización, de puestos, y de procedimientos, así como el reglamento de los servicios bibliotecarios que oferta la institución. La biblioteca estará definida como unidad o programa del presupuesto institucional. En el sistema bibliotecario perteneciente a dichas instituciones se cumple en gran medida, sin embargo, aún existen serias deficiencias sobre todo en la realización de instrumentos normativos.

De igual forma las bibliotecas de las IES particulares procuran que el director de la biblioteca o sistema bibliotecario participe en las decisiones de los cuerpos académicos colegiados y es responsable de la planeación, gestión y ejercicio del presupuesto asignado, así como de mantener actualizado el sistema de información estadístico de su área. Las bibliotecas de las IES privadas constituyen ya un apoyo indispensable en las modalidades de aprendizaje tradicional y no tradicional, como los cada vez más extendidos programas de educación a distancia y virtuales con lo que incorporará herramientas básicas para atender la demanda vía remota.

#### **2.2.4. Colecciones**

Consideradas como los recursos imprescindibles para cumplir con los fines de la institución que la creo, las IES privadas gestionan sus colecciones con la finalidad de cumplir con los estándares de cantidad y calidad que le permitan garantizar el total apoyo a los procesos de enseñanza, actualización e investigación, para lo cual se involucra a la academia con la finalidad de apegarse a los requerimientos de los planes y programas de estudio vigentes.

Como ya lo mencionábamos las IES privadas se rigen de primera instancia con los estándares dictados por las normas de la ABIESI principalmente para garantizar la calidad y cantidad de sus colecciones (de igual modo son consideradas las necesidades expresadas de su comunidad académica principalmente), en ellas establece la necesidad de crear Comités de Biblioteca y el establecimiento de responsabilidades de los académicos en la selección, promoción, uso y descarte de materiales bibliográficos. Respecto a la cantidad la ABIESI indica cantidades mínimas de volúmenes para las bibliotecas de las IES.

Para el acceso y uso de los recursos, las bibliotecas de las IES privadas realizan una serie de actividades internas tendientes a garantizar el acceso a los recursos documentales a través de diferentes medios como son: el proceso técnico, que involucra el análisis y extracción de los puntos de referencia de las diversas colecciones para la construcción de catálogos profesionalmente contruidos, el ordenamiento, generación de políticas de préstamo claras que se adapten a las condiciones de estudio de los distintos programas, horarios adecuados, seguridad, entre otros.

Basados en la realidad de que ninguna biblioteca es autosuficiente, las IES privadas garantizan cubrir las necesidades no satisfechas con su colección, estableciendo una importante cantidad de acuerdos de convenios de préstamo interbibliotecario tanto nacionales como internacionales.

### **2.2.5. Servicios**

Los servicios bibliotecarios son los apoyos que ofrecen a partir de sus recursos con la finalidad de satisfacer a su comunidad, entre ellos encontramos: las distintas formas de préstamo, reprografía, instalaciones adaptadas a los diferentes hábitos de estudio, uso de equipos de cómputo y periféricos, horarios, entre otros.

A lo largo de la existencia de las bibliotecas universitarias, desde la Edad Media hasta la actualidad, las principales ideas en torno al concepto y función de la biblioteca ha ido evolucionado según ha ido cambiando y adaptándose a los nuevos tiempos la universidad donde está integrada.

“La American Library Association (1985), define la biblioteca universitaria como una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios.” (ALA, 1985, p.95)

Lo anterior destaca las dos principales funciones que tiene la biblioteca universitaria y que coinciden con las funciones propias de la universidad: el apoyo a la docencia y a la investigación, asociando sus recursos, la función cultural y educativa que también la biblioteca universitaria debe apoyar. El nivel de los servicios depende de sus recursos, personal y organización, sin embargo, la generalidad de ellas ofrece como mínimo los siguientes servicios:

- Préstamo interno. Se otorga el derecho de uso del material documental dentro de las instalaciones de la biblioteca.
- Préstamo externo. Se otorga el derecho de uso del material documental fuera de las instalaciones de la biblioteca, previo establecimiento de políticas en relación a la cantidad y tiempos determinados de uso y renovación de este.
- Préstamo interbibliotecario. Se obtiene material documental de las colecciones de instituciones afines con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad propia, mediante el previo establecimiento de convenios de cooperación de beneficio mutuo para las instituciones que así lo deciden.

- Reserva. Es el servicio que permite garantizar la disponibilidad de material documental, estableciendo políticas restrictivas de uso dentro de las instalaciones o con objetivo único de reprografía.
- Consulta. Se refiere al servicio profesional de orientación, asesoría y/o instrucción por parte del bibliotecario al usuario que así lo requiera, con el objetivo de que satisfaga sus requerimientos de información haciendo uso de las colecciones disponibles dentro o fuera de la biblioteca.
- Reprografía. Es el servicio destinado a reproducir, con fines académicos, el material documental respetando los derechos de autor.
- Estrategias de Desarrollo de Habilidades. El bibliotecólogo como especialista en el manejo de los recursos de información, juega un papel vital como apoyo para desarrollar en los usuarios las habilidades y actitudes no solo para la eficiente y eficaz recuperación documental, ahora también lo es en la apropiación, análisis y comunicación de nuevos conocimientos. Las bibliotecas de las IES privadas participan instaurando, a distintos niveles, cursos o talleres de orientación o en el uso de fuentes y recursos documentales tanto de soporte impreso como electrónico, así mismo han incursionando, de forma directa o propiciando, otros con objetivos de mejorar las habilidades de comprensión lectora, escritura y redacción, entre otras.
- Los servicios que proporcionan las bibliotecas dependen de sus características, de las necesidades específicas de sus usuarios, de las condiciones locales, tipos de programas y campos de investigación de la oferta académica. Como parte de la comunicación con los usuarios las bibliotecas, difunden sus servicios con materiales informativos tanto impresos como electrónicos, entre ellos encontramos los clásicos folletos, guías de colección, reglamentos de servicios, materiales promocionales

como plumas, separadores o postales, o bien, hacen uso de Internet por medio de su página, o en las redes sociales como son Facebook, Twitter, entre otras.

- Horario. Ofrecen horarios de apertura acordes con los horarios de docencia y a lo largo de los cursos académicos, así como horarios especiales en época de exámenes de medio y fin de semestre. (Young, 1988, p.75)

### 2.2.6. Infraestructura

**Física.** Muy pocas bibliotecas de las IES privadas cuentan con un edificio e instalaciones hechas exprofeso para albergarlas, sin embargo la mayoría hace grandes esfuerzos por cumplir con las normas de construcción que contempla el diseño adecuado de espacios como: accesos, áreas de servicio al público que comprenden, información, préstamo, consulta, salas de lectura, salas especiales, salas multiusos y áreas administrativas, así como, instalaciones técnicas que incluyan: clima artificial, instalaciones eléctricas, sistemas de seguridad y la infraestructura de cómputo y redes. Depósito para conservación de material especial (bodegas), espacios de talleres y laboratorios para encuadernación, preservación y restauración.

**Económica.** Existen datos estadísticos que dicen que a las bibliotecas se les asigna presupuestos muy por debajo de sus necesidades reales, lo que impacta de forma muy significativa en su gestión de colecciones la cual es no sólo contar con las colecciones que vengán a satisfacer los planes y programas de estudio, sino mantener colecciones de material complementario, actualizaciones temáticas y de formatos acordes con las nuevas tecnologías entre otros aspectos.

Thompson (1990) nos dice que “a las bibliotecas se les asigna un 4 o 5 % (sin aclarar si del general de la Universidad o podría ser de total que necesita), el cual divide en términos generales en 50% para el personal y solo 35% para la

adquisición de material, del cual se incluye un buen porcentaje para la suscripción a revistas en bases de datos.” (p. 2)

**Humana.** Los modelos de organización del personal de las IES privadas varían en su estructuración, el más tradicional es el piramidal con un director a la cabeza y coordinadores o encargados en distintos subniveles, apoyados por personal profesional en áreas de consulta y técnico o de otras especialidades como apoyo a las actividades operativas.

Las bibliotecas universitarias son instituciones de servicio, la calidad de su servicio depende en primer lugar de la calidad de su personal, por eso debe centrar su atención a su constante preparación, no solo en áreas relacionadas con la bibliotecología, sino en temáticas que permitan elevar el nivel cultural, atención al servicio, conocimientos de docencia entre otros aspectos.

### **2.2.7. Procesos Técnicos**

Es el área destinada a identificar y a describir el contenido de documentos en forma detallada utilizando los principales puntos de referencia e identificando los temas de contenido, con el propósito de garantizar su recuperación selectiva y oportuna además de posibilitar su intercambio, comunicación y aplicación.

Sus funciones básicas son seleccionar y adquirir los materiales bibliográficos; organizar los materiales para su adecuada consulta a través de las actividades de catalogación y clasificación; proporcionar al usuario los materiales bibliográficos para aprovechar al máximo los recursos bibliográficos que la biblioteca les brinda.

Con base en lo antes expuesto, se define a los procesos técnicos como la serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios se puedan prestar de una manera conveniente. Cabe señalar que entre los procesos técnicos y los

servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de los primeros depende que se presten mejores servicios. En la mayoría de estas bibliotecas la selección y adquisición y la catalogación y clasificación, se ubican en dos unidades diferentes, catalogación y clasificación, es también llamada procesos técnicos. (Martínez, 1989, [p. 2-6])

### **2.2.8 Usuarios**

La comunidad de usuarios está integrada por todos aquellos elementos de la comunidad que mantienen una relación formal con estas, por tanto, son usuarios todos los alumnos matriculados, los profesores, y el personal de administración y servicios. Excepcionalmente, pueden ser usuarios otras personas o entidades cuya utilización se autorice por la dirección de la biblioteca o con las que se firmen convenios o contratos.

Aunque la comunidad universitaria es la principal destinataria de los servicios y recursos, son muchos los usuarios externos que se benefician de ellos, sobre todo de aquellos que de forma libre se ofrecen por procedimiento.

La biblioteca universitaria atenderá a usuarios en periodo de formación, así como a profesores que necesitan documentación variada en su doble calidad de investigadores y docentes, la biblioteca se convierte en especializada para atender a los investigadores, de igual modo al personal administrativo y de servicios por cuestiones de formación, información u oficio. La biblioteca universitaria almacena en sus servidores información, para que libremente sea consultada por quienes la consideran de utilidad de ahí que el uso no se restrinja solo a quienes tienen un vínculo con ella, sino a todos aquellos usuarios externos que hagan uso de la misma. (Merlo, 2005, p. 3)

### **2.3. Evaluación de las Colecciones de las bibliotecas en Universidades Privadas**

La biblioteca es considerada como un complemento indispensable en el desarrollo de la actividad académica de universidades privadas por tanto, las autoridades junto con la academia, preocupados por atender este aspecto deciden aplicar métodos de evaluación con indicadores que le permiten identificar lagunas o limitaciones en sus colecciones y que esto a su vez, les proporcione la información necesaria para la toma de decisiones encaminadas a mantener y/o mejorar sus políticas de gestión de colecciones, lo cual, se espera derive en una adecuada asignación de presupuestos entre otros aspectos.

Con el objetivo de mantener y/o mejorar la calidad de las colecciones que ofrece a su comunidad de usuarios, las bibliotecas de las IES privadas han integrado a sus procesos actividades de evaluación aplicando herramientas de gestión integradas por indicadores de calidad establecidos por organismos dedicados a estudiar y delimitar estándares mínimos en relación a la cantidad y calidad de las colecciones, lo que se reflejará en la satisfacción del usuario de las bibliotecas vinculada a la calidad de las colecciones de dichas instituciones.

En el presente apartado se explica cómo aplican la evaluación de colecciones algunas instituciones de educación superior en México.

Considerando que la colección es el recurso informativo que las universidades privadas proporcionan a docentes, investigadores, alumnos, y personal administrativo, entre otros, debe estar al pendiente de que sus características tanto cuantitativas como cualitativas, sean adecuadas a los requerimientos y necesidades informativas de dicha comunidad, las bibliotecas de este tipo deben medir el grado de satisfacción que sus usuarios perciben. Las bibliotecas de las universidades privadas tienen que tomar como punto de referencias las normas o estándares establecidos para instituciones de educación superior públicas, las cuales se han organizado para la creación de las mismas.

La preocupación por evaluar, en estos días, es un tema que ocupa a diversos organismos integrados por instituciones afines que se han reunido con el objetivo de establecer lineamientos de evaluación con el objetivo de unificar criterios, entre ellos encontramos la Organización Internacional de Estandarización (ISO); la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES); la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA); el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES); la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES); y uno de los más referidos por las bibliotecas latinoamericanas son los Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas, los cuales fueron creados con el propósito de apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de postgrado, por considerarse unos de los más completos y mejor estructurados.

Como ya lo habíamos mencionado, dichos estándares con sus indicadores abarcan, de manera general, diversos rubros que pretenden dejar claro el deber ser de la biblioteca universitaria.

Las bibliotecas universitarias particulares en México tienen el claro objetivo de cubrir determinados estándares principalmente por apoyar a la institución que las alberga a obtener los reconocimientos de validez oficial o bien, acreditar a sus distintas escuelas o facultades en organismos especializados a nivel nacional o internacional para obtener certificaciones de calidad, por tanto, cubrir diversos criterios.

Con el objetivo de clarificar qué rubros son los que se evalúan se esquematizan los criterios chilenos que son considerados los más extensos, completos y que mejor se adecuan a la realidad de las universidades latinoamericanas. (ver cuadro 2).

<b>Cuadro 2. Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas</b>	
<b>Estándar</b>	<b>Indicador</b>
<b>Misión y estructura de la biblioteca universitaria</b>	Misión Visión Valores Plan estratégico de desarrollo Estructura
<b>Gestión de recursos de información</b>	Programa de gestión de recursos de información Recomendaciones cualitativas Selección Descarte Procesamiento y organización Recomendaciones cuantitativas Conservación y restauración del fondo bibliográfico Evaluación de recursos de información Tecnología de la información
<b>Productos y servicios</b>	Horario de biblioteca Servicios y productos bibliotecarios Acceso a recursos de información
<b>Recursos humanos de la biblioteca universitaria</b>	1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos. 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos. 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada
<b>Infraestructura de la biblioteca universitaria</b>	Espacio y diseño Mobiliario y diseño
<b>Gestión de recursos financieros</b>	Asignación presupuestaria Fuentes de financiamiento Distribución de presupuestos de operación
<b>Medición de eficiencia</b>	Presentación de Normas ISO 11620

Elaborado con información recuperada de: **Estándares para bibliotecas universitarias chilenas.** (<http://eprints.rclis.org/3830/>)

Dentro de estos estándares podemos observar que el punto al que se le pone mayor atención es el de la Gestión de Recursos de Información, esto debido a que:

"Una biblioteca será, a su vez, de calidad en la medida que responda a las necesidades académicas de su institución, lo cual se puede medir evaluando la cantidad y calidad de sus fondos informativos reales o virtuales, su conectividad a redes mundiales de información, la organización que tenga para la recuperación

de la información, la capacidad de circulación de la misma, la oferta de asesoría a los actores de los procesos de aprendizaje...” (Lau, 2001, p.4)

La biblioteca provee de todo material documental impreso y/o electrónico para el cumplimiento de los objetivos de enseñanza, aprendizaje e investigación, la calidad de los mismos depende, en gran medida, de los insumos de conocimiento que maneje. En tanto que la calidad de una institución y de la biblioteca depende del cumplimiento de su misión en respuesta a las necesidades de sus comunidades.

Los estándares que se presentan en el cuadro 3 son de carácter cualitativo y cuantitativo; sin embargo, se debe considerar que las diferencias de misión, proyecto educativo, visión, valores, historia, recursos y tipo de usuarios establecen distinciones entre las instituciones que deben considerarse al aplicar éstos y otros estándares. Estos estándares pueden adaptarse a la realidad de todas las bibliotecas, aún con la diversidad de las distintas instituciones. Desde un punto de vista sistemático, los estándares reflejan las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos.

Como se mencionó parte primordial de la existencia de las universidades particulares es la misión que desean cumplir y, a la cual dirigen todos sus esfuerzos, por tanto, es importante conocerla y analizarla, así mismo, el número de carreras a nivel licenciatura y posgrado, nos permitirá un panorama de las expectativas que cada una de ellas tiene, así como una visión general de la tendencia educativa que hay para cubrir las necesidades de las nuevas generaciones y con ello, cubrir la demanda social de dichas profesiones.

En el Anexo 8. se presenta un cuadro que muestra el panorama general de la oferta académica de las cuatro instituciones de educación superior a estudiar, con la finalidad de contextualizar sus similitudes y diferencias y así poder analizarlas fácilmente. Lo que se observa en este cuadro, es que cuentan con carreras y especialidades afines como derecho, economía, comunicación, psicología, finanzas, medicina, coinciden también con algunas ingenierías.

Cuentan con carreras y especialidades únicas, que no se imparten en ninguna otra universidad, sobre todo a nivel maestría y doctorado, por ejemplo, para la Iberoamericana ciencias de la ingeniería química, estudio del arte, historia, letras modernas, entre otras; para la Anáhuac, administración de riesgos, dirección estratégica de capital humano, filosofía del derecho, alta dirección, alta dirección en hoteles y restaurantes, filosofía, entre otras. Las especialidades del Tecnológico de Monterrey son, ciencias de ingeniería, ciencias computacionales, comercio electrónico, administración empresarial, entre otros; y de la Panamericana, filosofía, historia del pensamiento, derecho, dirección de capital humano, entre otras. Las Universidades Anáhuac, Iberoamericana y Panamericana, coinciden en el área de humanidades y filosofía y el área económico administrativo.

En cuanto a las tendencias disciplinarias el Tecnológico de Monterrey se desarrolla en el área de tecnología, aunque en menor proporción abarca algunas áreas de humanidades. La Iberoamericana se destaca en las especialidades de diseño gráfico, textil, interactivo e industrial; la Anáhuac, en las áreas económico-administrativas y humanidades, la Panamericana, en derecho y negocios. (ver anexo 8 Comparativo de la oferta académica en las IES privadas)

En cuanto a la misión que manejan estas universidades, está orientado hacia la búsqueda de la verdad y el bien; a la formación de personas integrales, con una educación basada en principios y valores, principalmente bajo la fe católica. Así mismo se resalta la importancia de formar líderes de acción positiva; formación de profesionistas e investigadores de gran calidad humana; competitivos a nivel nacional e internacional; que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad. (Ver anexo 7 Misión de las IES)

Como se puede observar, estas universidades ofertan diversos programas de estudio; instalaciones; servicios y recursos, entre otros; a cierto extracto de la población estudiantil; es importante considerar que estos estudiantes, llegan con la intención de obtener un título profesional que les permita continuar con sus aspiraciones, laborales, económicas y sociales.

Se deduce que estos estudiantes eligen estas universidades porque ofrecen una educación pertinente y acorde a sus necesidades sociales, económicas y culturales, lo cual no ofrece una institución pública, (por ejemplo, una formación religiosa). Aunque también hay quienes entran porque no lograron tener un lugar en el sector público, y tienen la solvencia económica de mantener una educación privada.

Hay algunos otros estudiantes que desean superarse y obtener un título o grado buscando calidad y prestigio. Todo esto para entender un poco las exigencias y la importancia del porque es necesario conocer las expectativas y necesidades de estos usuarios que se debe entender ya llegan con expectativas muy altas antes de tener contacto con los recursos y servicios de una biblioteca.

Por tanto, las bibliotecas tienen el compromiso de identificar y orientar esfuerzos de acuerdo a las expectativas, necesidades y apoyo que esta población demanda, es decir no esperar a que se manifieste una falla o mejor dicho que tarde o temprano se presente la insatisfacción para poder intervenir, si se conoce las características y necesidades de esta población, se podría evitar la publicidad de boca en boca con aspectos desfavorables, entre otras cosas.

## OBRAS CONSULTADAS CAPÍTULO II

American Library Association (1985). *Guía de la ALA para realizar evaluaciones*. Chicago: American Library Association.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001). *La educación superior en el Siglo XXI, líneas estratégicas de desarrollo: una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES.

*Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior al servicio y fortalecimiento* (2019). Recuperado de <http://www.anuies.mx/>

Balán, J. y García, A. (1997). *El sector privado de la educación superior, Los temas críticos de la educación superior en América Latina*. México: Fondo de Cultura Económica.

Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (COMPAES) (2010). *Perfil institucional*. Recuperado de <http://www.copaes.org.mx/>

Escobar, H. (1990). *Historia de las bibliotecas*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

*Estándares para bibliotecas chilenas* (2003). Chile: Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.

Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) (2018). *Manual para la aplicación del sistema de acreditación*. México: FIMPES.

- Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) (2009). *¿Qué es el FIMPES?* Recuperado de <http://fimpes.org.mx/>
- Lau, J. (2001). Aprendizaje y calidad educativa papel de la biblioteca. [Conferencia] en *Seminario Bibliotecas y calidad de la educación*. Medellín, Colombia.
- Magán Wals J. A. (2002). Funciones de la biblioteca universitaria a principios de un nuevo milenio: retos y expectativas. *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Universidad Complutense. 5-31. Recuperado de la base de datos Dialnet Plus.
- Martínez Arellano, F. F. (1989). *Importancia de los procesos técnicos dentro de la actividad bibliotecaria*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección general de bibliotecas. 4 (4), [1-8]. Recuperado de <http://www.dgb.unam.mx/>
- Marum Espinosa, E. [1995]. Avances en el proceso de acreditación de las instituciones de educación superior en México. *Revista de la Educación Superior*, 24(4) Recuperada de <http://publicaciones.anui.es.mx/>
- Merlo Vega, J. A. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En: Orera Orera, *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis. 445-447 Recuperado de <http://eprints.rclis.org/>
- Murillo Aguilar, H. (2004). La educación superior pública y privada en México y en Baja California Sur. *Revista de la Economía, Observatorio de la economía Latinoamericana*, (29), [1-4]. Recuperado de <http://www.eumed.net>

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Recuperado de <http://www.unesco.org/>

Programa Nacional de Educación (PRONAES) (2001-2006). *Por una educación de buena calidad para todos: un enfoque educativo para el siglo XXI*. Recuperado de <http://dof.gob.mx>

Programa Nacional de Educación (PRONAES) (2019). *Asociación nacional de universidades e instituciones de educación superior al servicio y fortalecimiento*. Recuperado de [www.anuies.mx](http://www.anuies.mx)

Sánchez de Boado, A. M. (2002). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección, en *Anales de Documentación*, (5), 245-272.

Secretaría de Educación Pública (2001). *Programa Nacional de Educación 2001-2006*. Recuperado de <http://planipolis.iiep.unesco.org/>

*Servicios bibliotecarios* (2005). España: Universidad de Salamanca. Recuperado de <http://sabus.usal.es/>

Silas Casillas, J. C. (2005). Realidades y tendencias en la educación superior privada mexicana, en: *Perfiles educativos*, 27, (109-110), 7-37. Recuperado en la base de datos Scielo.

Subsistema de Educación Superior (s/a). *¿Qué es un RVOE?*. Recuperado de <http://www.sirvoes.sep.gob.mx/>

Tecnológico de Monterrey, Estado de México. Recuperado de <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/>

Thompson, J. (1990). *Bibliotecas universitarias: concepto y función*. Madrid: Pirámide. Recuperado de <http://web.usal.es/>

Thompson, J. (1990). *La Biblioteca Universitaria: Introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipér.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2012). *Educación misión y estrategia*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org>

Universidad Anáhuac México, Campus Sur. Recuperado de <https://www.anahuac.mx/mexico>

Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Recuperado de <http://www.uia.mx/>

Universidad Panamericana, Campus México. Recuperado de <http://www.up.edu.mx/>

Young, H. y Belanguer, T. (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.

Zenteno Trejo, B. Y. (2017). El consejo para la acreditación de la educación superior "COPAES" en México retos y reflexiones. *Revista de educación y derecho*, (15), 1-18. Recuperado de <http://revistes.ub.edu>



## **CAPÍTULO III**

# **LA SATISFACCIÓN DE ALUMNOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS**

## CAPÍTULO III LA SATISFACCIÓN DE ALUMNOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

En este capítulo se describe paso a paso la técnica del incidente crítico de Flanagan, así como su aplicación en la presente investigación.

Cabe destacar que los incidentes seleccionados contaron con tres características primordiales: 1. ser muy específicos; 2. contener la descripción del usuario en cuanto a su comportamiento; 3. que cada incidente persiguiera un objetivo específico.

A continuación, se describen las condiciones básicas para la aplicación del IC:

1. Aportación de un anécdota muy satisfactoria o muy insatisfactoria en la pregunta del IC.
2. La anécdota contada se ubicó en el contexto de la satisfacción e insatisfacción de las demandas de los usuarios.
3. Relato de una experiencia personal única, aunque se admitieron aquellas anécdotas en las que se afirmó que la misma experiencia se repitió en más de una ocasión.
4. Fue un intercambio de pocas preguntas fundamentales para el estudio, mediante una entrevista semiestructurada.
5. Se realizaron preguntas flexibles que se adaptaron a la condición del usuario, el propósito de estas preguntas fue la obtención de datos de tipo cualitativo.
6. Cada entrevista realizada se consideró como un IC y este a su vez formó todo un conjunto de incidentes que permitieron el logro de los objetivos del estudio.
7. Se solicitó al entrevistado describir a detalle una experiencia respecto a un solo hecho concreto y recordar de preferencia el último, como, por ejemplo:

el uso de un determinado recurso documental; o la utilidad que tuvo la colección en ese momento; entre otros.

Los datos recogidos arrojaron importante información acerca de:

- La satisfacción o insatisfacción del usuario.
- Uso de recursos documentales.
- Temáticas localizadas y no localizadas.
- Percepción de los usuarios con respecto a la calidad de las colecciones con base en factores tales como: disponibilidad; pertinencia, variedad, accesibilidad; relevancia y estado físico
- Estados de satisfacción que tiene que ver con el ánimo de los entrevistados, que fue el resultado de la comparación entre el rendimiento percibido del recurso o servicio con sus expectativas.

La técnica ofreció una forma sistemática, contextualizada y flexible de recolección de datos pudiéndose aplicar en un amplio rango de situaciones, que proporcionaron interesantes perspectivas de los diferentes comportamientos de los usuarios en las bibliotecas, lo que facilitó comprender los obstáculos a los que se enfrentan y proporcionar resultados valiosos.

Las ventajas obtenidas con el del uso del IC se fundamentan principalmente en dos cuestiones:

1. Permitieron distinguir la satisfacción e insatisfacción del usuario en cuanto a la calidad de las colecciones, ya que se abordaron preguntas muy concretas.
2. Se realizó previamente un estudio exploratorio para determinar las dimensiones del fenómeno a estudiar y se emplearon preguntas abiertas.

A continuación, se mencionan los pasos de la técnica del IC según Flanagan, posteriormente se explica la aplicación de las cinco etapas:

- 1) Propósitos generales: se identificó cuidadosamente el objetivo de la conducta a estudiar.
- 2) Planes y especificaciones: se planificaron tres aspectos claves: a) determinar a los participantes de la investigación; b) determinar a los entrevistadores y c) determinar el tipo de situación a encuestar.
- 3) Recolección de datos: las entrevistas individuales o grupales de los participantes permitieron describir e indagar en el relato para lograr mayor profundidad en las respuestas.  
Se utilizó la entrevista semiestructurada, se consideró la más apropiada para la recolección de datos debido a que permite elaborar mejor el relato por parte de los participantes e integrar preguntas de refuerzo en caso de ser necesario.
- 4) Análisis de los datos: el propósito de este paso fue crear un esquema de categorización que resumiera y describiera los datos de una manera útil y comprensible. Las categorías principales se dedujeron desde la teoría, posteriormente se enlazaron con las subcategorías.
- 5) Interpretación de reportes: Consistió en analizar y reportar los resultados del estudio; se revisaron los cuatro pasos anteriores con el fin de determinar la validez y confiabilidad de los datos obtenidos, estableciendo las limitaciones que se han encontrado y sesgo por parte de los evaluadores; así como la credibilidad y valor de los resultados obtenidos.

### **3.1 Propósitos generales**

El objetivo del estudio está centrado en analizar la percepción de satisfacción de usuarios con respecto a la calidad de los recursos de información en las bibliotecas de instituciones de educación superior privadas.

Aunque ya se ha tratado ampliamente en el capítulo I, se considera necesario enfatizar que las pretensiones de este estudio son conocer la satisfacción o insatisfacción del usuario, así como la calidad de sus colecciones. El instrumento de medida que se utilizó fue una guía de entrevista dirigida para obtener datos del usuario sobre su experiencia y de acuerdo con su satisfacción o insatisfacción si las bibliotecas cuentan con colecciones de calidad. Por un lado, la administración tiene como prioridad cubrir las necesidades de información del usuario con colecciones de calidad y por otro lado el usuario demanda día con día que la biblioteca le ofrezca la información requerida.

### **3.2 Planes y especificaciones**

Con el propósito de conocer y de medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de las IES privadas con respecto a sus colecciones se analizaron diferentes tipos de instrumentos para seleccionar el más adecuado; para este estudio se eligió una entrevista semiestructurada que estuviera acorde con lo que se deseaba conocer.

Finalmente, se elaboró una guía de 5 preguntas base y 3 preguntas que fungen como comodín para volver a abordar alguna temática inconclusa, es decir, plantear la misma pregunta, pero de diferente forma para agotar la posibilidad de que el entrevistado aportara datos útiles para este estudio, cuyos resultados ayuden a tener una mejora en las bibliotecas. (Ver anexo 1. guía de preguntas)

Debido a la diversidad de comunidades de estas bibliotecas y la naturaleza del estudio, se decidió seleccionar exclusivamente a alumnos, dado que son los directamente beneficiados o afectados en sus logros académicos por la labor de la biblioteca la cual facilita la información que estos requieren para cubrir sus necesidades.

Aunque ha avanzado mucho la función de las bibliotecas universitarias de las IES privadas en los dos últimos decenios, su misión parece relegada y el desarrollo humanista solo se podrá lograr mediante la interacción entre bibliotecas cuyo compromiso sea la *satisfacción de usuarios* como elemento básico, el reto de esta investigación es poder evaluar desde la satisfacción de los usuarios de la información, las colecciones; detectando las necesidades de esta población.

Las bibliotecas se eligieron con base en ciertas características y “tipologías de olas” que se mencionan en el capítulo 2, según Silas (2005): con origen claramente religioso, privado y elite (ola III) y de elite, aunque no de tipo religioso. (pp. 10-139)

Las IES privadas que representan estas tipologías son: Universidad Anáhuac México, Campus Sur; Universidad Iberoamericana; Universidad Panamericana y el Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México. Por último, se consideraron aspectos generales como el tamaño que entre ellas se clasifican como grandes, medianas y pequeñas, las cuatro bibliotecas seleccionadas son grandes.

Aunque cada una de las bibliotecas de estas instituciones tienen su propia misión, visión, objetivos y funciones, tienen varias características que las hace similares por lo que este estudio brinda un panorama útil para las IES privadas que les permita mejorar los procesos de gestión de sus funciones, así como el diseño de programas de mejoramiento en la calidad de las colecciones y en consecuencia la satisfacción de sus comunidades.

### 3.3 Recolección de datos

Se llevó a cabo una prueba piloto que permitió corroborar si las preguntas de la guía de entrevista arrojaban justo los datos necesarios que respondieran a las preguntas de investigación, dependiendo de lo que contestaron los sujetos fue necesario realizar otras preguntas con el fin de abordar la temática que había quedado inconclusa y/o para complementar la información necesaria.

Al analizar las respuestas de las entrevistas piloto se consideró necesario hacer una pregunta directa para mejorar los resultados y que confirmaran las respuestas confusas, esta corrección se aplicó en las entrevistas que se validaron para ser tomadas en cuenta en la recogida de datos y permitió que el sujeto entrevistado ampliara y confirmara sus respuestas.

Las entrevistas se aplicaron en cada una de las IES privada, la recolección de datos se realizó en los meses septiembre, octubre e inicios de noviembre, se eligieron estos meses porque es un periodo donde existe una estabilidad en la matrícula y el flujo de usuarios está en pleno apogeo.

Los entrevistados se eligieron al azar dentro de las instalaciones de la biblioteca en diferentes días y a distintas horas del día, para intentar que los sujetos fueran lo más variados posible. La condición básica es que hubieran utilizado los recursos de la biblioteca.

Previamente se elaboró una carta dirigida a la dirección de cada institución donde se solicitó el permiso para realizar las entrevistas y ya enteradas las autoridades amablemente proporcionaron un lugar privado y tranquilo, donde se podía conducir a los alumnos que aceptaban ser entrevistados. (Ver anexo 2. carta de presentación)

❖ Selección de la muestra

Dada la naturaleza del presente estudio, que es de corte cualitativo, no es necesario precisar una muestra, ya que el interés está centrado en lo que dice y hace la persona, es necesario enfatizar que no se trabajó con ningún método basado en números sino más bien en la pregunta que busca una respuesta y se requiere de un enfoque centrado en la persona.

Para poder llevar a cabo el IC, no importa cuántas personas son, sino los incidentes críticos que ocurren o se reportan y que sean de utilidad para el estudio. Es decir, cada entrevista se considera un IC y este a su vez forma todo un conjunto de innumerables IC.

Se eligieron los sujetos que se tenía la certeza que habían ido en busca de información y al observar que se disponían a salir de la biblioteca o se sentaban a revisar algún material, se les abordaba e invitaba a participar en la entrevista y se les explicaba brevemente la dinámica.

Es importante mencionar que en algunas instituciones hubo un poco de resistencia, pues argumentaban que tenían prisa o tenían que estudiar, pero esto no fue motivo para lograr las entrevistas, cuando iban acompañados insistían en participar en pareja, por tal motivo se accedió a la entrevista en pareja.

Se les explicó la dinámica, y se les solicitó la firma de consentimiento, después de firmarla se les preguntaba si estaban de acuerdo en que la entrevista se grabara. (Ver anexo 3. carta de consentimiento)

Se les hizo hincapié en que la entrevista era estrictamente confidencial y que solo sería utilizada con fines de investigación, ya relajados y terminado el protocolo informativo se les preguntó si estaba todo claro o tenían alguna pregunta sobre la carta de consentimiento, se resolvían dudas y después de la presentación del

entrevistador, se les solicitó llenar una forma sobre sus datos generales, finalmente se realizaba la entrevista. (Ver anexo 4. datos generales)

Se entrevistaron a un total de 9 sujetos de forma individual y 3 parejas personas, 3 por institución. A continuación, se presenta el cuadro de entrevistados por IES con sus respectivos datos generales.

<b>CUADRO 3. DATOS GENERALES DE LOS ENTREVISTADOS</b>					
# Entrev.	Género		Edad	Carrera	Semestre
	H	M			
<b>Universidad Anáhuac México Campus Sur</b>					
1	x		28	Comercio internacional	8vo.
2		x	22	Psicología	5to.
3		x	24	Gastronomía	7mo.
<b>Universidad Iberoamericana</b>					
1		x	19	Comunicaciones	4to.
2		x	20	Pedagogía	5to.
3		x	19	Derecho	3ro.
3	x		20	Derecho	3ro.
<b>Universidad Panamericana</b>					
1	x		21	Comunicaciones	3ro.
2	x		18	Derecho	1ro.
2		x	19	Derecho	1ro.
3	x		19	Filosofía	3ro.
<b>TEC de Monterrey Campus Estado de México</b>					
1		x	18	Contaduría pública	1ro.
2		x	18	Administración financiera	5to.
3	x		19	Ingeniería	7mo.
3	x		19	Mecatrónica	7mo.

Cada entrevista fue grabada para posteriormente realizar la transcripción.

### 3.4 Análisis de los datos

El análisis se hizo, de acuerdo a dos grandes rubros: 1) la satisfacción e insatisfacción del usuario y 2) la calidad de las colecciones de acuerdo a la satisfacción del usuario. En ambos rubros se retomaron ciertos factores detallados en el capítulo I y fueron estos los elementos que nos permitieron ir categorizando los datos.

Las categorías del análisis fueron:

#### **CATEGORÍA 1 HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA.**

Se le pidió al entrevistado describir el procedimiento que acababa de realizar para obtener su información, de la cual surgieron las siguientes subcategorías:

- a. Autor.
- b. Título.
- c. Tema.
- d. Búsqueda avanzada.
- e. Otras opciones.

#### **CATEGORÍA 2 RECURSOS DE INFORMACIÓN.**

Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido, con base en las siguientes subcategorías que quedaron homologadas, ya que se consideraron las más importantes para evaluar las colecciones de acuerdo a la satisfacción del usuario:

- a. Disponibilidad.
- b. Pertinencia.
- c. Variedad.
- d. Accesibilidad.
- e. Relevancia.

- f. Estado físico.

### **CATEGORÍA 3 TIPO DE RECURSOS Y / O COLECCIONES.**

Recursos que utilizan para satisfacer las necesidades de información.

- a. Impresos. Todo lo disponible en papel, (libros, publicaciones periódicas folletos, etc.).
- b. Electrónicos. Todo tipo de colecciones, (bases de datos, revistas, libros, etc.).
- c. Revistas.
- d. Audiovisuales, (videos, cd).
- e. Colección de reserva.
- f. Bibliografía básica.
- g. Internet, todo lo de libre acceso, (páginas y documentos de la red).

### **CATEGORÍA 4 ESTADOS DE SATISFACCIÓN.**

Actitud que muestran los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida.

- a. Excitación.
- b. Satisfacción.
- c. Insatisfacción.
- d. Enfado.

Las transcripciones de las entrevistas se leyeron cuidadosamente en repetidas ocasiones para identificar los fragmentos que se relacionaran con cada una de las categorías. Se crearon códigos con signo de más, para los comentarios positivos o a favor y con signo de menos, para los comentarios negativos o en contra en cada subcategoría y así la transcripción quedó codificada para su posterior vaciado.

A continuación, se presenta la tabla de códigos:

<b>CUADRO 4. CÓDIGOS POR SUBCATEGORÍAS</b>	
<b>CATEGORÍA 1 HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA</b>	
<b>Subcategoría</b>	<b>Código</b>
a. Autor	HERBUAU
b. Título	HERBUTI
c. Tema	HERBUTE
d. Búsqueda avanzada	HERBUAV
e. Otras opciones	HERBUOO
<b>CATEGORÍA 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN</b>	
g. Disponibilidad.	CALDIS+ / CALDIS-
h. Pertinencia.	CALPER+ / CALPER-
i. Variedad.	CALVAR+ / CALVAR-
j. Accesibilidad	CALACC+ / CALACC-
k. relevancia	CALREL+ / CALREL-
l. Estado físico	CALEF+ / CALEF-
<b>CATEGORÍA 3. TIPO DE RECURSOS / COLECCIONES</b>	
a. Impresos	RECIMP
b. Electrónicos	RECELE
c. Revistas	RECREV
d. Audiovisuales, (videos, cd).	RECAUD
e. Colección de reserva	RECRESV
f. Bibliografía básica	RECBIBAS
g. Internet	RECINTER
<b>CATEGORÍA 4. ESTADOS DE SATISFACCIÓN</b>	
a. Excitación.	ESEXI
b. Satisfacción	ESSAT
c. Insatisfacción	ESINST
d. Enfado	ESENF

Se elaboró un cuadro en Word por institución, en el que se desglosaron las categorías, se vaciaron los datos por cada entrevistado, cada una de estas categorías con sus respectivas preguntas y concepto a estudiar para no tener la menor duda y así facilitar el análisis e interpretación conforme a la identificación de las narraciones, palabras y frases de los entrevistados. (Ver anexo 5. vaciado de datos)

Los formatos se fueron adecuando de acuerdo a la información recabada, lo que quiere decir que para cada rubro se elaboró un formato con ciertas variantes para facilitar el análisis.

Es importante aclarar que la categoría 1 no fue considerada en el marco teórico por no ser objeto de estudio, las opciones que usan los alumnos para encontrar la información, pero dada la naturaleza de la pregunta fue inevitable que mencionaran el dato de las herramientas de búsqueda que usan para localizar la información y por la frecuencia de repeticiones se consideró importante retomar los datos, pues se obtuvieron resultados interesantes.

Para mayor claridad en el análisis se hizo un concentrado de las respuestas (ver anexo 6. procedimiento para localizar la información)

Para la categoría 2 se utilizó un cuadro en el que se enmarcaron todos los factores que arrojaran datos sobre la calidad de las colecciones ya que estos influyen directamente en la satisfacción del usuario como se interpretará más adelante. Esta categoría permitió identificar la percepción de los alumnos sobre la calidad de las colecciones lo que definitivamente es un proceso de tipo cualitativo.

<b>CUADRO 5. PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LOS FACTORES DE CALIDAD EN LAS COLECCIONES</b>		
<b>UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR</b>		
¿Qué características debe tener una colección de calidad? Entendiendo por calidad contar con la información o servicio de acuerdo con las expectativas o bien, la medida en que la biblioteca pueda responder a las necesidades académicas de la comunidad a la que atiende; el grado en que la información o servicio cumple las expectativas.		
¿Consideras que la información fue accesible en tiempo y forma?		
¿La información que obtuviste fue la que necesitabas, si es así qué tan relevante o precisa te pareció?		
¿Consideras que tu biblioteca cuenta con una colección de calidad?		
<b>CATEGORÍA 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN:</b> Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido		
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>ENTREVISTA</b>
<b>a. Disponibilidad.</b> Este punto refiere que se encuentre disponible el recurso en la estantería	CALDIS+ CALDIS-	<b>S1.</b>

o en cualquier soporte, de forma inmediata, ya que en el caso de las necesidades de información el tiempo se dimensiona como altamente importante, cuando se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, este será un elemento importante el cual se valorará de forma positiva además de que es necesario que existan suficientes ejemplares.		<b>S2</b>
		<b>S3</b>
<b>b. Pertinencia.</b> Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada: que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado, y que los niveles de comprensión sean los adecuados. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.	CALPER+ CALPER-	<b>S1</b>
		<b>S2</b>
		<b>S3</b>
<b>c. Variedad.</b> Aquí se engloban factores como el alcance que tienen las diferentes colecciones en cuanto a cubrir las diferentes áreas del conocimiento; la variedad y calidad de contenido de los recursos, en los diferentes soportes tales como: impresos, electrónicos y audiovisuales. Se refiere al comportamiento informativo, a la profundidad de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad.	CALVAR+ CALVAR-	<b>S1.</b>
		<b>S2</b>
		<b>S3</b>
<b>d. Accesibilidad.</b> Se refiere a que los estudiantes, profesores e investigadores deben tener un buen acceso a las colecciones, lo que conlleva a tener una buena organización de los diferentes materiales; un sistema de búsqueda de la información amigable; acceso abierto a la estantería; además de contar con personal capacitado y eficiente para asistir al usuario en tiempo y forma para localizar la información y por último también influyen las adquisiciones y la puntualidad del proceso técnico.	CALACC+ CALACC-	<b>S1</b>
		<b>S2</b>
		<b>S3</b>
<b>e. Relevancia.</b> Representa la cantidad	CALREL+	<b>S1</b>

total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada, es decir, que sean estables y consistentes, resultados retrospectivos, actuales y proyectivos, así como el alcance temático de las diferentes áreas del conocimiento	CALREL-	S2
		S3
f. <b>Estado físico.</b> Se refiere a que los recursos se encuentren en buen estado para su uso, llámense impresos, equipo de cómputo o instalaciones.	CALEF+ CALEF-	S1
		S2
		S3

La categoría 3 fueron los recursos o colecciones que el alumno utiliza para satisfacer sus necesidades de información.

<b>CUADRO 6. RECURSOS QUE UTILIZAN LOS ALUMNOS</b>				
<b>UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR</b>				
Las dos últimas veces que has acudido a la biblioteca antes de esta, ¿qué recursos utilizaste?				
<b>3. TIPO DE RECURSOS / COLECCIONES:</b> Recursos y/o colecciones que utilizan para satisfacer las necesidades de información				
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
a. Impresos. Todo lo disponible en papel, (libros, publicaciones periódicas, folletos, etc.).	RECIMP	X2	X4	X2
b. Electrónicos. Todo tipo de colecciones, (bases de datos, revistas, libros, etc.).	RECELE	X3	X3	X4
c. Revistas	RECREV	X1		X3
d. Audiovisuales, (videos, cd).	RECAUD			
e. Colección de reserva.	RECRESV		X2	
f. Bibliografía básica.	RECBIBAS		X1	
g. Internet, todo lo de libre acceso, (páginas y documentos de la red).	RECINTER			X1

En la categoría 4 se enmarcaron los estados de satisfacción según sus respuestas y la información obtenida, además de algunas observaciones de actitud y comentarios finales de los entrevistados.

<b>CUADRO 7. ESTADOS DE SATISFACCIÓN / ACTITUD</b>				
<b>UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR</b>				
Actitud que muestran los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida. (apunte en la libreta, observación del entrevistador)				
<b>CATEGORÍA 4. ESTADOS DE SATISFACCIÓN / ACTITUD</b>				
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
a. Excitación. Las expectativas han sido superadas. El usuario se lleva una sorpresa agradable ya que el nivel de éxito es alto. Generó un sentimiento de entusiasmo.	ESEXI			
b. Satisfacción. Las expectativas han sido igualadas. El trato se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.	ESSAT			
c. Insatisfacción. No se ha tenido éxito a pesar del esfuerzo realizado. No se cumplieron las expectativas deseadas.	ESINST			
d. Enfado. Las expectativas no han tenido éxito a pesar del esfuerzo por parte del usuario; genera sentimiento de enojo, disgusto y frustración.	ESENF			

### 3.5. Interpretación de reportes

El vaciado y análisis de los datos se hizo de forma individual por entrevistado y para fines prácticos la interpretación se realizó por institución, es preciso aclarar que la interpretación, se hizo con base en las voces de los sujetos entrevistados.

#### **Institución: Universidad Anáhuac México Sur**

##### **Categoría 1 Herramientas de búsqueda.**

Preguntas inductoras: Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener tu información.

Se aprecia que los entrevistados llegan a buscar principalmente por título y autor; lo que indica que no buscan por tema, la gran mayoría de los sujetos vienen a buscar un libro en específico, en segundo plano, está la búsqueda por tema y la categoría de otras opciones, esta última fue una de la que más datos arrojó pues deja ver que los alumnos no siguen una estrategia de búsqueda y recurren a otras opciones para localizar su información, además de que se comprueba lo que anteriormente se mencionó, los sujetos llegan a la biblioteca buscando algún libro o recurso en específico.

Se observa que están familiarizados con la organización física de las colecciones, pues no requieren de alguna estrategia de búsquedas elaboradas y prefieren ir directamente a los recursos.

*"me dirijo al pasillo ya lo conozco"; "si conozco el pasillo, voy al pasillo"; si requiero información hemerográfica me dirijo inmediatamente a la colección físicamente"; "voy directo a donde están los medios impresos"; "pero lo que siempre hago es la inspección física del recorrido de los pasillos y estantes"*

Hubo algunos casos en lo que recurrían al bibliotecario para solicitar ayuda sobre recursos en específico, se deduce que desconocían el sistema de organización o era una costumbre adquirida para localizar su información, esto se puede apreciar con los siguientes comentarios:

*“me dirijo al bibliotecario para que me apoye”; “si voy a consultar bases de datos me dirijo a la persona encargada para preguntar qué base de datos puedo utilizar”; “normalmente voy con algún bibliotecario y ellos me dan la clasificación y me dirijo a los estantes a buscar”*

Lo anterior, además de establecer que el uso de la opción de búsqueda avanzada fue prácticamente nulo en esta institución, permite considerar que sería de mucha utilidad reflexionar los motivos de este resultado, podría inferirse que es falta de conocimiento y/o formación por parte del bibliotecario hacia el usuario. Este punto podría ser un tema de oportunidad para los bibliotecarios de esta institución.

Es importante resaltar que el alumno utiliza las opciones básicas de búsqueda: autor, título y tema, lo que demuestra la dificultad a la que se enfrenta para encontrar la información deseada ya que en ocasiones requiere de varios intentos para agotar las posibilidades y poder localizar el recurso.

### **Categoría 2 Recursos de información.**

Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido. Esta categoría se dividió en las siguientes subcategorías:

#### **a) Disponibilidad**

La disponibilidad tiene que ver con obtener la información justo en el momento deseado; es decir de forma inmediata, no importando el formato, solo que esté disponible en tiempo y forma, además de que haya suficientes ejemplares. Es ingenuo suponer que los alumnos tienen la formación necesaria para conseguir la

información que necesita. Se hace mención de esto ya que en este apartado algunos entrevistados aseguran no tener carencia de información porque saben buscar, además de que conocen algunas otras opciones de cómo conseguir la información, como por ejemplo el préstamo interbibliotecario, aunque no se especifica que haya hecho uso de este servicio para localizar su información.

*“nunca he tenido un déficit de información porque yo creo firmemente que para poder buscar hay que saber buscar y los recursos disponibles como todos los recursos que tiene cualquier biblioteca o pudieran tener son finitos”*

Abundaron los comentarios negativos ya que la mayoría manifiesta que: el material no estuvo disponible por restricciones de préstamo; que no hay suficientes ejemplares; que son de bibliografía básica o que no se los pueden llevar a casa. En estas expresiones se puede establecer que esta biblioteca carece de disponibilidad en los materiales por las repetidas coincidencias en los comentarios y el motivo primordial es que no hay ejemplares suficientes o las políticas de la biblioteca se vuelven un obstáculo para que los alumnos cubran sus necesidades de información.

*“su control para los préstamos es limitado, me provoca mucha insatisfacción porque no puedo llevarlo a casa en la frecuencia o en la modalidad que yo realmente deseara”; “algunos materiales por sus características no están disponibles, las agendas fiscales que son de bibliografía básica, su control para los préstamos es limitado”; “cuando venimos a consultar de diferentes semestres se agota el libro y nos quedamos sin libro y solo queda el que está en reserva”*

El tiempo es un factor determinante para la satisfacción, en este caso influyó de manera negativa pues hubo casos extremos donde no se encontró la información deseada y tenían que desplazarse a otras bibliotecas o tener que recurrir nuevamente al profesor para que les diera otras opciones y poder avanzar con su investigación.

*“cuando no encuentro nada y es obligatoria mi información, voy con mis profesores y les digo lo que pasó y que me aconsejen que puedo hacer”; “me voy a la biblioteca de otra universidad ya sea Anáhuac norte tiene una biblioteca más exhaustiva y una base de datos mucho más completa”; “la de la UNAM que sí me he ido a hacer revisiones bibliográficas donde ahí sí he encontrado todo tipo de libros y mucha más información que aquí”*

Hubo algunos cometarios contradictorios que a simple vista se analizaron como negativos, pero que finalmente fueron positivos, pues, aunque no se localizó el libro deseado, sí encontró la información en otro tipo de publicación, por lo que se considera positivo, la información estuvo en tiempo y forma.

*“busqué en la base de datos el libro específico y un autor en donde no encontré el libro, pero me dijeron que no estaba en biblioteca; busqué tres papers, que sí me sirvieron”*

Es urgente considerar los casos extremos donde el usuario tiene que desplazarse de lugar para ir en búsqueda de la información que requiere ya que esto tiene que ver con los factores de calidad de las colecciones e influye directamente en la satisfacción o insatisfacción del usuario.

#### **b) Pertinencia**

Las respuestas de los entrevistados permitieron determinar que las colecciones pueden no estar desarrolladas con base en sus necesidades puntuales y específicas pues la pertinencia se refiere justo a que se debe localizar el recurso idóneo.

En su gran mayoría manifestaron temáticas específicas que no localizaron:

*“cómo son temáticas muy específicas como por ejemplo las agendas fiscales son de acervo general, bibliografía básica me causa mucho problema”; “hace poco que estaba haciendo una revisión bibliográfica de asertividad y libros de asertividad no hay”; “faltan libros del ámbito gastronómico, revistas, películas y documentales de chefs y temas de nuestra carrera”; “de cocina molecular no tienen nada de eso solamente tienen una revista que se parece, pero no como para que los alumnos aprendan las técnicas”; “les hacen falta libros de sustentabilidad relacionados con cocina también con restaurantes con algo que tengan que ver con el ámbito gastronómico”*

Hubo frases que por un lado expresaban la pertinencia como positiva, pero esa misma frase venía acompañada de otro comentario negativo; por un lado, se sentían satisfechos y consideraban de calidad la información y por otro lado manifestaban insatisfacción debido a la carencia de las temáticas requeridas:

*“la información que he encontrado ha sido relevante y completa, algunas veces actualizada”; “claro que es de calidad la información lo que no, es que les faltan muchos temas, como voy a saber si es bueno o malo si ni siquiera los hay”*

Los comentarios tuvieron que ver con que los alumnos tenían que echar mano de otra opción como fueron las bases de datos, o que realizaron una búsqueda exhaustiva:

*“si no encuentro en los libros me voy a las computadoras de la biblioteca y busco en las bases de datos de la Anáhuac en EBSCO o en otra base”; “para buscar asertividad tuve que revisar un libro acerca de técnicas conductuales y cognitivas y dentro de quien sabe que páginas encontré justamente el tema de asertividad”*

Se aprecia que no se está cumpliendo con el propósito de cubrir las necesidades de información de los alumnos, aunque no se puede generalizar, es de suma

importancia retomar estos resultados pues son indicios claros y contundentes que demuestran los puntos débiles de una colección.

### c) Variedad

Sobre esta subcategoría, los comentarios fueron pocos, pero suficientes para poder tener un panorama general, al igual que en los puntos anteriores hubo positivos y negativos. Dentro de los positivos, solo un alumno dijo que, había variedad, aunque no estuvo el libro que buscaba encontró otros que tocaban el mismo tema, esto es en cuanto a contenido:

*“no estaba justamente el libro que estaba buscando, pero había otros similares”*

El resto de los comentarios se refieren a la falta de variedad en temas específicos como comida vegetariana y religión:

*“me interesa muchos libros de comida vegetariana y no tienen mucha variedad”;*  
*“tienen muchos libros de cristianismo y obviamente porque es una escuela católica, pero les hace falta libros de otras religiones también.”*

Incluso un alumno sugiere la participación comprometida de alumnos y profesores para realizar una revisión minuciosa de las temáticas de la colección con la intención de mejorar la variedad:

*“les falta mucha variedad en cuanto a algunos temas, creo deben hacer una revisión minuciosa y ver en qué temas les falta información, recibir participación por parte de alumnos y profesores y recabar sugerencias porque somos nosotros los que debemos decidir que debe estar en la biblioteca y que no”*

Aunque este apartado tiene que ver también con la variedad de soportes, los resultados fueron únicamente sobre el alcance de los contenidos.

#### **d) Accesibilidad**

Este punto tiene que ver con la responsabilidad de la biblioteca para que las colecciones sean accesibles lo que implica la buena organización y señalización, que los sistemas sean amigables, así como la asistencia y apoyo al usuario. Abarca dos grandes rubros, el primero se refiere a la colección física y la señalización y el segundo a la accesibilidad de los recursos electrónicos.

En lo que se refiere a la accesibilidad de la colección física se aprecia que se valoraron varios puntos, la buena organización, la estructura y señalización, el horario, el catálogo y el orden.

*“la disposición de los materiales dentro de la biblioteca hace fácil el acceso físico y directo hacia el material”; “sí es accesible, todo está muy bien ordenado, es cuestión de meterse al catálogo y ver dónde está el pasillo”; “generalmente aquí tienen muy bien establecidas las clasificaciones y las letras, entonces lo puedo encontrar muy rápido”*

En cuanto a la modalidad de estantería abierta se puede considerar que es positivo, aunque los entrevistados manifestaron algunas desavenencias que vuelven el comentario negativo, pues el libro va a estar desaparecido hasta que el bibliotecario revise la colección, y esta podría ser una actividad que solo se realiza en temporadas de baja afluencia de usuarios.

*“el libro aparece en el catálogo, el problema es que a veces no existe un control perfecto de todos los materiales que están disponibles o no porque es una biblioteca de acceso público y abierto no es cerrado entonces si alguien toma el libro puede ser que esté intercalado entre los estantes”*

En cuanto a los recursos electrónicos, la accesibilidad estuvo muy castigada pues, manifestaron que las bases de datos eran su última opción. En su mayoría los

comentarios fueron alarmantemente negativos, indicaron que el acceso remoto era limitado, que no contaban con personal capacitado para asistir al usuario y la forma en que se adquieren estos recursos, pues solo son de acceso local y de consulta dentro del campus, además de estar protegidos por password, lo que definitivamente complica su uso.

*“La accesibilidad se ve limitada sobre todo de manera remota, algunas veces quise acceder desde mi casa a las bases de datos, pero muchas de estas se manejan por contraseñas”: “la estructura de como la biblioteca hace las compras, los acuerdos de licencias solo permiten su consulta dentro del recinto y dentro del recinto pide claves para acceder a la información”; “están limitados y por ejemplo si no está la persona indicada de bases de datos, por la tarde no me pueden decir como entrar eso solamente en cuestión de accesibilidad pudieran mejorar en el ramo de accesibilidad”*

El tema del soporte impreso y electrónico debe ir de la mano, ambos cuentan con sus respectivas ventajas y desventajas, aunque las políticas de desarrollo y adquisición para los segundos pudieran ser más complejas es urgente poner especial atención en esto, toda biblioteca universitaria debe contar con ambos recursos.

Una de las principales problemáticas de los impresos es el alto índice de desuso, por eso la urgencia de trabajar tanto en los criterios generales para los impresos, como para los electrónicos, considerar el tipo de licencias, el precio. En la mayoría de los casos el precio no compensa el uso, la pertinencia, el tiempo y todos los rubros mencionados y desglosados con anterioridad, así como el acceso desde cualquier lugar, 24 horas al día, 365 días al año y uso simultáneo.

Con respecto a las claves de acceso o password, son restricciones de uso y se deben analizar no solo por la política de precios, sino también por las condiciones de suscripción impuestas por los proveedores; es imprescindible que se

establezcan criterios que garanticen una rentabilidad a las elevadas inversiones que realizan en este tipo de recursos, buscando a la vez establecer filtros que faciliten el uso de forma adecuada.

### **e) Relevancia**

Los entrevistados relacionaron claramente la relevancia con la localización de información básica, actual y retrospectiva, así como temáticas en específico y al igual que en los puntos anteriores los comentarios fueron a favor y en contra. En los comentarios a favor se mencionó que la relevancia dependía de la actualidad y el número de fuentes que consultaron, si no encontraron lo que se buscaba, habían localizado otras opciones similares, mencionando también que tenían algunas colecciones con temáticas actualizadas y relevantes.

*“de comercio electrónico y tratado de suministros, estaba buscando información relativa y disponible para que tuviera cierta relevancia actual, no estaba, pero había otros similares”; “hay una variedad de esa misma información”; “hay libros de psicología que sí van a conservar y tienen temas que nunca van a cambiar y van a conservar siempre como esa línea de lo básico, pero también existe una línea muy delgada entre lo que ya es muy obsoleto y lo que sirve”; “tienen una colección de pruebas psicológicas muy buenas y actualizadas”*

Dentro de los comentarios en contra, en su mayoría fueron la desactualización de la colección, también arrojaron algunos temas que son dignos de considerar como una oportunidad para corregir, como fue el área de gastronomía. Es importante mencionar que uno de los alumnos mencionó que se descartó información que consideraba útil.

*“una colección de calidad para mí serían libros recientes, de 10 años para acá, luego encontramos libros que ya son obsoletos y los temas ya están avanzados”; “les hacen falta más libros de especialidades nuevas en gastronomía”; “me*

*desilusiona que no tengan muchas cosas actualizadas, hay un cierto rezago de actualidad”; “no descartar información que cronológicamente pueda ser tomada como referencia”*

#### **f) Estado físico**

En esta temática ninguno de los entrevistados arrojó algún dato.

### **Categoría 3 Tipo de recursos y/o colecciones**

Las subcategorías fueron los diferentes tipos de recursos que los alumnos utilizaron para satisfacer sus necesidades de información.

#### **a) Impresos**

Esta colección encabezó la preferencia de los entrevistados, como primera, segunda y cuarta opción, pues todos llegaban a buscar algún título de libro en específico.

#### **b) Electrónicos**

La colección de bases de datos fue la segunda opción de uso, no se puede decir que, de preferencia, pues la utilizaban hasta el tercer y cuarto intento de búsqueda, pero sí fue la segunda alternativa en donde localizaban la información pues todos finalmente encontraron en estos recursos su información.

#### **c) Revistas**

Fue la tercera alternativa de uso, aunque hubo un entrevistado que llegó buscando como prioridad un título en específico, un segundo sujeto la utilizó como tercera opción para buscar la información requerida.

**d) Audiovisuales**

Tuvo un uso nulo pues no formó parte de ningún intento de búsqueda de información.

Los siguientes incisos se desglosan juntos pues ocupan la misma opción en cuanto a la frecuencia de uso.

**e) Colección de reserva, f) Colección de Bibliografía Básica, g) Internet**

Estas colecciones fueron menos utilizadas, la colección de bibliografía básica e internet fueron la primera alternativa de por lo menos un alumno y la colección de reserva fue la segunda opción de preferencia para otro de los entrevistados.

Estos resultados indican que para llegar a la información deseada los entrevistados comienzan en un motor de búsqueda, buscan impresos como prioridad y un título en específico, se podría pensar que no tiene alguna otra bibliografía sugerida por el profesor. Aunque el uso de recursos electrónicos es limitado es la segunda opción que satisface las necesidades de información, lo que demuestra que quizá no sean conscientes del rico contenido de estas colecciones.

**Categoría 4 Estados de Actitud.**

Finalmente, en esta categoría se registró la actitud que mostraron los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida lo que representa su satisfacción, la cual se manifestó en más de un rubro, como se puede apreciar en las siguientes subcategorías:

**a) Excitación,** para este rubro los comentarios fueron nulos.

**b) Satisfacción, c) Insatisfacción.**

Por un lado, los entrevistados se encontraron satisfechos, sin embargo, por otras circunstancias el mismo entrevistado manifestaba insatisfacción.

El sujeto 1 comenta:

*“Me encuentro satisfecho con lo que me brinda la biblioteca y los bibliotecarios en general son muy amables siempre conmigo”*

Pero al mismo tiempo indica los motivos claros de su insatisfacción:

*“Las agendas fiscales son de acervo general, bibliografía básica me causa mucho problema, esa que por ejemplo debería estar dentro del recinto de la biblioteca y su control para los préstamos es limitado, me provoca mucha insatisfacción porque no puedo llevarlo a casa en la frecuencia o en la modalidad que yo realmente deseara”*

Hubo un segundo caso idéntico con el sujeto 3 que menciona que se encuentra satisfecho:

*“La información poca o mucha que he encontrado aquí sí me ha servido”*

Pero por otro lado manifiesta su insatisfacción refiriendo que tiene que ir a internet para encontrar información más actualizada:

*“Tengo que ir a internet, por ejemplo, me desilusiona que no tengan muchas cosas actualizadas”*

#### d) Enfado

En esta categoría la persona no solo no está satisfecha, sino que manifestó otro tipo de sentimientos negativos de frustración, desesperación e impotencia que se considera como un nivel extremo de insatisfacción.

*“Cuando no encuentro nada, nada, nada, nada sí me siento muy frustrada me desespero me siento impotente y prefiero dejar ese tema atrás, o sea como veo que ya no encontré información no encuentro libros no encuentro papers ni nada prefiero dejar ese tema atrás y buscar otro tema nuevo para no concentrarme solamente en ese tema y perder tanto tiempo”*

Como se aprecia en estos resultados se considera que en esta institución el grado de insatisfacción es alto por la falta de recursos en cuanto a las temáticas y la dificultad para encontrar la información deseada, ya que el usuario se ve en la necesidad de desplazarse a otras bibliotecas para cubrir sus necesidades de información.

La calidad y la cantidad de la información no está cumpliendo con las expectativas del usuario y la accesibilidad en los recursos electrónicos es muy limitada. Es verdad que a los entrevistados de esta biblioteca les gusta valerse por sí mismos y están familiarizados con la ubicación física de las colecciones; sin embargo, por la dificultad a la que se enfrentan al no encontrar la información buscan ayuda de los bibliotecarios.

Las temáticas y títulos no localizadas fueron: Agendas Fiscales, libros de arquitectura, gastronomía, cocineros o chefs, hotelería, asertividad desde el punto de vista cognitivo, técnicas conductuales, cocina molecular, sustentabilidad relacionada con cocina, cocina gourmet, comida vegetariana, faltan recursos en diferentes soportes, desde impresos, películas, videos, documentales, entre otros.

En cuanto a los temas localizados se recuperaron los siguientes: comercio electrónico, libros y la colección de pruebas psicológicas.

En términos generales la biblioteca de esta institución tendría que desarrollar algunas áreas de oportunidad en algunas temáticas de la colección impresa y solucionar las restricciones de accesos a los recursos electrónicos, que estos se puedan consultar de forma eficaz para cumplir con la función de la biblioteca universitaria.

## **Institución: Universidad Iberoamericana**

### **Categoría 1 Herramientas de búsqueda.**

Preguntas inductoras: Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener tu información.

Todos los entrevistados llegaron al catálogo a buscar un recurso específico, que coincide con que los profesores crean la necesidad de información pues llegan directamente buscando un título o tema. En consecuencia, la búsqueda básica es la que más se utiliza, por título, autor y tema.

*“Lo primero que yo hago es meterme a la base de datos de la biblioteca posteriormente buscar libros o páginas de internet que me puedan ayudar a encontrar la información que yo necesito”; “la mayoría de las veces utilizamos la computadora y checamos las fichas aquí y buscamos y si no tenemos idea o no encontramos en los libreros les pedimos ayuda a alguien y muy amablemente nos facilitan las cosas”; “Es muy fácil, los profesores normalmente nos dan al principio del semestre una fuente bibliográfica y con esa fuente bibliográfica venimos y buscamos los libros aquí en la biblioteca”*

### **Categoría 2 Recursos de información.**

En cuanto a la percepción con respecto a los recursos se obtuvieron los siguientes resultados:

#### **a) Disponibilidad**

Los comentarios fueron como en la mayoría a favor y en contra, este último fue el más mencionado pues en repetidas ocasiones y con diferentes expresiones los alumnos manifestaron alguna problemática:

*“a veces lo que falla es la disponibilidad porque somos muchos y el material es reducido”; “hay uno o dos ediciones de cada libro entonces nos lo ganan y ya los demás nos quedamos sin libros”; “a mí me ha tocado que dos libros que no han estado aquí en la biblioteca y los he tenido que comprar en Gandhi porque no los tienen aquí”; “si acaso una o dos veces no encuentro el libro y tampoco está prestado y me dicen que seguramente está perdido en la colección, ¿cómo es eso me pregunto?, pues es que nosotros mismos, según me dijo el bibliotecario, que los escondemos o por quererlos acomodar los dejamos en otro lado y los encuentran hasta que les dan mantenimiento a los libreros”*

También los resultados arrojaron casos extremos donde tenían que desplazarse a otras bibliotecas con tal de conseguir la información requerida, manifestando que ahí si encontraban la información:

*“soy del Estado de México entonces voy a la Universidad a la biblioteca del Estado de México, voy y lo busco y normalmente lo encuentro ahí cuando no lo encuentro acá”; “cuando no lo encuentro voy a la FES Acatlán y bueno ahí es más difícil que unos chavos saquen los libros o la mayoría de las veces sacan copias entonces eso sí se te hace fácil encontrar los libros ahí”; “me pasó la semana pasada cuando en Teoría II tenía que buscar más copias y ya no estaban los libros y eran de hecho y acto Jurídico porque el profesor nos deja así las hojas específicas y ya nos habían ganado el libro y tienes que ir a buscarlo a otra parte”*

## **b) Pertinencia**

Las respuestas positivas de los entrevistados arrojaron temáticas que sí encontraron y externaron que la información es muy importante.

*“busqué un libro de modas y conseguí muchos, en especial uno que me gustó mucho sobre Christian Dior, muy útil, me sacó de apuros”; “pienso que la biblioteca cuenta con mucha información de calidad, cuenta con libros que contienen información muy importante”*

En cuanto a lo negativo aparecieron temas no localizados, aunque no obtuvieron el libro específico utilizaron otras opciones para obtener la información, como las bases de datos e internet.

*“la semana pasada vine a buscar para una tarea de Derecho Romano y no lo encontré y lo tuve que buscar en internet y en internet lo encontré fácil”; “tuve que recurrir a las páginas de internet que te mencionan (bases de datos), no encontré y me tuve que ir a otras páginas para hallar información (Google)”*

### **c) Variedad**

En este rubro los entrevistados se inclinaron más por los comentarios positivos, refiriéndose a que es una biblioteca bastante completa.

Dos de los sujetos coincidieron con el primer comentario, del segundo entrevistado se pudo rescatar algunas áreas fuertes modas e historia de la privacidad:

*“me parece una biblioteca bastante completa”; “de modas conseguí muchos, y otro sobre la historia de la privacidad”*

Los datos contradictorios mencionan el área fuerte y el área de oportunidad:

*“tienen mucho de lo que es la educación básica, pero no información sobre los problemas psicológicos en las aulas o información de las nuevas tecnologías falta información”*

Las respuestas negativas señalan las áreas débiles, además de referir que falta variedad en los materiales.

*“yo estudio pedagogía, le hacen falta temas como educación, las nuevas tendencias y todos los procesos de enseñanza que hoy en día se utilizan”; “les falta una gran variedad de libros”*

#### **d) Accesibilidad**

Se obtuvieron comentarios en cuanto al tiempo, las bases de datos, los libros, la estructura y el orden de la biblioteca, incluso hubo expresiones de entusiasmo al referirse a algunos contenidos de los recursos electrónicos, en específico la base de datos JSTOR.

*“sí la verdad eso sí, en tiempo específico sí es accesible, las bases, los libros, la verdad en ese aspecto la biblioteca es accesible. Se puede acceder a lo que está disponible para todo mundo, colecciones especiales, hemeroteca, apartados, cuando es por internet puedes acceder a una página que se llama JSTOR a imágenes que tienen alta resolución y se pueden imprimir y son fabulosas”; “está muy bien estructurada, tienen todo muy bien cuidadito y ordenado”*

Los comentarios en contra fueron que no se encuentra el libro físicamente porque está mal colocado dentro de la estantería por los mismos usuarios o porque los ejemplares son insuficientes:

*“a nosotros nos da flojera poner las cosas en su lugar y lo ponemos en otro lado”; “Sí, la mayoría del tiempo es accesible, pero hay veces digo que te lo ganan y ahí es donde ya te limitas”*

Un sujeto mencionó que, aunque recupera el PDF, prefiere leer físicamente el material y no en electrónico, lo que quiere decir que hay accesibilidad, pero no para el material impreso, por eso se consideró dentro de los comentarios en contra:

*“encuentras los PDF en internet y también esto ya es más fácil pero normalmente se te facilita más el comprender la lectura por lo menos para mí se me facilitan leyéndolo físicamente que en la computadora”*

#### **e) Relevancia**

En este rubro solo se recabaron comentarios de dos sujetos, predominan los comentarios negativos, los cuales refieren algunos temas donde les falta actualidad:

*“Hay temas modernos y no tan modernos que se me hace difícil encontrar, libros de bullying y de déficit de atención, siento que le falta actualizarse”*

En otro comentario, además de manifestar materiales no actualizados dentro de su carrera (psicología), el sujeto percibe que no se le da la misma importancia para el desarrollo de colecciones a todas las carreras:

*“de mi carrera le falta mucha variedad y actualizar los libros, creo que no se les da una importancia igualitaria a todas las carreras”*

Uno de los sujetos relacionó la relevancia de manera positiva con los materiales con información retrospectiva y actualizada al percibir como muy moderna la biblioteca:

*“considero que es una biblioteca muy moderna y tiene de todo, colecciones de libros muy viejos y libros muy actualizados”*

**f) Estado físico**

Este rubro arrojó datos contradictorios ya que por un lado se expresa que se les da mantenimiento a los libros que se van deshojando:

*“son como nueve tomos prácticamente todos están excepto uno que creo que se deshojó y alguien más lo tuvo que llevar a restaurar”*

Se manifestó descontento al expresar que los materiales están en malas condiciones, incluso sugiriendo de acuerdo a su utilidad que se repongan por otros nuevos

*“aunque los libros viejos luego he encontrado que están rayados, deshojados y en condiciones horribles, si son muy útiles les deben dar mantenimiento o reponerlos por otros nuevos”*

**Categoría 3 Tipo de recursos y/o colecciones.**

En este apartado se obtuvieron los siguientes resultados:

**a) Impresos**

Son el soporte preferido de todos los entrevistados como primera opción.

**b) Electrónicos**

Solo dos sujetos los utilizan, uno en segunda opción y el otro en tercera opción.

**c) Revistas, i) Audiovisuales, j) Colección de reserva, y f) Colección de bibliografía básica**

Estas colecciones no arrojaron ningún dato que haga referencia o indiquen que las usan.

**g) internet**

Todos los entrevistados indicaron que usan internet como segunda opción y solo un sujeto lo utilizó como tercera, lo que indica que es un recurso importante para los alumnos.

**Categoría 4 Estados de Actitud.**

En esta categoría se obtuvieron los siguientes resultados:

**a) Excitación**

Los comentarios de uno de los alumnos clasificaron en este rubro ya que manifestaba su euforia al referirse al uso de algunos recursos localizados en una de las bases de datos:

*“¡Son fabulosas!”*

**b) Satisfacción**

Los sujetos manifestaron su satisfacción de forma clara, uno de ellos mencionó los temas en los cuales quedó satisfecho con la información obtenida.

*“Me fue muy útil la información. Pues difícilmente no encuentras información aquí, prácticamente todo está. No compro muchos libros porque aquí los tienen en su mayoría”; “La última vez que asistí fue a sacar un libro de neurociencias el cual fue*

*impreso y fue un recurso bastante útil tenía toda la información que buscaba, también fue del constructivismo y también encontré muy buena información en libro también”*

### **c) Insatisfacción**

En esta subcategoría al igual que en la anterior los alumnos manifestaron los motivos de insatisfacción, uno de ellos refirió que:

*“En la biblioteca, tienen la mayoría de los libros no todos lo que he manejado pero esta vez no los tuvo la biblioteca y creo que eso es algo muy importante porque si te dejan un tema puedes no poner solamente una fuente bibliográfica sino poner cinco fuentes bibliográficas de distintos autores y poder hacer una comparación”*

Otro de los sujetos, comentó que tuvo que buscar el libro fuera del campus, es decir en otra biblioteca.

*“Nos habían ganado el libro y tienes que ir a buscarlo a otra parte”; cuando no lo encuentro voy a la FES Acatlán”*

En esta institución el grado de insatisfacción es menor

### **e) Enfado**

En esta biblioteca afortunadamente no hubo ningún comentario para este rubro.

Los alumnos en esta institución se dicen satisfechos, sin embargo, las oportunidades a desarrollar deben ir encaminadas a la disponibilidad, número de ejemplares, estado físico de los libros y variedad donde las colecciones impresas no están cumpliendo con lo que demanda dado que fueron los rubros que mayor insatisfacción generaron.

La satisfacción tuvo que ver con el rubro de la pertinencia y accesibilidad pues los alumnos valoraron la información obtenida porque les fue de mucha utilidad, además de que podían acceder a todas las colecciones, incluyendo las colecciones especiales, expresando también comentarios positivos en cuanto a las instalaciones físicas.

Las temáticas no localizadas: hecho y acto jurídico bullying, TDAL de déficit de atención, derecho romano; problemas psicológicos en las aulas, información de las nuevas tecnologías, nuevas tendencias en pedagogía, procesos de enseñanza, educación. Temas localizados: información muy útil de modas e historia de la privacidad.

### Institución: Universidad Panamericana

#### **Categoría 1 Herramientas de búsqueda.**

Preguntas inductoras: Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener tu información.

Es importante resaltar que en esta institución la estantería es cerrada, sin embargo, se incluyó en el estudio para tener un panorama de opiniones más amplio y que en un momento dado se pudieran contrastar los resultados de una biblioteca con estantería abierta y otra cerrada.

El procedimiento que los entrevistados realizaron para localizar su información fue un poco diferente en comparación con las instituciones anteriores, la naturaleza de la estantería cerrada promueve que los profesores facilitan la información o que los alumnos busquen nuevas formas de estudio para retroalimentar su conocimiento:

*“Sobre los apuntes o resúmenes que tengo hago mis propias guías y sobre ellas estudio; también leo artículos o cosas que me competen o hacemos un grupo de estudio”*

Lo anterior no quiere decir que no utilicen la biblioteca ni la búsqueda tradicional por título, autor o tema, el objetivo es complementar o ampliar sus conocimientos.

*“Para complementar venimos a la biblioteca y buscamos libros que nos permitan llegar al conocimiento de una manera más amplia, tenemos finalmente una lista de autores que nos dan los profesores y sobre esa; cuando hay un tema que no nos queda bien claro o que necesitamos información aquí en la biblioteca en las computadoras uno busca el autor del libro y ya sobre ese libro obtienes la información que necesitamos”*

Y por supuesto que no podría faltar la descripción del procedimiento que caracteriza a la estantería cerrada.

*“busco el libro en la computadora se escribe la clave de ese libro, se lo entrego al bibliotecario y ya te traen el libro y también si quieres buscar referencias, buscas la palabra clave y ya te vienen una serie de libros, anotas la clave del libro que quieres y se lo das al bibliotecario”*

Aquí lo que sí se puede garantizar es el uso del catálogo electrónico y confirmar que los entrevistados llegan buscando un autor, título o tema específico y que el bibliotecario es imprescindible para la localización del material.

### **Categoría 2 Recursos de información.**

A continuación, se presentan los resultados sobre opiniones de los entrevistados con respecto a los recursos que utilizan.

#### **a) Disponibilidad**

De alguna forma era de esperarse que abundaran los comentarios negativos pues, aunque hubo quienes estaban de acuerdo con la modalidad de estantería cerrada la balanza se inclinó hacia las desventajas que proporciona esta forma de servicio.

*“si calidad es que te lo den rápido, no hay calidad”; “cuando busco en el catálogo sí salen muchos libros, pero a la hora de pedirlos algunos no están, o están prestados”*

Dentro de los comentarios positivos se tocó el tema de la educación de usuarios, pues uno de los sujetos menciona que gracias a una clase que está tomando encuentra la información, independientemente de lo difícil que le resulte, se percibe que echa mano de las habilidades adquiridas en el curso para hacer exitosas sus búsquedas de información.

*“estoy llevando una clase que es sobre buscar información el maestro que es el director de la biblioteca nos enseñó a buscar en diferentes bases de datos, entonces como que la información la encuentras porque la encuentras”; “ahora ya encuentro todo, porque me han enseñado a buscar”*

Un comentario ambivalente fue en cuanto a la comodidad del sujeto al expresar que le resulta confortable que alguien le busque los libros, sin embargo, le gustaría tener contacto físico con los materiales.

*“yo solamente busco el tema de lo que quiero y el autor, se lo pido y me da los libros en vez de yo perder el tiempo buscándolos, me resulta a mi más práctico que yo esté buscando, aunque sí me gustaría ver los libros”*

Uno de los sujetos habló del tiempo de respuesta, que en ocasiones es de horas, además de que no se garantiza que con esperar la respuesta sea positiva, ya que también podría ocurrir que el libro no se encuentre disponible porque está prestado, manifestó abiertamente que en cuanto a tiempo no existía la calidad.

*“usualmente encontramos lo que necesitamos, pero a veces es molesto para mí personalmente, que vengas a buscar un libro y que te lo tengan hasta dentro de 4 horas, porque ellos lo van a buscar, entonces tienes que estar a la disposición de los bibliotecarios en lugar de que esté disponible el libro que vas a buscar o que está rentado”; “Si calidad es que te lo den rápido, no hay calidad”*

Otro de los temas en contra y con frases muy similares fue que existen pocos ejemplares en comparación con la población estudiantil.

*“les hace falta tener suficientes libros, creo que son pocos para todo el alumnado que hay aquí”*

Partiendo de que el tiempo es altamente importante para la calidad en este rubro, se puede decir que de acuerdo a la modalidad de estantería cerrada no existe la disponibilidad.

### **b) Pertinencia**

Algunos casos no suelen ser pertinentes, pues no localizaron los temas solicitados o se les complicó encontrarlos.

*“es como deporte y sociedad aquí está como filosofía y todo eso que va relacionado, de que la encuentro la encuentro”; “yo tengo un tema que nunca he encontrado”*

La balanza se inclinó hacia los comentarios a favor, mencionando que localizan la información necesaria, incluso se rescata que en algunas áreas las colecciones son bastante completas.

*“en temáticas al menos para mi carrera está bastante completa la biblioteca, las temáticas filosofía clásica, filosofía medieval”; “historia del cristianismo o del islam, historia de la cultura nos han dejado muchas investigaciones sobre esto y venimos aquí a la biblioteca por recursos”*

Como se puede apreciar, en esta institución, en su gran mayoría los entrevistados mencionaron que la información localizada fue la idónea, solo un sujeto respondió que en una ocasión no encontró el tema.

### **c) Variedad**

En este rubro abundaron los comentarios a favor, se afirma que existe calidad en cuanto a la variedad en los diferentes soportes, los contenidos de la información suelen ser importante según los entrevistados; incluso cuando se requiere de

algún libro en específico si no se encuentra, el bibliotecario le da alguna otra opción que de igual forma le soluciona su necesidad de información.

*“claro que hay calidad en todos los recursos, por lo menos los que yo uso y conozco, que son varios: bases de datos, revistas, periódicos, libros, información de internet”; “la información sí es muy buena e importante y cuando no hay el libro que necesito ellos me dan otros libros que abarcan el tema, aunque no era el que buscaba, igual me sirve bastante”*

Solo uno de los sujetos externó que desconocía la existencia de los recursos electrónicos, además de que buscaba información solo en el caso que se le pidiera algún material en especial, mientras no tenía necesidad pues los mismos profesores le facilitaban la información.

*“las bases de datos aquí de la UP yo no sabía que tenían, en la vida me habían comentado que tenían”; “por lo general yo no he buscado bastante información fuera de lo que nos han dado a menos que lo busque fuera de la computadora o que nos dejen el libro así que no es realmente que no encontremos libros, sino que no los necesitamos porque ya nos lo dieron”*

Es importante mencionar que también un sujeto se abstuvo de hacer algún comentario en este rubro.

A pesar de que no hubo comentarios negativos se pueden retomar algunos puntos relevantes, pues por un lado el usuario no manifiesta tanta insatisfacción, aunque se encuentre limitado y por otro lado la comodidad de obtener la información sin esfuerzo que a este nivel universitario se podría pensar que la estantería cerrada por su naturaleza no es apta para fomentar la investigación.

#### **d) Accesibilidad**

Los comentarios tanto positivos como negativos resultaron estar muy parejos, dentro de los comentarios a favor se rescata que la información sí es accesible en tiempo y forma.

*“muy accesible la información”; “¿si calidad es que esté satisfecho en el momento justo? sí hay calidad porque las últimas veces que he venido sí me dan la información”*

Dentro de los comentarios negativos esta la estantería cerrada, un entrevistado hace una interesante comparación de la biblioteca con estantería abierta y una tienda de autoservicio.

*“a la vez te limitas a solo lo que pides, he visitado otras bibliotecas y la verdad tienen más apertura, son como una tienda de auto servicio que tú llegas y puedes elegir lo que quieres”*

Otro tema rescatable e importante es la accesibilidad en el equipo de cómputo que se reportó como deficiente.

*“yo he usado las computadoras y me parecen muy lentas y luego se traban y no funcionan bien”*

Se debe obviar que en este caso no hubo resultados en cuanto a la señalización, organización y acceso a las colecciones impresas, entre otros, dada la modalidad de estantería cerrada en esta biblioteca.

### **e) Relevancia**

Los alumnos relacionaron la relevancia con la utilidad y calidad de la información, además de que los documentos que localizan contienen datos actuales y retrospectivos, lo anterior, rescatado en el desglose de comentarios favorables.

*“los libros que he sacado la información me han sido muy útil, es buena la información”; “hay libros que tocan la parte histórica y la parte actual”*

En los comentarios en contra, se recabó por lo menos un comentario de cada entrevistado, el tema fue la insuficiencia o la falta de resultados en las búsquedas.

*“yo voy enfocado a otra cosa como el deporte no hay mucho aquí”; “bueno es que, si calidad es encontrar todo, pues no hay calidad”*

Otro tema es en cuanto al contenido de los libros: que algunos tienen información confusa y poco digerible

*“pero deben ser claras, porque hay muchos libros muy confusos o con vocabulario muy elevado y para nuestro nivel suelen ser confusos, entonces como dije antes, para mi carrera hay libros muy avanzados, debería de haber libros más simples”*

### **f) Estado físico**

Para este rubro solo un entrevistado arrojó datos en específico de los libros con más demanda:

*“además de que los buenos libros están ya muy gastados y maltratados por el uso y lo que no me gusta es que están subrayados, entonces eso también confunde, porque lo que es importante para uno puede no ser importante para otro, eso es mutilar un libro y no se deberían subrayar los libros”*

### **Categoría 3 Tipo de recursos y/o colecciones.**

En este apartado se muestra el tipo de colecciones que utilizan los entrevistados para satisfacer su necesidad de información.

#### **a) Impresos**

Como era de esperarse el uso de los impresos son la primera opción de los entrevistados, solo hubo un sujeto que fue su tercera alternativa.

#### **b) Electrónicos**

Para las colecciones electrónicas, hubo variaciones en cuanto al orden de prioridad, pues para un sujeto fue su primera opción, para otro de los entrevistados fue su segunda alternativa y de un último sujeto fue su cuarta y última elección.

#### **c) Revistas**

Es importante mencionar que la mayoría de los sujetos marcaron esta colección como su tercera alternativa para localizar la información necesaria y de un entrevistado fue su cuarta elección.

#### **d) Audiovisuales**

Esta colección muestra poco uso, pues solo un sujeto la eligió hasta su quinta y última opción para localizar información

#### **e) Colección de reserva, f) Colección de bibliografía básica,**

Estas dos colecciones no son usadas pues no se recopiló algún dato.

### **g) Internet**

El internet fue la segunda alternativa de la mayoría de los entrevistados, lo que también era de suponerse, pues dada la modalidad de estantería cerrada de la biblioteca puede resultar coherente que los entrevistados utilicen este recurso como su segunda opción más importante después de los libros para satisfacer sus necesidades de información.

### **Categoría 4 Estados de Actitud**

En cuanto al registro de actitudes todos dijeron sentirse satisfechos en general, pese a la modalidad y los inconvenientes que ofrece de estantería cerrada que proporciona esta institución. Los datos se clasificaron en inciso b, satisfacción; las subcategorías restantes quedaron vacías.

*“Sí me encuentro muy satisfecho, además de que aquí se preocupan por enseñarnos a buscar”; “Nunca ha habido nada que yo no encuentre, pero a la vez sí me gusta que me los busquen, yo no sabría buscarlo”; “Usualmente encontramos lo que necesitamos. Pese a todo sí me siento satisfecho en lo general”; “Las fuentes sí son de calidad y estoy satisfecho”*

Los resultados arrojaron temas, pero a diferencia de las instituciones anteriores, se trata de temas que sí fueron localizados como fue: deporte y sociedad, historia del cristianismo, historia del islam, cultura, filosofía clásica y filosofía medieval. Con estos resultados era de esperarse que en su mayoría los alumnos se encuentran satisfechos.

De acuerdo a las temáticas antes mencionadas se debe considerar que se trata de una institución religiosa, por tanto, sus colecciones son ricas y abundantes en el

área de humanidades y religión y coincide con las áreas que los entrevistados reportan sentirse satisfechos.

En los rubros de la pertinencia y la variedad, manifestaron que algunas colecciones las consideraban bastante completas y que había varios recursos de calidad y en diferentes soportes.

La estantería cerrada limita el uso y se pierde la oportunidad de consultar libros que quizá nunca se han utilizado, es bien sabido que con la estantería abierta se tiene la apertura de utilizar algún otro con temas a fines de la necesidad, aunque no sea el que realmente se busca.

### **Institución: Tecnológico de Monterrey**

#### **Categoría 1 Herramientas de búsqueda.**

Preguntas inductoras: Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener tu información.

En este rubro todos los entrevistados arrojaron datos en los que se aprecia que el catálogo es siempre utilizado como herramienta para localizar la información deseada, y que se guían con la clasificación. Uno de los entrevistados indicó que hace uso del préstamo interbibliotecario y el fotocopiado.

*“ingreso cierta información que estoy buscando y me salen varios títulos de libros que contienen la información y me sale en que estante encontrar ese libro y lo que estoy buscando y así encuentro el libro”; “Primero busco en las computadoras que están en el inicio si hay libros relacionados con mi tema si los hay voy a buscarlos y los sacos, si están en consulta voy y saco copias y si no están o están en otro campus los pido para que lleguen una semana después”; “Primero hay que revisar el catálogo que está aquí abajo en las computadoras, se escribe una palabra clave o como quieras buscar como yo le pongo código civil, sale la clasificación con letras y números y ya va uno a localizar su libro regularmente aquí en la biblioteca la clave es KGF, para derecho si no me equivoco va desde el 500 hasta el 2000, para el código civil es KGF2500 y tantos llego directamente y ya lo saco, con el catálogo en computadora es muy sencillo para la clave”*

#### **Categoría 2 Recursos de información.**

En cuanto a la percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido, se obtuvieron los siguientes resultados:

### **a) Disponibilidad**

En este apartado la balanza se inclinó hacia los comentarios positivos y al mismo tiempo los entrevistados refirieron algunos temas en específico donde se aprecia que la colección impresa es suficiente para satisfacer sus necesidades de información, uno de ellos mencionó que en general encuentra lo que busca y en caso de no encontrarlo solicita apoyo en la biblioteca.

*“las dos últimas veces busqué sobre administración y derecho y sí encontré lo que buscaba de hecho saqué 4 libros acerca de eso”; “también busqué sobre Excel, me pidieron que leyera sobre Excel algunos capítulos, también los encontré”; “sí hay calidad, la gran mayoría de lo que busco lo encuentro y si no pido ayuda”*

En cuanto a los comentarios en contra un alumno declaró falta de disponibilidad y temas que no localizó.

*“el otro día vine a buscar un libro decía que estaba disponible y todo y no lo encontré”; “las leyes de internet, la ley sopa busqué y no encontré”*

### **b) Pertinencia**

En este rubro los comentarios en contra y a favor resultaron muy balanceados, además de arrojar temáticas localizadas y no localizadas.

Dos de los entrevistados tuvieron por un lado comentarios positivos que al mismo tiempo venían precedidos por un comentario en contra; las temáticas tocadas fueron la calidad en cuanto a contenidos localizados y no localizados o en su defecto no eran los contenidos apropiados para utilizar y cubrir las necesidades de información.

*“primero busqué en las computadoras, estaba buscando sobre palacios, lo busqué y no estaba muy apropiado el título contra el contenido”; “lecturas personales de contabilidad, de derecho y todo lo he encontrado”*

### **c) Variedad**

En este rubro los datos recopilados fueron escasos, solo un sujeto mencionó varios tipos de documentos donde se deduce que hay variedad en la información para suplir las necesidades que se demandan.

*“aunque no me gustan las bases de datos todo lo que no encuentro lo encuentro en electrónico, libros artículos, noticias”*

### **d) Accesibilidad**

En este punto todos los alumnos arrojaron comentarios a favor, mencionando que hay accesibilidad en cuanto a la organización, señalamientos y hasta en la presentación física de los libros que son muy voluminosos, les facilitan el manejo dividiéndolos en partes. En general los sujetos manifestaron que se les facilita llegar a la información.

*“hay buena organización, están disponibles”; “sí es accesible es muy fácil encontrar la información tenemos los catálogos y las secciones y áreas, tienen los libros por secciones y eso facilita todo, te dan la clave y es fácil, la computadora virtual te lleva de la mano, todo es muy fácil”; “me gusta el libro impreso y en ese sentido la información es accesible aquí en el TEC porque además los libros que son muy grandes, muy gordos, los parten en dos o en tres y la misma biblioteca los reencuaderna, el libro más reciente que tomé fue de las obligaciones de Ernesto Gutiérrez es un libro enorme que trae más de 1500 páginas y está partido en 3 tomos, entonces si voy a estudiar pagos, solo me llevo el apartado de pagos, a eso le llamo accesible, esto es lo rescatable de la biblioteca”*

Los comentarios en contra fueron hechos por dos alumnos, aunque fueron mínimos, mostraron desagrado ante el tema de los medios electrónicos en cuanto a las plataformas que no son muy amigables y por otro lado la incomodidad que causa la lectura en la computadora.

*“ya estuve usando las bases de datos, pero sigo sintiendo que el ambiente de las bases de datos es medio confuso a pesar de que me lo explican y todo, hay como mil bases de datos y te confundes entonces no me agrada mucho”; “los medios electrónicos no me gustan son medio incómodos es incómodo estar en la computadora leyendo un libro electrónico”*

#### **e) Relevancia**

En cuanto a la relevancia la balanza se inclinó hacia lo negativo, aunque los datos arrojaron que existe la información, los entrevistados hicieron alusión a que ciertas áreas de la colección se encuentran desactualizadas, como por ejemplo el área de derecho y contaduría por mencionar algunas.

Del área de derecho uno de los entrevistados además de mencionar lo desactualizada que se encuentra la información, tiene la percepción de que se encuentran con muchos obstáculos para la solicitud de la compra de materiales que son insuficientes y en consecuencia tampoco existe apoyo en la compra para la actualización de la colección.

*“está desactualizada, la carrera es mucho de reformas, de repente los diputados ya sacaron una nueva reforma y por ejemplo aquí en la biblioteca el libro más reciente de derecho constitucional es del 2000, entonces son 12 años que la constitución ya cambió y no quieren comprar, precisamente este es un elemento con el que aquí se ha topado con muchas trabas tanto los alumnos como la directora de la carrera que no quieren comprar libros para la carrera de hecho son*

*muy poquitos libros de la carrera, tienen muchas leyes, igualmente desactualizadas, una ley de 1980 pues ya no sirve, pero ahí están y libros de texto pues son muy antiguos pero no los renuevan, entonces sí hay información pero es desactualizada, porque yo no encuentro información actualizada y algunas cosas muy generales sí siguen igual”*

En cuanto a los comentarios a favor, se menciona que existe la información cuando se trata de una investigación histórica o tratar el tema a más profundidad.

*“cuando busco información general como para el trasfondo histórico y eso me sirve mucho venir en lugar de internet”; “entonces para ver un amplio panorama pienso que está muy bien”*

Aquí se puede apreciar la importancia de que la colección se encuentre actualizada, pues existen temas que por su naturaleza es primordial que la literatura sea de lo más actual y entonces los comentarios a favor finalmente se convierten en puntos en contra pues existen los materiales, pero no les son útiles a los entrevistados, por tanto, sería igual a que no existiera la información.

#### **f) Estado físico**

Este apartado arrojó datos negativos por uno de los entrevistados, haciendo alusión a que los libros se encuentran en mal estado.

*“deberían hacer una revisión minuciosa de libro por libro porque me he encontrado algunos libros muy maltratados”*

#### **Categoría 3 Tipo de recursos y/o colecciones.**

Esta categoría nos muestra los recursos que los entrevistados utilizan para satisfacer las necesidades de información

**a) Impresos**

Entre los favoritos de uso están los impresos pues la mitad de los entrevistados lo utilizan como primera opción.

**b) Electrónicos**

Es otra de las opciones favoritas los utilizó la otra mitad de los entrevistados como primera instancia para localizar la información.

**c) Revistas, d) Audiovisuales, e) Colección de reserva, y f) Colección de bibliografía básica**

Estas colecciones no fueron mencionadas.

**d) Internet**

Los entrevistados indicaron que usan internet en su segunda y tercera opción, lo que se deduce que es una herramienta importante para localizar información.

**Categoría 4 Estados de Actitud.**

Dado los resultados era de esperarse que hubo satisfacción e insatisfacción:

**a) Excitación**

Los entrevistados no arrojaron datos para este rubro.

**b) Satisfacción**

A pesar de numerosos comentarios en contra, finalmente la mayoría de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos.

*“Las dos últimas veces he encontrado”; “De 5 veces 5 encuentro la información”; “quedo satisfecha con lo que me encuentran, cubro todas mis investigaciones”*

### **c) Insatisfacción**

En este rubro uno de los entrevistados manifestó como motivo el descuido en el que se encuentra el área de interés y por tanto su estado es de insatisfacción.

*“No me siento contento con lo descuidada que está mi área”*

### **d) Enfado**

En este rubro no se recabó algún dato de enfado.

En esta biblioteca la insatisfacción fue en menos proporción en comparación con las anteriores, pues en la mayoría de los rubros abundaron los comentarios positivos a excepción de los apartados de disponibilidad, número de ejemplares y desactualización en el área específica de derecho; por otro lado, los entrevistados expresan que las plataformas de bases de datos cuentan con plataformas complejas que dificultan su uso y no les agradan del todo. Vale la pena mencionar que los entrevistados expresaron muy poca información porque en todo momento se manifestaban satisfechos con las instalaciones y las colecciones de la biblioteca

Los temas que no se identificaron fueron: las leyes de internet, la ley de sopa, reformas y derecho constitucional; en general se menciona que en el área de derecho no le han dado la importancia debida, ya que, sí existen los documentos, pero se encuentran desactualizados, también se menciona que hace falta actualización en temas novedosos; los temas localizados fueron: administración, derecho, Excel, contabilidad y leyes de Newton.

Como se puede apreciar a lo largo de este apartado se marcaron algunos factores que establecen algunas diferencias, de la más relevante fue el tecnológico de Monterrey y la Universidad Panamericana que a pesar de tener la modalidad de estantería cerrada fueron las bibliotecas que más satisfacción reflejaron; en el caso de la Universidad Anáhuac y la Universidad Iberoamericana, fueron las dos que más insatisfacción mostraron.

En cuanto a las similitudes hubo algunos elementos como: el uso del catálogo; los alumnos de estas bibliotecas vienen a localizar un libro en específico; relacionaron algunos factores descritos con la calidad de las colecciones; hubo coincidencias en la mayoría de los usuarios mostraban por un lado satisfacción ante algunos factores e insatisfecho con otros; en las 4 bibliotecas se recabaron comentarios negativos sobre la falta de actualización de las colecciones y la mayoría de los alumnos mencionaron las temáticas de interés localizadas y no localizadas; en cuanto al uso de las colecciones en los 4 campus se coincidió, que las revistas, la colección de reserva y la colección de bibliografía básica son las menos utilizadas; los impresos son los más utilizados por los alumnos en las 4 bibliotecas.

En general se aprecia que las bibliotecas presentan grandes diferencias en diversos sentidos, uno de ellos es el de los recursos, en la Universidad Iberoamericana y Tecnológico de Monterrey se aprecia un acervo más grande que en la Universidad Anáhuac y en la Universidad Panamericana, en cuanto tecnología se puede decir que las diferencias son mínimas pues todas cuentan con una biblioteca digital, quizá la variante son las bases de datos que algunas son totalmente diferentes pero todas tienen en común EBSCO, PROQUEST, por mencionar algunas, en cuanto instalaciones todas intentan tener espacios agradables y vanguardistas, entre otros.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación permitió identificar las necesidades de información específicas de alumnos de las IES privadas estudiadas; y con base en ellas, establecer si se cubren o no sus expectativas, con lo que se evaluó su satisfacción e insatisfacción en relación con la calidad de sus colecciones.

Por la naturaleza exploratoria del estudio fue posible obtener resultados adicionales que no fueron considerados como fue la categoría 1 Herramientas de búsqueda, que permitió conocer las opciones de búsqueda más utilizadas por los alumnos para localizar su información, las reincidencias determinaron integrar estos datos en los resultados en dicho apartado.

En cuanto a la forma de iniciar la búsqueda de información los alumnos de las cuatro bibliotecas de las IES privadas coincidieron en que consultaron el catálogo electrónico, lo que quiere decir que esta herramienta está siendo utilizada. También se evidenció que cuando se enfrentaban a ciertas dificultades para localizar la información recurrían en algunas ocasiones a buscar en varios recursos de forma autónoma o bien solicitaban apoyo al bibliotecario, cabe mencionar que la calidez de la atención brindada hizo sentir al usuario satisfecho.

Derivado de los resultados presentados se concluye que los alumnos entrevistados acuden a la biblioteca a buscar un libro en específico, esto se demuestra en la descripción donde narran que tecleaban un título, un autor o un tema.

Se recomienda poner especial atención en identificar los motivos del uso nulo en la opción de búsqueda avanzada pues podría aventurarse a pensar que es falta de conocimiento y/o formación por parte del personal bibliotecario hacia el usuario. Este punto podría ser un tema de oportunidad a desarrollar para estas bibliotecas; es verdad que la formación de usuarios no es el tema de origen de esta

investigación, pero es un hecho que está vinculado con la satisfacción, pues formando al usuario, estará en condiciones de solucionar de manera autónoma sus necesidades de información, mediante la búsqueda, recuperación, localización y uso de la misma y por tanto se sentirá satisfecho.

En la opción de *otras alternativas*, se rescataron otras formas para localizar su información, están familiarizados con la colección física de sus áreas de interés ya que se dirigían directamente a la estantería, además de que identificaban de forma clara la señalización y la organización de los materiales.

La investigación permitió determinar algunas áreas de las colecciones impresas que requieren actualización, mayor número de ejemplares y variedad, en cuanto a títulos y autores.

La recomendación es promover el uso de programas bien estructurados que identifiquen, distribuyan y evalúen los materiales apropiados; al igual que un sistema continuo de preservación, expurgo, descarte y difusión basado en directrices bien acordadas y por escrito.

De acuerdo con la percepción de los alumnos el factor común fue que la gran mayoría de los alumnos decían sentirse satisfechos, sin embargo, al hacerles preguntas precisas se pusieron en evidencia algunos factores donde las colecciones no están cumpliendo con sus expectativas como: la disponibilidad, cantidad, variedad, accesibilidad, entre otros.

Con referencia a los diferentes recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios de estas bibliotecas destacan los impresos como el soporte preferido. Este resultado permite poner en duda el mito de que el “libro impreso desaparecerá”; aunque no se puede negar que el internet es otro de los soportes preferidos de uso, lo que resulta un tanto alarmante es la percepción que tienen sobre los recursos electrónicos, indicaron que la accesibilidad es limitada; que no

se contaba con el personal capacitado para asistir al usuario en este servicio; plataformas complejas y un desconocimiento total de la existencia de los recursos.

Se debe considerar que las colecciones electrónicas, son una herramienta imprescindible e importante para la formación académica de los alumnos, independientemente del precio; por tanto, debe existir un proceso de organización, capacitación, mantenimiento, formación y difusión de estas, dado que los resultados no fueron muy favorables. Pareciera que Internet les resulta más amigable para consultar que las complejas plataformas de los recursos electrónicos.

En cuanto a las emociones que reflejan estados de satisfacción y/o actitud, resultaron ser ambivalentes, algunos alumnos dijeron sentirse satisfechos con algunos factores, sin embargo, al final mostraron su insatisfacción expresando frustración y molestia principalmente por la falta de recursos de las temáticas deseadas y la dificultad para encontrar la información al tener que desplazarse a otras bibliotecas para conseguir la información que requerían.

Se comprobó la hipótesis, la detección de las necesidades de información de las comunidades de instituciones de educación superior privadas permitió evaluar la calidad de las colecciones que albergan sus bibliotecas y medir su satisfacción, esto se sustenta con afirmaciones de algunos alumnos que relacionaron la pertinencia y la relevancia con la calidad mencionando que localizaron la información idónea y que les fue de mucha utilidad.

Al momento de profundizar para poder identificar o señalar dichos indicadores, salieron a relucir algunos otros aspectos como el descuido en ciertas áreas temáticas e insuficiencia de ejemplares, colecciones desactualizadas entre otros, abiertamente manifestaron que no había calidad, se puede concluir que existen factores específicos que hacen que las colecciones no sean de calidad o no la calidad que ellos esperan.

Es preciso enfatizar que a lo largo del estudio los alumnos solían adoptar dos posturas contrapuestas, por un lado, afirmaban tener sus necesidades cubiertas y por el otro, expresaban insatisfacción al no encontrar lo que requerían.

También se lograron los objetivos planteados:

- Evaluar la calidad de los recursos de información de las bibliotecas de las instituciones de educación superior privadas a partir de la satisfacción de los usuarios.
- Identificar las necesidades de los usuarios.
- Establecer y describir los factores que engloban la satisfacción e insatisfacción.
- Identificar la actitud de satisfacción e insatisfacción de los usuarios de las IES privadas.

No podemos concluir que los resultados fueron buenos o malos, sólo esclarecedores y esto es lo realmente valioso de este trabajo que se podría interpretar como un proceso común que ocurre habitualmente pero nos causa extrañeza, no obstante, si no se les prestara la atención debida a estos hechos, emociones y sentimientos tan contrapuestos se correría el riesgo de continuar en el error y llegar al fracaso rotundo de poder comprender este fenómeno y perder el potencial de promover mejores resultados en la práctica.

Las bibliotecas de las IES privadas de estudio están asumiendo con plena responsabilidad que sus colecciones deben estar conformadas con recursos de calidad; además de que las autoridades están sumamente interesadas por conocer, analizar y valorar el rendimiento de estas, tanto de forma general como en casos concretos como son las colecciones que son el elemento fundamental para poder brindar resultados positivos, sus servicios que son la razón de ser de la

colección. El empeño que se pone en esta labor se ha quedado solo en las buenas intenciones, ya que de acuerdo a los resultados no se están considerando las necesidades específicas de los usuarios

En una sociedad donde por primera vez la información está al alcance de la mano de todo ciudadano, las bibliotecas de las IES privadas se deben esforzar por establecer acciones para facilitar el acceso a la información, pero lo más importante conocer e identificar la satisfacción e insatisfacción de sus comunidades.

Es un hecho que si las bibliotecas de las IES privadas desean orientar los servicios a las necesidades de los usuarios es fundamental conocer sus necesidades y expectativas.

En resumen, es indispensable la realización de esfuerzos conjuntos para que las IES privadas cuenten con información oportuna que permita mejorar los procesos de gestión de sus funciones, así como el diseño de programas de mejoramiento en la calidad de las colecciones y en consecuencia la satisfacción de sus comunidades. También es importante que se diseñen políticas y estrategias de evaluación institucionales que consideren la participación activa de sus comunidades.



# ANEXOS

## **ANEXO 1.**

### **Guía de incidente crítico**

#### **INCIDENTE CRÍTICO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DEL ESTUDIO: “LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS”**

1. Describe detalladamente el procedimiento que acabas de realizar para obtener la información que requeriste.
2. Comenta acerca de los recursos que no obtuviste.
3. Para ti, ¿qué características debe tener una colección de calidad? Entendiendo por calidad contar con una buena información o servicio de acuerdo a tus expectativas.
4. ¿Consideras que la información fue accesible en tiempo y forma? (Rapidez, soporte y forma)
5. Las dos últimas veces que has acudo a la biblioteca antes de esta, ¿qué recursos utilizaste?
6. ¿Consideras que la colección de tu biblioteca es de calidad?

Dependiendo de lo que contesten podría volver a abordar alguna temática inconclusa preguntando de diferente forma para conocer lo que realmente me sirva para el estudio. Las siguientes preguntas podrían servirme, solo en caso de que tenga que complementar

1. Comenta algún caso en el que localizaste justo lo que deseabas y qué fue lo que hiciste para obtener la información requerida.
2. Recordando tus últimas visitas ¿cuántas veces has encontrado la información que requieres y cuántas no la has localizado? (de las últimas 5 o 3).
3. ¿La información que obtuviste fue la que necesitabas, si es así qué tan relevante o precisa te pareció? (variedad, actualidad, amplitud, profundidad). Esto podría salir de la primera pregunta y yo tendría que identificar el concepto.

**ANEXO 2.**  
**Carta de presentación**

DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA

PRESENTE:

Por este medio me permito presentar a la **Lic. Genoveva Hernández Ruiz** egresada de la *Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras* quien se encuentra realizando su proyecto de investigación bajo mi dirección, dicho proyecto lleva por título:

**“LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO EVALUACIÓN DE LAS  
COLECCIONES EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
PRIVADAS”**

Por tal motivo solicito atentamente se le otorguen las facilidades requeridas para la aplicación del instrumento de investigación.

Expresando mi agradecimiento quedo a sus órdenes para cualquier comentario.

ATENTAMENTE

**Dra. Patricia Hernández Salazar**

Investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

e-mail: phs75599@servidor.unam.mx

### **ANEXO 3.**

#### **Carta de consentimiento**

Mi nombre es Genoveva Hernández Ruiz; soy pasante de la ***Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM*** y estoy elaborando mi tesis la cual lleva por título:

#### **“LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS”**

Con el fin de poder recolectar la información necesaria para mi investigación, estoy solicitando su autorización para realizar algunas entrevistas de forma individual a los usuarios de su biblioteca.

Me interesa conocer acerca de la satisfacción de los usuarios con respecto a las colecciones que alberga su biblioteca. El estudio pretende conocer si las colecciones están cubriendo las necesidades de información de su comunidad. Su participación sería muy valiosa, agradezco de antemano las facilidades que puedan brindarme.

Adjunto la carta de presentación de mi asesora de tesis.

Me despido en espera de su amable respuesta.

Reciba saludos cordiales.

**Anexo 4.**  
**Datos generales**

**RECOLECCIÓN DE DATOS DEL PERFIL DE USUARIOS**

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Grado académico: \_\_\_\_\_

Carrera: \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

En el último semestre que tan frecuente es tu asistencia a la biblioteca:

\_\_\_\_\_

Razón por la que asistes a la biblioteca: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECOLECCIÓN DE DATOS DEL PERFIL DE USUARIOS**

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Grado académico: \_\_\_\_\_

Carrera: \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

En el último semestre que tan frecuente es tu asistencia a la biblioteca:

\_\_\_\_\_

Razón por la que asistes a la biblioteca: \_\_\_\_\_

**ANEXO 5.**  
**Vaciado de datos por institución**

<b>UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR</b>		
<p>¿Qué características debe tener una colección de calidad? Entendiendo por calidad contar con la información o servicio de acuerdo con las expectativas o bien, la medida en que la biblioteca pueda responder a las necesidades académicas de la comunidad a la que atiende; El grado en que la información o servicio cumple las expectativas.</p> <p>¿Consideras que la información fue accesible en tiempo y forma?</p> <p>¿La información que obtuviste fue la que necesitabas, si es así que tan relevante o precisa te pareció?</p>		
<b>CATEGORÍA 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN:</b> Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido		
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>ENTREVISTAS</b>
<p><b>a. Disponibilidad.</b> Este punto refiere que se encuentre disponible el recurso en la estantería o en cualquier soporte, de forma inmediata, ya que en el caso de las necesidades de información el tiempo se dimensiona como altamente importante, cuando se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, este será un elemento importante el cual se valorará de forma positiva Además de que es necesario que existan suficientes ejemplares.</p>	<p>CALDIS+ CALDIS-</p>	<p><b>S1.</b> CALDIS+ nunca he tenido un déficit de información porque yo creo firmemente que para poder buscar hay que saber buscar y los recursos disponibles como todos los recursos que tiene cualquier biblioteca o pudieran tener son finitos. CALDIS- el préstamo interbibliotecario siempre supe que se podía realizar. CALDIS- algunos materiales por sus características de uso no están disponibles en la universidad. CALDIS- su control para los préstamos es limitado, me provoca mucha insatisfacción porque no puedo llevarlo a casa en la frecuencia o en la modalidad que yo realmente deseara. CALDIS- no pueden tener los materiales de bibliografía básica más allá del tiempo requerido. CALDIS- que tengan restricciones de préstamo como lo que es bibliografía básica. CALDIS- alguna vez he querido los suplementos, pero por el control ideológico de la institución ha sido removido de su sitio, entonces no es accesible porque la institución no comparte esa ideología y entonces el bibliotecario se ve obligado a retirarlo de la colección, pero existe. CALDIS- algunos materiales por sus características no están disponibles, las agendas fiscales que son de bibliografía básica, su control para los préstamos es limitado. CALDIS- no se encuentra disponible en esta biblioteca. CALDIS+ a través de consultar el registro pude hacerle saber a compras que requería de ese material y se compró a la brevedad y el libro estuvo disponible en tiempo y forma.</p> <p><b>S2</b> CALDIS- busqué en la base de datos el libro específico y un autor en donde no encontré el libro, pero me dijeron que no estaba en biblioteca. CALDIS+ busqué tres papers, que sí me sirvieron. CALDIS+ en tiempo específico sí es accesible, el horario, las bases de los libros (catálogo). CALDIS- cuando ya no es accesible es cuando ya no hay libros y solo está la reserva.</p>

		<p>CALDIS- cuando venimos a consultar de diferentes semestres se agota el libro y nos quedamos sin libro y solo queda el que está en reserva.</p> <p>CALDIS- cuando no encuentro nada y es obligatoria mi información, voy con mis profesores y les digo lo que pasó y que me aconsejen que puedo hacer y otra me voy a la biblioteca de otra universidad ya sea Anáhuac norte tiene una biblioteca más exhaustiva y una base de datos mucho más completa o a la de la UNAM que sí me he ido a hacer revisiones bibliográficas donde ahí sí he encontrado todo tipo de libros.</p> <p><b>S3</b> CALDIS- hacen falta revistas de cocina tienen varias, lo único es que no llegan a tiempo, entonces eso te hace no estar actualizado porque llegan como dos meses después, a veces un semestre atrasado.</p> <p>CALDIS- no es rápida la adquisición de la información.</p>
<p><b>b. Pertinencia.</b> Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada: que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado, y que los niveles de comprensión sean los adecuados. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.</p>	<p>CALPER+ CALPER-</p>	<p><b>S1</b> CALPER- como son temáticas muy específicas como por ejemplo las agendas fiscales son de acervo general, bibliografía básica me causa mucho problema.</p> <p>CALPER- hay temáticas de arquitectura, de gastronomía, hotelería, pero mis intereses particulares me hacen tomar algún material, aunque no sea de mi área de consulta.</p> <p><b>S2</b> CALPER+ si no encuentro en los libros me voy a las computadoras de la biblioteca y busco en las bases de datos de la Anáhuac en EBSCO o en otra base, busco revisiones bibliográficas o papers que hablen del tema.</p> <p>CALPER- lo que me cuesta trabajo es encontrar dentro de ese libro que es mucha información el tema específico.</p> <p>CALPER- hace poco que estaba haciendo una revisión bibliográfica de asertividad y libros de asertividad no hay.</p> <p>CALPER- tuve que leer todo el libro e hice toda una revisión exhaustiva de libros acerca de asertividad y la verdad no encontré.</p> <p>CALPER- las últimas tres veces busqué 3 papers, libro, autor y no lo conseguí.</p> <p>CALPER- para buscar asertividad tuve que revisar un libro acerca de técnicas conductuales y cognitivas y dentro de quien sabe que páginas encontré justamente el tema de asertividad.</p> <p><b>S3</b> CALPER- faltan libros del ámbito gastronómico, revistas, películas y documentales de chefs y temas de nuestra carrera</p> <p>CALPER- de cocina molecular no tienen nada de eso solamente tienen una revista que se parece, pero no como para lo que los alumnos aprendan las técnicas.</p> <p>CALPER- les hacen falta libros de sustentabilidad</p>

		<p>relacionados con cocina también con restaurantes con algo que tengan que ver con el ámbito gastronómico.</p> <p>CALPER- descontinuaron una revista que me gustaba mucho de cocina gourmet.</p> <p>CALPER- películas les faltan muchísimas no tienen documentales de cocineros o chefs o relacionados con nuestra carrera, les hacen falta muchísimas películas que podían tener una colección clásica muy básica y no tienen.</p> <p>CALPER+ la información que he encontrado ha sido relevante y completa, algunas veces actualizada.</p> <p>CALPER- Claro que es de calidad la información lo que no, es que les faltan muchos temas, como voy a saber si es buenos o malos si ni siquiera los hay.</p>
<p><b>c. Variedad.</b> Aquí se engloban factores como el alcance que tienen las diferentes colecciones en cuanto a cubrir las diferentes áreas del conocimiento; la variedad y calidad de contenido de los recursos, en los diferentes soportes tales como: impresos, electrónicos y audiovisuales. Se refiere al comportamiento informativo, a la profundidad de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad.</p>	<p>CALVAR+ CALVAR-</p>	<p><b>S1</b> CALVAR+ sí hay variedad. CALVAR+ no estaba justamente el libro que estaba buscando, pero había otros similares.</p> <p><b>S2</b> CALVAR- les falta mucha variedad en cuanto a algunos temas, creo deben hacer una revisión minuciosa y ver en qué temas les falta información, recibir participación por parte de alumnos y profesores y recabar sugerencias porque somos nosotros los que debemos decidir que debe estar en la biblioteca y que no.</p> <p><b>S3</b> CALVAR- me interesa muchos libros de comida vegetariana y no tienen mucha variedad. CALVAR- tienen muchos libros de cristianismo y obviamente porque es una escuela católica, pero les hace falta libros de otras religiones también.</p>
<p><b>d. Accesibilidad.</b> Se refiere a que los estudiantes, profesores e investigadores deben tener un buen acceso a las colecciones, lo que conlleva a tener una buena organización de los diferentes materiales; un sistema de búsqueda de la información amigable; acceso abierto a la estantería; además de contar con personal capacitado y eficiente para asistir al usuario en tiempo y forma para localizar la información y por último también influyen las adquisiciones y la puntualidad del proceso técnico.</p>	<p>CALACC+ CALACC-</p>	<p><b>S1</b> CALACC+ la disposición de los materiales dentro de la biblioteca hace fácil el acceso físico y directo hacia el material. CALACC+ es una biblioteca de acceso público y abierto. CALACC-entonces si alguien toma el libro puede ser que esté intercalado entre los estantes. CALACC- accesibilidad se ve limitada sobre todo de manera remota, algunas veces quise acceder desde mi casa a las bases de datos, pero muchas de estas se manejan por contraseñas. CALACC- la estructura de como la biblioteca hace las compras, los acuerdos de licencias solo permiten su consulta dentro del recinto y dentro del recinto pide claves para acceder a la información. CALACC- acceso limitado. CALACC+ hay otros sistemas en los cuales uno puede acceder y es la función de la biblioteca facilitar el conocimiento. CALACC- el libro aparece en el catálogo, el problema es que a veces no existe un control perfecto de todos los materiales que están disponibles o no porque es una biblioteca de</p>

		<p>acceso público y abierto no es cerrado entonces si alguien toma el libro puede ser que esté intercalado entre los estantes.</p> <p>CALACC- están limitados y por ejemplo si no está la persona indicada de bases de datos, por la tarde no me pueden decir como entrar eso solamente en cuestión de accesibilidad pudieran mejorar en el ramo de accesibilidad.</p>
		<p><b>S2</b> CALACC+ en tiempo específico sí es accesible, el horario, las bases de los libros (catálogo).</p> <p>CALACC- cuando ya no es accesible es cuando ya no hay libros y solo está la reserva.</p> <p>CALACC+ conforme vas conociendo la biblioteca te vas dando cuenta que tienen la sección de libros muy ordenados y muy estructurada.</p> <p>CALACC+ generalmente aquí tienen muy bien establecidas las clasificaciones y las letras, entonces lo puedo encontrar muy rápido.</p>
		<p><b>S3</b> CALACC+ sí es accesible, todo está muy bien ordenado, es cuestión de meterse al catálogo y ver dónde está el pasillo.</p> <p>CALACC- lo difícil es encontrar la información, hay que buscar en diferentes partes.</p>
<p><b>e. Relevancia.</b> Representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada, es decir, que sean estables y consistentes, resultados retrospectivos, actuales y proyectivos, así como el alcance temático de las diferentes áreas del conocimiento</p>	<p>CALREL+ CALREL-</p>	<p><b>S1</b> CALREL+ de comercio electrónico y tratado de suministros, estaba buscando información relativa y disponible para que tuviera cierta relevancia actual, no estaba, pero había otros similares.</p> <p>CALREL- no descartar información que cronológicamente pueda ser tomada como referencia.</p> <p>CALREL+ hay una variedad de esa misma información.</p> <p>CALREL+ muy relevante a muy poco relevante dependiendo exactamente del número de fuentes que consulté y que tan específico yo realicé las búsquedas.</p> <p><b>S2</b> CALREL+ Cuando no encuentro la información, los libros o un libro en específico entonces voy a buscar el tema me dejo guiar por los libros y mejor busco por tema entonces pongo en la base el tema y ya dependiendo de los que me salgan veo el libro que más se asemeja al tema que estoy buscando.</p> <p>CALREL- una colección de calidad para mí serían libros recientes, de 10 años para acá, luego encontramos libros que ya son obsoletos y los temas ya están avanzados.</p> <p>CALREL+ hay libros de psicología que sí van a conservar y tienen temas que nunca van a cambiar y van a conservar siempre como esa línea de lo básico, pero también existe una línea muy delgada entre lo que ya es muy obsoleto y lo que sirve.</p> <p>CALREL+ tienen una colección de pruebas psicológicas muy buenas y actualizadas.</p>

		<p><b>S3</b> CALREL- hacen falta muchos libros nuevos de cocina.</p> <p>CALREL- les hacen falta más libros de especialidades nuevas en gastronomía.</p> <p>CALREL- me desilusiona que no tengan muchas cosas actualizadas, hay un cierto rezago de actualidad.</p> <p>CALREL- que tengan libros como los clásicos y que tuvieran libros como especializados, o si es un libro muy viejo que no todos pueden tomarlo porque quizá sea un clásico, pero que si lo pides te lo prestan.</p>
<p><b>f. Estado físico.</b> Se refiere a que los recursos se encuentren en buen estado para su uso, llámense impresos, equipo de cómputo o instalaciones.</p>	<p>CALEF+ CALEF-</p>	<b>S1</b>
		<b>S2</b>
		<b>S3</b>

UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR				
Las dos últimas veces que has acudido a la biblioteca antes de esta, ¿qué recursos utilizaste?				
3. TIPO DE RECURSOS /COLECCIONES: Recursos y/o colecciones que utilizan para satisfacer las necesidades de información				
SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	S3
a. Impresos. Todo lo disponible en papel, (libros, publicaciones periódicas folletos, etc.).	RECIMP	X2	X4	X2
b. Electrónicos Todo tipo de colecciones, (bases de datos, revistas, libros, etc.).	RECELE	X3	X3	X4
c. Revistas	RECREV	X1		X3
d. Audiovisuales, (videos, cd).	RECAUD			
e. Colección de reserva.	RECRESV		X2	
f. Bibliografía básica.	RECBIBAS		X1	
g. Internet, todo lo de libre acceso, (páginas y documentos de la red).	RECINTER			X1

**UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR**

Actitud que muestran los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida.  
(apunte en la libreta, observación del entrevistador)

**CATEGORÍA 4. ESTADOS DE SATISFACCIÓN (ACTITUD)**

<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
a. Excitación. Las expectativas han sido superadas. El usuario se lleva una sorpresa agradable ya que el nivel de éxito es alto. Generó un sentimiento de entusiasmo.	ESEXI			
b. Satisfacción. Las expectativas han sido igualadas. El trato se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.	ESSAT	Me encuentro satisfecho con lo que me brinda la biblioteca y los bibliotecarios en general son muy amables siempre conmigo.		La información poca o mucha que he encontrado aquí sí me ha servido.
c. Insatisfacción. No se ha tenido éxito a pesar del esfuerzo realizado. No se cumplieron las expectativas deseadas.	ESINST	Las agendas fiscales son de acervo general, bibliografía básica me causa mucho problema, esa que por ejemplo debería estar dentro del recinto de la biblioteca y su control para los préstamos es limitado, me provoca mucha insatisfacción porque no puedo llevarlo a casa en la frecuencia o en la modalidad que yo realmente deseara.		Tengo que ir a internet, por ejemplo, me desilusiona que no tengan muchas cosas actualizadas. Mucha más información que aquí.

<p>d. Enfadado. Las expectativas no han tenido éxito a pesar del esfuerzo por parte del usuario; genera sentimiento de enojo, disgusto y frustración.</p>	<p>ESENF</p>		<p>Cuando no encuentro nada, nada, nada, nada sí me siento muy frustrada me desespero me siento impotente y prefiero dejar ese tema atrás, o sea como veo que ya no encontré información no encuentro libros no encuentro papers ni nada prefiero dejar ese tema atrás y buscar otro tema nuevo para no concentrarme solamente en ese tema y perder tanto tiempo.</p>	
---	--------------	--	---	--

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

¿Qué características debe tener una colección de calidad? Entendiendo por calidad contar con la información o servicio de acuerdo con las expectativas o bien, la medida en que la biblioteca pueda responder a las necesidades académicas de la comunidad a la que atiende; El grado en que la información o servicio cumple las expectativas.

¿Consideras que la información fue accesible en tiempo y forma?

¿La información que obtuviste fue la que necesitabas, si es así que tan relevante o precisa te pareció?

**CATEGORÍA 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN:** Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	ENTREVISTAS
<p><b>a. Disponibilidad.</b> Este punto refiere que se encuentre disponible el recurso en la estantería o en cualquier soporte, de forma inmediata, ya que en el caso de las necesidades de información el tiempo se dimensiona como altamente importante, cuando se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, este será un elemento importante el cual se valorará de forma positiva además de que es necesario que existan suficientes ejemplares.</p>	<p>CALDIS+ CALDIS-</p>	<p><b>S1</b> CALDIS+ difícilmente no encuentras información aquí prácticamente todo está.                      CALDIS- a veces lo que falla es la disponibilidad porque somos muchos y el material es reducido.                      CALDIS- son poquitos materiales; algunos libros los rentan durante un largo tiempo, entonces proceden a comprarlo o conseguirlo en otro lado o presionar a la persona para que lo regrese y así tú lo puedes obtener.                      CALDIS- en todo caso que no exista utilizamos la plataforma, blackboard donde los maestros nos pasan los textos en PDF y de ahí lo obtenemos.                      CALDIS.- aunque siempre encuentro todo, si acaso una o dos veces no encuentro el libro y tampoco está prestado y me dicen que seguramente está perdido en la colección, ¿cómo es eso me pregunto?, pues es que nosotros mismos, según me dijo el bibliotecario, que los escondemos o por quererlos acomodar los dejamos en otro lado y los encuentran hasta que les dan mantenimiento a los libreros.</p>
		<p><b>S2</b> CALDIS+ alguna información si la encontré rápido.                      CALDIS- pero otra sí me costó trabajo.</p>
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="760 1308 1057 1885"> <p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b>                              CALDIS-normalmente cuando buscamos libros los mismos libros, los buscan los otros compañeros entonces normalmente acabando la clase todo mundo viene corriendo a la biblioteca a ver quién alcanza a ganar el libro eso es lo que yo creo que uno de los problemas que puede haber.                              CALDIS- hay uno o dos ediciones de cada libro entonces nos lo ganan</p> </td> <td data-bbox="1060 1308 1365 1885"> <p><b>S2</b>                              CALDIS+ tengo ya la información voy y saco las copias porque igual tengo que tener algo físico subrayar o hacer apuntes y es mucho mejor que tenerlo en PDF.                              CALDIS- cuando no lo encuentro voy a la FES Acatlán y bueno ahí es más difícil que unos chavos saquen los libros o la mayoría de las veces sacan copias entonces eso si se te hace fácil encontrar los libros ahí.</p> </td> </tr> </table>
<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b>                              CALDIS-normalmente cuando buscamos libros los mismos libros, los buscan los otros compañeros entonces normalmente acabando la clase todo mundo viene corriendo a la biblioteca a ver quién alcanza a ganar el libro eso es lo que yo creo que uno de los problemas que puede haber.                              CALDIS- hay uno o dos ediciones de cada libro entonces nos lo ganan</p>	<p><b>S2</b>                              CALDIS+ tengo ya la información voy y saco las copias porque igual tengo que tener algo físico subrayar o hacer apuntes y es mucho mejor que tenerlo en PDF.                              CALDIS- cuando no lo encuentro voy a la FES Acatlán y bueno ahí es más difícil que unos chavos saquen los libros o la mayoría de las veces sacan copias entonces eso si se te hace fácil encontrar los libros ahí.</p>	

		<p>y ya los demás nos quedamos sin libros.</p> <p>CALDIS- cuando no encuentro un libro, yo soy del Edo. de México entonces voy a la Universidad a la biblioteca del Edo. de México, voy y lo busco y normalmente lo encuentro ahí cuando no lo encuentro acá, normalmente.</p> <p>CALDIS- a mí me ha tocado que dos libros que no han estado aquí en la biblioteca y los he tenido que comprar en Gandhi porque no los tienen aquí.</p> <p>CALDIS- las temáticas existen, pero lo que le decía es que si busco por tema solo tienen uno o dos autores y a mí me gustaría que tuvieran libros de diferentes autores.</p>	<p>CALDIS- me paso la semana pasada cuando en Teoría II tenía que buscar más copias y ya no estaban los libros y eran de hecho y acto Jurídico porque el profesor nos deja así las hojas específicas y ya nos habían ganado el libro y tienes que ir a buscarlo a otra parte.</p>
<p><b>b. Pertinencia.</b> Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada: que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado, y que los niveles de comprensión sean los adecuados. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.</p>	<p>CALPER+ CALPER-</p>	<p><b>S1</b> CALPER+ busqué un libro de modas y conseguí muchos, en especial uno que me gustó mucho sobre Cristian Dior, muy útil, me sacó de apuros.</p> <p><b>S2</b> CALPER- tuve que recurrir a las páginas de internet que te mencionan (bases de datos), no encontré y me tuve que ir a otras páginas para hallar información (google).</p> <p>CALPER- de bullying no se me hace fácil encontrar un libro y del TDAL de déficit de atención.</p> <p>CALPER+ sí es muy útil la información.</p> <p>CALPER+ pienso que la biblioteca cuenta con mucha información de calidad, cuenta con libro que contienen información muy importante.</p> <p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b> CALPER- la semana pasada vine a buscar para una tarea de Derecho Romano y no lo encontré y lo tuve que buscar en internet y en internet lo encontré fácil.</p> <p>CALPER- no puedes sacar de un solo libro o de dos tu trabajo.</p>	<p><b>S2</b> CALPER+ porque es muy raro que encuentres un autor que abarque todo, podrá ser muy bueno el autor, pero rara vez abarcará todo el contexto del tema que está hablando, entonces esa variedad es la que te ayuda a poder completar el</p>

			tema.
<p><b>c. Variedad.</b> Aquí se engloban factores como el alcance que tienen las diferentes colecciones en cuanto a cubrir las diferentes áreas del conocimiento; la variedad y calidad de contenido de los recursos, en los diferentes soportes tales como: impresos, electrónicos y audiovisuales. Se refiere al comportamiento informativo, a la profundidad de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad.</p>	<p>CALVAR+ CALVAR-</p>	<p><b>S1</b> CALVAR+ me parece una biblioteca bastante completa. CALVAR+ de modas conseguí muchos, y otro sobre la historia de la privacidad.</p>	
		<p><b>S2</b> CALVAR+ me parece una biblioteca bastante completa. CALVAR+ tienen mucho de lo que es la educación básica, los problemas en la educación. CALVAR- pero no información sobre los problemas psicológicos en las aulas o información de las nuevas tecnologías falta información. CALVAR- yo estudio pedagogía, le hacen falta temas como educación, las nuevas tendencias y todos los procesos de enseñanza que hoy en día se utilizan.</p>	
		<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b> CALVAR- les falta una gran variedad de libros. CALVAR- entonces que hubiera varios libros y diferentes autores para complementar mi trabajo y eso sí sería calidad.</p>	<p><b>S2</b> CALVAR+ esa variedad de libros es lo que te permite tener algo más completo.</p>
<p><b>d. Accesibilidad.</b> Se refiere a que los estudiantes, profesores e investigadores deben tener un buen acceso a las colecciones, lo que conlleva a tener una buena organización de los diferentes materiales; un sistema de búsqueda de la información amigable; acceso abierto a la estantería; además de contar con personal capacitado y eficiente para asistir al usuario en tiempo y forma para localizar la información y por último también influyen las adquisiciones y la puntualidad del proceso técnico.</p>	<p>CALACC+ CALACC-</p>	<p><b>S1</b> CALACC+ sí la verdad eso sí, en tiempo específico sí es accesible, las bases, los libros, la verdad en ese aspecto la biblioteca es accesible. se puede acceder a lo que está disponible para todo mundo, colecciones especiales, hemeroteca, apartados, cuando es por internet puedes acceder a una página que se llama JSTOR a imágenes que tienen alta resolución y se pueden imprimir y son fabulosas. CALACC- a nosotros nos da flojera poner las cosas en su lugar y lo ponemos en otro lado.</p>	
		<p><b>S2</b> CALACC+ físicamente la biblioteca es bonita, moderna y está muy bien estructurada, tienen todo muy bien cuidadito y ordenado.</p>	
		<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b> CALACC- en internet hay muchos PDF y entonces encuentras los PDF en internet y también esto ya es más fácil pero normalmente se te facilitan más el comprender la lectura por lo menos para mí se me facilitan leyéndolo</p>	<p><b>S2</b> CALACC- si la mayoría del tiempo es accesible, pero hay veces digo que te lo ganan y ahí es donde ya te limitas.</p>

		físicamente que en la computadora.	
<b>e. Relevancia.</b> Representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada, es decir, que sean estables y consistentes, resultados retrospectivos, actuales y proyectivos, así como el alcance temático de las diferentes áreas del conocimiento	CALREL+ CALREL-	<b>S1</b> CALREL+ considero que es una biblioteca muy moderna y tiene de todo, colecciones de libros muy viejos y libros muy actualizados.	
		<b>S2</b> CALREL- estar actualizándose sobre todo lo que va saliendo. Hay temas modernos y no tan modernos que se me hace difícil encontrar, libros de bullying y de déficit de atención, siento que le falta actualizarse. CALREL- de mi carrera le falta mucha variedad y actualizar los libros, creo que no se les da una importancia igualitaria a todas las carreras.	
		<b>Entrevista 3 dos personas S1</b>	<b>S2</b>
<b>f. Estado físico.</b> Se refiere a que los recursos se encuentren en buen estado para su uso, llámense impresos, equipo de cómputo o instalaciones.	CALEF+ CALEF-	<b>S1</b> CALEF+ son como nueve tomos prácticamente todos están excepto uno que creo que se deshojó y alguien más lo tuvo que llevar a restaurar. CALEF- aunque los libros viejos luego he encontrado que están rayados, desojados y en condiciones horribles, si son muy útiles les deben dar mantenimiento o reponerlos por otros nuevos.	
		<b>S2</b> CALEF+ físicamente la biblioteca es bonita, moderna y está muy bien estructurada, tienen todo muy bien cuidadito y ordenado.	
		<b>Entrevista 3 dos personas S1</b>	<b>S2</b>

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA					
Las dos últimas veces que has acudido a la biblioteca antes de esta, ¿qué recursos utilizaste?					
3. TIPO DE RECURSOS /COLECCIONES: Recursos y/o colecciones que utilizan para satisfacer las necesidades de información					
SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	Entrevista 3 2 personas S1	S2
a. Impresos. Todo lo disponible en papel, (libros, publicaciones periódicas folletos, etc.).	RECIMP	X1		X1	X1
b. Electrónicos Todo tipo de colecciones, (bases de datos, revistas, libros, etc.).	RECELE	X2			
c. Revistas	RECREV				
d. Audiovisuales, (videos, cd).	RECAUD				
e. Colección de reserva.	RECRESV				
f. Bibliografía básica.	RECBIBAS				
g. Internet, todo lo de libre acceso, (páginas y	RECINTER	X 3		X2	X2

documentos de la red).					
------------------------	--	--	--	--	--

<b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA</b>					
Actitud que muestran los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida. (apunte en la libreta, observación del entrevistador)					
<b>CATEGORÍA 4. ESTADOS DE SATISFACCIÓN (ACTITUD)</b>					
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>ENTREVISTA 3 PERSONAS S1</b>	<b>S2</b>
a. Excitación. Las expectativas han sido superadas. El usuario se lleva una sorpresa agradable ya que el nivel de éxito es alto. Generó un sentimiento de entusiasmo.	ESEXI	¡Son fabulosas!			
b. Satisfacción. Las expectativas han sido igualadas. El trato se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.	ESSAT	Me fue muy útil la información. Pues difícilmente no encuentras información aquí, prácticamente todo está. No compro muchos libros porque aquí los tienen en su mayoría.	La última vez que asistí fue a sacar un libro de neurociencias el cual fue impreso y fue un recurso bastante útil tenía toda la información que buscaba, también fue del constructivismo y también encontré muy buena información en libro también.		
c. Insatisfacción. No se ha tenido éxito a pesar del esfuerzo realizado. No se cumplieron las expectativas deseadas.	ESINST			En la biblioteca, tienen la mayoría de los libros no todos lo que he manejado pero esta vez no los tuvo la biblioteca y creo que eso es algo muy importante porque si te dejan un tema puedes	Nos habían ganado el libro y tienes que ir a buscarlo a otra parte. cuando no lo encuentro voy a la

				no poner solamente una fuente bibliográfica sino poner cinco fuentes bibliográficas de distintos autores y poder hacer una comparación.	FES Acatlán
d. Enfado. Las expectativas no han tenido éxito a pesar del esfuerzo por parte del usuario; genera sentimiento de enojo, disgusto y frustración.	ESENF				

UNIVERSIDAD PAMERICANA		
<p>¿Qué características debe tener una colección de calidad? Entendiendo por calidad contar con la información o servicio de acuerdo con las expectativas o bien, la medida en que la biblioteca pueda responder a las necesidades académicas de la comunidad a la que atiende; El grado en que la información o servicio cumple las expectativas.</p> <p>¿Consideras que la información fue accesible en tiempo y forma?</p> <p>¿La información que obtuviste fue la que necesitabas, si es así qué tan relevante o precisa te pareció?</p>		
<p><b>CATEGORÍA 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN:</b> Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido</p>		
SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	ENTREVISTAS
<p><b>a. Disponibilidad.</b> Este punto refiere que se encuentre disponible el recurso en la estantería o en cualquier soporte, de forma inmediata, ya que en el caso de las necesidades de información el tiempo se dimensiona como altamente importante, cuando se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, este será un elemento importante el cual se valorará de forma positiva además de que es necesario que existan suficientes ejemplares.</p>	<p>CALDIS+ CALDIS-</p>	<p><b>S1</b> CALDIS+ estoy llevando una clase que es sobre buscar información el maestro que es el director de la biblioteca o sea nos enseñó a buscar en diferentes bases de datos, entonces como que la información la encuentras porque la encuentras. CALDIS- cuando no la encuentro pues hay que buscarla en internet y si no hay pues buscarle, buscarle hasta que salga. CALDIS+ pero ahora ya encuentro todo, porque me han enseñado a buscar.</p>
		<p><b>Entrevista 2 dos personas S1</b> CALDIS+ yo solamente busco el tema de lo que quiero y el autor, se lo pido y me da los libros en vez de yo perder el tiempo buscándolos, me resulta a mi más práctico que yo esté buscando, aunque sí me gustaría ver los libros. CALDISP+ nunca ha habido nada que yo no encuentre. CALDIS- tardan en dártela, pero siempre el mismo día.</p>

			<p>hora de pedirlos algunos no están, o están prestados. CALDIS- les hace falta tener suficientes libros, creo que son pocos para todo el alumnado que hay aquí.</p>	
		<b>S3</b>	<p>CALDIS- creo que la única limitante es que tienen muy pocos ejemplares y no se puede llevar casi nada a casa. CALDIS- sí, suelo encontrar la información que busco, pero tienen muy pocos libros, entonces casi todos son de consulta y tengo que sacar muchas copias y no puedo llevármelo a mi casa</p>	
<p><b>b. Pertinencia.</b> Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada: que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado, y que los niveles de comprensión sean los adecuados. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.</p>	<p>CALPER+ CALPER-</p>	<b>S1</b>	<p>CALPER+ entonces me meto más a internet, pero es como deporte y sociedad aquí está como filosofía y todo eso que va relacionado, de que la encuentro la encuentro.</p>	
		<p><b>Entrevista 2 dos personas S1</b></p> <p>CALPER+ historia del cristianismo o del islam, historia de la cultura nos han dejado muchas investigaciones sobre esto y venimos aquí a la biblioteca por recursos. CALPER+ entonces me meto más a internet, pero es como deporte y sociedad aquí está como filosofía y todo eso que va relacionado, de que la encuentro la encuentro.</p>	<b>S2</b>	<p>CALPER- yo tengo un tema que nunca he encontrado.</p>
		<b>S3</b>	<p>CALPER+ en temáticas al menos para mi carrera está bastante completa la biblioteca, las temáticas filosofía clásica, filosofía medieval.</p>	
<p><b>c. Variedad.</b> Aquí se engloban factores como el alcance que tienen las diferentes colecciones en cuanto a cubrir las diferentes áreas del conocimiento; la variedad y calidad de contenido de los recursos, en los diferentes soportes tales como: impresos, electrónicos y audiovisuales. Se refiere al comportamiento informativo, a la profundidad</p>	<p>CALVAR+ CALVAR-</p>	<b>S1</b>	<p>CALVAR+ claro que hay calidad en todos los recursos, por lo menos los que yo uso y conozco, que son varios, bases de datos, revistas, periódicos, libros, información de internet.</p>	
		<p><b>Entrevista 2 dos personas S1</b></p> <p>CALVAR+ y hay libros que tocan la parte histórica y la parte actual. CALVAR+ hasta si quiero artículos o noticias me las buscan</p>	<b>S2</b>	<p>Calvar- las bases de datos aquí de la UP yo no sabía que tenían en la vida me habían comentado que tenían. CALVAR+ por lo general yo no he buscado bastante</p>

<p>de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad.</p>		<p>ellos mismos.</p>	<p>información fuera de lo que nos han dado a menos que lo busque fuera de la computadora o que nos dejen el libro así que no es realmente que no encontremos libros, sino que no los necesitamos porque ya nos lo dieron. CALVAR+ la información sí es muy buena e importante y cuando no hay el libro que necesito ellos me dan otros libros que abarcan el tema, aunque no era el que buscaba, igual me sirve bastante.</p>
		<p><b>S3</b></p>	
<p><b>d. Accesibilidad.</b> Se refiere a que los estudiantes, profesores e investigadores deben tener un buen acceso a las colecciones, lo que conlleva a tener una buena organización de los diferentes materiales; un sistema de búsqueda de la información amigable; acceso abierto a la estantería; además de contar con personal capacitado y eficiente para asistir al usuario en tiempo y forma para localizar la información y por ultimo también influyen las adquisiciones y la puntualidad del proceso técnico.</p>	<p>CALACC+ CALACC-</p>	<p><b>S1</b> CALACC- depende de cómo sea más accesible para mí hallar un libro si en la computadora o en internet.</p>	<p><b>S2</b> CALACC+ si calidad es que esté satisfecho en el momento justo sí hay calidad porque las últimas veces que he venido sí me dan la información.</p>
		<p><b>Entrevista 2 dos personas S1</b> CALACC+ muy accesible la información. CALACC- yo he usado las computadoras y me parecen muy lentas y luego se traban y no funcionan bien. CALACC- pero a la vez te limitas a solo lo que pides, he visitado otras bibliotecas y la verdad tienen más apertura, son como una tienda de auto servicio que tú llegas y puedes elegir lo que quieres. CALACC+ de 5 veces una no es accesible la información a lo mucho una, es muy difícil que no esté la información.</p>	
		<p><b>S3.</b></p>	
<p><b>e. Relevancia.</b> Representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen</p>	<p>CALREL+ CALREL-</p>	<p><b>S1</b> CALREL- yo voy enfocado a otra cosa como el deporte no hay mucho aquí.</p>	

con la estrategia de búsqueda planteada, es decir, que sean estables y consistentes, resultados retrospectivos, actuales y proyectivos, así como el alcance temático de las diferentes áreas del conocimiento		<b>Entrevista 2 dos personas S1</b> CALREL+ los libros que he sacado la información me han sido muy útil, es buena la información.	<b>S2</b> CALREL- bueno es que, si calidad es encontrar todo, pues no hay calidad.
		<b>S3</b> CALREL- pero deben ser claras, porque hay muchos libros muy confusos o con vocabulario muy elevado y para nuestro nivel suelen ser confusos, entonces como dije antes, para mi carrera hay libros muy avanzados, debería de haber libros más simples.	
<b>f. Estado físico.</b> Se refiere a que los recursos se encuentren en buen estado para su uso, llámense impresos, equipo de cómputo o instalaciones.	CALEF+ CALEF-	<b>S1</b>	
		<b>S2</b>	
		<b>S3</b> CALEF- además de que los buenos libros están ya muy gastados y maltratados por el uso y lo que no me gusta es que están subrayados, entonces eso también confunde, porque lo que es importante para uno puede no ser importante para otro, eso es mutilar un libro y no se deberían subrayar los libros.	

<b>UNIVERSIDAD PAMERICANA</b>					
Las dos últimas veces que has acudido a la biblioteca antes de esta, ¿qué recursos utilizaste?					
<b>3. TIPO DE RECURSOS /COLECCIONES:</b> Recursos y/o colecciones que utilizan para satisfacer las necesidades de información					
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>S1</b>	<b>Entrevista 2 dos personas S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
a. Impresos. Todo lo disponible en papel, (libros, publicaciones periódicas folletos, etc.).	RECIMP	X3	X1	X1	X1
b. Electrónicos Todo tipo de colecciones, (bases de datos, revistas, libros, etc.).	RECELE	X1	X4		X2
c. Revistas	RECREV	X4	X3	X3	X3
d. Audiovisuales, (videos, cd).	RECAUD	X5			
e. Colección de reserva.	RECRESV				
f. Bibliografía básica.	RECBIBAS				
g. Internet, todo lo de libre acceso, (páginas y documentos de la red).	RECINTER	X2	X2	X2	

<b>UNIVERSIDAD PAMERICANA</b>					
Actitud que muestran los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida. (apunte en la libreta, observación del entrevistador)					
<b>CATEGORÍA 4. ESTADOS DE SATISFACCIÓN (ACTITUD)</b>					
<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>S1</b>	<b>Entrevista</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>

			2 dos personas S1		
a. Excitación. Las expectativas han sido superadas. El usuario se lleva una sorpresa agradable ya que el nivel de éxito es alto. Generó un sentimiento de entusiasmo.	ESEXI				
b. Satisfacción. Las expectativas han sido igualadas. El trato se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.	ESSAT	Sí me encuentro muy satisfecho, además de que aquí se preocupan por enseñarnos a buscar.	Nunca ha habido nada que yo no encuentre pero a la vez si me gusta que me los busquen, yo no sabría buscarlo.	Usualmente encontramos lo que necesitamos. Pese a todo sí me siento satisfecho en lo general.	Las fuentes sí son de calidad y estoy satisfecho.
c. Insatisfacción. No se ha tenido éxito a pesar del esfuerzo realizado. No se cumplieron las expectativas deseadas.	ESINST				
d. Enfado. Las expectativas no han tenido éxito a pesar del esfuerzo por parte del usuario; genera sentimiento de enojo, disgusto y frustración.	ESENF				

TEC INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY		
<p>¿Qué características debe tener una colección de calidad? Entendiendo por calidad contar con la información o servicio de acuerdo a las expectativas o bien, la medida en que la biblioteca pueda responder a las necesidades académicas de la comunidad a la que atiende; El grado en que la información o servicio cumple las expectativas.</p> <p>¿Consideras que la información fue accesible en tiempo y forma?</p> <p>¿La información que obtuviste fue la que necesitabas, si es así que tan relevante o precisa te pareció?</p>		
<p><b>CATEGORÍA 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN:</b> Percepción de los entrevistados con respecto a los recursos de la biblioteca y su contenido</p>		
SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	ENTREVISTAS
<p><b>a. Disponibilidad.</b> Este punto refiere que se encuentre disponible el recurso en la estantería o en cualquier soporte, de forma inmediata, ya que en el caso de las necesidades de información el tiempo se dimensiona como altamente importante, cuando se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, este será un elemento importante el cual se valorará de forma positiva además de que es necesario que existan suficientes ejemplares.</p>	<p>CALDIS+ CALDIS-</p>	<p><b>S1</b> CALDIS+ las dos últimas veces busqué sobre administración y derecho y sí encontré lo que buscaba de hecho saqué 4 libros acerca de eso. CALDIS+ también busqué sobre Excel, me pidieron que leyera sobre Excel algunos capítulos, también encontré. CALDISP- las leyes de internet, la ley sopa busqué y no encontré.</p>
		<p><b>S2</b> CALDIS+ me fui a los libros de filosofía y comencé a ojear unos títulos y vi que sí me servían.</p>
<p><b>b. Pertinencia.</b> Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada: que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado, y que los niveles de comprensión sean los adecuados. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.</p>	<p>CALPER+ CALPER-</p>	<p><b>S1</b></p>
		<p><b>S2</b> CALPER- primero busqué en las computadoras, estaba buscando sobre palacios, lo busqué y no estaba muy apropiado el título contra el contenido. CALPER+ lecturas personales de contabilidad, de derecho y todo lo he encontrado. CALPER+ sí ya lo dije que las colecciones son de calidad solo que sean entendibles y detalladas.</p>
		<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b></p>
		<p><b>S2</b> CALPER+ cuando me dejan trabajos de historia del arte y ciencia, por ejemplo, ahorita busqué de Newton y si uso el catálogo electrónico, pongo Newton y ya me voy a buscar, les tomo foto a las claves, vengo y elijo, los ojeo y elijo los</p>

			que se acoplen a los que necesito. CALPER- para cosas específicas me ha costado bastante trabajo encontrarlo.
<p><b>c. Variedad.</b> Aquí se engloban factores como el alcance que tienen las diferentes colecciones en cuanto a cubrir las diferentes áreas del conocimiento; la variedad y calidad de contenido de los recursos, en los diferentes soportes tales como: impresos, electrónicos y audiovisuales. Se refiere al comportamiento informativo, a la profundidad de la colección en los temas relativos a la enseñanza e investigación de la universidad.</p>	<p>CALVAR+ CALVAR-</p>	<p><b>S1</b></p>	
		<p><b>S2</b></p>	
		<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b></p>	<p><b>S2</b> CALVAR+ aunque no me gustan las bases de datos todo lo que no encuentro lo encuentro en electrónico, libros artículos, noticias.</p>
<p><b>d. Accesibilidad.</b> Se refiere a que los estudiantes, profesores e investigadores deben tener un buen acceso a las colecciones, lo que conlleva a tener una buena organización de los diferentes materiales; un sistema de búsqueda de la información amigable; acceso abierto a la estantería; además de contar con personal capacitado y eficiente para asistir al usuario en tiempo y forma para localizar la información y por último también influyen las adquisiciones y la puntualidad del proceso técnico.</p>	<p>CALACC+ CALACC-</p>	<p><b>S1</b> CALACC+ sí, es accesible en cualquier formato, tenemos una página y ahí podemos meternos.</p>	
		<p><b>S2</b> CALACC+ sí es accesible es muy fácil encontrar la información tenemos los catálogos y las secciones y áreas, tienen los libros por secciones y eso facilita todo, te dan la clave y es fácil, la computadora virtual te lleva de la mano, todo es muy fácil.</p>	
		<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b> CALACC+ sale la clasificación con letras y números y ya va uno a localizar su libro regularmente aquí en la biblioteca la clave es KGF, para derecho si no me equivoco va desde el 500 hasta el 2000, para el código civil es KGF2500 y tantos llego directamente y ya lo saco, con el catálogo en computadora es muy sencillo para la clave. CALACC- los medios electrónicos no me gustan son medio incómodos es incómodo estar en la computadora leyendo un libro</p>	<p><b>S2</b> CALACC+ suelo buscar en los de física o mecánica, entonces ya sé que si necesito algo de dinámica y de mis materiales llego directamente a los "T" o a los "Q". CALACC- ya estuve usando las bases de datos pero sigo sintiendo que el ambiente de las bases de datos es medio confuso a pesar de que me lo explican y todo, hay como mil bases de datos y te confundes entonces no me agrada mucho.</p>

		<p>electrónico.          CALACC+ me gusta el libro impreso y en ese sentido la información es accesible aquí en el TEC porque además los libros que son muy grandes, muy gordos, los parten en dos o en tres y la misma biblioteca los reencuaderna, el libro más reciente que tomé fue de las obligaciones de Ernesto Gutiérrez es un libro enorme que trae más de 1500 páginas y está partido en 3 tomos, entonces si voy a estudiar pagos, solo me llevo el apartado de pagos, a eso le llamo accesible, esto es lo rescatable de la biblioteca.          CALACC+ hay buena organización, están disponibles.</p>	
<p><b>e. Relevancia.</b> Representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada, es decir, que sean estables y consistentes, resultados retrospectivos, actuales y proyectivos, así como el alcance temático de las diferentes áreas del conocimiento</p>	<p>CALREL+          CALREL-</p>	<p><b>S1</b>          CALREL- en cuanto a temas novedosos les falta actualizarse un poco.</p> <p><b>S2</b>          CALREL+ sí hay.          CALREL- pero está desactualizada, la carrera es mucho de reformas, de repente los diputados ya sacaron una nueva reforma y por ejemplo aquí en la biblioteca el libro más reciente de derecho constitucional es del 2000, entonces son 12 años que la constitución ya cambió y no quieren comprar, precisamente este es un elemento con el que aquí se ha topado con muchas trabas tanto los alumnos como la directora de la carrera que no quieren comprar libros para la carrera de hecho son</p>	<p><b>S2</b>          CALREL+ cuando busco información general como para el trasfondo histórico y eso me sirve mucho venir en lugar de internet.          CALREL+ entonces para ver un amplio panorama pienso que está muy bien.</p>

		<p>muy poquitos libros de la carrera, tienen muchas leyes, igualmente desactualizadas, una ley de 1980 pues ya no sirve, pero ahí están y libros de texto pues son muy antiguos pero no los renuevan, entonces sí hay información pero es desactualizada, porque yo no encuentro información actualizada y algunas cosas muy generales sí siguen igual.</p> <p>CALREL- el problema es que el libro es de 1994 y en el tema de obligaciones ya cambió por ejemplo antes el pago es en efectivo, ahora es en línea, te dicen ya puede hacer su pago en medio electrónico o en efectivo, ya trae varias reformas la ley que el libro no las contiene, pero en esencia diríamos que hace 2000 años el derecho romano el pago era cumplir una obligación y ahorita sigue siendo lo mismo, pero ya en el caso particular volviendo a lo mismo ya está desactualizado.</p>	
<p><b>f. Estado físico.</b> Se refiere a que los recursos se encuentren en buen estado para su uso, llámense impresos, equipo de cómputo o instalaciones.</p>	<p><b>CALEF+</b> <b>CALEF-</b></p>	<p><b>S1</b> CALEF- deberían hacer una revisión minuciosa de libro por libro porque me he encontrado algunos libros muy maltratados. CALEF- para empezar no deben estar maltratadas y en mal estado.</p> <p><b>S2</b></p>	<p><b>Entrevista 3 dos personas S1</b>      <b>S2</b></p>
<p><b>TEC INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY</b></p>			
<p>Las dos últimas veces que has acudido a la biblioteca antes de esta, ¿qué recursos utilizaste?</p>			
<p><b>3. TIPO DE RECURSOS /COLECCIONES:</b> Recursos y/o colecciones que utilizan para satisfacer las necesidades de información</p>			

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	Entrevista 3 dos personas S1	S2
a. Impresos. Todo lo disponible en papel, (libros, publicaciones periódicas folletos, etc.).	RECIMP	X2	X2	X1	X1
b. Electrónicos Todo tipo de colecciones, (bases de datos, revistas, libros, etc.).	RECELE	X1	X1		X2
c. Revistas	RECREV				
d. Audiovisuales, (videos, cd).	RECAUD				
e. Colección de reserva.	RECRESV				
f. Bibliografía básica.	RECBIBAS				
g. Internet, todo lo de libre acceso, (páginas y documentos de la red).	RECINTER			X2	X3

<b>TEC INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY</b>					
Actitud que muestran los entrevistados ante la respuesta y utilidad de la información recibida. (apunte en la libreta, observación del entrevistador)					
<b>CATEGORÍA 4. ESTADOS DE SATISFACCIÓN (ACTITUD)</b>					
SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	Entrevista 3 dos personas S1	S2
a. Excitación. Las expectativas han sido superadas. El usuario se lleva una sorpresa agradable ya que el nivel de éxito es alto. Generó un sentimiento de entusiasmo.	ESEXI				
b. Satisfacción. Las expectativas han sido igualadas. El trato se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.	ESSAT	quedo satisfecha con lo que me encuentran, cubro todas mis investigaciones.	Las dos últimas veces he encontrado. De 5 veces 5 encuentro la información.		Sí me encuentro satisfecha.
c. Insatisfacción. No se ha tenido éxito a pesar del esfuerzo realizado. No se cumplieron las expectativas deseadas.	ESINST			No me siento contento con lo descuidada que está mi área.	
d. Enfado. Las	ESENF				

expectativas no han tenido éxito a pesar del esfuerzo por parte del usuario; genera sentimiento de enojo, disgusto y frustración.					
---	--	--	--	--	--

ANEXO 6. PROCEDIMIENTO REALIZADO PARA LOCALIZAR LA INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD AMÁHUAC MÉXICO CAMPUS SUR

Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener la información.

1.-HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA: opciones que utilizan para localizar la información que se requiere

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	S3
a. Autor	HERBUAU	X1 si voy al catálogo busco en alguno de los campos por autor o tema	X3	X2
b. Título	HERBUTI	X3	X1	X1
c. Tema	HERBUTE		X2	
d.Búsqueda avanzada	HERBUAVA			
e.Otras opciones	HEROOPBU	X2 si requiero información hemerográfica, me dirijo inmediatamente a la colección físicamente, voy directo a donde están los medios impresos; si voy a consultar bases de datos me dirijo a la persona encargada para preguntar qué base de datos puedo utilizar y si es un material libro, video algo que este catalogado dentro de la colección normalmente voy con algún bibliotecario y ellos me dan la clasificación y me dirijo a los estantes a buscar; Pero lo que siempre hago es la inspección física del recorrido de los pasillos y estantes; Pero a través d consultar el registro pude hacerle saber a compras que requiera de ese material y se compró a la brevedad y el libro estuvo disponible en tiempo y forma	X4 cuando no encuentro nada y es obligatoria mi información, voy con mis profesores y les digo lo que paso y que me aconsejen que puedo hacer y otra me voy a la biblioteca de otra universidad ya sea Anáhuac norte tiene una biblioteca más exhaustiva y una base de datos mucho más completa o a la de la UNAM que si me he ido a hacer revisiones bibliográficas donde ahí sí he encontrado todo tipo de libros mucha más información que aquí.	X3 si conozco el pasillo voy al pasillo.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener la información.

1.-HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA: opciones que utilizan para localizar la información que se requiere

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	S3
a. Autor	HERBUAU			X1
b. Título	HERBUTI		X1	
c. Tema	HERBUTE			X2
d. Búsqueda avanzada	HERBUAVA			
e. Otras opciones	HEROOPBU	<p><b>X1</b> utilizamos la computadora y checamos las fichas y buscamos, si no tenemos idea o no encontramos en los librereros les pedimos ayuda a alguien y muy amablemente nos facilitan las cosas; cuando es por internet puedes acceder a una página que se llama JTOR a imágenes que tienen alta resolución y se pueden imprimir y son fabulosas, en todo caso que no exista información utilizamos la plataforma, blacbook donde los maestros nos pasan los textos en pdf y de ahí la obtenemos. Visito otros lugares como la biblioteca de la UNAM, es vastísima yo la adoro y es un buen lugar para estudiar.</p>	<p><b>X2</b> Los primero que yo hago es meterme a la base de datos de la biblioteca posteriormente buscar libros o páginas de internet que me puedan ayudar a encontrar la información que yo necesito. Es muy fácil, los profesores normalmente nos dan al principio del semestre una fuente bibliográfica y con esa fuente bibliográfica venimos y buscamos los libros aquí en la biblioteca.</p>	<p><b>X3</b> uno debe de saber el autor del libro que buscas y vas a las bases de datos que son las computadoras que se encuentran aquí abajo y ya sea que escribas el nombre autor del libro que estás buscando tú o incluso puedes buscar por tema no es necesario conocer exactamente el libro o el autor, y ahí ya te aparecen los libros y dependiendo del libro que quieras le das un clic y viene en la sección en la que se encuentran ya sea si es general o si es un libro que se encuentra guardado y ya solo vas a buscarlo. La mayoría de las veces utilizamos la computadora y checamos las fichas aquí y buscamos y si no tenemos idea o no encontramos en los librereros les pedimos ayuda a alguien y muy amablemente nos facilitan las cosas. Una de las virtudes que tiene la biblioteca es que ya desde el salón de clases o bueno el internet buscas tu libro y ya sabes únicamente vienes al pasillo donde está tu libro no y ya es rápido y sencillo.</p>

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener la información.

1.-HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA: opciones que utilizan para localizar la información que se requiere

SUBCATEGORIA	CÓDIGO	S1	S2	S3
a. Autor	HERBUAU	X1	X2	X2
b. Título	HERBUTI			X1
c. Tema	HERBUTE	X2	X1	
d. Búsqueda avanzada	HERBUAVA			
e. Otras opciones	HEROOPBU	<p><b>X3</b> Para complementar venimos a la biblioteca y buscamos libros que nos permitan llegar al conocimiento de una manera más amplia, tenemos finalmente una lista de autores que nos dan los profesores y sobre esa, cuando hay un tema que no nos queda bien claro o que necesitamos información aquí en la biblioteca en las computadoras uno busca el autor del libro y ya sobre ese libro obtienes la información que necesitamos.</p> <p>Yo sobre los apuntes o resúmenes que tengo hago mis propias guías y sobre ellas estudio, también leo artículos o cosas que me competen. <input type="checkbox"/> hacemos un grupo de estudio.</p> <p>Yo solamente busco el tema de lo que quiero y el autor, se lo pido y me da los libros en vez de yo perder el tiempo buscándolos, me resulta a mi más practico que yo esté buscando, aunque si me gustaría ver los libros. Nos dan las lecturas ya, generalmente nos dan un paquete de lecturas solo para complementar.</p>	<p><b>X2</b> Busco en los libros que tienen en el acervo y en las bases de datos electrónicas que tiene la biblioteca. Busco el libro en la computadora se escribe la clave de ese libro, se lo entrego al bibliotecario y ya te traen el libro y también si quieres buscar referencias, buscas la palabra clave y ya te vienen una serie de libros, anotas la clave del libro que quieres y se lo das al bibliotecario.</p>	<p><b>X3</b> Voy a la base de datos que está abajo en las computadoras pongo el nombre el libro y su autor, ya con la clave que me arrojo el sistema encuentro el libro.</p>

**TECNOLOGICO DE MONTERREY**

Describe el procedimiento que acabas de realizar para obtener la información.

**1.-HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA:** opciones que utilizan para localizar la información que se requiere

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	S1	S2	S3
a. Autor	HERBUAU			
b. Título	HERBUTI	<b>X1</b>		
c. Tema	HERBUTE		<b>X1</b>	<b>X1</b>
d. Búsqueda avanzada	HERBUAVA			
e. Otras opciones	HEROOPBU	<p><b>X2</b> En la entrada hay unas computadoras en la cual ingreso cierta información que estoy buscando y me salen varios títulos de libros que contienen la información y me sale en que estante encontrar ese libro y lo que estoy buscando y así encuentro el libro</p>	<p><b>X2</b> Primero busco en las computadoras que están en el inicio si hay libros relacionados con mi tema si los hay voy a buscarlos y los sacos, si están en consulta voy y saco copias y si no están o están en otro campus los pido para que lleguen una semana después.</p>	<p><b>X2</b> Primero busque en las computadoras, estaba buscando sobre palacios, lo busque y no estaba muy apropiado el título contra el contenido, entonces me fui a los libros de filosofía y comencé a ojear unos títulos y vi que si me servían. Primero hay que revisar el catálogo que está aquí abajo en las computadoras, se escribe una palabra clave o como quieras buscar como yo le pongo código civil, sale la clasificación con letras y números y ya va uno a localizar su libro regularmente aquí en la biblioteca la clave es KGF, para derecho si no me equivoco va desde el 500 hasta el 2000, para el código civil es KGF2500 y tantos llevo directamente y ya lo saco, con el catálogo en computadora es muy sencillo para la clave. Yo lo que hago, son 2 maneras, generalmente suelo buscar en los de física o mecánica, entonces ya sé que si necesito algo de dinámica y de mis materiales llevo directamente a los "T" o a los "Q". Ya sé dónde está la fila y comienzo a ver cuál y los agarro, pero tengo otra forma, cuando me dejan trabajos de historia del arte y ciencia, por ejemplo, ahorita busque de newton y si uso el catálogo electrónico, pongo newton y ya me voy a buscar, les tomo foto a las claves, vengo y elijo, los ojeo y elijo los que se acoplen a los que necesito</p>

## ANEXO 7.

### Misión de las IES privadas

MISIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS	
Institución	Misión
 <p>UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO SUR</p>	<p>“Ser una comunidad universitaria que contribuye e impulsa el proceso de formación integral de las personas que, por su excelente e innovadora preparación profesional y cultural de nivel internacional, por su profunda formación humana y moral inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, y por su genuina conciencia social sean líderes de acción positiva que promuevan el desarrollo del ser humano y de la sociedad.” <a href="https://www.anahuac.mx">https://www.anahuac.mx</a></p>
 <p>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA CIUDAD DE MÉXICO ®</p>	<p>“Su misión es contribuir al logro de una sociedad más libre, solidaria, justa, incluyente, productiva y pacífica, mediante el desarrollo y la difusión del conocimiento y la formación de profesionistas e investigadores de gran calidad humana e intelectual, competentes a nivel internacional, comprometidos en el mayor servicio a los demás, e inspirados por valores auténticamente humanos, sociales y trascendentes.” <a href="http://ibero.mx/">http://ibero.mx/</a></p>
 <p>Tecnológico de Monterrey <b>Tec</b> <i>de Monterrey</i></p>	<p>“Es misión del Tecnológico de Monterrey formar personas íntegras, éticas, con una visión humanística y competitivas internacionalmente en su campo profesional, que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad y con el uso sostenible de los recursos naturales.” <a href="http://www.itesm.mx/">http://www.itesm.mx/</a></p>

 <p data-bbox="298 411 597 537">UNIVERSIDAD PANAMERICANA Campus México</p>	<p data-bbox="683 191 1386 520">“Educar personas para que, por medio del estudio, el diálogo y la reflexión, busquen la verdad y se comprometan con ella. Promover en los universitarios-profesores y alumnos un humanismo cristiano que posibilite la construcción de un mundo más justo, a través del enriquecimiento de los saberes y el entendimiento entre los hombres.”</p> <p data-bbox="683 527 997 562"><a href="http://www.up.edu.mx">http://www.up.edu.mx</a></p>
---	--

## ANEXO 8.

### COMPARATIVO DE LA OFERTA ACADÉMICA EN LAS IES PRIVADAS

COMPARATIVO DE LA OFERTA ACADÉMICA, LICENCIATURAS Y POSGRADOS.				
Licenciaturas	UIA	UAMS	UP	TEC
Actuaría		1		
Administración de Empresas	1			
Administración de Instituciones ESDAI			1	
Administración de Negocios		1		
Administración de Negocios Internacionales	1			
Administración Financiera				1
Administración Turística		1		
Administración y Dirección			1	
Administración y Estrategia de Negocios				1
Administración y Finanzas			1	
Administración y Mercadotecnia			1	
Administración y Negocios Internacionales			1	
Administración y Recursos Humanos			1	
Agronomía				1
Animación y Arte Digital				1
Arquitectura	1	1		1
Biomédica				1
Biotecnología				1
Ciencias Políticas y Administración Pública	1			
Ciencias Religiosas		1		
Ciencias Teológicas	1			
Comunicación	1	1	1	
Comunicación y Medios Digitales				1
Contaduría Pública y Finanzas				1
Contaduría			1	
Contaduría y Gestión Empresarial	1			
Creación y Desarrollo de Empresas				1
Derecho	1	1	1	1
Dirección de Empresas de Entretenimiento		1		

Dirección y Administración de Empresas		1		
<b>Licenciaturas</b>	<b>UIA</b>	<b>UAMS</b>	<b>UP</b>	<b>TEC</b>
Diseño de Indumentaria y Moda	1			
Diseño Gráfico	1	1		
Diseño Industrial	1	1		1
Diseño Interactivo	1			
Diseño Textil	1			
Economía	1	1	1	1
Economía y Finanzas				1
Enfermería			1	
Filosofía	1		1	
Finanzas	1			
Finanzas Corporativas y Banca		1		
Finanzas y Contaduría Pública		1		
Gastronomía		1		
Historia	1			
Historia del Arte	1			
Industrias Alimentarias				1
Ingeniería Mecánica			1	
Ingeniería Biomédica	1			
Ingeniería Civil	1			1
Ingeniería Civil para la Dirección		1		
Ingeniería de Alimentos	1			
Ingeniería en Animación Digital			1	
Ingeniería en Desarrollo Sustentable				1
Ingeniería en Innovación y Diseño			1	
Ingeniería en Mecatrónica y Producción	1			
Ingeniería en Producción Musical Digital				1
Ingeniería en Sistemas y Tecnologías de Información		1		
Ingeniería en Tecnologías de Cómputo y Telecomunicaciones	1			
Ingeniería en Tecnologías de Información y Sistemas Inteligentes			1	
Ingeniería en Tecnologías de Información y Telecomunicaciones		1		
Ingeniería Física	1			
Ingeniería Físico Industrial				1
Ingeniería Industrial y de Sistemas				1

Ingeniería Industrial	1	1		
<b>Licenciaturas</b>	<b>UIA</b>	<b>UAMS</b>	<b>UP</b>	<b>TEC</b>
Ingeniería Industrial y Gestión de la Innovación			1	
Ingeniería Mecánica Eléctrica	1			1
Ingeniería Mecatrónica		1	1	1
Ingeniería Química	1			
Literatura Latinoamericana	1			
Medicina			1	
Médico Cirujano				1
Mercadotecnia	1	1		1
Mercadotecnia y Comunicación				1
Negocios Internacionales		1		1
Negocios y Tecnologías de Información				1
Nutrición y Bienestar Integral				1
Nutrición y Ciencia de los Alimentos	1			
Pedagogía	1		1	
Periodismo y Medios de Información				1
Psicología	1	1	1	1
Relaciones Internacionales	1	1		1
Sistemas Digitales y Robótica				1
Tecnologías Computacionales				1
Tecnologías Electrónicas				1
Telecomunicaciones y Sistemas Electrónicos				1
Universidad Abierta			1	

<b>Maestría</b>	<b>UIA</b>	<b>UAMS</b>	<b>UP</b>	<b>TEC</b>
Administración	1			
Administración de Instituciones Educativas				1
Administración de la Energía y sus Fuentes Renovables				1
Administración de Negocios Globales - Grado conjunto con Thunderbird				1
Administración de Proyectos			1	
Administración de Riesgos		1		
Administración de Servicios de Tecnología de Información	1			

Maestría	UIA	UAMS	UP	TEC
Administración de Tecnologías de Información				1
Administración Empresarial				1
Administración Pública			1	
Alta Dirección (MBA)		1		
Alta Dirección de Hoteles y Restaurantes		1		
Antropología Social	1			
Arquitectura de Interiores		1		
Bioética			1	
Ciencias con Especialidad en Ingeniería Industrial				1
Ciencias de la Computación				1
Ciencias de la Información				1
Ciencias de la Ingeniería	1			1
Ciencias en Comunicación				1
Ciencias en Ingeniería Química	1			
Comercio Electrónico				1
Comunicación	1			
Comunicación Institucional			1	
Comunicación Integral de Mercadotecnia			1	
Derecho Administrativo			1	
Derecho Constitucional y Derechos Humanos			1	
Derecho de la Empresa			1	
Derecho de los Negocios		1		
Derecho de los Negocios Internacionales	1			
Derecho Fiscal			1	
Derecho Procesal Constitucional			1	
Derechos Humanos	1			
Desarrollo Humano	1			
Dirección de Capital Humano			1	
Dirección de Capital Humano			1	
Dirección de Operaciones			1	
Dirección Estratégica de Capital Humano		1		
Diseño Estratégico e Innovación	1			
Economía y Política Pública				1

<b>Maestría</b>	<b>UIA</b>	<b>UAMS</b>	<b>UP</b>	<b>TEC</b>
Educación				1
Enfermería			1	
Estrategias Comerciales			1	
Estudio del Arte	1			
Estudios Humanísticos				1
Filosofía	1	1	1	
Finanzas			1	1
Gestión de la Innovación Tecnológica	1			
Gestión Pública Aplicada				1
Gobierno y Políticas Públicas			1	
Historia	1			
Historia del pensamiento			1	
Impuestos			1	
Ingeniería			1	
Ingeniería con Especialidad en Administración de la Construcción	1			
Ingeniería con especialidad en Sistemas de Calidad y Productividad				1
Ingeniería de Calidad	1			
Innovación para el Desarrollo Empresarial				1
Innovación Social y Participación Ciudadana		1		
Investigación y Desarrollo de la Educación	1			
Letras Modernas	1			
Logística y Negocios Internacionales		1		
Mercadotecnia				1
Mercadotecnia Integral		1		
Narrativa y Producción Digital			1	
Negocios y Mercados Internacionales			1	
Neuropsicología y educación			1	
Nutriología Aplicada	1			
Orientación Psicológica	1			
Pedagogía			1	
Periodismo		1		
Periodismo para Médicos Convergentes				1
Políticas Públicas	1			
Proyectos para el Desarrollo Urbano	1			

<b>Maestría</b>	<b>UIA</b>	<b>UAMS</b>	<b>UP</b>	<b>TEC</b>
Psicología Clínica		1		
Relaciones Públicas y Gestión de Eventos			1	
Responsabilidad Social		1		
Sociología	1			
Tecnología Educativa				1
Teología y Mundo Contemporáneo	1			
<b>Doctorado</b>	<b>UIA</b>	<b>UAMS</b>	<b>UP</b>	<b>TEC</b>
Antropología Social	1			
Bienestar Social	1			
Ciencias de la Ingeniería	1			
Ciencias Sociales y Políticas	1			
Derecho		1		
Educación (interinstitucional)	1			
Filosofía	1	1		
Filosofía del Derecho		1		
Historia	1			
Ingeniería		1		
Investigación Psicológica	1			
Letras Modernas	1			
Filosofía			1	
Derecho			1	
Historia del Pensamiento			1	
Innovación Educativa				1
Derecho				1
Estudios Humanísticos				1
Ciencias de Ingeniería				1
Ciencias Computacionales				1