

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
Departamento de Biblioteconomía y Documentación



TESIS DOCTORAL

**La medición de la *satisfacción de usuarios* como indicador de calidad
en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de
noroeste de México**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

José Alfredo Verdugo Sánchez

Directora

María Belén Fernández Fuentes

Madrid, 2015

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
Departamento de Biblioteconomía y Documentación



**LA MEDICIÓN DE LA *SATISFACCIÓN DE USUARIOS* COMO INDICADOR
DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS: EL CASO DE LAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DEL NOROESTE DE MÉXICO**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

José Alfredo Verdugo Sánchez

Bajo la dirección de los doctores:

María Belén Fernández Fuentes

Juan Carlos Marcos Recio

Madrid, 2015

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
Departamento de Biblioteconomía y Documentación



**LA MEDICIÓN DE LA *SATISFACCIÓN DE USUARIOS* COMO INDICADOR
DE CALIDAD EN LOS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS: EL CASO DE LAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DEL NOROESTE DE MÉXICO**

Trabajo de investigación que presenta el Mtro. José Alfredo Verdugo Sánchez para la obtención del grado de doctor por la Universidad Complutense de Madrid, bajo la dirección de los doctores María Belén Fernández Fuentes y Juan Carlos Marcos Recio de la Universidad Complutense de Madrid.

Madrid, 2015

ÍNDICE

Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO 1. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.1 Objeto de estudio y objetivos específicos.....	25
1.2 Justificación y estado de la cuestión.....	26
1.3 Metodología	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO 2. MARCO HISTÓRICO CONTEXTUAL	35
2.1 Desarrollo de las bibliotecas mexicanas	36
2.1.1 Las bibliotecas públicas	39
2.1.2 Bibliotecas académicas	51
2.2 La educación superior en México	61
2.3 Políticas internacionales en torno a la calidad de la educación.....	69
2.4 Políticas mexicanas en torno a la calidad de la educación.....	76
2.4.1 Primera época: 1950-1970	78
2.4.2 Segunda época: 1970-1980.....	80
2.4.3 Tercera época: 1980-2000.....	82
2.4.4 Cuarta época: 2000-	84
CAPÍTULO 3. LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS DE LAS IES	88
3.1 La biblioteca universitaria en las Instituciones de Educación Superior ...	89
3.1.1 Las redes de colaboración en las IES Mexicanas	95
3.1.2 Los sistemas bibliotecarios al interior de las Redes Regionales ...	102
3.2 La calidad en la biblioteca universitaria	112
3.3 La evaluación de las bibliotecas universitarias	120
3.3.1 La <i>satisfacción del usuario</i> como elemento de medición de la calidad de los servicios bibliotecarios	125
3.3.2 El concepto de <i>satisfacción</i>	126
3.3.3 El concepto de <i>calidad del servicio</i>	127

3.3.4 La relación entre <i>calidad</i> y <i>satisfacción</i>	130
3.4 La satisfacción de usuarios y la calidad aplicadas a las unidades de información y a los productos y servicios bibliotecarios	131
CAPÍTULO 4. MARCO NORMATIVO Y METODOLÓGICO PARA LA EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DE LAS IES	138
4.1 Marco normativo para la evaluación de bibliotecas	139
4.1.1 Normas mexicanas	146
4.1.2 Normas internacionales ISO 9001: 2008	163
4.2 Metodologías para la evaluación de bibliotecas universitarias	174
4.3 El enfoque cualitativo en la evaluación de bibliotecas.....	188
4.3.1 Los estudios de usuarios en la medición de la calidad.....	193
CAPÍTULO 5. LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS DE LA REGIÓN NOROESTE DE MÉXICO A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA LibQUAL +	203
5.1 La calidad de los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México: resultados	204
5.2 Dimensión Valor afectivo del servicio (VA).....	209
5.2.1 Confianza en el personal	209
5.2.2 Atención del personal	211
5.2.3 Amabilidad del personal.....	213
5.2.4 Disposición del personal para responder a preguntas.....	215
5.2.5 Conocimiento y capacidad del personal para responder preguntas	217
5.2.6 Atención a las necesidades del usuario.....	219
5.2.7 Comprensión de las necesidades de los usuarios.....	221
5.2.8 Voluntad de ayudar a los usuarios.....	223
5.2.9 Fiabilidad en el tratamiento de los problemas	225
5.3 Dimensión biblioteca como espacio (ES)	227
5.3.1 El espacio de la biblioteca, estudio y aprendizaje	228
5.3.2 El espacio de la biblioteca y el trabajo individual.....	230
5.3.3 El espacio de la biblioteca y confortabilidad	231
5.3.4 El espacio de la biblioteca, actividades académicas y de	

investigación	233
5.3.5 Espacios destinados al aprendizaje y estudio en grupo	235
5.4 Dimensión Control de la información (CI)	237
5.4.1 Acceso a los recursos electrónicos.....	238
5.4.2 El sitio Web de la biblioteca	240
5.4.3 Los materiales impresos y necesidades de información	242
5.4.4 Los recursos digitales y necesidades de información.....	243
5.4.5 Equipamiento y acceso a la información	245
5.4.6 Los instrumentos para la recuperación de información	247
5.4.7 Acceso y procesamiento de la información	249
5.4.8 Valoración de las revistas electrónicas e impresas	251
5.5 Agregado de resultados por dimensión	253
CONCLUSIONES	266
BIBLIOGRAFÍA	272
ANEXOS	288
Anexo 1. Instituciones certificadas del noroeste de México	288
Anexo 2. Cuestionario aplicado a los usuarios de los servicios bibliotecarios de la región noroeste	294

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Preguntas de la metodología LibQUAL+	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro 2. Medición de la calidad a través de LibQUAL+	32
Cuadro 3. Instituciones educativas que integran en CONPAB-IES	55
Cuadro 4. Expansión de la matrícula universitaria 1969-1989	79
Cuadro 5. Distribución de Universidades y bibliotecas en las Redes Regionales	104
Cuadro 6. La espiral de progreso de Juran	131
Cuadro 7. Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación 2005	149
Cuadro 8. Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación 2012	159
Cuadro 9. Modelo de evaluación integral de bibliotecas universitarias	176
Cuadro 10. Categorías, criterios e indicadores para la evaluación	182
Cuadro 11. Universidades participantes en el estudio	206
Cuadro 12. Agregado de resultados por dimensión y variables	264

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Volúmenes de las colecciones bibliográficas en las Redes	109
Gráfico 2. Títulos de las colecciones bibliográficas en las Redes	110
Gráfico 3. Porcentaje de asientos disponibles por alumnos en las Redes	112
Gráfico 4. Porcentaje de participantes por sexo	205
Gráfico 5. Porcentaje de participantes según área de conocimiento	205
Gráfico 6. VA1. ¿El personal le inspira confianza?	209
Gráfico 7. VA1. Adecuación y superioridad	210
Gráfico 8. VA2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?	212
Gráfico 9. VA2. Adecuación y superioridad	212
Gráfico 10. VA3. ¿El personal es siempre amable?	214
Gráfico 11. VA3. Adecuación y superioridad	214
Gráfico 12. VA4. ¿El personal muestra buena disposición para responder	

a las preguntas planteadas?	215
Gráfico 13. VA4. Adecuación y superioridad del servicio.....	216
Gráfico 14. VA5. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?	218
Gráfico 15. VA5. Adecuación y superioridad del servicio.....	218
Gráfico 16. VA6. ¿El personal es atento con las necesidades del usuario? ...	220
Gráfico 17. VA6. Adecuación y superioridad del servicio.....	221
Gráfico 18. VA7. El personal comprende las necesidades de sus usuarios ...	222
Gráfico 19. VA7. Adecuación y superioridad del servicio.....	223
Gráfico 20. VA8. ¿El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?	224
Gráfico 21. VA8. Adecuación y superioridad del servicio.....	224
Gráfico 22. VA9. ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios?	226
Gráfico 23. VA9. Adecuación y superioridad del servicio.....	227
Gráfico 24. ES1. ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?	228
Gráfico 25. ES1. Adecuación y superioridad del servicio.....	229
Gráfico 26. ES2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo.....	230
para el trabajo individual.....	230
Gráfico 27. ES2. Adecuación y superioridad del servicio.....	231
Gráfico 28. ES3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?	232
Gráfico 29. ES3. Adecuación y superioridad del servicio.....	233
Gráfico 30. ES4. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?.....	234
Gráfico 31. ES4. Adecuación y superioridad del servicio.....	235
Gráfico 32. ES5. ¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?	236
Gráfico 33. ES5. Adecuación y superioridad del servicio.....	237
Gráfico 34. CI1. ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?	238

Gráfico 35. CI1. Adecuación y superioridad del servicio	239
Gráfico 36. CI2. ¿El sitio Web de la biblioteca permite encontrar Información por uno mismo?	240
Gráfico 37. CI2. Adecuación y superioridad del servicio	241
Gráfico 38. CI3. ¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?	242
Gráfico 39. CI3. Adecuación y superioridad del servicio	243
Gráfico 40. CI4. ¿Los recurso digitales cubren las necesidades de información que tengo?	244
Gráfico 41. CI4. Adecuación y superioridad del servicio	245
Gráfico 42. CI5. ¿El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito?	246
Gráfico 43. CI5. Adecuación y superioridad del servicio	247
Gráfico 44. CI6. ¿Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco?	248
Gráfico 45. CI6. Adecuación y superioridad del servicio	249
Gráfico 46. CI7. ¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?	250
Gráfico 47. CI7. Adecuación y superioridad del servicio	251
Gráfico 48. CI8. ¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información?	252
Gráfico 49. CI8. Adecuación y superioridad del servicio	253
Gráfico 50. Dimensión valor afectivo del servicio (VA).....	254
Gráfico 51. Adecuación y superioridad de la dimensión VA.....	255
Gráfico 52. Dimensión biblioteca como espacio (ES)	256
Gráfico 53. Adecuación y superioridad de la dimensión ES.....	257
Gráfico 54. Dimensión control de la información (CI).....	258
Gráfico 55. Adecuación y superioridad de la dimensión CI.....	259
Gráfico 56. Resultados de las dimensiones VA, ES y CI	260
Gráfico 57. Adecuación y superioridad en las dimensiones VA, ES y CI.....	262

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa del Noroeste de México.....	30
Figura 2 El concepto calidad en bibliotecas académicas.....	119

SIGLAS UTILIZADAS

ANUIES: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

ABIESI: Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

BN: Biblioteca Nacional

BM: Banco Mundial

CI: Control de la Información

CIIES: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior

CONACULTA: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

CONAEVA: Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior

CONACYT: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

CONPAB-IES: Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior A. C.

COPAES: Consejo para la Acreditación de la Educación Superior

CRAI: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

DGB: Dirección General de Bibliotecas

ES: Biblioteca como Espacio

IFLA: Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias.

IES: Instituciones de Educación Superior

ILCE: Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa

INEE: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación

ISO: Organización Internacional de Normalización

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

OEA: Organización de los Estados Americanos.

OEI: Organización de los Estados Iberoamericanos

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PASDBP: Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas.

PNMES: Programa Nacional de Modernización de la Educación Superior

REBOC: Red de Bibliotecas de Occidente

REBIENSE: Red de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior del Noreste

RENABIP: Red Nacional de Bibliotecas Públicas

REBISS: Red Sur Sureste

RETBIN: *Red de Teleinformática y Bibliotecarios del Noreste*

RESBIUC: Red de Sistemas Bibliotecarios de Universidades del Centro

SEP: Secretaría de Educación Pública

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

VA: Valor Afectivo del Servicio

Abstract

THE MEASUREMENT OF THE USERS' SATISFACTION LIKE QUALIT INDICATOR IN THE SYSTEMS LIBRARIANS: THE CASE OF THE PUBLIC UNIVERSITIES OF THE NORTHWEST OF MEXICO

Institutions of Higher Education (IHE) are obliged to reflect the aspirations of countries and societies to develop their capabilities in terms of science and technology, as well as social and human aspects. In this sense, the development of science will be greater to the extent that the relevant state institutions promote educational policies that impact in the medium and long term growth of the productive system and economic and social improvements that ultimately, give way to a more equitable and just society.

However, the political and social context that currently live public universities in Latin America in general, and Mexico in particular is not very flattering when you consider that every year these institutions must dispute a budget that is not always able to cover their needs. Nonetheless, even with multiple budgetary and operational constraints, public universities have managed to maintain a certain standard of quality.

In this sense, the university library plays a nodal role in the academic and cultural life of the Institutions of Higher Education, being that performed the activities that give meaning to the existence of the educational institutions: vocational training the teaching, research and cultural diffusion. These activities are a whole field of knowledge that poses many challenges for the units of information. It should be noted that all those departments that make up the operational structure of a library, with all its administrative areas, spaces and services, involve that articulating all infrastructure components are necessary to meet the needs of user's information, this is not a simple task.

The changes in the conception of the university library have been accompanied by other changes occurring within organizations, which has affected the traditional order of information units, as it has introduced new models for managing information resources, in which aspects related to the efficient management of resources and efficiency in achieving institutional objectives, namely, the aspects that can be evaluated and the result may be listed (or not) quality.

Proof of this are the emerging models of information management, which poses the appearance of new users with new features and dynamics learning and work, requiring increasingly specialized services. This issue raises it's essential to know the needs, behaviors and practices that occur around the information, all with the aim of improving administrative processes and service information centers, facing the group or community to which they served.

Institutional changes that assessment and accreditation processes have been introduced in the Higher Education Institutions (HEI) Mexican is also reflected in their library systems, which have had to adapt not only to the institutional requirements but also to changes that, in terms of technology, have emerged around the field of information and communication, which forcing the various issues related to rethink their processes and services. Thus, the momentum of user studies has been a consequence of the adaptation of information centers to technological, economic, social and cultural changes which were presented more strongly in recent decades.

The objective of this research is to understand, from a qualitative approach, the quality of library processes directed to the attention of users in academic environments in the northwestern region of Mexico. The work is divided into five chapters. In the first chapter are presented the general and specific objectives of the research and the justification and "state of the art". It also presents the methodology used to measure quality in universities in the northwestern region of Mexico, which is part of the qualitative approach, and the sources and literature used.

In the second chapter is presented the historical framework. In a general way it addresses the development of public libraries, academic libraries and their relation to higher education. In like manner, are discussed some international policies that have been important to promote the quality of higher

education . Finally, this chapter concludes with a review of the development of Mexican policies on the quality of higher education institutions.

The third chapter addresses the role of the university library in the Institutions of Higher Education of Mexico (IHE), and the characteristics and operation of library systems, which are clustered into regional networks, both the National Association of Universities and Institutions Higher Education (NAUIHE) and by the National Council for Library Affairs Higher Education Institutions (NCLAHEI). Moreover, the issues of quality and evaluation of libraries in Mexico are developed and deepened in the conceptualization of user satisfaction and service quality, in relation to its application to the units of information in general, and in particular, library products and services.

The fourth chapter discusses the development of standards for university libraries in Mexico and their characteristics are described in detail. Focuses into the international standard used to evaluate libraries: ISO 9001: 2008. Alike, are presented and detail the methodologies used to assess Mexican university libraries and stands the role of user studies as a useful tool, that stands within of units of information, and the relevance of using the qualitative approach in these studies to determine the quality of library services.

In the fifth chapter, are presented the results obtained from the application of LibQUAL + methodology to a set of nine public universities in the northwestern region of Mexico . In this empirical exercise involving 220

students, of which opinions were obtained in relation to three dimensions, namely, affective value of service, the library as space and control of information. From the results of these dimensions, adequacy and superiority variables were calculated, allowing an approach to the quality of library services prevailing in the library systems in northwestern Mexico. Finally, in the last section, are presented the conclusions from the research and are discussed recommendations on measuring the quality of library services from a qualitative approach.

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior están obligadas a reflejar las aspiraciones de los países y sociedades por desarrollar sus capacidades en materia de ciencia y tecnología así como en aspectos sociales y humanos. En este sentido, el desarrollo de las ciencias será mayor en la medida en que las instituciones del Estado impulsen políticas educativas pertinentes que repercutan, a mediano y largo plazo, en el crecimiento del sistema productivo y en mejoras económicas y sociales que, en última instancia, den paso a una sociedad más equitativa y justa.

No obstante, el contexto político y social que actualmente viven las universidades públicas en Latinoamérica en general, y en México, en particular, no resulta muy halagador si se considera que cada año estas instituciones tienen que disputar un presupuesto que no siempre es capaz de cubrir sus necesidades. Sin embargo, aún con múltiples restricciones presupuestales y operativas, las universidades públicas han logrado mantener cierto estándar de calidad.

En este contexto, la biblioteca universitaria cumple una función nodal en la vida académica y cultural de las instituciones de educación superior, toda vez que alrededor de ésta se llevan a cabo las actividades que dan sentido a la existencia misma de las instituciones educativas: la formación profesional, la docencia, la investigación y la difusión cultural.

Cada una de estas actividades constituye todo un campo de conocimiento que plantea múltiples desafíos para las unidades de información. Basta observar todos aquellos departamentos que conforman la estructura operativa de una biblioteca, con todas sus áreas administrativas, espacios y servicios, para entender que articular toda la infraestructura disponible para atender eficientemente las necesidades de información de los usuarios no es una tarea sencilla.

De manera general, se afirma que las bibliotecas universitarias “son bibliotecas de apoyo a la investigación que se lleva a cabo en las universidades, [que] [...] proporcionan los recursos necesarios para la enseñanza y el aprendizaje dentro de dichas instituciones [...] [y] funcionan con exclusividad al servicio de la comunidad universitaria”¹.

Sin embargo, el desarrollo de la tecnología y, sobre todo, su impacto en los sistemas de información a nivel global ha dado origen a la llamada *Sociedad de la Información* o *Sociedad Red*, donde la creación, distribución y empleo de la información tiene un papel protagónico en los sistemas productivos a nivel mundial² y, más recientemente, a ésta se le ha contrapuesto la denominada sociedad del conocimiento, que se caracteriza por el uso selectivo de la información así como por la creación de canales libres de

¹ CARAVIA, Santiago. *La Biblioteca y su organización*. España: TREA, 1995. p.11.

² CASTELLS, Manuel. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad red*, vol. 1, España: Alianza Editorial, 2005.

circulación de ésta y la generación de aprendizajes a partir de la colaboración³; lo que ha planteado nuevas perspectivas para la biblioteca universitaria, donde el acceso masivo a la información bajo nuevos canales y la aparición de novedosos soportes y medios de comunicación ha hecho cambiar la concepción tradicional que se tenía de ésta.

Por tanto, la definición de biblioteca universitaria que se utilizará para caracterizar a estas organizaciones, tal como señalan Moreiro⁴ y García *et al.*⁵, está más cercana a la concepción de la biblioteca universitaria como un sistema de información que agrupa personas, tecnologías, documentos y distintos canales de distribución, y que tiene la finalidad de facilitar el acceso, uso y difusión de los recursos de información así como la colaboración en la producción de conocimiento a partir de un trabajo colaborativo con los grupos de investigación.

Asimismo, esta serie de cambios en la concepción de la biblioteca universitaria ha ido de la mano de otros cambios ocurridos dentro de las organizaciones, lo que ha trastocado el orden tradicional de las unidades de información, puesto que ha introducido nuevos modelos de gestión de los recursos de información, en los que se contemplan aspectos relacionados con la eficiencia en el manejo de recursos y con la eficacia en el logro de los

³ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Hacia las sociedades del conocimiento*. Francia: UNESCO, 2005. 29-39

⁴ MOREIRO, J. Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Colombia: Universidad de Antioquia, 1998.

⁵ GARCÍA, Gregorio, CANDIL, Matilde y TOMÁS, Antonio. "Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Año 19, Números 75-75, Julio-septiembre, 2004.

objetivos institucionales, es decir, aspectos susceptibles de ser evaluados y cuyo resultado puede ser catalogado (o no) como de calidad.

Prueba de ello son los emergentes modelos de gestión de la información, que dan por hecho la aparición de usuarios con nuevas características y dinámicas de aprendizaje y trabajo, que requieren servicios cada vez más especializados. Esta cuestión plantea que es indispensable conocer las necesidades, comportamientos y usos que se manifiestan alrededor de la información, todo ello con la finalidad de mejorar los procesos administrativos y de servicios de los centros de información, de cara al grupo o comunidad a la que éstos sirven.

Los cambios institucionales que los procesos de evaluación y acreditación han introducido en las instituciones de educación superior (IES) mexicanas se han reflejado también en sus sistemas de bibliotecas, los cuales han tenido que adaptarse, no solamente a las exigencias institucionales sino también a los cambios que, en materia de tecnología, se han suscitado alrededor del campo de la información y las comunicaciones, lo cual los ha orillado a replantearse diversas cuestiones relacionadas con sus procesos y servicios. De este modo, el impulso de los estudios de usuarios ha sido una de las consecuencias de la adaptación de los centros de información ante los cambios tecnológicos, económicos, sociales y culturales, que se han hecho presentes con más fuerza en las últimas décadas.

Para los lograr el objetivo de esta investigación, que es conocer, a partir de un enfoque cualitativo, la calidad de los procesos bibliotecarios dirigidos a la atención de usuarios en entornos académicos en la Región Noroeste de México, se ha dividido el trabajo en cinco capítulos. En el primer capítulo se exponen los objetivos generales y específicos de la investigación así como la justificación y estado de la cuestión. Asimismo, se presenta la metodología empleada para medir la calidad en las universidades de la Región Noroeste de México, la cual forma parte del enfoque cualitativo, y se presentan las fuentes y bibliografía utilizadas.

En el segundo capítulo se presenta el marco histórico contextual. En él se aborda de manera general el desarrollo de las bibliotecas públicas, de las bibliotecas académicas y su relación con la educación superior. Del mismo modo, se exponen algunas políticas internacionales que han sido importantes para impulsar la calidad de la educación superior. Por último, este capítulo se cierra con una revisión del desarrollo de las políticas mexicanas en torno a la calidad de las instituciones de educación superior.

El tercer capítulo aborda el papel de la biblioteca universitaria en las instituciones de educación superior de México (IES), así como las características y funcionamiento de los sistemas bibliotecarios, los cuales están agrupados en redes regionales, tanto por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), como por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación

Superior (CONPAB-IES). Asimismo, se desarrollan los temas de la calidad y la evaluación de las bibliotecas en México y se profundiza en la conceptualización de la satisfacción de usuarios y la calidad del servicio, en relación a su aplicación a las unidades de información, en general, y a los productos y servicios bibliotecarios, en particular.

En el cuarto capítulo se analiza el desarrollo de las normas para bibliotecas universitarias en México y se exponen detalladamente sus características. Se profundiza en la norma internacional usada para evaluar bibliotecas: la norma ISO 9001: 2008. Asimismo, se exponen y detallan las metodologías usadas para evaluar a las bibliotecas universitarias mexicanas y se destaca el papel de los estudios de usuarios como una herramienta útil dentro de las evaluaciones de las unidades de información, así como la pertinencia de utilizar el enfoque cualitativo dentro de dichos estudios para conocer la calidad de los servicios bibliotecarios.

En el quinto capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la metodología LibQUAL+ a un conjunto de nueve universidades públicas de la Región Noroeste de México. En este ejercicio empírico participaron 220 estudiantes, de los cuales se obtuvieron opiniones en relación a tres dimensiones, a saber: *valor afectivo del servicio*, *biblioteca como espacio* y *control de la información*. A partir de los resultados obtenidos en dichas dimensiones, se calcularon las variables de adecuación y superioridad, lo cual permitió un acercamiento al nivel de calidad de los servicios bibliotecarios que

impera en los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México. Finalmente, en un último apartado se presentan las conclusiones de todo el trabajo de investigación y se exponen algunas recomendaciones sobre la medición de la calidad de los servicios bibliotecarios a partir de un enfoque cualitativo.

CAPÍTULO 1. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Objeto de estudio y objetivos específicos

En esta investigación se sostiene que las opiniones y percepciones de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios son esenciales para conocer el grado de calidad de éstos. Por tanto, se establece como hipótesis de trabajo el siguiente argumento:

Las opiniones, percepciones y expectativas de los usuarios (ya sean positivas o negativas) guardan correspondencia con el grado de calidad presente en los servicios bibliotecarios en un momento determinado.

A partir de lo anterior, se plantean la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera las valoraciones subjetivas de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios pueden reflejar el grado de calidad presente en los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México?

De este modo, el objetivo general de esta investigación será:

Conocer la calidad de los procesos bibliotecarios dirigidos a la atención de usuarios en entornos académicos en la Región Noroeste de México.

Del objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Indagar las políticas de calidad, nacionales e internacionales, en relación con los procesos de evaluación de la educación superior;
- ✓ Analizar el papel de los procesos evaluativos en los sistemas bibliotecarios mexicanos y su relación con la calidad;
- ✓ Analizar el marco normativo y metodológico para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en México;
- ✓ Conocer la pertinencia de los estudios de usuarios en la medición de la calidad en bibliotecas académicas;
- ✓ Bajo un enfoque cualitativo, evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en la Región Noroeste de México, y
- ✓ Generar recomendaciones para el ulterior diseño de instrumentos de medición para la calidad de los servicios bibliotecarios.

1.2 Justificación y estado de la cuestión

En las últimas décadas las bibliotecas universitarias se han visto presionadas por numerosos factores institucionales que han obligado a estas

organizaciones a implementar sistemas de gestión basados en la certificación de sus procesos, además de que han sido contempladas como un elemento esencial en los procesos de acreditación de los planes y programas de estudio de las instituciones de educación superior (IES) mexicanas.

Este fenómeno ha introducido con más fuerza el tema de la calidad y su gestión. Lo cual está relacionado con la posición del usuario frente al desempeño de las unidades de información. Bajo esta lógica, García⁶ afirma que las “nuevas” demandas en las bibliotecas universitarias pueden centrarse en cinco aspectos:

1. Mejora del liderazgo, la calidad y la gestión estratégica;
2. Rigurosos controles de calidad internos, rendición de cuentas y transparencia y el desarrollo de procesos de evaluación continua de los servicios y auditorías institucionales externas;
3. Promover vínculos entre la docencia y el aprendizaje impulsados por la investigación;
4. Colaboración sustentada sobre intereses, misiones y fortalezas diferentes;
5. Minimizar la burocracia y el exceso de documentación.

⁶ GARCÍA, Gregorio, CANDIL, Matilde y TOMÁS, Antonio. “Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios”. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Año 19, Números 75-75, Julio-septiembre, 2004.

De este modo “evaluación” y “calidad” son dos términos que, cada vez más, están presentes en el marco normativo de las bibliotecas de las IES, en el entendido de que los procesos evaluativos contribuyen a incrementar el rendimiento de los sistemas bibliotecarios, es decir, contribuyen a que éstos logren un cierto nivel de calidad. Más adelante se propondrán diversas definiciones de calidad de distintos autores a fin de apoyar este aspecto.

Entre los diferentes tipos de evaluación que se pueden aplicar a un servicio bibliotecario destacan las evaluaciones objetivas, que están basadas en criterios específicos de tipo estadístico, mientras que la evaluación subjetiva, por su parte, recoge las opiniones de los usuarios para saber qué piensan de determinado servicio; ambas evaluaciones, por distinto camino, pretenden dar cuenta del grado de funcionalidad de los servicios.

No obstante, autores como Fuentes⁷ afirman que la auténtica evaluación es objetiva. Esta manera de entender la evaluación resta importancia a la riqueza informativa que los estudios de usuarios basados en metodologías cualitativas pueden aportar para mejorar los servicios, toda vez que acercarse al usuario para conocer sus percepciones tiene sentido si lo que se pretende es satisfacer sus necesidades de información que también tienen que ver con la manera en que se siente dentro de la biblioteca y con las interacciones con el personal encargado de los servicios, por ejemplo, cuestiones que de otro modo sería difícil medir.

⁷ FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: TREA, 1999, pág. 27.

De este modo, se considera que el nivel de calidad en los servicios que pueda lograr una biblioteca universitaria está estrechamente relacionado con la satisfacción de los usuarios. Asimismo, el rendimiento de las organizaciones también puede ser valorado a través de la opinión que de los mismos tienen los clientes.

Así pues, para ofrecer un producto o servicio de calidad es necesario conocer qué buscan las personas que van a consumir este producto o servicio; es decir, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer cuáles son las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios.

En este sentido, resulta pertinente estudiar la calidad de los servicios de la Región Noroeste de México ya que, de acuerdo a la distribución de zonas económicas de México, comprende una gran extensión equivalente al 20 por ciento del territorio nacional (386,816 Km²), que abarca los estados de Baja California, Baja California Sur, Sonora, Chihuahua y Sinaloa.

De acuerdo con el CONPAB-IES, la red de bibliotecas que opera en esta región es la *Red de Teleinformática y Bibliotecarios del Noreste* (RETBIN) que agrupa a las siguientes universidades públicas: Universidad Autónoma de Baja California Sur, Universidad Autónoma de Baja California, Universidad Autónoma de Chihuahua, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez,

Universidad Autónoma de Sinaloa, Universidad Autónoma de Sonora, Instituto Tecnológico de Sonora y El Colegio de Sonora.

Figura 1. Mapa del Noroeste de México.



Fuente: COMECOSO, disponible en: http://www.comecso.com/?page_id=71

En total, son 131 bibliotecas las que abarca esta red de colaboración bibliotecaria. Estas bibliotecas gestionan una colección bibliográfica de 1,895, 554 volúmenes, con 1,376,101 títulos. Asimismo, en la RETBIN se proporcionaron en el año 2013 9 millones 276 mil 958 servicios, los cuales fueron prestados por 660 personas encargadas de las áreas de servicios al

público. En esta red la disponibilidad de asientos por alumno es de 47.4. Cabe señalar que esta red tiene 261, 692 usuarios potenciales⁸.

Fuente: LibQUAL+. Charting Library Service Quality. Washington D. C., Association of Research Libraries. Disponible en: www.libqual.org

El valor afectivo del servicio (VA) permite captar las percepciones de los usuarios sobre sus interacciones con el personal de la biblioteca. La dimensión biblioteca como espacio (ES) permite registrar las percepciones sobre los diferentes espacios del edificio destinados para el trabajo o estudio. Por su parte, el control de la información (CI) recaba datos sobre las percepciones de los usuarios respecto a la utilidad de los recursos de información.

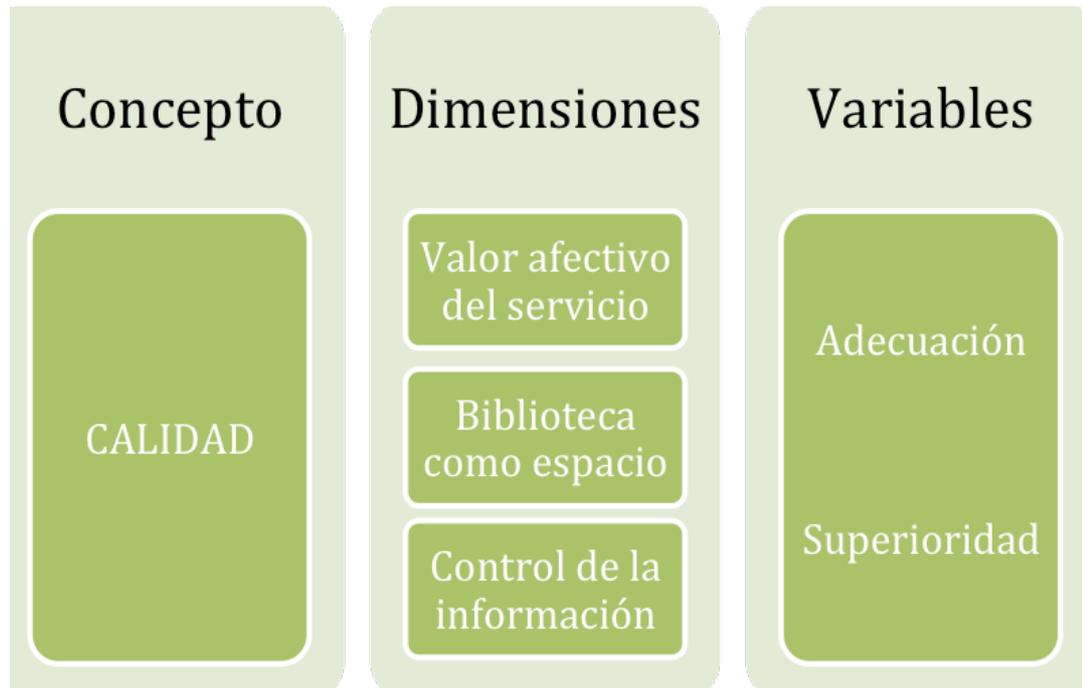
En cada una de estas dimensiones es posible agrupar las percepciones en tres niveles: 1) Nivel de servicio mínimo exigible (VM), que se refiere al nivel más bajo que el usuario podría esperar recibir; 2) Valor observado (VO), que se refiere a la manera en que el usuario está percibiendo el servicio en un momento determinado y, finalmente, 3) Nivel de servicios deseados (VD), que permite captar las expectativas que tiene el usuario sobre los servicios. Una vez concentrada la información sobre los niveles mínimo, observado y esperado en cada dimensión, es posible calcular las variables sobre el grado de adecuación y el grado de superioridad.

⁸ CONPAB-IES. "Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios", 2013. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/29reunion/pdf/Diagnostico%20sist%20biblio%202013%20.pdf> [consultado el 12 de octubre]

El grado de adecuación refleja la distancia existente entre lo mínimo que estaría dispuesto a recibir el usuario y lo que percibe u observa realmente. El grado de superioridad, por su parte, permite observar qué calidad tiene un servicio; siempre y cuando el número obtenido sea positivo; cuanto mayor sea éste, mayor será la calidad del servicio en cuestión.

Sin embargo, si el resultado está expresado en números negativos, significará que el servicio no es de calidad o, en su caso, que está entre el límite de lo que, de acuerdo a la metodología LibQUAL, se considera calidad y de lo que no lo es. Gráficamente, el modelo analítico de LibQUAL quedaría expresado de la siguiente forma.

Cuadro 2. Medición de la calidad a través de LibQUAL+



LibQUAL+. Charting Library Service Quality. Washington D. C., Association of Research Libraries. Disponible en: www.libqual.org

El cuestionario, se aplicó a 220 alumnos pertenecientes a 9 universidades públicas ubicadas en el Noroeste de México, en el período que abarcó del mes de febrero al mes de mayo de 2013.

Para la aplicación del cuestionario se habilitó una página *Web* donde éste se alojó. Con la colaboración del personal de los distintos sistemas bibliotecarios de la Región se pudo contactar a los alumnos que participaron de manera voluntaria en el estudio. El único requisito para los participantes consistió en que estuviesen inscritos en alguna de las carreras que ofrecen las universidades de la Región Noroeste.

Del total de los participantes, el 53.18% fueron mujeres y el 46.81% fueron hombres. La distribución de los participantes en el estudio según el área

de conocimiento a la que pertenecen fue la siguiente: el 15% pertenece a ciencias agropecuarias, el 16.36% a ciencias de la salud, el 13.18 a ciencias naturales y exactas, el 15.45% a ciencias sociales y administrativas, el 19.54% a educación y humanidades y, finalmente, el 20.45% a ingeniería y tecnología.

Debido al alcance de la metodología LibQUAL y a la disponibilidad de recursos para la investigación, se pretendió aplicar un número reducido de cuestionarios pero buscando abarcar a las universidades públicas representativas de la zona que tuviesen un sistema de bibliotecas.

Las universidades que participaron en el estudio fueron las siguientes: la Universidad Autónoma de Chihuahua, la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, el Instituto Tecnológico de la Paz, la Universidad Autónoma de Baja California Sur, el Instituto Tecnológico de Sonora, la Universidad de Sonora, Colegio de Sonora, la Universidad Autónoma de Sinaloa y, por último, la Universidad Autónoma de Baja California.

CAPÍTULO 2. MARCO HISTÓRICO CONTEXTUAL

2.1 Desarrollo de las bibliotecas mexicanas

Las bibliotecas en México han tenido un papel importante en el desarrollo político, económico, social y cultural del país y, en consecuencia, también en el desarrollo en las instituciones de educación superior. Gómez Álvarez⁹ considera que en el siglo XIX tuvo lugar un fenómeno cultural de gran importancia: la creación y establecimiento de las bibliotecas públicas.

En ellas, apunta, se pretendía dotar a los individuos, que durante muchos años no habían tenido acceso a los libros y a un espacio donde realizar consultas. Cabe señalar que los primeros acervos que fueron abiertos al público pertenecían a fondos de bibliotecas que, desde el siglo XVI, eran para uso de los colegios y conventos de órdenes religiosas así como de particulares.

En las últimas décadas del siglo XVIII, el incremento de las bibliotecas particulares fue notable. En esa época, debido al poco desarrollo de la imprenta en México, la mayor parte de los libros que leía la sociedad habían llegado de España y estaban destinados para ser comercializados en las escasas librerías y en tiendas misceláneas. Esto trajo consigo otro fenómeno alterno: el lector se convierte en lector seglar y la lectura deja de ser de carácter religiosa, para convertirse también en una cultura seglar.

⁹ GÓMEZ, Álvarez, Cristina y TÉLLEZ, Guerrero, Francisco. *Una biblioteca obispa Antonio Bergosa y Jordán 1802*. Puebla, Pue.: Universidad Autónoma de Puebla, Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, 1997. 215 p.

Un cambio importante que se registra con este fenómeno es que las lenguas vernáculas se imponían al latín, lo que provocó de manera natural el inicio hacia una lectura más accesible o popular que llegaba a un mayor público.

También fue notable la llegada de bibliotecas o colecciones bibliográficas de particulares que venían a formar parte del aparato administrativo o eclesiástico de la Nueva España. En el caso de las colecciones particulares, al morir estos personajes, sus colecciones quedaban disponibles o a la venta en misceláneas, etcétera; lo que sedujo a un número mayor de lectores. De esta forma, llegan a nuestro territorio otras bibliotecas “viajeras” como la de Servando Teresa de Mier, la cual llega a México en el año de 1817.

En este orden de ideas, hay que señalar que la primera biblioteca pública se funda en la Ciudad de México en la Catedral Metropolitana en 1804; fue bautizada con el nombre de Turriana en memoria de su dueño y fundador: Luis de Torres, quien heredó los libros de un tío y de un hermano; ambos canónigos, con la encomienda que a su muerte fuera donada a la Catedral Metropolitana para crear una biblioteca para el público, proporcionándole además el recurso financiero para su operación y mantenimiento. La historia registra que este hecho se efectuó 16 años después de su muerte; hecho que

refleja un ejemplo notable de la lentitud que caracterizó la apertura de bibliotecas públicas en México.

Doce años después de haberse consumado la Independencia de México, en 1833, se realizó el primer intento para fundar la Biblioteca Nacional. Al correr de los años, en 1846 y 1857 se presentaron más iniciativas que apuntaban al mismo propósito: establecer la biblioteca más importante para la nación, la Biblioteca Nacional. México no estaba preparado como para recibir una obra de tal envergadura.

Los políticos de la época y los recursos no alcanzaban a comprometerse con un proyecto “tan ambicioso”. No fue hasta el triunfo de la República frente al Imperio, en el año de 1867, cuando se decreta la formación de la Biblioteca Nacional. Para ello hubo de destinarse el antiguo Templo de San Agustín, nombrando a su director en la persona del José María Lafragua. Como es de suponer, los acervos que la conformaron estaban compuestos por fondos de órdenes religiosas, los cuales habían sido nacionalizados en el año de 1861 por el gobierno republicano¹⁰.

En estas acciones de establecer una biblioteca nacional y hacer acopio de materiales que le dieran vida y sustento como un servicio público, se decidió que la colección Turriana de la Catedral, también pasara a formar parte de la ahora consumada Biblioteca Nacional. Finalmente y después de una serie de

¹⁰ RUIZ, Castaneda, M. del Carmen, SCHNEIDER, Luis y CASTRO, Miguel. *La Biblioteca Nacional de México. Testimonios y documentos para su historia*. México: UNAM, 2004.

vicisitudes que la misma época imponía, se inaugura la Biblioteca Nacional en el año de 1884. Correspondió a José María Vigil dirigirla, y a él fue encomendada la labor de engrandecerla con los acervos más propios y amplios, como los que correspondieron al mismo Lafragua.

Casi medio siglo después, en 1929; cuando la Universidad Nacional obtuvo su autonomía, el Estado mexicano otorga la custodia de esta Biblioteca, permaneciendo en el mismo edificio que le diera vida, el de San Agustín, hasta 63 años después en que al construirse un edificio ex profeso para estas colecciones en los terrenos de Ciudad Universitaria, se traslada como “Fondo Reservado” el cual permanece en custodia, administración, mantenimiento y en servicio hasta nuestros días. A continuación se expondrá cómo fue la evolución concreta en el caso de las bibliotecas públicas y las bibliotecas universitarias a partir de la edad moderna y su papel en la educación en México.

2.1.1 Las bibliotecas públicas

Durante el siglo XIX se establecieron bibliotecas con el carácter de públicas en los distintos Estados de la República Mexicana, tales como Zacatecas, Puebla, Jalisco, Durango, Morelia, Baja California, entre otros. Esto daba visos de que en México el estado de las cosas en materia bibliotecaria estaba cambiando.

Aun así, y pese a que el monopolio de la educación ejercido por el clero había culminado, se crearon instituciones educativas de carácter público, a las cuales les fueron asignadas estas bibliotecas. Los nuevos fondos se formaron de nuevo como antaño, con libros de conventos, con bibliotecas particulares y de colegios religiosos, tal como ocurrió con la Biblioteca Nacional.

Este hecho puede verse bajo dos perspectivas: de un lado, puede afirmarse que el país aun no maduraba y la conciencia en la urgencia de “letrar” al pueblo no era una prioridad. De otro se puede tomar como un reflejo de que el libro había circulado desde la Colonia por los más diversos rincones del territorio nacional. Un ejemplo ilustrativo de ello puede ser la Biblioteca Palafoxiana, la cual ha tenido su sede en la Ciudad de Puebla, bajo la administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Riqueza bibliográfica que perduró y conservó fuera de la Ciudad de México.

México también se caracterizó por la exquisitez de un grupo de privilegio que se dedicó al atesoramiento de verdaderas joyas bibliográficas, bien fuera por su belleza como objeto, por su contenido, por su empastado, rareza, etcétera. El bibliófilo –aquel que ama a los libros–; también jugó un papel preponderante en la cadena del libro, la lectura, el saber y la cultura. Ejemplo de ello son personajes como Genaro García, José María Ágreda, José María de Andrade, Nicolás León, José Fernando Ramírez y Joaquín García Icazbalceta, entre otros.

Ya en el siglo XX, en las bibliotecas, aunque con programas muy ambiciosos, todavía se observa la improvisación, la desigualdad en la asignación presupuestaria. A pesar de ello, encontramos algunos ejemplos dignos de resaltar, como lo es el caso de la Biblioteca de la Universidad de Nuevo León, que tuvo la fortuna de ser depositaria de la Biblioteca particular de Don Alfonso Reyes, a la que en su honor se le llama, “Capilla Alfonsina”.

En este mismo período, con el establecimiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, desde sus inicios, una de las principales metas de la administración del presidente Miguel de la Madrid Hurtado presentó como objetivo fundamental en el plan de desarrollo de 1983-1988, impulsar una sociedad más igualitaria, en la cual entre otras cosas, los beneficios de la educación y la cultura estuvieran al alcance del mayor número de mexicanos.

En un país que contaba en 1983 con tan sólo 351 bibliotecas públicas para atender una población que alcanzaba ya los 77 millones de habitantes, el logro de una sociedad más igualitaria requería, en el terreno educativo y cultural, de mecanismos que permitieran brindar a los mexicanos mayores oportunidades de acceso gratuito a la lectura, a través de la prestación de servicios bibliotecarios suficientes y adecuados en toda la República.

Como respuesta a esta necesidad y como parte de la estrategia de desarrollo educativo y cultural, plasmado en el Programa Nacional de Educación, Cultura, Recreación y Deporte 1984-1988, a principios de 1983 el

Presidente de la República encomendó a la Secretaría de Educación Pública la elaboración y ejecución de un programa dirigido a proporcionar a la población mayores posibilidades de acceder gratuitamente a las fuentes del conocimiento escrito, por medio del establecimiento de una Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

El resultado de esta encomienda fue la puesta en marcha, el 2 de agosto de 1983, del Programa Nacional de Bibliotecas como programa prioritario de esa administración. Tal Programa se enmarca dentro de dos principales líneas de gobierno; ambas estrechamente relacionadas con el objetivo de lograr una sociedad más igualitaria: el apoyo al municipio y la descentralización de la vida social pública.

Este programa comenzó bajo la dirección de Ana María Magaloni. Su primera etapa consistiría en que para diciembre de 1984 hubiera una biblioteca central estatal en cada capital del estado. Esas bibliotecas coordinarían la apertura y la operación de las demás bibliotecas en cada entidad¹¹. De ese modo, se esperaba que en diciembre de 1986 todos los municipios de más de 30.000 habitantes tuvieran biblioteca pública, y que para 1988 todos los municipios del país contaran con algún tipo de servicio bibliotecario.

Esta estrategia se basó fundamentalmente en la creación la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RENABIP), que permitiría contar con un

¹¹ Ley General de Bibliotecas. México: SEP, 1988

sistema bibliotecario normalizado, interconectado y descentralizado, que hiciera posible establecer servicios bibliotecarios coordinados en todo el país para garantizar a todos los mexicanos el acceso libre y gratuito de las fuentes del conocimiento escrito.

La Red Nacional tenía como objetivo primordial brindar servicios bibliotecarios a todos los municipios del país, por lo que se propuso la creación de por lo menos una biblioteca en la capital de cada estado. Como resultado de esta iniciativa se instalaron 31 bibliotecas estatales; para 1986, todos los ayuntamientos con una población mayor a 30 mil habitantes contaron con una biblioteca municipal¹².

Para lograr este objetivo se requirió de la participación de los distintos niveles de gobierno, y el establecimiento de convenios de colaboración entre la Federación, representada por la SEP, los gobiernos estatales, municipales y el Distrito Federal; lo que dio origen a las redes estatales y delegacionales¹³.

En cuanto a la estructura de la Red, se planteó que ésta debería operar a través de los siguientes organismos: 1) la Coordinación Estatal de Bibliotecas Públicas, que es el órgano del gobierno estatal responsable del funcionamiento de las bibliotecas públicas de la red, y constituye el enlace entre la Dirección General de Bibliotecas, los gobiernos municipales y las bibliotecas públicas; 2) La biblioteca pública central se ubica en la capital del estado, y posee una

¹² Dirección General de Bibliotecas (DGB), disponible en: http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=7 [consultado el 5 de junio de 2014]

¹³ *Ibíd.* DGB.

infraestructura material y humana mayor que el resto de las bibliotecas, ya que brinda, además de los servicios básicos, otros servicios complementarios y realiza diversas actividades culturales; 3) Las bibliotecas públicas regionales se encuentran en ciudades importantes, y presentan un mayor tamaño, acervo y capacidad que las bibliotecas municipales, además de apoyar a las coordinaciones estatales al fungir como bibliotecas tipo para los recintos pequeños; y 4) Las bibliotecas municipales se encuentran establecidas en todos los ayuntamientos de las entidades, y a pesar de que poseen inmuebles y colecciones más pequeñas que las regionales, proporcionan los mismos servicios básicos que éstas.

En el caso del Distrito Federal, cada una de las 16 delegaciones contaría con su propia red de bibliotecas que estaría integrada por:

- Una Coordinación Delegacional, que tiene las mismas funciones y responsabilidades que una coordinación estatal.
- Una biblioteca pública central delegacional, que es homóloga a la central estatal.
- Y bibliotecas delegacionales que son equivalentes a las municipales.

Con este esquema de coordinación se ha favorecido el desarrollo independiente y sostenido de cada red de bibliotecas, las cuales de acuerdo con sus recursos, condiciones y necesidades particulares se han logrado expandir, consolidar y modernizar.

Asimismo, los servicios que se diseñaron desde su concepción, son aquellos considerados básicos y fundamentales para una población heterogénea, con los más disímolos estratos sociales y con realidades socioculturales diametralmente variadas.

En la información oficial¹⁴ sobre el tema se menciona que los servicios que se otorgan en las bibliotecas públicas de la Red Nacional tienen como objetivo vincular a la población con los libros, y desarrollar su gusto por la lectura a partir del conocimiento de las necesidades de cada comunidad.

Para dar atención a los usuarios del país, las bibliotecas públicas proporcionan los siguientes servicios básicos: a) préstamo interno con estantería abierta; b) préstamo a domicilio, c) servicios de consulta; d) orientación a usuarios y, e) fomento a lectura. De acuerdo con sus dimensiones, recursos y nivel de desarrollo, parte de las bibliotecas ofrece, adicionalmente, uno o varios módulos de servicios digitales con acceso a Internet, colección braille, videoteca, hemeroteca y, en algunos casos, ludoteca.

Como parte del Proyecto Educativo del Estado, el 28 de mayo de 2002 el Presidente Vicente Fox dio a conocer el Programa Nacional “Hacia un país

¹⁴ *Ibíd.* DGB

de lectores” en el que – de manera importante – las bibliotecas serían beneficiadas y enriquecidas con las tecnologías digitales.

Es por ello que se crea el Programa de Acceso a Servicios Digitales en las Bibliotecas Públicas (PASDBP)¹⁵, cuyo objetivo principal es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en comunidades de bajos ingresos, brindándoles acceso a las tecnologías de la información y comunicación, a través de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Con el PASDBP, mil 200 bibliotecas del país se vieron beneficiadas con los servicios de cómputo e Internet. Todo esto, gracias a la colaboración de la Fundación Bill y Melinda Gates, mediante un donativo que otorgó al CONACULTA para dotar de computadoras, soporte técnico y capacitación al personal bibliotecario; y a la aportación que realizó Microsoft de México, empresa que instaló programas de software educativo en los módulos de cómputo de las bibliotecas.

De este modo, el Programa de Acceso a Servicios Digitales se rige bajo los siguientes principios:

- a) Atender las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas públicas y reducir la brecha digital existente en nuestro país;

¹⁵ Op. cit. DGB

- b) Establecer los lazos de cooperación benéficos para la biblioteca pública con otros actores de la sociedad;
- c) Estimular a los usuarios a que accedan a todas las tecnologías de Información y comunicación de las bibliotecas públicas del país y
- d) Obtener donativos para la promoción y permanencia tecnológica y financiera a nivel local.

Con este programa, la infraestructura bibliotecaria del país se fortaleció y modernizó tecnológicamente, permitiendo a todos los usuarios de diferentes edades y niveles formativos, tener acceso a computadoras, y sobre todo a las nuevas tecnologías, de manera gratuita.

En 2003, sólo el 2% de las bibliotecas públicas contaban con computadoras de uso público por lo que, con el fin de cumplir la meta de equipar con tecnologías de información y comunicación a 1767 bibliotecas, se diseñó una estrategia por fases. Al concluir la tercera fase, en octubre de 2006, se habían instalado 2728 módulos de servicios digitales, distribuidos en las 31 entidades federativas y en el Distrito Federal.

El Programa Nacional de Cultura 2007-2012, estableció Ejes de la Política Cultural, siendo uno de ellos el esparcimiento cultural y la lectura, en este eje se mencionaba de manera especial el desarrollo tecnológico como una de las necesidades fundamentales de la Red Nacional de Bibliotecas; y se determinaba como uno de sus objetivos: “reforzar en las bibliotecas públicas la

infraestructura informática y de telecomunicaciones, que mejore y fortalezca el servicio de consulta por Internet y otras fuentes electrónicas de información al mayor número posible de unidades de la Red Nacional, de manera que se amplíe el equipamiento que existe en la Red, derivado del apoyo de la Fundación Gates¹⁶”

Actualmente se encuentra en marcha la cuarta fase de equipamiento, lo que ha permitido que 3162 recintos dispongan de recursos electrónicos de información, que equivale al 43% del total de las bibliotecas de la Red Nacional.

Para hacer posible la operación de los módulos de servicios digitales, la Dirección General de Bibliotecas y el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE) han diseñado un modelo de formación, cuyo objetivo es dotar a los bibliotecarios de habilidades informáticas y conocimientos que les permitan brindar un servicio de calidad a todos los usuarios¹⁷.

Cabe señalar que, entre otros socios del programa, se encuentran importantes instituciones como la Secretaría de Educación Pública, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Fondo Nacional para la Cultura y las Artes y la empresa de tecnología INTEL.

¹⁶ Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, *Programa Nacional de Cultura 2007-2012*, México: SEP, p. 141.

¹⁷ BAÑUELOS, Daniel. “Alfabetización informativa, asignatura pendiente en la Red Nacional de Bibliotecas”. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 27. No.61.

En México, más de 3 mil 100 bibliotecas se han incorporado progresivamente a las nuevas tecnologías de información y comunicación, a través de los módulos de servicios digitales con acceso a Internet y mediante la digitalización de sus acervos. Actualmente, la Red Nacional de Bibliotecas opera mediante un esquema descentralizado, en el que se respeta la soberanía y autonomía de las entidades y municipios. La participación del gobierno federal es básicamente de carácter técnico y normativo, en tanto que a los gobiernos locales corresponden las tareas y responsabilidades operativas de cada biblioteca.

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas es coordinada por la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, y está conformada por 31 redes estatales y 16 redes delegacionales, cada una de ellas integrada a su vez por todas las bibliotecas públicas establecidas en la entidad o delegación respectiva, conforme a los convenios de cooperación celebrados entre el gobierno federal y los gobiernos locales. Dicha Red opera con 7,320 bibliotecas públicas que se encuentran establecidas en 2,277 municipios, (93 por ciento del total existente en el país), y proporciona servicios bibliotecarios gratuitos a más de 30 millones de usuarios anualmente¹⁸.

El gobierno federal a través de la Dirección General de Bibliotecas (DGB), emite la normatividad técnica para el funcionamiento de las bibliotecas y proporciona el acervo catalogado y clasificado a la mayoría de las

¹⁸ Dirección General de Bibliotecas (DGB), disponible en: http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=7 [consultado el 5 de junio de 2014]

Coordinaciones Estatales. Actualmente estos procesos están en vías de descentralización al asumirse como tareas conjuntas e incluso propias de cada entidad, tomando en cuenta que la Red Nacional de Bibliotecas está considerada como la más grande de América Latina.

La Dirección General de Bibliotecas proporciona también entrenamiento al personal que trabaja en la Red Nacional, en tanto los gobiernos locales proporcionan el edificio, el mobiliario y el equipo para la conformación de las bibliotecas, además de asignar y remunerar al personal encargado de atenderlas.

El seguimiento de este programa nacional con características tan peculiares por su magnitud y cobertura, se ha obligado, con el objetivo de atender eficazmente las necesidades de los usuarios de los servicios públicos, mediante la identificación de los procesos sustanciales, la orientación de los recursos materiales y humanos, y formar parte de la nueva filosofía y cultura de calidad impulsada por la Administración Pública, la Dirección General de Bibliotecas se certificó en el 2006 con la Norma ISO 9001:2000 en cuatro procesos¹⁹:

- Desarrollo y procesamiento técnico del material bibliográfico;
- Instalación de nuevas bibliotecas;
- Capacitación técnica básica del personal bibliotecario e

¹⁹ Ibid. DGB.

- Instalación de Módulos de Servicios Digitales.

En el año 2009, en este último proceso se logró ratificar la certificación bajo la última versión de la Norma (ISO 9001:2008).

2.1.2 Bibliotecas académicas

Las bibliotecas universitarias mexicanas guardan cierta similitud con las bibliotecas públicas en aspectos como: mantenimiento, sostenimiento financiero y en la normatividad establecida de manera general para su regulación. No obstante, las bibliotecas universitarias, que son las que resguardan el mayor número de acervos, que a su vez se caracterizan por la multidisciplinariedad, son las que menos estudios reportan en la literatura especializada mexicana para indagar su crecimiento y desarrollo, sus avances tecnológicos y revisar el aporte que éstas hacen a la vida académica de sus instituciones. También es importante determinar las tendencias en la educación, en los avances tecnológicos relacionados con el suministro de la información y el papel que juegan en el desarrollo integral de las universidades.

Se da por hecho que la información existe y está disponible para su análisis; pero la realidad es que, en el mejor de los casos, cada institución procesa de manera “cerrada” su información y la asimilan en “consumo interno” de acuerdo a sus planes institucionales de desarrollo. No se comparte, dado que en algunos aspectos cada universidad los maneja de manera confidencial,

lo que no permite tener una radiografía exacta de lo que pasa en las bibliotecas universitarias mexicanas.

Los estudios más aproximados datan de 1993, fecha en la que Arellano realizó, en coordinación con otros bibliotecarios que formaban parte del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales, (CONPAB-UPES) un diagnóstico que permitiera conocer la realidad y facilitara la toma de decisiones, tanto al interior de las universidades, como en la Secretaría de Educación Pública para la asignación de recursos financieros para colecciones e infraestructura.

Como en otros aspectos en México, en las bibliotecas de las universidades públicas estatales no había información confiable o reciente sobre las mismas,

Lo que limitaba de manera importante cualquier iniciativa para proponer mejoras o planes para el desarrollo de las bibliotecas de educación superior que la práctica señalaba como necesarios, pero de lo que no existían evidencias... La información es un elemento fundamental en todas las actividades humanas y su importancia es todavía más evidente en el ámbito de la administración cuando se requiere para tomar decisiones²⁰

²⁰ ARELLANO J. Alberto, VERDUGO, S., José Alfredo. *Situación de los servicios bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales de México*. México: ENBA, 2000.

Este dicho cobra actualmente vigencia porque los estudios diagnósticos que se han elaborado pierden actualidad al no tener secuencia. Así lo ilustra la información que reporta el diagnóstico elaborado en 1995 al indicar que este levantamiento se realizó mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a cada una de las 36 universidades públicas estatales.

De éstas, sólo respondieron 31, representando un 86.1 % de su total, e incluyó a 565 bibliotecas relacionadas con la vida institucional universitaria; esto es: bibliotecas de nivel medio superior, de investigación, posgrado y las propiamente llamadas universitarias.

Como lo refiere el mencionado estudio, en contraste con estudios anteriores, el diagnóstico muestra alguna mejoría en las condiciones de los servicios bibliotecarios, particularmente en el ámbito de los recursos documentales y materiales. Sin embargo, “la situación se torna compleja dada la magnitud, trascendencia o importancia de algunos aspectos, tales como la insuficiencia de los recursos humanos, la pobreza y obsolescencia relativas de las colecciones bibliográficas y la escasez de servicios adecuados²¹”.

Según el estudio falta mucho por hacer para que las universidades públicas cuenten con servicios bibliotecarios modernos acordes a los requerimientos y a las necesidades de este siglo y a las exigencias de los

²¹ Ibid. ARELLANO y VERDUGO.

nuevos modelos educativos que están asumiendo las instituciones de educación superior en México.

En el mes de enero de 2002, el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, se transforma diametralmente para constituirse en una Asociación Civil y su denominación cambia a CONPAB-IES, buscando con ello fortalecer su operación mediante la posibilidad de adhesión de todas aquellas instituciones de educación superior de nuestro país que así lo quisieran como lo reseña López Ruelas; en este período el Consejo como órgano que aglutina al grueso de las universidades públicas del país, se dio a la tarea de levantar un diagnóstico situacional que le permitiera la actualización y ofreciera una radiografía de cada uno de los sistemas bibliotecarios que lo integran, así como de las redes a las que pertenecen.

De esta forma, participaron 40 instituciones, integradas en 7 redes regionales como lo muestra la siguiente tabla:

Cuadro 3. Instituciones educativas que integran en CONPAB-IES

Instituciones que integran el CONPAB-IES	
Red	IES o Centro de Investigación
Red de Sistemas Bibliotecarios de Universidades del Centro (RESBIUC)	Universidad Autónoma de Aguascalientes Universidad Autónoma de Coahuila Universidad Autónoma del Estado de Durango Universidad Autónoma de Guanajuato Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo Universidad Autónoma de Querétaro Universidad Autónoma de San Luis Potosí Universidad Autónoma de Zacatecas Instituto Politécnico Nacional
Red de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior del Noreste (REBIENSE)	Universidad Autónoma de Tamaulipas Universidad Autónoma de Nuevo León Universidad Autónoma de San Luis Potosí Universidad Autónoma de Zacatecas Universidad Autónoma del Estado de Durango Universidad Autónoma de Coahuila Universidad de Monterrey

Rede de Teleinformática y Bibliotecas del Noroeste (RETBIN)	<p>Universidad Autónoma de Baja California</p> <p>Universidad Autónoma de Baja California Sur</p> <p>Universidad Autónoma de Chihuahua</p> <p>Universidad Autónoma de Ciudad Juárez</p> <p>Universidad Autónoma de Sinaloa</p> <p>Universidad Autónoma de Sonora</p> <p>Instituto Tecnológico de Sonora</p> <p>El Colegio de Sonora</p>
Red de Bibliotecas de Occidente (REBOC)	<p>Universidad de Colima</p> <p>Universidad de Guadalajara</p> <p>Universidad de Guanajuato</p> <p>Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo</p> <p>El Colegio de Michoacán</p> <p>Universidad Autónoma de Nayarit</p> <p>Universidad Autónoma de Aguascalientes</p>
Red Centro Sur	<p>Autónoma de Estado de Tlaxcala</p> <p>Benemérita Universidad Autónoma de Puebla</p> <p>Universidad Veracruzana</p> <p>Universidad del Estado de México</p> <p>Universidad del Estado de Hidalgo</p> <p>Universidad del Estado de Morelos</p> <p>Universidad Autónoma de Guerrero</p>

Red Sur Sureste (REBISS)	Universidad Autónoma de Campeche Universidad Autónoma del Carmen Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas Universidad Autónoma de Tabasco Universidad Veracruzana Universidad Autónoma de Yucatán Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca
Red Metropolitana	El Colegio de México Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía Instituto Politécnico Nacional

Fuente: CONPAB-IES, disponible en www.conpab.org.mx

De la información que se recaba en este diagnóstico se puede destacar que:

En cuanto a los resultados obtenidos y considerando la cobertura que tiene el CONPAB-IES, éstos dan una idea muy aproximada de la situación en que se encuentran las unidades de información (bibliotecas) y los sistemas bibliotecarios de las universidades públicas en nuestro país. Esta situación en buena medida se debe simultáneamente al abandono en todos los sentidos que sufrieron las bibliotecas como elemento fundamental de las IES, y por otra parte al reconocimiento y apoyo que se les ha dado en los últimos diez años, tanto por las mismas instituciones como por el gobierno federal a través de la Secretaría de Educación Pública y el CONACyT, principalmente²².

²² Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. *Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios de las instituciones de educación superior participantes en*

De este modo, se desprende que en los cinco rubros que el Consejo Nacional sintetizó lo más importante de este diagnóstico, destacan varios aspectos:

1. *Falta de normalización:* en la gran mayoría de las entidades coordinadoras se percibe que la organización está en proceso de consolidación y en cuanto al uso y aplicación adecuada de normas y estándares para el trabajo y desarrollo en las bibliotecas, es bajo, debido a la falta de personal profesional. La aplicación de estándares para el trabajo bibliotecario es prácticamente inexistente. Parte de esta carencia se asume de igual manera, a la falta de personal bibliotecario con las herramientas metodológicas para ejecutarlo.
2. *Falta de personal profesional:* éste es uno de los aspectos más recurrentes en los estudios diagnósticos que se realizan; se observa que apenas un 7.6% del total del personal que atiende los servicios bibliotecarios en las universidades cuenta con formación profesional en el área bibliotecológica a nivel licenciatura, mientras que un 1.1% sólo cuenta con los estudios de maestría. Este fenómeno, que bien pudiera ser cultural,

[...]ya que en buena parte, se hereda de los tiempos en los cuales se consideraba a las bibliotecas “prescindibles” ya que tenían una pobre participación en la vida académica de las instituciones y se incorporaba a personal de manera indiscriminada sin importar demasiado su nivel académico y/o profesión; pero también habla de la baja formación de profesionales en el área de la bibliotecología²³

En este sentido, se asume como causa importante al acelerado desarrollo que han alcanzado las tecnologías computacionales y de telecomunicaciones, con las cuales quedan abiertas de manera amplia, demandando a especialistas en estas disciplinas como a bibliotecarios con perfiles distintos al tradicional; requiriendo ahora bibliotecarios con un alto grado de conocimientos y habilidades en estas tecnologías.

Por otra parte, el impacto que causa el nuevo modelo educativo impulsado por la Secretaría de Educación Pública, el cual está centrado en el aprendizaje y que demanda nuevos roles de académicos y alumnos, obliga de manera contundente a redefinir dos situaciones, por ejemplo, la misión de la biblioteca universitaria y el perfil del bibliotecario actual. Asimismo, existen otros problemas que afectan directamente al desempeño de los sistemas bibliotecarios como los siguientes:

- *Insuficiencia presupuestaria*: se observa que el financiamiento de las bibliotecas no es suficiente para atender los requerimientos que demandan

²³ *Idem.* 32.

los servicios de la sociedad de la información y del conocimiento, y tampoco corresponden a los indicadores internacionales establecidos por la UNESCO, que propone el 5% del presupuesto total de la Universidad.

- *Acervos limitados:* en este período se visualizó que las bibliotecas universitarias estaban muy lejos de alcanzar la proporción de 15 libros por alumno, que el propio CONPAB-IES ha establecido con base en las directrices marcadas por la UNESCO. En los casos de materiales o soportes denominados “especiales” o no libros, la situación se torna aun más abismal.
- *Ausencia de servicios digitales:* en este renglón se observó una marcada tendencia al ofrecimiento de los servicios de manera tradicional. La demanda de las publicaciones periódicas, especialmente en formato digital y a través de bases de datos en línea, marca una importancia relativa hacia la información hemerográfica.

En este diagnóstico, que fue emitido en 2005, se decía que el panorama era retador y lleno de oportunidades para el CONPAB-IES. Se aceptó la existencia de muchas carencias y rezagos, empero, se detectó también gran riqueza de conocimiento y experiencia entre sus integrantes, que adecuadamente bien organizados podrían apoyar los proyectos estratégicos

que contribuirían a resolver algunos de los problemas más recurrentes o críticos que se manifestaron en el diagnóstico.²⁴

Siete años después, en abril de 2012, durante la XXVIII Reunión Anual del CONPAB-IES, Vázquez Martínez²⁵ presentó datos preliminares de los recursos bibliotecarios de 21 IES mexicanas, se cuantificaron 951 bibliotecas, con aproximadamente 3 millones 400 mil títulos de libros, que corresponden a 7 millones de volúmenes; atendiendo una matrícula de 1 millón 150 mil usuarios.

2.2 La educación superior en México

La preocupación por impulsar la calidad de la educación es relativamente nueva, si se toma en cuenta que fue hasta la década de los cincuentas que los “representantes de 11 Universidades y de 12 Institutos Superiores fundaron la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), como un organismo de consulta, investigación y análisis encaminado al desarrollo de éste nivel.

Posteriormente, en 1954 se instauró la carrera académica con los nombramientos de académicos de tiempo completo y se desconcentró la

²⁴ Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios. *Op. Cit. Supra.* p. 33.

²⁵ VÁZQUEZ Martínez, Juan Ángel. En. *XXVIII Reunión Anual del CONPAB-IES.* Los Barriles, Cabo del Este, BCS., México. 2012.

educación superior, para lo cual se crearon 10 universidades públicas estatales y de 1958 a 1970 se crearon los primeros Centros de Investigación aplicada”²⁶.

En la década de los setenta se impulsaron las siguientes políticas, las cuales fueron relevantes para la consolidación del sistema educativo:

- Promulgación de la Ley Federal de Educación (1973)
- Constitución del Consejo Nacional de Difusión Cultural (1970)
- Creación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (1970)
- Incremento de becas para estudios de postgrado en el exterior
- ANUIES impulsó el Programa Nacional de Formación de Profesores (1972)
- Instalación del Sistema Nacional de la Planeación Permanente de la Educación Superior (1981)
- Formulación conjunta por parte de la SEP y la ANUIES del Plan de Desarrollo del nivel de educación superior (1984)
- Elevación a rango constitucional de la Autonomía Universitaria (1980)
- Constitución del Consejo Nacional Consultivo de Educación Normal (CONASEN) (1980)
- Inclusión de la Educación Normal dentro del Sistema de Educación Superior (1980)

²⁶ PARADA Raúl, FONSECA Alicia y RANGEL Velia. “Lineamientos para la calidad de la educación superior en el México del siglo XXI” ponencia presentada en el México, Tepic, 2002.

En la década de los ochenta la política educativa se concentró en el mejoramiento de la calidad educativa, la racionalización de los recursos, la ampliación de la cobertura de las funciones sustantivas (investigación, docencia y extensión), la vinculación de la enseñanza y la investigación con los problemas nacionales. La crisis económica que agobió al país en estos tiempos no permitió el cumplimiento cabal de algunas acciones.

La década de los noventa, por su parte, se caracterizó como una etapa de recuperación económica y de franca modernización del país, sus principales políticas educativas fueron las siguientes (ANUIES, 1995):

- Revisión y actualización de planes y programas de estudio;
- Desarrollo del nivel superior fincado en procesos de auto evaluación, evaluación interinstitucional y nacional;
- Promoción del personal académico en función de su calidad y productividad;
- Vinculación de los programas de estudios y de investigación con los problemas sociales y de los sectores productivos;
- Impulso a la obtención de recursos de diferentes fuentes;
- Condicionamiento del financiamiento a la planeación y evaluación de acciones de desarrollo, así como al uso eficiente de los recursos y simplificación de las estructuras y procesos administrativos

El Programa de Desarrollo Educativo (1995-2000) puntualiza que los servicios de educación superior tanto públicos como privados se agrupan en cuatro subsistemas principales: el universitario, el tecnológico, el universitario tecnológico y el de educación normal, estimando una matrícula total de educación superior de 1.800.000 estudiantes en el ciclo 2000-2001.

En cuanto a la estructura institucional del sistema educativo, los organismos encargados de la política educativa en México son los siguientes:

- Secretaria de Educación Pública (SEP), máximo organismo mexicano, encargado de regir la normativa educativa en la República
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), organismo autónomo cuya principal tarea es evaluar la calidad, desempeño y resultado del Sistema Educativo Nacional mexicano, incluye todos los programas educativos desde la educación preescolar hasta la superior.
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), Asociación Civil que funge como organismo acreditador de los planes educativos superiores, equivalente a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de España. Este organismo es órgano de consulta de la SEP y su misión es velar por la calidad de los programas de educación superior y de las

instituciones en las que se imparten estos programas. Su diferencia con la ANECA es, entre otras cuestiones, que no acredita la calidad de los profesores universitarios, sino sólo la de los programas. Es una de las instituciones más jóvenes en lo que a evaluación de la enseñanza universitaria en el país se refiere (data del año 2000) por lo que aún está trabajando en la concienciación sobre esta cuestión y en la investigación acerca de la calidad de los programas; como fuente de información es invaluable ya que para su investigación realiza diagnósticos previos.

- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), órganos consultivos encargados de valorar los procesos prácticos por medio de evaluaciones diagnósticas; para este capítulo han sido muy útiles los documentos que de ellos emanan y las conclusiones que ofrecen.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Asociación no gubernamental que agremia a las principales instituciones de educación superior del país, cuyo común denominador es su voluntad para promover su mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios. Desde su fundación en 1950, ha participado en la formulación de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos orientados al desarrollo de la

educación superior mexicana y está conformada por universidades e instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas de todo el país.

El interés por parte de estas asociaciones y organizaciones disciplinarias y científicas de llevar a cabo evaluaciones externas de programas, procesos y productos de la educación superior ha impulsado la calidad en el sistema educativo. Del mismo modo, existe consenso en que la mayor formación académica de docentes e investigadores es una condición fundamental para mejorar la calidad de la educación.

En relación a la pertinencia del sistema educativo, cerca del 50% de la demanda estudiantil se concentra en el área de ciencias sociales y administrativas, en contraste con las de ciencias naturales y exactas, de las agropecuarias y humanidades que absorben apenas el 7% mostrando signos preocupantes de decrecimiento de la matrícula. Otro aspecto para determinar la relevancia esencial es el seguimiento de los egresados, el cual no ha sido motivo de atención suficiente, careciéndose de información para evaluar su oportunidad en el mercado laboral.

La vinculación del sector educativo con el productivo para establecer alianzas estratégicas con éste, se ha dirigido al sector moderno de la economía, es decir a las grandes empresas; descuidándose el desarrollo

integral y sustentable de las comunidades, en particular las alejadas del beneficio del desarrollo del país²⁷.

En los albores de este nuevo siglo, ante una sociedad en la que el asombro por los descubrimientos e innovaciones científicos y tecnológicos se han convertido en una cuestión cotidiana, las instituciones educativas de nivel superior enfrentan grandes retos que impactan no solo su tarea formadora de profesionistas, sino que además precisan de la revisión de sus funciones y reafirmen la importancia de su misión²⁸.

A este respecto surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué universidad se quiere y se busca? ¿Con qué fines, medios, funciones y papeles? ¿Para qué tipos deseables de sociedad y estado? ¿En relación con qué proyecto de estilo de desarrollo? ²⁹. En respuesta a tales cuestionamientos se vienen planteando los siguientes lineamientos:

1. La UNESCO recomienda que las respuestas a los continuos cambios de hoy deben estar guiadas por tres principios rectores: relevancia, calidad e internalización.
2. Se entiende por Relevancia al papel y lugar que ocupa la educación superior en la sociedad.

²⁷ Ibid. PARADA, FONSECA y RANGEL, 2002.

²⁸ MOTA, Enciso Flavio. "Los Grandes retos de la Educación Superior". Universidad Autónoma de Guadalajara, Academia No.12. Enero 2001.

²⁹ KAPLAN, Marcos. "Universidad Nacional, Sociedad y Desarrollo". México, ANUIES, 1996.

La educación en el siglo XXI define que una sociedad del conocimiento será aquella que, a partir de alcanzar el nivel de una sociedad educada, puede recuperar información para enriquecer su conocimiento y tomar las decisiones pertinentes a su propio desarrollo personal y colectivo³⁰.

Ante esta realidad, la educación, la formación profesional, la formación académica y la actualización como proceso permanente de vida, se convierten en pilares fundamentales de las reformas sociales, económicas y políticas que deberán enfrentar las sociedades del siglo XXI.

Estos son algunos aspectos que han incidido en la calidad de la educación superior en México que repercuten en los cambios actuales, su estudio y aprehensión generarán reflexiones que permitirán elevar la calidad educativa en nuestro país, incluido en ello a las bibliotecas.

³⁰ ALMADA, Margarita. "Sociedad multicultural de información y educación". Revista Iberoamericana de Educación, No. 24, TIC en la educación/ Sep-Dic. 2000.

2.3 Políticas internacionales en torno a la calidad de la educación

El objetivo de este apartado es mostrar, a través del análisis global de varios documentos recientes de los organismos multilaterales, las tendencias actuales de la educación superior en el mundo y sus implicaciones para el caso de México. Los documentos que han sido seleccionados tienen diversos alcances, de acuerdo a la institución que los emite.

Las organizaciones seleccionadas son las siguientes: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). En ellos se examina la situación que guarda la educación superior en el mundo actual, así como los retos que enfrenta ante las nuevas realidades de la sociedad del conocimiento y el desarrollo de las TIC.

En este apartado se destacarán las diferencias y similitudes de los documentos revisados. Se discute además el grado de autonomía que, en un planeta cada vez más globalizado, tienen los países en desarrollo – y México en particular – para acatar las recomendaciones sugeridas por los organismos multilaterales objeto de estudio.

Asimismo, se exponen las tendencias que están siguiendo los cambios en los sistemas de educación superior a escala mundial. A partir de lo anterior,

se destacan los rasgos acerca de los principales problemas que aquejan a la educación superior en el mundo contemporáneo y en la Región Latinoamericana.

UNESCO es el organismo más comprometido con la educación en el ámbito internacional, no en vano sus objetivos son lograr la educación básica para todos, adaptada a las necesidades del mundo actual, así como el pleno desarrollo de la educación superior.

En el Documento para el cambio y el desarrollo de la educación superior³¹ emitido por la organización se reconoce el estado de crisis al que está sometida la educación superior a nivel mundial debido, fundamentalmente, al descenso de la capacidad de financiamiento público. Asimismo UNESCO advierte del crecimiento de la brecha entre los países desarrollados y los en desarrollo debido a la diferencia en la capacidad de financiación de proyectos de investigación que impacten en la I+D y en la economía de los países implicados.

Los menos favorecidos se benefician mucho menos de estas financiaciones, lo que provoca la mencionada brecha en la industrialización y el desarrollo tecnológico. Se considera, por tanto, desde el organismo, que el desarrollo y la capacidad de investigación en las instituciones de educación

³¹ Este documento fue publicado por vez primera en 1995, sin embargo está aún vigente y es de completa actualidad

superior es un punto vital para el alcance de niveles aceptables de desarrollo humano sustentable.

Para ello, Unesco recomienda entre otras cuestiones, apoyar las formas de investigación que surgen de las instituciones de educación superior de forma que estas sean más activas en el medio e impacten directamente sobre el crecimiento y la sustentabilidad.

Por otra parte, UNESCO manifiesta en sus documentos una fuerte preocupación sobre la calidad en la educación superior, considerando que el concepto de calidad no se refiere exclusivamente a los productos, sino también a los procesos efectuados por el sistema, de tal modo que se incluyen no sólo el personal, los programas académicos o la excelencia de los estudiantes, sino también la infraestructura interna y externa que hacen posible esa excelencia.

Obviamente, dentro de esa infraestructura se encuentran las bibliotecas como centros de difusión de la ciencia y del conocimiento y como germen del que debe surgir el apoyo a la calidad docente e investigadora necesaria para poder impactar en el ámbito socioeconómico y político.

Por lo que se refiere al Banco Mundial, también se ha manifestado a favor de la necesidad de dotar de mayor calidad a la educación superior, como se puede observar en el documento *La educación superior: las lecciones derivadas de la experiencia*, en el cual se recomienda dedicar mayor aporte

financiero a la educación superior con el fin de lograr reducir la brecha económica y social existente entre los países desarrollados y los que están en proceso de desarrollo.

En general se observa, según el Banco Mundial que el profesorado no está bien capacitado y tiene baja motivación; por lo mismo los estudiantes reciben una enseñanza pobre y con escasos medios. Obviamente, en este caso, lograr que el profesorado cuente con medios no sólo para su docencia sino también para la difusión de su trabajo y el enriquecimiento de su investigación es un punto a tener en cuenta, máxime si los estudiantes también pueden beneficiarse de esos medios.

La biblioteca académica, en este caso, es el lugar adecuado para trabajar en este sentido y dar mayor relevancia social al trabajo académico. De hecho, el Banco Mundial propone “atacar” la situación desde varios frentes, algunos, evidentemente, tienen que ver con lo financiero a través de una mayor intervención de las empresas interesadas en la investigación y el desarrollo; pero otras van directamente a trabajar sobre la importancia que debe dársele al fomento de la investigación, el reconocimiento de la misma y la formación en el uso de las TIC y en las capacidades informacionales.

El Banco Interamericano de Desarrollo también ha manifestado su preocupación en torno a la educación superior y lo hizo en un documento titulado *Higher education in Latin American and the Caribbean: strategy paper*,

en el cual presenta algunas estrategias que considera adecuadas para mejorar el panorama de la educación superior especialmente en los países latinoamericanos.

Del mismo modo que los organismos internacionales anteriormente mencionados, el BID entiende que las instituciones de Educación Superior deben manifestar su responsabilidad social a través del impacto de sus tareas de enseñanza e investigación en la sociedad. Por un lado, porque deben dotar a la sociedad de nuevos profesionales capaces y eficaces y por otro porque sus trabajos de investigación deben tener repercusión directa en el bienestar y el desarrollo sostenible.

Según el BID, las instituciones de educación superior deben aportar: liderazgo académico, tareas y trabajos profesionales, formación y desarrollo técnico, y educación general. Nuevamente, la biblioteca puede jugar un papel importante en este sentido, ya que debe ser el foco y centro de información que apoye la investigación en todos los momentos de su proceso (el que se refiere a antes, localizando necesidades; el de durante, facilitando a los investigadores la información adecuada y relevante; y el de después, ayudando a difundir la investigación realizada).

En el caso de la OCDE, se cuenta con un documento íntegramente dedicado al examen de la política de educación superior de México. En este documento, la organización pone especial énfasis en apreciar en qué medida el

sistema educativo responde a las necesidades de la economía y la sociedad, y en que medida puede contribuir a la consecución del desarrollo económico y el progreso social. Igualmente, la OCDE anima a las instituciones de educación superior a difundir y apoyar la actividad investigadora de sus integrantes con el fin de que tenga impacto social; nuevamente nos encontramos ante la biblioteca como lugar de difusión de la ciencia emanada de las IES.

Para cerrar este capítulo es importante hacer mención a las grandes líneas en políticas educativas que están en vigor actualmente. El más importante de los documentos es el emanado de la Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI) y que lleva por título *Metas educativas 2021*³², en este documento – que hay que reseñar que está fundamentalmente centrado en la educación básica, pero que no descarta la superior – se mantiene en forma constante la importancia de tres cuestiones fundamentales que tienen que ver con el tema de este trabajo de investigación:

1. El papel de la formación científica de los estudiantes en la actualidad y la sensibilización de los alumnos hacia la información científica y su difusión, papel, obviamente, jugado entre otros por la biblioteca, si bien se está trabajando mucho en lo referente a educación básica, también es importante el papel de la biblioteca en la educación superior, sobre todo en los primeros contactos del estudiante con la universidad; hay que pensar que la biblioteca de la universidad es, en principio, el lugar

³² El documento está accesible en <http://www.oei.es/metas2021/libro.htm> [consultado el día 13 de noviembre de 2014] y existe además una página especial en la OEI sobre el tema en la que se trabaja en torno a los objetivos del documento y se van actualizando las diversas situaciones.

de referencia en el que se trabajará y se encontrará la información adecuada para el aprendizaje y la investigación y, por tanto para la innovación científica y tecnológica.

2. La importancia de establecer acciones que conduzcan a la desaparición o al menos a la disminución de la brecha tecnológica y digital. Si bien el papel de las políticas públicas en este sentido es fundamental para la consecución de este objetivo; no hay que olvidar que el desarrollo y aprendizaje de buenas prácticas informativas y científicas es básico para lograr un acercamiento entre los países más desarrollados y los que se encuentran en vías de desarrollo; de este modo, las tareas de las bibliotecas académicas en lo referente a capacitación de usuarios de la información y a transmisión de buenas prácticas en el uso de la información científica son pilares fundamentales para lograr las metas educativas propuestas.
3. El proyecto de las metas educativas considera específicamente el respaldo y la atención sobre los hábitos de lectura y las bibliotecas escolares como preámbulo para el desarrollo de nuevos científicos y de nuevos estudiantes comprometidos con la evolución y el desarrollo sostenible.

Desde la presente tesis doctoral se considera importante y de gran relevancia trabajar en el desarrollo de bibliotecas académicas como centro neurálgico de

las actividades en educación superior que conduzcan a no dejar incompleta esta meta educativa que tanto implica a nuestro campo de acción.

2.4 Políticas mexicanas en torno a la calidad de la educación

En cuanto al ámbito mexicano, se hace necesario, antes de continuar, hacer una revisión que sitúe en su contexto algunas acciones políticas que impactan en la manera de entender la educación en el país y por tanto repercuten en el estatus que las bibliotecas académicas tienen dentro de sus instituciones.

La educación superior en México, como en el resto del mundo, comienza su andadura al finalizar la Segunda Guerra Mundial, cuando se ve necesario que exista una estructura que permita la formación y capacitación de técnicos y profesionales que deberán atender a las nuevas condiciones de desarrollo en el mundo entre las que se encuentran los avances científicos y tecnológicos y la reconstrucción del orden mundial.

Nuevamente, como se intuye, nos encontramos ante la necesidad de que la universidad (que había sido puramente entidad cultural y no profesionalizante) forme profesionales preparados para hacer frente a las necesidades sociales. Si bien desde la universidad se realizaban de forma generalizada las tareas de investigación, estas se llevaban a cabo, habitualmente, de forma aislada de la sociedad, salvo en casos muy concretos.

En el caso de México, se marcan claramente cuatro etapas en la evolución de la educación superior hasta llegar a cómo se entiende y se lleva a cabo actualmente, estas etapas se resumen en los siguientes puntos:

1. Primera etapa, coincidente con el desarrollo industrial en México y sostenida, por tanto, por el proyecto desarrollista, esta etapa alcanza desde los años 1950 a 1970
2. Segunda etapa, marcada por el conflicto del '68 en el que, de forma distinta a como se dio en Europa, pero con una enorme contundencia y marcando claramente un cambio radical; se comienzan a plantear otros paradigmas socio políticos y económicos y que se conocen como la etapa del desarrollo compartido, esta etapa comprende la docena de años que van desde 1970 hasta 1982.
3. Tercera etapa o etapa del proyecto de modernización, que aparece de la mano del establecimiento de políticas neoliberales en el país y que comprende de 1982 hasta el año 2000
4. Cuarta etapa, o etapa actual marcada por la inmersión en la sociedad del conocimiento; esta etapa implica una vinculación mucho más estrecha de las universidades no sólo con el mundo laboral, sino también con el mundo empresarial y con el desarrollo científico y

tecnológico básico para cumplir los objetivos de crecimiento y desarrollo sostenible.

A continuación se describirán las mencionadas etapas:

2.4.1 Primera época: 1950-1970

Como ya se ha dicho antes, en esta etapa, la tarea de la universidad empieza a delinearse hacia la formación y capacitación de personas que posibiliten el desarrollo industrial y de servicios. Así, se comienza a llevar a cabo lo que se conoce como “planeación universitaria” a fin de lograr los objetivos planteados.

Es en este momento cuando se construye la Ciudad Universitaria de la UNAM, iniciándose la transformación de algunos planes de estudio basándose en las modalidades de conocimiento al desarrollo científico-técnico que se dan en Estados Unidos; así se revisan y adecuan a otros modelos los planes de facultades como medicina, que reincorporará a la universidad profesores que realizaron estudios de posgrado en instituciones estadounidenses; del mismo modo es el momento en que comienza la relación entre educación superior y mayores oportunidades laborales.

El Estado comienza a transformar su postura frente a la universidad, considerando que debe apoyarse a la institución para que ésta no conforme un

“getto” de pensamiento como estaba siendo considerada hasta el momento, sino que se acerque a todos a fin de reflejar los esfuerzos que se realizan para dotar las instituciones universitarias en el desarrollo del país.

En este período la matrícula universitaria ascendió de 20.000 estudiantes a comienzos de la década de 1950 hasta los 200.000 a fines de la de 1960.

Cuadro 4. Expansión de la matrícula universitaria 1969-1989

Expansión de la matrícula universitaria	
1960	28 100
1964	109 357
1970	271 275
1974	471 717
1977	577 595
1982	918 791
1987	1 084 200
1989	1 200 611

Fuente: Fernando Solana et al., Historia de la educación pública en México, México, Subsecretaria de Educación Superior, SEP, 1989

Además, se incrementaron las instituciones públicas de educación superior, que pasaron de doce, a principios de los cincuenta, a treinta y tres a finales de los sesenta. Vasconi sostiene la idea de que tanto la expansión industrial como la educativa requirieron de un apoyo especial por parte del Estado.

Si bien el intervencionismo estatal en lo económico y lo social no estuvo ausente en otros períodos del desarrollo latinoamericano, es en esta etapa que alcanza su auge; nuevas funciones hacen emerger la figura del “Estado empresarial” o “desarrollista” y también, desde la perspectiva de lo social el “Estado benefactor”. Acaso en la perspectiva de lo político, la nota más característica del periodo haya sido el surgimiento del “populismo” o “bonapartismo latinoamericano”.

El modelo económico en el que se basa la expansión entra en crisis en los años sesenta; ya que se pasa de la teoría del desarrollo a la teoría de la dependencia. Además comienzan a darse conflictos sociales que muestran esta situación. El fin de este período coincide con el conflicto político vivido por el movimiento estudiantil de 1968.

2.4.2 Segunda época: 1970-1980

El conflicto político educativo del '68 fue la causa inmediata de que se planteara la necesidad de una reforma educativa en la década de 1970. Esta reforma educativa buscaba, en particular en el ámbito de la educación superior, establecer mecanismos que permitieran construir un nuevo consenso. Dicho proyecto conllevó una reforma absoluta del sistema educativo, desde la primaria hasta la universidad y aparecieron los primeros institutos tecnológicos, se intentaba lograr un acuerdo entre la enseñanza y la sociedad.

Entre las reformas que se dieron en la educación superior se destacan las siguientes: presupuesto por programas, creación de una serie de direcciones: planeación, presupuesto, personal, intercambio académico, responsables de recabar información, tomar decisiones, o bien, ofrecer información a los órganos de gobierno, que en los hechos orienta la toma de decisiones.

Simultáneamente se incorporaron de forma masiva los principios y técnicas de la pedagogía pragmática estadounidense, como la elaboración de programas a partir de ejecuciones o desempeños de los estudiantes, denominados objetivos de aprendizaje; asimismo, en la construcción curricular se aplicaron principios para construir perfiles de ingreso y egreso.

El Plan Nacional de Educación Superior para la década de los ochenta, elaborado en 1979, época de bonanza petrolera, establecía que había un desfase entre el número de profesionales egresados de la universidad y las necesidades de desarrollo del país, por esta razón proponía continuar fortaleciendo la política de crecimiento de la matrícula para la década de los ochenta.

En este contexto se consideraba que el acceso a la educación superior es un acto de justicia social, propio de una sociedad democrática, es una de las formas que tiene el Estado para crear una cierta “igualdad” de oportunidades,

se postula que corresponde al Estado realizar una tarea de promoción y expansión de la educación superior en el país.

La expansión universitaria y su impacto en la matrícula estudiantil son un elemento fundamental de la modernización en la educación superior, así la aparición de nuevas instituciones y procesos y la incorporación de nuevos elementos pedagógicos cambian absolutamente la forma de entender la universidad.

2.4.3 Tercera época: 1980-2000

Esta época se manifiesta con la crisis de 1982. En la década de los '80 del siglo pasado, los organismos internacionales comienzan a realizar recomendaciones tendentes a estabilizar la situación de crisis que se avecina, estas recomendaciones no sólo son económicas, sino que incluyen la necesidad de implantar nuevos proyectos educativos que han llegado hasta la actualidad.

El Banco Mundial, por ejemplo, destaca la necesidad de restringir el financiamiento de la educación superior por parte del Estado y establece estrategias para devolver a éste la inversión a través de las cuotas de matrícula. En este momento se comienza a hablar de la excelencia académica, la calidad de la educación y otras cuestiones similares, estableciéndose mecanismos para medir y evaluar con el fin de financiar con más "acierto". En

realidad, lo que se está buscando es “vender” una idea de educación superior más exclusiva y por tanto autofinanciar las universidades a través de esta idea.

De los mecanismos de planeación se pasa a instrumentar una estrategia muy amplia de evaluación: institucional (reportes anuales a la SEP), del trabajo académico (Sistema Nacional de Investigadores, Programas de Estímulos al Desempeño Docente), de los estudiantes (se promueve los exámenes nacional de ingreso y nacional de egreso); se postula la necesidad de encontrar mecanismos que hagan efectiva la vinculación universidad-sector productivo.

En la década de los setenta se posibilitaron variadas experimentaciones educativas, tales como: el currículo del bachillerato del Colegio de Ciencias y Humanidades y posteriormente el del Colegio de Bachilleres; se implantó un sistema reticular por créditos en el sistema de educación tecnológica; se experimentaron otras formas de organización universitaria, como los sistemas departamentales.

En los noventa, en forma contraria y sin una adecuada valoración o evaluación de los resultados, y a través de un “Acuerdo para la modernización de la educación básica” se da marcha atrás y se reimplanta un currículo por asignaturas para la escuela primaria y secundaria.

2.4.4 Cuarta época: 2000-

La generación y aplicación del conocimiento ha impactado en los últimos años, incluyendo a la educación superior. En los contenidos curriculares se pueden identificar tres grandes tendencias: 1) se enfatiza los lazos de la educación superior con el mundo laboral. Se espera la congruencia de las instituciones de educación superior que analicen y prevean las tendencias laborales de la sociedad y que los egresados sean capaces de insertarse en el mercado laboral; 2) la importancia de contar con una infraestructura tecnológica y permitir a los estudiantes familiarizarse con las nuevas herramientas de trabajo, paralelamente, se espera que las instituciones de educación superior promuevan una cultura de la investigación científica y del desarrollo tecnológico y, 3) la expectativa de que la educación superior contribuya al fortalecimiento de los valores e ideales de una sociedad democrática en la que el ser humano sea un fin en sí mismo.

De esta manera, se espera que las instituciones educativas de nivel superior sean capaces no solamente de desenvolverse exitosamente en un ambiente caracterizado por la incertidumbre, de transformarse y de coadyuvar al cambio, sino que atiendan las necesidades sociales y fomenten la solidaridad y la igualdad, coloquen a los estudiantes en el primer plano de sus acciones, y promuevan una perspectiva de educación a lo largo de toda la vida. En la educación superior mexicana la revolución del conocimiento todavía no se desarrolla en toda su potencialidad, debido a lo siguiente:

- Un alto porcentaje de estudiantes se concentran en carreras tradicionales;
- Aún no se han desarrollado suficientes carreras innovadoras e interdisciplinarias, y
- Domina un enfoque de formación profesional demasiado especializada, y una pedagogía centrada fundamentalmente en la enseñanza y falta del manejo de lenguajes básicos y de pensamiento analítico y creativo.

La nueva importancia que cobra la diversidad cultural y lingüística destaca hasta qué punto la problemática del acceso a los conocimientos es inseparable de las condiciones en que éstos se producen. Promover la diversidad equivale a promover la creatividad de las sociedades del conocimiento emergentes. Una sociedad del conocimiento ha de poder integrar a cada uno de sus miembros y promover nuevas formas de solidaridad con las generaciones presentes y venideras, evitando en todo momento la brecha entre los ciudadanos sea cual sea el motivo que la propicie.

Las conclusiones de este apartado en lo referente al tema que nos ocupa son claras: la educación superior mexicana ha evolucionado a la par que las políticas y las necesidades sociales; sin embargo, se echa de menos que en toda esta historia de la educación superior no haya una sola referencia a las bibliotecas académicas como centro del trabajo educativo e investigador; ni

que se consideren como un dato relevante de la calidad de la enseñanza y de la universidad.

Esto ha hecho que las bibliotecas hayan ido dando “tumbos” de un lugar a otro del organigrama académico, pasando de ser dependencias administrativas a dependencias de enseñanza y, en muy pocos casos dependencias de investigación. Aún actualmente no se dota a la biblioteca de un papel claro en el organigrama de las instituciones de educación superior y se considera de muy diversa manera en cada institución académica, dándose el caso incluso de que una misma institución privada puede tener en un campus una biblioteca con rango administrativo y en otro una con rango académico.

Lamentablemente, la mayoría de las universidades públicas consideran la biblioteca como parte de las dependencias administrativas y la separan de las dependencias docentes e investigadoras. No obstante, los bibliotecarios mexicanos del ámbito académico estamos luchando por lograr, si no el reconocimiento, al menos la unidad y estabilidad de nuestras dependencias por medio de iniciativas como la alfabetización informativa del personal docente y estudiantes, el apoyo a la investigación a través de nuevos productos y servicios y la información al personal docente e investigador tanto del reflejo de sus logros (que más tarde servirá para su propia evaluación por las agencias acreditadoras de profesores) como de las novedades que pueden impactar en sus campos de estudio e investigación.

Es importante reseñar que algunas universidades e instituciones de educación superior mexicanas tanto públicas como privadas ya cuentan con servicios especializados de atención casi personalizada a la comunidad académica, incluyéndose en centros de recursos para la investigación y el aprendizaje y formando parte de la cotidianeidad del trabajo académico y docente.

Así comienzan a surgir, si bien tímidamente, algunas figuras como los bibliotecarios y documentalistas adscritos a proyectos de investigación, los bibliómetras que apoyan las necesidades de evaluación del personal docente e investigador y los bibliotecarios docentes que apoyan en la parte referente a las metodologías de investigación documental a tesis y doctorandos.

**CAPÍTULO 3. LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS
DE LAS IES**

3.1 La biblioteca universitaria en las Instituciones de Educación Superior

Las instituciones de educación superior generalmente reflejan las aspiraciones de los países y sociedades por desarrollar sus capacidades en materia de ciencia y tecnología así como en aspectos sociales y humanos. En este sentido, el desarrollo de las ciencias será mayor en la medida en que las instituciones del Estado impulsen políticas educativas pertinentes que repercutan, a mediano y largo plazo, en el crecimiento del sistema productivo y en mejoras económicas y sociales que, en última instancia, den paso a una sociedad más equitativa y justa.

No obstante, el contexto político y social que actualmente viven las universidades públicas en Latinoamérica, en general, y en México, en particular, no resulta muy halagador si se considera que cada año éstas instituciones tienen que disputar un presupuesto que no siempre cubre sus necesidades. Sin embargo, aún con múltiples restricciones presupuestales y operativas, las universidades públicas han logrado mantener cierto estándar de calidad. En este contexto, la labor de la biblioteca universitaria desempeña una función relevante ya que de ella depende el soporte de elementos imprescindibles para las tareas formativas, de docencia y de investigación.

La biblioteca universitaria cumple una función nodal en la vida académica y cultural de las Instituciones de Educación Superior, toda vez que alrededor de ésta se llevan acabo las actividades que dan sentido a la

existencia misma de las instituciones educativas: la formación profesional, la docencia, la investigación y la difusión cultural.

Cada una de estas actividades constituye todo un campo de conocimiento que plantea múltiples desafíos para las unidades de información. Basta observar todos aquellos departamentos que conforman la estructura operativa de una biblioteca, con todas sus áreas administrativas, espacios y servicios, para entender que articular toda la infraestructura disponible para atender eficientemente las necesidades de información de los usuarios no es una tarea sencilla.

De manera general, se ubica a las bibliotecas universitarias dentro de la clasificación “bibliotecas de investigación”, la cual se utiliza para señalar un subgrupo de bibliotecas, que también abarca a las bibliotecas nacionales y a las bibliotecas parlamentarias.

A diferencia de las bibliotecas nacionales, que por ley reciben una gran cantidad de recursos documentales que se producen en un territorio, y de las bibliotecas parlamentarias, que concentran primordialmente bibliografía jurídica y política, así como de las bibliotecas especializadas, que generalmente agrupan material bibliográfico sobre un tema o materia; las bibliotecas universitarias “son bibliotecas de apoyo a la investigación que se lleva a cabo en las universidades, y también proporcionan los recursos necesarios para la

enseñanza y el aprendizaje dentro de dichas instituciones [...] [y] funcionan con exclusividad al servicio de la comunidad universitaria³³”.

Sin embargo, el desarrollo de la tecnología y, sobre todo, su impacto en los sistemas de información a nivel global ha dado origen a la llamada *Sociedad de la Información* o *Sociedad Red*, donde la creación, distribución y empleo de la información tiene un papel protagónico en los sistemas productivos a nivel mundial³⁴ y, más recientemente, a ésta se le ha contrapuesto la denominada *Sociedad del Conocimiento*, que se caracteriza por el uso selectivo de la información así como por la creación de canales libres de circulación de ésta y la generación de aprendizajes a partir de la colaboración³⁵; lo que ha planteado nuevas perspectivas para la biblioteca universitaria, donde el acceso masivo a la información bajo nuevos canales y la aparición de novedosos soportes y medios de comunicación ha hecho cambiar la concepción tradicional que se tenía de ésta.

En definiciones, como las de Moreiro³⁶ y García *et al.*³⁷, la biblioteca universitaria aparece concebida como un sistema de información que agrupa personas, tecnologías, documentos y distintos canales de distribución, y tiene la finalidad de facilitar el acceso, uso y difusión de los recursos de información

³³ CARAVIA, Santiago. *La Biblioteca y su organización*. España: TREA, 1995. p.11.

³⁴ CASTELLS, Manuel. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad red*, vol. 1, España: Alianza Editorial, 2005.

³⁵ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Hacia las sociedades del conocimiento*. Francia: UNESCO, 2005. 29-39

³⁶ MOREIRO, J. Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Colombia: Universidad de Antioquia, 1998.

³⁷ GARCÍA, Gregorio, CANDIL, Matilde y TOMÁS, Antonio. “Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Año 19, Números 75-75, Julio-septiembre, 2004.

así como la colaboración en la producción de conocimiento a partir de un trabajo colaborativo con los grupos de investigación.

Todo ello, en concordancia con los objetivos institucionales. Asimismo, García *et al.*³⁸, al realizar una revisión sobre la normatividad española sobre bibliotecas universitarias, destacan que las “nuevas” demandas universitarias pueden centrarse en cinco aspectos:

1. Mejora del liderazgo, la calidad y la gestión estratégica;
2. Rigurosos controles de calidad internos, rendición de cuentas y transparencia. Desarrollo de procesos de evaluación continua de los servicios y auditorías institucionales externas;
3. Promover vínculos entre la docencia y el aprendizaje impulsados por la investigación;
4. Colaboración sustentada sobre intereses, misiones y fortalezas diferentes, y
5. Minimizar la burocracia y el exceso de documentación.

Por su parte, González³⁹, señala que la biblioteca universitaria debe

[...] encauzar su trabajo automatizando todos sus procesos internos, creando áreas de autoaprendizaje y puestos de acceso a Internet

³⁸ GARCÍA, Gregorio. *Ibid.* p.120

³⁹ GONZÁLEZ, GUITIÁN, M.V. “Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual”, *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, noviembre 2009, disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvg.htm [consultado el 11 de octubre de 2014]

en sus salas de lectura, proporcionando el acceso a la producción científica de los profesores e investigadores, creando un repositorio de materiales docentes; ofreciendo servicios on-line de préstamo, de información y referencia, de videoteca digital, entre otros.

De igual modo, señala la importancia de elaborar Webs temáticas, el diseño de cursos online así como la creación de guías orientadas al entrenamiento para búsqueda y recuperación de la información, lo cual convertiría a la biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

Esta visión sobre la biblioteca universitaria, que se originó con la creación del Espacio Europeo de Educación, recientemente se ha trasladado a las bibliotecas universitarias latinoamericanas, sin embargo, es evidente que las condiciones de posibilidad en las IES públicas de Latinoamérica están acotadas por múltiples impedimentos de tipo institucional y organizacional.

Asimismo, en el caso de universidades europeas, la puesta en marcha de los créditos europeos⁴⁰ hizo posible dar a la biblioteca los recursos necesarios (económicos, materiales, humanos y jurídicos) para desarrollar una labor más vinculada a los procesos educativos, de investigación así como a los programas culturales.

⁴⁰ Comisión Europea. *Modernización de la educación superior en Europa*. disponible en: <http://tinyurl.com/nx4w6eb> [consultado el 10 de octubre de 2014]

Es por ello que las definiciones creadas en el contexto europeo ubican a las bibliotecas universitarias como:

instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, potenciando la creación de nuevos conocimientos [...] [y que también] pueden ser vistas como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y a la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde están enclavadas, lo cual trae aparejado un fuerte impacto no sólo cultural sino también social⁴¹.

En el caso de México, ante la ausencia de una reforma educativa de gran calado que permitiese introducir modificaciones sustanciales en la organización y desempeño de las bibliotecas universitarias mexicanas, las IES han emprendido diversos esfuerzos encaminados a dotar de calidad a los servicios bibliotecarios existentes.

En este tenor, Zaragoza señala que así como el desarrollo de la ciencia y tecnología, las necesidades de la formación profesional y los acuerdos institucionales dictan las pautas para el desarrollo y actualización de los currículos de los programas educativos, también deberían ser considerados “los procesos de desarrollo de colecciones documentales, de tal manera que, en la selección y adquisición de acervos, se provean lecturas básicas y

⁴¹ GONZALEZ, GUITIÁN, M.V. “Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual”, *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, noviembre 2009, disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvg.htm [consultado el 11 de octubre de 2014]

complementarias para dar cobertura a dichos programas educativos, como una manera de responder a las demandas de la sociedad⁴²”.

3.1.1 Las redes de colaboración en las IES Mexicanas

Desde su creación en 1950, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que actualmente agrupa a 180 universidades, además de impulsar políticas educativas a nivel nacional también ha propiciado la creación de organismos educativos que permitan coordinar los esfuerzos para la mejora de la calidad en la educación superior. En el entendido de que las instituciones educativas ya no pueden concebirse

como espacios auto-sostenidos, con desarrollos académicos particulares y lógicas de autosuficiencia. Por el contrario, el entorno vigente exige de instituciones más solidarias que desarrollen proyectos compartidos y de mayor trascendencia⁴³”. En este sentido, la colaboración entre instituciones y organismos ha sido uno de los objetivos prioritarios de la Asociación, “*a través de la conformación, desarrollo y consolidación de redes temáticas de colaboración nacionales y regionales*”⁴⁴

El objetivo de conformar redes temáticas es la creación de grupos de trabajo a través de los cuales se desarrollen actividades colaborativas que se

⁴² ZARAGOZA, Adrian. *Bibliotecas Universitarias. Elementos estratégicos para su cultura organizacional*. México: Fondo Editorial Morevallado, 2011.

⁴³ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. *Redes de Colaboración*. Disponible en: <http://www.anui.es/content.php?varSectionID=26> [consultado el 8 de octubre de 2014]

⁴⁴ ANUIES. *Ibid.*

traduzcan en la creación de proyectos comunes, donde las instituciones participantes puedan utilizar de manera eficiente sus recursos humanos y materiales a fin de lograr metas que beneficien por igual a dichas instituciones.

En general, las redes colaborativas están conformadas por académicos, especialistas y estudiantes, los cuales articulan sus esfuerzos de manera horizontal en materia de uso de recursos y circulación de la información.

El trabajo que se desarrolla en el marco de dichas redes de colaboración cobra relevancia ya que, guía el interés común de los miembros del colectivo y de las instituciones que representan, a saber, consolidar mejoras y potenciar las capacidades de las instituciones de educación superior, IES, para la difusión y generación de conocimientos, así como el fomento de la cultura, la ciencia y la tecnología⁴⁵.

Estas redes de colaboración son multitemáticas y pueden ser nacionales o regionales, según sus objetivos o tipos de proyectos de investigación, por ejemplo, en éste último caso, algunos de los temas que en la actualidad se desarrollan son: movilidad académica, educación a distancia, medios y herramientas de comunicación, seguridad informática, educación media superior, innovación y calidad educativa, difusión editorial y de la cultura, tutorías, vinculación y servicio social, estudios de género, posgrado e investigación, planeación y evaluación institucional, medio ambiente, interculturalidad, seguridad institucional, entre otros.

⁴⁵ ANUIES. Ibibem.

En particular, las redes regionales de colaboración, al igual que las nacionales, son entendidas como “colectivos de administrativos, docentes, investigadores o estudiantes designados por la institución de educación superior correspondiente⁴⁶”.

Los proyectos emprendidos en este tipo de redes buscan objetivos amplios en términos territoriales y por tanto tienen un impacto importante en el reforzamiento de la educación superior a nivel estatal. Asimismo, la diferencia existente entre las redes nacionales y regionales se encuentra en que en éstas últimas “sólo participan administrativos, docentes, investigadores o estudiantes de la región ANUIES en cuestión”, de igual modo, “los objetivos de las redes tienen un alcance regional, y existe un vínculo de reconocimiento, de trabajo y de seguimiento con el Consejo Regional –órgano colegiado de la Asociación– y, particularmente, con las Secretarías Técnicas de las Regiones ANUIES⁴⁷”.

Otra característica que distingue a las redes regionales es que su integración y estructura “se deriva de la Secretaría General Ejecutiva de la ANUIES a través de sus direcciones de área afines a la temática, fomento y seguimiento de las redes de colaboración” y que tienen como principales interlocutores a los “Secretarios Técnicos de los Consejos Regionales quienes a su vez, por Estatuto, se encargan de “apoyar la realización de gestiones ante

⁴⁶ ANUIES. Op. cit.

⁴⁷ ANUIES. Ibid.

el Consejo Regional, a petición de los grupos, redes de trabajo y asociaciones de la región” (Artículo 25)⁴⁸”.

Asimismo, cada red regional puede adoptar la estructura de trabajo u operativa según sus necesidades y objetivos, aunque generalmente las responsabilidades recaen en un coordinador, un secretario y en diversos grupos de trabajo y, en su caso, comisiones.

Son seis las redes regionales bajo el auspicio de la ANUIES: La Red Sur-Sureste, la Red Centro Sur, La Red Metropolitana, La Red Noreste, La Red Centro Occidente y, por último, la Red Noroeste⁴⁹.

La Red Regional Sur-Sureste agrupa, a su vez, diez redes: 1) Red de Bibliotecas; 2) Red de Estudios de Género; 3) Red de Movilidad; 4) Red de Programas Ambientales; 5) Red de Investigación y Posgrado; 6) Red de tutorías; 7) Red de Seguridad en Cómputo; 8) Red de Innovación en Educación Superior; 9) Red de Servicio Social; 10) Red de Vinculación.

Cabe destacar que no todas las redes están activas y que, para los fines de esta investigación, sólo se hará mención de las redes de bibliotecas. La Red de Bibliotecas de la Red Regional Sur-Sureste se constituyó en la década de los noventa a partir de la iniciativa del Consejo Regional. Dicha iniciativa

⁴⁸ ANUIES. *Ibidem*.

⁴⁹ Cabe mencionar que dos redes regionales aún no cuentan con redes de bibliotecas (Red Metropolitana y Red Noroeste).

pretendía establecer un programa de trabajo colaborativo en materia de servicios bibliotecarios y de formación.

Como líneas de acción prioritarias, la red considera la ampliación y aprovechamiento de los recursos bibliotecarios disponibles en beneficio de las comunidades académicas, así como el intercambio profesional y la formación del personal encargado de estas funciones en las instituciones de educación superior afiliadas⁵⁰

De igual modo, una de las preocupaciones de la Red es impulsar el uso sustentable de las tecnologías de la información y comunicación, para lo cual propone la operación de consorcios y programas interinstitucionales para dicho fin.

La Red Centro-Sur concentra también diez redes: 1) Red de Bibliotecas; 2) Red de Comunicación; 3) Red de Cooperación Académica; 4) Red de Extensión y Difusión Cultural; 5) Red de Investigación y Posgrado; 6) Red de tutorías; 7) Red de Seguridad en Cómputo; 8) Red de Innovación en Educación Superior; 9) Red de Servicio Social; 10) Red de Vinculación.

La Red de Bibliotecas de la Región, fue creada en 1996 por iniciativa del Consejo Regional y su misión es implementar acciones de colaboración que fortalezcan la Red. Por su parte, la Red Metropolitana concentra seis redes, las

⁵⁰ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Redes de Colaboración. Disponible en: <http://www.anuies.mx/content.php?varSectionID=30> [consultado el 10 de octubre de 2014]

cuales son: 1) Red de *altexto*; 2) Red de Comunicación; 3) Red de Servicio Social; 4) Red de Vinculación; 5) Red de Seguridad y Cómputo y, 6) Red de Cooperación, Intercambio y Movilidad. Como se observa, carece de Red de Bibliotecas⁵¹.

La Red Noreste agrupa las siguientes nueve redes: 1) Red de Bibliotecas; 2) Red de Comunicación; 3) Red de Difusión Cultural; 4) Red de Seguridad Institucional; 5) Red de Tutorías; 6) Red de Innovación Educativa; 7) Red de Seguridad en Cómputo; 8) Red de Vinculación y 9) Red de Nivel Medio Superior. La Red de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior del Noreste (REBIESNE) fue creada en el 2004 por iniciativa del Consejo Regional con el objetivo de hacer frente a las múltiples problemáticas de los sistemas bibliotecarios universitarios.

La REBIESNE incluye entre sus proyectos acciones relacionadas con la formación del personal bibliotecario, la administración de la calidad en las bibliotecas, la evaluación de los servicios, el desarrollo de habilidades informativas en los usuarios de las bibliotecas y la formación de consorcios para compartir recursos de información.

En el año 2013, las instituciones de educación superior que formaban parte de este Red eran 31, “ya sea como miembros del Consejo Regional Noreste de la ANUIES o afiliadas a la Red de manera voluntaria⁵²” .

⁵¹ ANUIES. Ibid.

⁵² ANUIES. Ibídem.

La Red Centro Occidente, por su parte, concentra un total de 16 redes, las cuales son: 1) Red de Bibliotecas; 2) Red de Tutorías; 3) Red de Medio Ambiente; 4) Red Institucional de Asuntos Estudiantiles; 5) Red de Vinculación; 6) Red de Innovación en Educación Superior; 7) Red de Servicio Social; 8) Red de Divulgación y Difusión de la Ciencia; 9) Red de Estudios de Género; 10) Red de Movilidad; 11) Red de Desarrollo Institucional y de Evaluación; 12) Red de Estudios Interculturales; 13) Red de Investigación y Posgrado; 14) Red de Educación Media Superior; 15) Red de Seguridad en Cómputo; 16) Red de *altexto*.

Esta Red de Bibliotecas fue creada en 1996, al igual que las otra redes, a iniciativa del Consejo Regional. Entre sus tareas destacan el promover y fomentar “la cooperación entre sus miembros para desarrollar una red de servicios bibliotecarios y de formación que permita ampliar la gama de recursos disponibles en beneficio de las comunidades académicas⁵³”.

Asimismo, entre sus objetivos estratégicos se encuentran: Impulsar el desarrollo y la consolidación de las bibliotecas; llevar a cabo acciones cooperativas para beneficio de los usuarios; favorecer el intercambio profesional y la formación del personal bibliotecario y, por último, favorecer los esfuerzos de colaboración y complementación de fines entre las IES.

⁵³ ANUIES. Op. cit.

Finalmente, la Red Noroeste está conformada por cinco Redes Regionales y, al igual que la Red Metropolitana, carece de Red de Bibliotecas. Las redes que la componen son las siguientes: 1) Red de Comunicación; 2) Red de Innovación Educativa; 3) Red de Planeación; 4) Red de Seguridad en Cómputo y, 5) Red de Vinculación.

3.1.2 Los sistemas bibliotecarios al interior de las Redes Regionales

En Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES) agrupa a los sistemas bibliotecarios de las universidades de México en siete Redes Regionales. De manera general se puede afirmar que las Redes Regionales son organizaciones que tienen por objetivo establecer mecanismos de cooperación bibliotecaria a fin de optimizar los recursos materiales y humanos de que disponen para el mejor funcionamiento de las bibliotecas universitarias. Cada Red concentra un número determinado de bibliotecas universitarias que, en conjunto, suman 1098 unidades de información⁵⁴. Las universidades que conforman cada Red son las siguientes:

1. *Red de Sistemas Bibliotecarios de Universidades del Centro (RESBIUC)*: Universidad Autónoma de Aguascalientes, Universidad Autónoma de Coahuila, Universidad Juárez del Estado de Durango

⁵⁴ CONPAB-IES. "Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios", 2013. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/29reunion/pdf/Diagnostico%20sist%20biblio%202013%20.pdf> [consultado el 12 de octubre]

Universidad Autónoma de Guanajuato, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Universidad Autónoma de Querétaro, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad Autónoma de Zacatecas, Instituto Politécnico Nacional.

2. *Red de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior del Noreste (REBIESNE)*: que agrupa a las siguientes universidades: Universidad Autónoma de Tamaulipas, Universidad Autónoma de Nuevo León, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad Autónoma de Zacatecas, Universidad Juárez del Estado de Durango, Universidad Autónoma de Coahuila, Universidad de Monterrey.

3. *Red de Teleinformática y Bibliotecarios del Noreste (RETBIN)*: Universidad Autónoma de Baja California Sur, Universidad Autónoma de Baja California, Universidad Autónoma de Chihuahua, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Universidad Autónoma de Sinaloa, Universidad Autónoma de Sonora, Instituto Tecnológico de Sonora, El Colegio de Sonora

4. *Red de Bibliotecas de Occidente (REBOC)*: Universidad de Colima, Universidad de Guadalajara, Universidad de Guanajuato, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, El Colegio de Michoacán, Universidad Autónoma de Nayarit, Universidad Autónoma de Aguascalientes.

5. *Red Centro-Sur*: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Universidad Veracruzana, Universidad Autónoma del Estado de México, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Universidad Autónoma de Tlaxcala, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Universidad Autónoma de Guerrero.

6. *Red Metropolitana*: El Colegio de México, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Instituto Politécnico Nacional.

7. *Red de Bibliotecas Región Sur Sureste (REBISS)*: Universidad de Yucatán, Universidad de Quintana Roo, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, Universidad Autónoma de Campeche, Universidad Autónoma de Chiapas, Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, Universidad Autónoma del Carmen, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Universidad Veracruzana.

Según los datos disponibles, el número de bibliotecas que agrupa cada universidad está distribuido como lo muestra el siguiente cuadro.

Cuadro 5. Distribución de Universidades y bibliotecas en las Redes Regionales

RED	UNIVERSIDAD	BIBLIOTECAS
RETBIN	U. Sinaloa	74
	U. de Sonora	21
	U. Chihuahua	15

	U. Ciudad Juárez	10
	ITSON	5
	U. Baja California Sur	5
	Colegio de Sonora	1
	U. Baja California Norte	ND
	Total Red	131
RESBIUIC	U. Zacatecas	56
	U. Michoacana de S. Nicolás Hidalgo	56
	U. Coahuila	38
	U. Querétaro	26
	U. Juárez Edo. de Durango	26
	U. San Luis Potosí	20
	U. Aguascalientes	5
	Total Red	227
REBOC	U. de Guadalajara	164
	U. Michoacana de S. Nicolás Hidalgo	56
	U. de Guanajuato	40
	U. Nayarit	23
	U. de Colima	14
	U. de Guadalajara	11
	U. Aguascalientes	5
	Colegio de Michoacán	1
	Total Red	314
REBIESNE	U. Nuevo León	83
	U. Zacatecas	56
	U. Coahuila	38
	U. Tamaulipas	29

	U. Juárez Edo. de Durango	26
	U. San Luis Potosí	20
	U. de Monterrey	8
	Total Red	260
CENTRO- SUR	Benemérita U. A. de Puebla	70
	U. Edo. de México	60
	U. Veracruzana	56
	U. Edo. de Morelos	33
	U. Edo. de Hidalgo	23
	U. Tlaxcala	20
	U. Guerrero	ND
	Total Red	262
RED	Colegio de México	1
METROPOLITANA	ENBA	ND
	Total Red	1
REBISS	U. Chiapas	33
	U. Yucatán	17
	U. Campeche	16
	U. de Ciencias y Artes de Chiapas	12
	U. Juárez A. Tabasco	11
	U. del Carmen	10
	U. de Q. Roo	5
	U. Oaxaca	ND
	Total Red	104
TOTAL DE BIBLIOTECAS DE LAS REDES:		1,098

Fuente: CONPAB-IES, "Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios", 2013.

Según el CONPAB-IES⁵⁵, en cuanto al presupuesto ejercido para la adquisición de acervos en las bibliotecas de las universidades pertenecientes a las Redes, durante el año 2013, se puede observar diferencias significativas en lo referente a los recursos disponibles en cada Red, en general, y en cada universidad, en particular.

En el caso de la RETBIN, de acuerdo a los datos del Consejo, la Universidad de Sonora, que concentra 21 unidades de información, tuvo un presupuesto de 4 millones 385 mil 620 pesos, mientras que la Universidad de Chihuahua (15 bibliotecas) ejerció en ese mismo año 573 mil 65 pesos; por su parte, el Colegio de Sonora (1 biblioteca) tuvo un presupuesto de 378 mil 962.92 pesos. Asimismo, el Instituto Tecnológico de Sonora (5 bibliotecas) ejerció 331 mil 403 veinticinco pesos.

En las universidades que agrupa la RESBIUC el comportamiento del presupuesto para la adquisición de acervos en las universidades de las que se pudieron obtener datos fue el siguiente: la Universidad de Aguascalientes (5 bibliotecas) destinó a ese rubro 4 millones 133 mil 57 pesos, la Universidad de San Luis Potosí (20) 3 millones 111 mil 334 pesos, la Universidad de Coahuila (38) 2 millones 279 mil 385 pesos, la Universidad Michoacana S. Nicolás de Hidalgo (56 bibliotecas) 1 millón 157 mil 717 pesos y, finalmente, la Universidad Juárez del Edo. de Durango (26 bibliotecas) ejerció 533 mil pesos.

⁵⁵ CONPAB-IES. Op. cit.

Las universidades pertenecientes a la REBOC presentaron las siguientes cifras para la adquisición de acervos: la Universidad de Guanajuato (40 bibliotecas) dispuso de 5 millones 780 mil 723 pesos, la Universidad de Nayarit (23 bibliotecas) 941 mil 817 pesos, la Universidad de Guadalajara (11 bibliotecas) 541 mil 381. 49 pesos, el Colegio de Michoacán (una biblioteca) 423 mil 410 pesos.

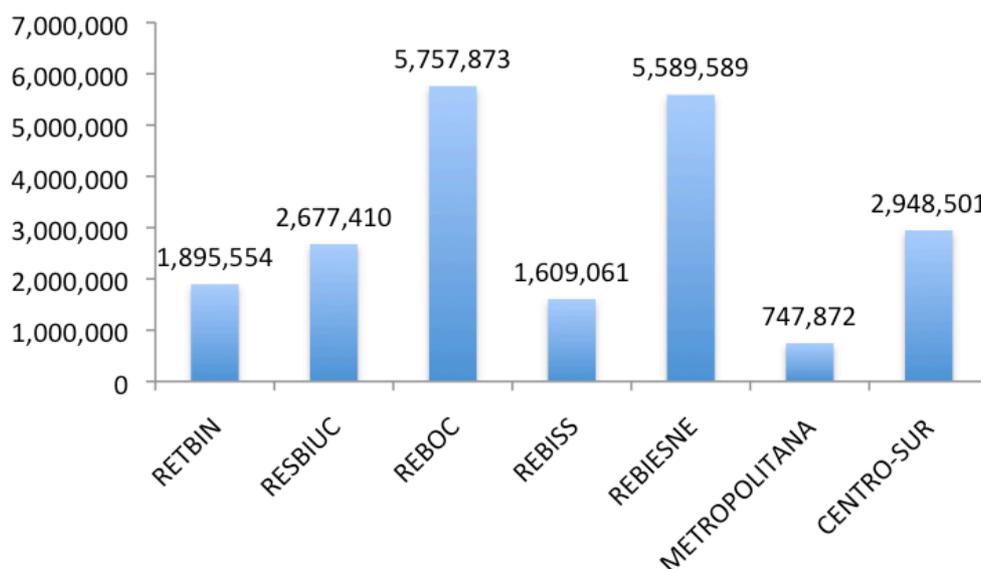
En la REBIESNE, según el Consejo, las universidades pudieron destinar para sus bibliotecas, en el rubro señalado, las siguientes cantidades: Universidad de Monterrey (8 bibliotecas) 5 millones 280 mil 212 treinta y tres pesos, la Universidad de Nuevo León (83 bibliotecas) 5 millones 139 mil 847,55 pesos, la Universidad de Coahuila (38 bibliotecas) 2 millones 279 mil 385 pesos. Por su parte, Red Centro Sur, la Universidad Veracruzana (56 bibliotecas) destinó 10 millones 155 mil 606.26 pesos, la Universidad del Estado de Hidalgo (23 bibliotecas) 5 millones 115 mil 300 pesos, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (70 bibliotecas) 3 millones 425 666 pesos y la Universidad del Estado de Morelos (33 bibliotecas) 428 mil 541 ochenta y dos pesos.

En el caso del Colegio de México, perteneciente a la Red Metropolitana, se destinó para la compra de acervos la cantidad de 1 millón 168 mil 691 doce pesos. Finalmente, en la REBISS, las cifras disponibles sobre la adquisición de acervo son las siguientes: la Universidad de Yucatán (17 bibliotecas) destinó 12 millones de pesos para este rubro, la Universidad de Quintana Roo (5

bibliotecas) 1 millón 413 mil 927 pesos, la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (12 bibliotecas) 583 mil pesos, por último, la Universidad de Campeche (16 bibliotecas) 450 mil 655.25 pesos.

Las datos anteriores llaman la atención ya que a partir de los recursos de que dispongan las bibliotecas de las IES para la adquisición de acervos se podrán consolidar, a mediano o largo plazo, las colecciones bibliográficas y los servicios bibliotecarios relacionados con los acervos. De este modo, los volúmenes presentes en las colecciones bibliográficas a nivel de las Redes se muestran en el siguiente gráfica:

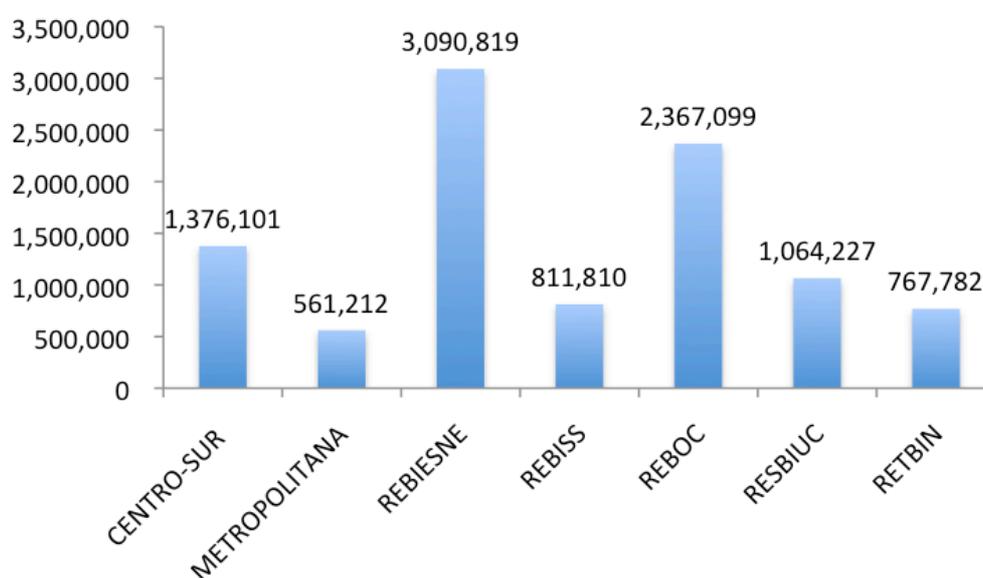
Gráfico 1. Volúmenes de las colecciones bibliográficas en las Redes



Fuente: CONPAB-IES, "Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios", 2013

En cuanto a los títulos de las colecciones bibliográficas, estos se presentan como lo ilustra el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Títulos de las colecciones bibliográficas en las Redes



Fuente: CONPAB-IES, "Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios", 2013

Los recursos materiales que hasta aquí se han mencionado tienen un impacto directo en los servicios que cada una de las bibliotecas proporciona a los usuarios finales. En este sentido, las Redes en su conjunto han proporcionado en el año 2013, 44 millones 165 mil 730 servicios bibliotecarios. En la RETBIN se proporcionaron 9 millones 276 mil 958 servicios, en la RESBIUC 7 millones 238 mil 588 servicios, en la REBOC 16 millones 446 mil 874 servicios, en la REBIESNE 6 millones 330 mil 619 servicios, en la Red

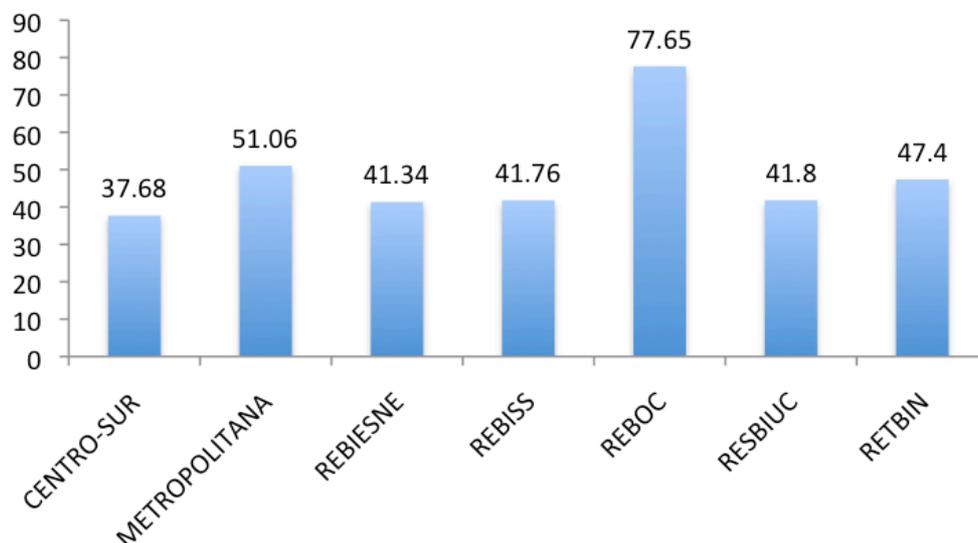
Centro-Sur, 9 millones 421 mil 270 servicios y, por último, en la Red Metropolitana se ofrecieron 96 mil 357 servicios bibliotecarios.

En este sentido, los servicios brindados en las bibliotecas universitarias dependen directamente del personal disponible para atender la demanda de servicios. En la RETBIN laboran 660 personas en el área de servicios al público, en la RESBIUC 856 personas, en la REBOC mil cuatrocientas personas, en la REBIESNE 766 personas, en la Red Centro-Sur 650 personas, en la REBISS 502 trabajadores y en la Red Metropolitana 88 personas. En total las Redes disponen de 4 mil 924 bibliotecarios para atender a un total aproximado de un millón 509 mil 317 usuarios potenciales.

Del mismo modo, si se desagrega la cifra anterior de usuarios potenciales, la RETBIN tiene un impacto aproximado en 261 mil 692 usuarios potenciales, la RESBIUC impactaría en 207 mil 743 usuarios, la REBOC en 417 mil 719, la REBIESNE en 300 mil 481 usuarios, la Red Centro-Sur en 273 mil 45 usuarios, en la Red Metropolitana 846 (solo se considera al Colegio de México) y en la REBISS 225 mil 139 usuarios potenciales.

Otro elemento importante para el funcionamiento de las bibliotecas universitarias es la disponibilidad de asientos, cuestión que está relacionada con el tamaño de la matrícula de cada universidad. El porcentaje de asientos disponibles por alumno en las Redes se distribuye cómo lo ilustra el siguiente gráfico.

Gráfico 3. Porcentaje de asientos disponibles por alumnos en las Redes



Fuente: CONPAB-IES, “Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios”, 2013

3.2 La calidad en la biblioteca universitaria

Etimológicamente el término calidad proviene del vocablo griego ποιότης (poiotes) referido a las cualidades de algo, acuñado en primer lugar por Platón y más tarde por Aristóteles quien lo tomó como forma de clasificación de la realidad. Del griego pasó al latín como *qualitas* o *qualitatis*, cuyo significado hace referencia a los atributos de algo.

El Diccionario de la Real Academia⁵⁶ Española, en una de sus acepciones define *calidad* como la “propiedad o conjunto de propiedades

⁵⁶ Diccionario de la Real Academia Española. (DRAE) 22.^a ed. Disponible en <http://www.rae.es> [consultado abril de 2014]

inherentes a algo, que permiten juzgar su valor... Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida”.

Jon Olaskoaga⁵⁷ (*et al*) entiende concepto de calidad como un “discurso”, de tal modo que llega a afirmar que los años 90 fueron “la década de la calidad”, aclarando que lo distintivo de esa década no fue tanto la medida en que las empresas mejoraron sus productos y servicios ni el grado en que los gobiernos lograron mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos; sino que lo que califica a esta década es, más bien, la emergencia y extensión de un “discurso”, universalmente aceptado, sobre la relevancia de la mejora de la calidad en bienes y servicios; gestión empresarial; relaciones sociales y profesionales e incluso en cualquier aspecto de la vida.

Aunque comúnmente se percibirse a las instituciones universitarias como aisladas de las tendencias generales o de “moda” que se extienden en su entorno, no es así, puesto que la historia demuestra que estas instituciones no son ajenas a los acontecimientos sociales.

De este modo, desde la década de los 90 se aprecia un doble fenómeno consistente, por un lado, en la presencia constante de una doctrina favorable a la aplicación en el ámbito académico de los objetivos, principios y herramientas de la llamada “gestión de la calidad”; esto - y aquí se encuentra el segundo aspecto del fenómeno - obligó a la puesta en marcha de políticas de evaluación

⁵⁷ OLASKOAGA, L., Jon (*et al.*). *Universidad en movimiento: el debate acerca de la gestión de las actitudes del profesorado ante las transformaciones universitarias*. México: ANUIES, 2013. P.9.

que propiciaron un giro hacia la gestión de la calidad en los procesos y servicios internos de las instituciones universitarias.

Al considerar los procesos educativos en los cuales, de manera inevitable, la biblioteca académica y sus servicios son parte fundamental, se suele abordar el concepto de calidad través de dos aproximaciones: la que se ocupa de discutirlo y definirlo en forma constitutiva o conceptual, y la que se centra en la operacionalización de la calidad y que hace referencia al nivel de logros en educación.

En este último enfoque, según Cassasús⁵⁸, se emplea habitualmente el término “calidad” como sinónimo de conceptos relacionados con “efectividad” y “eficiencia”, por ejemplo. Este autor considera tres aspectos relevantes y consensuales de la calidad en el ámbito educativo: la necesidad de efectuar apreciaciones diagnósticas acerca de los niveles y calidad existentes.

Ello implica la determinación del nivel de logro de los objetivos educacionales, así como la estimación de las habilidades y destrezas adquiridas por los estudiantes; no es posible medir la calidad con exactitud (debido, principalmente, a las limitaciones en las formas de operacionalizar el concepto); sin embargo, las informaciones disponibles acerca de la deserción, relevancia curricular y magnitud del efecto de la educación en el desarrollo

⁵⁸ CASASSÚS, Juan (*et al*). *Evaluación de la calidad de la información*. En: Revista “Iberoamericana de Educación”. No. 10. Ene-Abr. 1996.

social latinoamericano, apuntan a que la calidad de los sistemas educativos en Latinoamérica es deficiente.

Así mismo, la calidad aparece ligada al problema de equidad. Es decir, la calidad de la educación que reciben los sectores más desprotegidos es notoriamente más baja, lo que acentúa las diferencias sociales y económicas. De este modo, las apreciaciones sobre la calidad pueden ayudar a superar dicho problema. Así, la medición de la calidad, permite identificar las universidades más carentes y que requieren acciones concretas para la mejora de la calidad de la educación de los sectores más desfavorecidos en lo cultural, social y económico.

En México, la ANUIES, instancia que coordina el desarrollo de la educación superior, contribuye a su fortalecimiento por medio de declaraciones, aportaciones y directrices; participando con las autoridades educativas en la formulación de planes y programas nacionales de educación superior, e impulsando la creación de organismos especializados para el mejoramiento de la calidad educativa.

Esta asociación ha definido el concepto de “calidad de la educación”, como el “conjunto de rasgos, atributos, cualidades, defectos, insuficiencias o características que posee en un momento dado, todo aquello –tan amplio y diverso- que puede entenderse como “educación”, desde una lección hasta un sistema educativo nacional”.

Los elementos o componentes de la calidad de la educación pueden ser positivos o negativos, conforme a los criterios que los definan, por ende, en los procesos de evaluación ha de asignarse siempre un complemento al vocablo “calidad” que indique a qué elementos o componentes se refiere. Desde un punto de vista meramente operativo, es viable definir qué es un programa educativo de calidad a fin de satisfacer los estándares previamente establecidos respecto a criterios e indicadores de eficacia, equidad, eficiencia y pertinencia.⁵⁹

Durante los años 90 alrededor de la llamada “doctrina de la calidad” se produjo, según Olaskoaga⁶⁰, una cantidad importante de literatura especializada sobre el tema (*Hughey, 1997; Vazzana y Winter, 1997; Lewis y Smtih, 1994; Seymour, 1992*). Asimismo, se crearon agencias nacionales e internacionales, tales como el *Higher Education Funding Council for England* (HEFCE) y la *Quality Assurance Agency* (QAA) del Reino Unido que, en la puesta en marcha de políticas y programas de calidad, tuvieron un papel determinante.

Las opiniones favorables sobre la aplicación en la universidad de los modelos de gestión de la calidad – en particular los asociados al término “*Total Quality Management*” (TQM) – no tardaron en colisionar con otras perspectivas

⁵⁹ Evaluación, certificación y acreditación en la educación superior de México: hacia la integración del subsistema para evaluar la educación superior. Coord. Antonio Gago Huguet. México: ANUIES, 2012. 62 p.

⁶⁰ OLASKOAGA, L., Jon. *Op.Cit.* P. 10.

que, esgrimiendo argumentos diversos, consideraban que la gestión de la calidad provocaba más efectos negativos que positivos, cuando se trasladaba directamente de su contexto natural – la industria – a un terreno menos favorable como de las instituciones educativas.

Esta postura no es marginal entre los expertos en educación; al contrario, se diría que una mayoría de ellos (*Houston, 2008; Barnet, 2001; Biggs, 2001; Crumbley, 1995; Harvey, 1995*) cuestionan las bondades de la gestión de la calidad cuando se aplican en el contexto universitario⁶¹.

Asimismo, se observa que el rechazo manifiesto de un sector importante de los académicos de las universidades a las propuestas de la gestión de la calidad es negativo para las instituciones; máxime cuando en el discurso y mecanismos que pretenden impulsar la calidad existe un punto dedicado a la satisfacción de los trabajadores y a su participación en la toma de decisiones.

Estos indicios demuestran que el rechazo por parte de los académicos a la incursión de sus instituciones en materia de gestión de la calidad no tiene que ver con la simple pereza, indiferencia, indolencia o un dejo de abandono por hacer mejor el trabajo cotidiano. Esto es referido por *Newton, 2001*⁶²,

⁶¹ *Idem. Supra.*

⁶² NEWTON, J. *Views from below: academic coping with quality. Documento presentado en el sexto seminario QHE, en Asociación con EAIR y SRHE, Birmingham, 26 de mayo de 2001.*

1999⁶³; Carmichael, 2001⁶⁴ y Blythman, 2001⁶⁵ (cit. en Cartwright, 2007⁶⁶); Trow, 1994⁶⁷; Watty, 2005⁶⁸ y, Cartwright, 2007⁶⁹.

Desde estas perspectivas se advierte que el concepto de “calidad” ofrece diversos aspectos según el área en el que se ubique. En el caso que nos ocupa, que es el de las bibliotecas y sus servicios, se hace alusión a la “calidad” cuando se habla sobre la eficiencia y eficacia en la realización de tareas, así como a la claridad de objetivos y metas a la hora de actuar, teniendo siempre en cuenta que lo realizado debe ser útil al usuario, sea de forma directa o indirecta.

En este sentido, se considera - al menos teóricamente - que el destinatario final de los servicios de información dirigidos y diseñados en la biblioteca académica es el usuario; es decir, alumno, profesor, investigador, trabajador administrativo, etcétera. La calidad misma, acompañada por la calidez, debería ser, por tanto, el elemento primordial que mueva las intenciones de quienes en el día a día se enfrentan a dirigir y coordinar estos servicios.

⁶³ NEWTON, J. *An evaluation of the impact of external quality monitoring on a Higher Education Collage (1993-98) En: Assessment & Evaluation in Hagher Education, 24(2).*

⁶⁴ CARMICHAEL, R. *Impact of external quality assurance on educational standars: an Australian case study.* Paper presented at the 6th Quality in Higher Education Seminar, Birmingham. May. 2001.

⁶⁵ BLYTHMAN, M. *Academic staff and the process of subjet review: some experimental qualitative accounts from 'backstage' and 'under the stage',* paper presented at the 6th Quality in Higher Education Seminar. Birmingham. May. 2001

⁶⁶ CARTWRIGHT, M. J., *The rhetoric and reality of "quality" in higher education.* En: Quality Assurance in Education, 15(1), 22-31.

⁶⁷ TOW, M. *Manegerialism in the academic profession: quality and control.* QSC Higher education support Centre, London.

⁶⁸ WATTY, K. *Quality in accounting education : What say the academics?* En: Quality Assurance in Education, 13(2) 120-301.

⁶⁹ CARTWRIGHT, M. J., *op. cit.*

Desde estos puntos de vista, consideramos, por tanto, en este trabajo de investigación, que cuando hablamos de “calidad” para referirnos a la biblioteca y sus servicios, estaremos haciendo alusión a todas aquellas acciones encaminadas a la consecución de objetivos y metas concretas que sirvan para facilitar y hacer eficaz cualquier tarea, sea esta interna u organizacional, o bien se desempeñe en el ámbito de los servicios propios de lo académico; desde el estudio diario hasta la investigación, pasando por otras necesidades, lo cual repercutirá indudablemente en la calidad de la institución en la que la biblioteca ofrece sus servicios. De un modo esquemático, el concepto de “calidad” se representa de la siguiente manera:

Figura 2. El concepto calidad en bibliotecas académicas



Fuente: elaboración propia

3.3 La evaluación de las bibliotecas universitarias

La evaluación de las bibliotecas universitarias constituye una tendencia cuyo objetivo es hacer más eficiente el uso de los recursos disponibles a fin de lograr los objetivos de la organización de manera eficaz. Esta tendencia se ha desarrollado aún más a partir de las continuas crisis económicas que ha vivido México en las últimas décadas y que han impactado de manera negativa el rendimiento de las instituciones de educación superior.

En el contexto de las universidades, las bibliotecas tienen objetivos básicos dentro de la educación superior como:

1. Satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria para apoyar las tareas sustantivas de docencia, investigación y extensión;
2. Preservar la cultura y el conocimiento regional y universal por medio de la formación de colecciones documentales representativas del saber humano, y

3. Proporcionar los servicios de información necesarios para los diferentes segmentos de la comunidad de usuarios reales y potenciales y acordes a las necesidades y requerimientos⁷⁰.

De este modo, las bibliotecas universitarias, entendidas como organizaciones gestoras y depositarias de los recursos de información que respaldan las principales actividades de las universidades, tienen el compromiso ineludible de emplear de la mejor manera los recursos humanos y materiales de que disponen.

Esto tiene repercusiones concretas en las unidades de información, ya que la observación constante sobre el rendimiento de éstas, les ha obligado a introducir cambios en sus procesos y a sistematizar cada uno de sus procedimientos a fin de demostrar cierto grado de calidad en los servicios que prestan.

En este sentido, se puede observar la preocupación cada vez mayor por elaborar programas y proyectos de desarrollo que estén acordes a la misión, visión y objetivos de la organización, así como la creación de manuales, instructivos y otros elementos orientativos que sirvan como guías para el funcionamiento de la biblioteca. Asimismo, existe un interés mayor por conocer a los usuarios y sus necesidades así como por medir la satisfacción de éstos en relación con los servicios bibliotecarios.

⁷⁰ ARELLANO RODRÍGUEZ, J. Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las Bibliotecas de Educación Superior de México*. México: Secretaría de Educación Pública. p. 28.

Para el CONPAB-IES⁷¹, la evaluación es “la acción de estimar, a través de indicadores, la eficiencia de los procesos, los servicios y las colecciones para determinar las fortalezas y las debilidades, con la finalidad de corregirlos y mejorarlos”.

Esta definición⁷² propone la utilización de indicadores de diverso tipo para conocer la funcionalidad de los procesos y servicios y destaca que la evaluación puede servir como un diagnóstico que de cuenta de las carencias y fallas en la organización así como de otras cuestiones que puedan representar problemas futuros o, en su caso, oportunidades. Todo ello en el entendido de que las evaluaciones, ya sean internas o externas, deben ser utilizadas para la mejora de los servicios bibliotecarios.

No obstante, como señala Madrid⁷³, a diferencia de las organizaciones con fines de lucro, donde el éxito es sinónimo de ganancias, en el caso de biblioteca universitaria, que es una organización que consume recursos pero que sus productos no tienen que ver directamente con la generación de dinero, se plantea un conflicto entre los intereses de los usuarios y las decisiones que toman los gestores de los recursos.

⁷¹ CONPAB-IES. *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. La Paz, BCS, México, 2012. Pág. 38.

⁷² Otras definiciones como las de Prytherch, R. son aún más generales ya que describen la evaluación como un proceso encaminado a medir el rendimiento de un sistema con el objetivo de determinar el grado de efectividad en que se alcanzan los objetivos propuestos. PRYTHERCH, Ray. *Comp. Harrods librarian's glossary of terms used in librarianship, documentation an the book crafts*. London: Gower, 1987.

⁷³ MADRID, Isabel. “Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia”. *Información, Cultura y Sociedad*, N° 6, 2002. Págs. 103-113.

Por tanto, la autora señala que es necesario construir canales de comunicación que vinculen a usuarios y gestores en el objetivo común que es satisfacer las necesidades de información de los primeros pero sin perder de vista los objetivos institucionales; además de destacar el papel de la información en la actualidad, la cual se concibe como un recurso para el desarrollo de la sociedad y que, por tanto, la responsabilidad social de la biblioteca radica en gestionarlo adecuadamente.

De acuerdo con Fushimi⁷⁴, algunos de los objetivos de llevar a cabo una evaluación en la biblioteca son: establecer niveles de rendimiento de los servicios; comparar este nivel de rendimiento con otras bibliotecas o servicios similares; justificar la existencia de la propia biblioteca; Identificar las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los servicios y, medir el grado de cumplimiento de objetivos previamente establecidos.

En este sentido, Fushimi⁷⁵ afirma que habitualmente se piensa en la evaluación como la medición de *recursos, productos y resultados*; sin embargo, señala que medir cada uno de estos ámbitos supone algunos problemas. En el caso de los recursos, éstos son más fácilmente medibles porque en ellos se incluyen todos los aspectos referentes a la infraestructura y su estado y condiciones en un momento dado.

⁷⁴ FUSHIMI, Marcela. (coord.) *Evaluación de Bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Memoria Académica*. Buenos Aires: Alfagrama, 2010. p. 11

⁷⁵ FUSHIMI, Marcela. *Ibíd.* P. 12-13

En cuanto a los productos y resultados, que básicamente se refieren a los servicios prestados y su impacto, el problema radica en que no siempre se pueden medir cuantitativamente, toda vez que existen resultados intangibles que, a su vez, forman parte de los objetivos de la organización, como la calidad educativa, por ejemplo.

Debido a las múltiples dificultades que plantea la evaluación, han surgido diversas perspectivas encaminadas a ordenar y establecer los objetos susceptibles de ser evaluados así como los procesos o etapas en los que es posible evaluar.

Siguiendo a Abad García, Fushimi⁷⁶, formula que, de manera general, las evaluaciones comprenden aspectos como: el momento en que son realizadas, quien las realiza, la orientación, el método, la perspectiva y el propósito o finalidad que se quiere lograr. En los casos en que se pone el foco en el momento en que se realizan, las evaluaciones pueden llevarse a cabo antes, durante, simultáneamente, o posteriormente.

En cambio, si se da prioridad a la finalidad, se puede hablar de evaluaciones *formativas*, en el sentido de que los resultados obtenidos inciden en alguna actividad o proceso educativo; asimismo, se puede hablar de evaluaciones *sumativas*, cuando éstas forman parte habitual del sistema. Del mismo modo, si se prioriza sobre quien realiza la evaluación, se puede hablar

⁷⁶ FUSHIMI, Marcela. Op. cit. p. 12

de evaluaciones *internas*, *externas* o *mixtas*. Estas últimas también pueden ser llamadas endógenas o exógenas.

Otra manera en que son clasificados los procesos evaluativos consiste en dividir las evaluaciones en *objetivas* y *subjetivas*. En el primer caso, se habla de recoger información numérica sobre la infraestructura y servicios de la biblioteca, mientras que la evaluación *subjetiva* se refiere a conocer el punto de vista de los usuarios, el cual se relaciona con categorías difícilmente medibles cuantitativamente como la confianza, la empatía o la pertinencia. Por tanto es recomendable utilizar los dos tipos de evaluación ya que,

[...] la evaluación objetiva nos permitirá realizar un diagnóstico concreto, sacar una foto instantánea del estado de una biblioteca y el uso que recibe en un determinado momento, y si a su vez complementamos esto con un estudio subjetivo de satisfacción de usuarios, podremos corroborar si lo que vemos en la objetiva se manifiesta también en ésta, e indagar acerca de las posibles causas o efectos de las actividades que se realizan, conocer cómo las perciben los usuarios y sus inquietudes⁷⁷

3.3.1 La *satisfacción del usuario* como elemento de medición de la calidad de los servicios bibliotecarios

Es necesario partir de la conceptualización de la calidad y satisfacción en los servicios en su origen, es decir, desde su aspecto económico que es

⁷⁷ FUSHIMI, Marcela. Ibid. p. 12-13

donde se forjaron dichos conceptos. Desde este punto de vista socioeconómico, la calidad de los servicios (en general) y la satisfacción de los usuarios se encuentran íntimamente ligados, ya que el rendimiento de las organizaciones que prestan servicios es valorado a través de la opinión que de los mismos tienen los clientes o usuarios.

Así pues, según distintos autores, para ofrecer un producto o servicio de calidad es necesario conocer qué buscan las personas que van a consumir este producto o servicio; es decir, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer cuáles son las percepciones de los usuarios o clientes sobre los servicios recibidos.

En este punto y dadas las anteriores premisas, parece obligatorio plantearse cuál es la primera conceptualización que debe abordarse, si la de la calidad o la de la satisfacción. Para ser coherente con el título del presente epígrafe se ha determinado comenzar por el concepto de satisfacción, abordando posteriormente el de calidad y por último la relación entre ambos para, finalmente contextualizar dichos conceptos en el campo que nos ocupa, que es el de los servicios bibliotecarios.

3.3.2 El concepto de *satisfacción*

El concepto de satisfacción es, a juzgar por la cantidad de aspectos que ha ido abordando a lo largo del tiempo, mucho más complejo que el de calidad

y se refiere a aspectos o criterios tan variados como estados cognitivos, experiencias, situaciones emocionales, cumplimiento de expectativas, actitudes, resultados tangibles, sensaciones, juicios evaluativos o niveles de realización.

Lo que sí es cierto es que los autores desde la década de los 60 del siglo XX hasta la actualidad coinciden en que la satisfacción implica la existencia de un objetivo deseable, la consecución de dicho objetivo y la intervención de un resultado y una referencia o estándar para comparar.

Si se observa la satisfacción como un resultado o estado final provocado por la comparación con estándares se desprende que el concepto⁷⁸ está asociado (y así lo advierte la propia etimología) con la idea de “sentirse saciado”; además hay que observar que la satisfacción no es algo pasivo, sino que supone una activación en el cliente/usuario capaz de provocar una búsqueda de nuevas satisfacciones⁷⁹.

3.3.3 El concepto de *calidad del servicio*

Es indudable que existe un creciente interés por la calidad de los servicios y productos en cualquier ámbito en el que se mueve el ser humano, prueba de ello es la existencia y revisión de normas y estándares de calidad

⁷⁸ OLIVER, R. (1993). “Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response” en *Journal of consumer research*, n. 20, pp. 418-430

⁷⁹ OLIVER, R. y Swan, J. (1989). “Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach” en *Journal of Marketing*, 53, pp. 21-35 e Idem (1989) “Equity and disconfirmations perceptions as influences on merchant and product satisfaction” en *Journal of consumer research*, n. 16 (372-383)

por parte de organismos de todo tipo y que se refieren a los aspectos más variados sobre el funcionamiento de las organizaciones y de los productos y servicios que éstas ofrecen al consumidor.

Ahora bien ¿qué se entiende por calidad? El punto de partida para hablar de calidad se encuentra en los norteamericanos Deming y Juran⁸⁰, quienes plantearon la calidad desde la investigación de la satisfacción de los clientes y no sólo desde el punto de vista de las especificaciones técnicas.

Según estos autores la calidad reside en el conjunto de características de un producto que satisfacen una necesidad y que además lo hacen excelente. Es necesario advertir que estos autores no consideran la calidad como algo estático, sino como una secuencia constante.

Por su parte, Reeves y Bednar⁸¹ determinarían en el concepto cuatro ejes coexistentes:

- Excelencia, en el sentido de que las organizaciones de servicios están obligadas a lograr resultados óptimos de forma objetiva;

⁸⁰ JURAN, J.M. (2001) *Manual de Calidad de Juran*, Madrid, McGraw-Hill, 2 vol.

Cunningham, J. (2005) *Critical Evaluations in Business and Management*. New York, Routledge, 596 p.

Rosander, A.C. (1994) *Los catorce puntos Deming aplicados a los servicios*. Madrid, Diaz de Santos, 160 p.

⁸¹ REEVES y BEDNAR (1994). "Defining quality: alternatives and implications" en *Academy of Management Review*, n. 19, pp. 419-445

- Ajuste de las especificaciones, en lo que se refiere a la ya comentada necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción y cuyo objetivo es asegurar una precisión en la fabricación de los productos que los hiciera objetivamente excelentes con respecto a un patrón que permitiera la evaluación de productos y servicios eliminando en la medida de lo posible la subjetividad a la que están sujetos, del mismo modo, la aparición de estas normas y estándares permitió la evolución de los productos y servicios en función de las necesidades sociales y económicas o de los cambios tecnológicos;
- El valor del producto o servicio, es decir, la capacidad de asegurar que el producto o servicio ofrecido es el mejor para cada tipo de consumidor/cliente/usuario. Del valor se desprende la eficiencia y la efectividad, es decir la relación coste/beneficio teniendo en cuenta que estos (según afirman en el punto 2) son dinámicos y varían con diversas circunstancias en el tiempo. Es necesario, en consecuencia, conocer e identificar las características que son importantes para que el consumidor/usuario/cliente se sienta satisfecho con el producto;
- Del punto anterior se desprende esta perspectiva: la calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor/cliente/usuario. Ello supone incluir en los juicios sobre la calidad del producto o servicio factores que tienen su base en la percepción del consumidor/cliente/usuario y en la satisfacción de sus expectativas,

es decir, obliga a la realización de estudios previos de usuarios de tal modo que se conozcan los deseos o expectativas de las personas que accederán a los productos y servicios.

3.3.4 La relación entre *calidad* y *satisfacción*

Como ya se ha observado, ambos conceptos están interrelacionados de tal manera que existen autores que sostienen que los modelos de satisfacción son modelos de calidad del servicio llegando a afirmar que no hay que distinguir entre satisfacción del usuario y calidad del servicio.

Sin embargo, sí existen algunas diferencias, entre otras la forma de abordar las investigaciones sobre el tema hasta los comienzos del segundo milenio; de este modo hay que señalar que las investigaciones realizadas sobre satisfacción giraban en torno al “sentimiento” posterior al consumo, mientras que las que abordaban la calidad lo hacían poniendo atención a las actitudes anteriores al consumo (las expectativas del usuario sobre el servicio).

En cualquier caso, es obvio que ambas cuestiones no pueden ir por caminos divergentes y que la satisfacción de los usuarios está íntimamente ligada a la calidad del servicio o producto ofrecido. Podría afirmarse, por tanto, que los estudios de expectativas y satisfacción determinan el tipo de producto o servicio y sus características.

3.4 La satisfacción de usuarios y la calidad aplicadas a las unidades de información y a los productos y servicios bibliotecarios

La aplicación de los principios de calidad a los servicios de información ha sido esbozada por St. Clair⁸² en 14 puntos de los cuales destacan algunos que afectan a los usuarios como la medición de la eficiencia de la unidad de información, la búsqueda de apoyo mediante la colaboración en proyectos específicos o el establecimiento de programas de apoyo y formación para los implicados (trabajadores y usuarios).

Según Juran, a quien se ha citado anteriormente, existe una espiral de progreso de la calidad que obliga a pensar en esta desde tres aspectos fundamentales: la planificación, el control y la mejora de productos y servicios. Estas actividades de planificación, control y mejora se reflejan en los siguientes aspectos dentro del ámbito de los sistemas de información:

Cuadro 6. La espiral de progreso de Juran

Planificación	Control	Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Determinación de la clientela (usuarios potenciales) Identificación de las necesidades de los 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de los resultados operativos reales (evaluación inmediata de la satisfacción del usuario) 	<p>El objetivo de la mejora es lograr – obviamente – mejores resultados en ulteriores evaluaciones.</p>

⁸² St. CLAIR, G. (1997) *Total quality management in information services*. Londres, Bowker-Saur, cit. por Ramos Simon, F. (2003) *Introducción a la administración de información*. Madrid, Síntesis p. 218

<p>clientes (estudio de las necesidades de los usuarios potenciales, en el campo que nos ocupa, los miembros del ámbito académico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las características del producto que respondan a las necesidades de los clientes (plantear los productos, servicios y modos de difusión de la información más adecuados a las necesidades docentes e investigadoras) 	<p>con el servicio o producto recibido o prestado por la biblioteca. ¿Le sirvió? ¿Dónde y como lo utilizó? ¿Qué mejoraría en las próximas ocasiones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparar los resultados reales con los objetivos (es decir con el planteamiento hecho desde el estudio de las necesidades de los usuarios potenciales) • Actuar en función de la diferencia (es decir, tomar medidas adecuadas para mejorar tanto el servicio o producto como la percepción del usuario) 	
---	--	--

Fuente: Elaboración propia basada en L.F. Ramos Simón *Introducción a la Administración de Información (op. cit.)*

El producto y los servicios informativos que se derivan de la biblioteca tiene una serie de características especiales a las que hay que atender a la hora de establecer criterios de calidad; estas características pueden resumirse en el soporte o la forma de presentación en la que la información se hace material y se presenta al usuario; la exactitud o la relevancia de la información entregada de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario – la medida de la relevancia de la información obtenida se calcula dividiendo el número de documentos que han sido útiles al usuario entre el número total de documentos obtenidos para ese usuario, recibe el nombre de “tasa de relevancia” – la completud de la información, es decir si se ha logrado obtener toda la información relevante existente – la exhaustividad – y la oportunidad, es decir el grado de actualización de la información.

Barnard y Jurow⁸³ ofrecen un modelo de aplicación de la gestión de la calidad a una biblioteca universitaria con el siguiente proceso en el que destacamos los pasos referentes a la satisfacción y expectativas de satisfacción de usuarios:

1ª Fase

- Exploración
- Decisión de implementación y compromiso de las instancias superiores

2ª Fase. Preparación

⁸³ BARNARD, S. y Jurow, S. (1993) *Integrating total quality management in a library setting*. N. York, Haworth Press. Citadas por Ramos Simón en *Op. Cit.* p. 223

- Valoración de la organización
- Conocimiento de los clientes
- Visión de las directrices principales

3ª Fase. Inicio

- Identificación de productos, servicios y clientes
- Valoración de las expectativas y necesidades del cliente

4ª Fase. Evaluación y expansión

Como se ve, la satisfacción del usuario no existe si no se conocen las expectativas del mismo, además en la fase de evaluación habría que incluir la retroalimentación necesaria del grado de satisfacción del usuario y la medición de la relevancia, la pertinencia, la precisión y la exhaustividad de los resultados obtenidos.

Pero esta cuestión debe producirse dentro de un sistema que permita asegurar ante los usuarios y/o clientes que los productos y servicios ofertados cumplen ya no sólo con sus expectativas, sino con unos indicadores mínimos de calidad.

Este sistema está apoyado por un grupo de normas o estándares que derivan de la empresa general y que son reutilizados para la biblioteca; según la Sociedad Española de Documentación e Información Científica, la norma de calidad ISO 9002 es la más adecuada para el sector de la información y las

bibliotecas de investigación. A ella por tanto deben referirse las prácticas encaminadas a lograr la calidad total de los servicios bibliotecarios.

En cuanto a los usuarios, ya se ha comentado que su satisfacción debe ser medida de forma tanto cuantitativa como cualitativa; de hecho la medición de la calidad de los servicios debería – por su propia naturaleza – ser más cualitativa que cuantitativa, lo que ocurre es que los métodos cuantitativos de medición de la satisfacción cumplen dos requisitos que no deben olvidarse: la inmediatez y rapidez en la respuesta de los usuarios y la objetividad de las respuestas.

Ahora bien, estos métodos adolecen también de fallas que es necesario dimensionar, ya que no permiten profundizar en las respuestas debido a la concreción de los datos que se solicitan; así un método cuantitativo de medición de satisfacción nos dirá que el usuario ha quedado satisfecho con los documentos que se le han servido, pero no siempre nos permitirá saber en qué empleó esos documentos y con qué resultados.

En este sentido, Patricia Hernández Salazar⁸⁴ afirma que la producción y el uso intensivo de las TIC han conducido a las bibliotecas a investigar a los usuarios, sin embargo, considera que “la utilización de métodos cualitativos es pobre” ya que la metodología usada habitualmente ha sido para obtener datos cuantitativos, lo que ha hecho olvidar que el objeto de estudio “es un sujeto y

⁸⁴ HERNÁNDEZ, SALAZAR, P (2008) *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de información*. México, Universidad Autónoma de México, 212 p.

que sus características pueden variar de acuerdo con el momento y el contexto en que se hagan los estudios”.

Hernández afirma que el objetivo general de la utilización del métodos de medición cualitativos en el estudio de la satisfacción de usuarios es “determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo”.

Así, el profesional de la información (en este caso el bibliotecario académico) necesitaría estudiar al usuario desde sus necesidades de información (¿qué necesita?), su comportamiento ante la búsqueda (¿cómo obtiene lo que necesita?), las necesidades de información (¿qué recursos debería utilizar?), el comportamiento ante los recursos (¿cómo debo utilizar esos recursos?), la satisfacción ante los resultados obtenidos (¿obtuvo lo que necesitaba?) y su satisfacción ante el comportamiento de los profesionales que lo atendieron (¿cómo me sentí ante el profesional?).

Todos estos puntos, a pesar de no llevar consigo la palabra “satisfacción”, tienen que ver con ella, ya que el usuario estará satisfecho si sus necesidades están cubiertas, si se le dirige para que obtenga lo que necesita y se le comprende en su petición, si se cubren sus necesidades con los recursos adecuados y se le capacita o forma en la utilización de dichos recursos.

Para ello, es necesario observar los siguientes objetivos en los estudios de usuarios: detección de las necesidades de información, identificación de su comportamiento ante la búsqueda de información, evaluación de su satisfacción propiamente dicha.

En este sentido, para medir la satisfacción es necesario haber realizado antes los estudios pertinentes que ofrezcan resultados sobre necesidades de información y comportamientos sobre la búsqueda a fin de saber cuáles son las expectativas del usuario y su actitud frente a las colecciones, los servicios, las instalaciones, el equipo y el mobiliario.

**CAPÍTULO 4. MARCO NORMATIVO Y METODOLÓGICO PARA LA
EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DE LAS IES**

4.1 Marco normativo para la evaluación de bibliotecas

Desde los años ochenta se extendió la preocupación acerca de la eficiencia y eficacia con las que las instituciones de educación estaban cumpliendo con sus objetivos. A partir del Programa Nacional de Educación, Cultura, Recreación y Deporte (1984-1988) y del Programa Nacional de Modernización Educativa (PNM) de 1988, se plantearon acciones encaminadas a evaluar la tarea educativa.

El objetivo de dichas acciones era, por un lado, establecer criterios objetivos para medir los resultados de las instituciones educativas y, a través de éstos, orientar su desarrollo y, por otro lado, de cara a la sociedad, canalizar de una mejor manera los recursos destinados a las instituciones educativas⁸⁵.

La importancia de estas primeras acciones para medir el desempeño institucional tuvieron efectos considerable ya que a partir de dichas evaluaciones, desde el gobierno se tomaron decisiones en torno al aumento del financiamiento, siempre y cuando se cumpliera con los criterios y normas establecidos.

Así, el sistema educativo mexicano, a través del PME, consideró como elementos fundamentales para la evaluación de la educación “aquellas

⁸⁵ PALLÁN, Carlos. “Los procesos de evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior en México en los últimos años”, en Revista de la educación superior, ANUIES, julio-septiembre, 1994.

actividades referidas a la certificación de estudios, a la acreditación de instituciones y programas de estudios, a la calificación del aprendizaje, a la evaluación del desempeño escolar, al desempeño de las funciones de las instituciones educativas, a la evaluación del impacto social de los productos y servicios educativos⁸⁶”, entre otros.

La evaluación institucional en las IES, como señala Pallán⁸⁷, tiene sus primeros antecedentes en los diagnósticos que algunas IES comenzaron a realizar desde los años setenta, de los cuales destaca el diagnóstico elaborado por el Grupo Técnico Institucional, en 1984, titulado *La evaluación de la educación superior en México*. Dicho diagnóstico sirvió para la posterior elaboración de la evaluación de la educación superior de los años noventa, que estuvo a cargo del grupo técnico de la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), en concordancia con el Programa Nacional de Modernización de la Educación Superior (PNMES).

La CONAEVA fue creada en 1989 y su objetivo fundamental fue establecer y operar el Sistema Nacional de Evaluación, a partir de tres líneas estratégicas: “la evaluación que realizarían las propias instituciones (autoevaluación), la evaluación del sistema y de los diversos subsistemas que lo conformaban por especialistas nacionales y extranjeros, y la evaluación interinstitucional externa de programas educativos y funciones institucionales,

⁸⁶ Ibid. PALLÁN. pág.1

⁸⁷ Op. cit. PALLÁN, pág. 3.

mediante un esquema de evaluación de pares académicos calificados de la comunidad académica nacional⁸⁸.

Sin embargo, como señala Rubio, a finales de los años noventa la CONAEVA, dejó de operar lo cual provocó que la responsabilidad sobre la evaluación educativa cayera en los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

A los CIEES, creados en 1991, se les asignó el propósito de evaluar diagnósticos de los “programas educativos y funciones institucionales, la acreditación de los programas y unidades académicas que satisficieran los criterios establecidos por los propios Comités, el dictamen de proyectos y la asesoría a las instituciones de educación superior⁸⁹” para el año 2007 los CIEES habían evaluado 3,131 programas educativos.

En el marco del Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000, fue creado el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), cuyo órgano de gobierno está integrado por representantes de la ANUIES, la SEP, La Academia Mexicana de Ciencias, entre otras instituciones educativas. Como afirma Rubio, “con la creación de este organismo se inició la construcción del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior⁹⁰”.

⁸⁸ RUBIO, Julio. “La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer” en Reencuentro, núm. 50, diciembre, 2007, pp. 35-44.

⁸⁹ Ibid. RUBIO.

⁹⁰ Op. cit. RUBIO.

De este modo, actualmente el COPAES es la única instancia que está autorizado por la Secretaría de Educación Pública para acreditar los programas académicos de las instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas. Así,

una de las principales funciones del COPAES, es asegurar que los procesos de acreditación de programas académicos que realicen los organismos acreditadores reconocidos se lleven a cabo de manera confiable, transparente, expedita y rigurosa para que se garantice la calidad de los programas y se propicie su mejora continua⁹¹

Todo ello en el marco del Programa Sectorial 2007-2012, el cual menciona que la evaluación debe ser un instrumento para la calidad de la educación. Asimismo, que las políticas públicas que se implementen en materia educativa, tendrán que considerar dichos procesos evaluativos. De este modo, el Programa indica que existe la necesidad de “impulsar una revisión cuidadosa de las tareas, procedimientos, criterios e instrumentos de los organismos especializados en evaluación y acreditación⁹²”.

La metodología establecida por el Consejo, la cual es utilizada por los organismos acreditadores, indica los elementos que éstos deberán considerar (categorías y criterios). El hecho de que el Consejo tenga documento orientador para los organismos acreditadores tiene los objetivos siguientes:

⁹¹ COPAES, Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Nivel Superior, 2012, pág. 3.

⁹² Ibid. COPAES

- a) Homologar la nomenclatura;
- b) Construir indicadores que resulten claros, concretos y medibles por categoría de análisis y criterio;
- c) Eliminar indicadores difíciles de medir;
- d) Evitar información que no aporte elementos relevantes para la acreditación;
- e) Identificar elementos indispensables para la fundamentación de los criterios para la evaluación del programa académico;
- f) Sistematizar la información que es común para todos los Organismos Acreditadores; con lo que entre otras cosas se evitará recabar la misma información varias veces y de distintas formas;
- g) Facilitar el registro de la duración de un proceso de acreditación, y
- h) Registrar las recomendaciones formuladas al programa académico.

Las categorías que establece el Consejo y que hacen referencia a los actores, procesos y resultados que intervienen en un programa académico, son diez. 1) Personal académico; 2) Estudiantes; 3) Plan de estudios; 4) evaluación del aprendizaje; 5) Formación integral; 6) Servicios de apoyo para el aprendizaje; 7) Vinculación-Extensión; 8) Investigación; 9) Infraestructura y equipamiento y, 10) Gestión administrativa y financiamiento.

La categoría 6, “servicios de apoyo para el aprendizaje”, está compuesta por tres criterios. El primer criterio (6.1) se refiere al “programa institucional de tutorías” el cual permite evaluar: a) la operación del programa institucional de tutorías que contribuye a la formación del tutorado en todas sus dimensiones (individual, social, afectiva, cognitiva y física); b) si la totalidad de los profesores de tiempo colaboran adecuadamente en el mismo; c) si existe capacitación para la formación de tutores y, d) si es evaluado el programa de tutorías.

El segundo criterio (6.2) se refiere a “asesorías académicas”. En este criterio se evalúa la operación de asesorías para la resolución de problemas de aprendizaje, pero que funciona de manera distinta que el programa de tutorías. Entre otras cuestiones, el criterio indica que en el otorgamiento de estas asesorías puede participar todo el profesorado, sin embargo es recomendable que sean los docentes de tiempo completo los más comprometidos.

El tercer y último criterio (6.3) de esta categoría se refiere a la biblioteca. De este modo, el criterio permite evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios a partir de conocer los siguientes aspectos:

- a) Si la capacidad de espacio y mobiliario de la biblioteca es adecuada a las necesidades de los usuarios;
- b) Si el acervo cuenta con los títulos y volúmenes que satisfacen las necesidades establecidas en los programas de asignatura y se

encuentra actualizado y organizado para facilitar la búsqueda y la consulta;

- c) Si existe un programa de adquisiciones de libros y revistas, oportuno, consistente y que responda a las necesidades de la comunidad educativa, razón para que en su diseño participen cuerpos colegiados;
- d) Si se tiene la cantidad suficiente de suscripciones a revistas especializadas en el campo disciplinario, impresas y electrónicas;
- e) Si se cuenta con servicios de bibliotecas digitales, videoteca, hemeroteca, Internet y préstamos externos e interbibliotecarios, entre otros;
- f) Si se tienen adaptaciones para personas con capacidades diferentes, y
- g) Si se tienen mecanismos que permitan conocer la opinión de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca.

De lo anterior se desprende el papel relevante que las bibliotecas ocupan en los procesos de evaluación de los planes y programas de estudios.

En el siguiente epígrafe se hablará sobre las normas mexicanas existentes que pretenden regir los sistemas bibliotecarios.

4.1.1 Normas mexicanas

Los cambios institucionales que los procesos de evaluación y acreditación han introducido en las IES se han reflejado también en sus sistemas de bibliotecas, los cuales han tenido que adaptarse, no solamente a las exigencias institucionales sino también a los cambios que, en materia de tecnología, se han suscitado alrededor del campo de la información y las comunicaciones, lo cual los ha orillado a replantearse diversas cuestiones relacionadas con sus procesos y servicios.

Hasta los años noventa, las bibliotecas universitarias habían utilizado como referente normativo para su funcionamiento el documento titulado *Normas para el servicio bibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI)*⁹³, que obtuvieron el respaldo de la ANUIES en 1968. A estas normas se sumaron otros lineamientos provenientes de asociaciones estadounidenses como la *Association of College and Research Libraries* y otras provenientes de España y algunas de Latinoamérica.

⁹³ Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación. *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación*. México. 1984.

A partir de los años noventa, en concordancia con las iniciativas del gobierno mexicano para evaluar los resultados de las instituciones de educación superior, se generó una mayor presencia de instituciones evaluadoras y acreditadoras de las IES, lo cual “hizo palpable la necesidad de contar con esquemas más normativos más integrados, actualizados y precisos⁹⁴” en materia de bibliotecas universitarias.

En el año 2000, el CONPAB-IES a través de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, presentó el documento titulado ***Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México.*** Aunado a esto, en ese mismo año fue presentado por la Red Centro Occidente de la ANUIES la ***Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES,*** a partir de la cual se han elaborado algunos diagnósticos sobre los sistemas bibliotecarios de las IES.

En el año 2003, el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, A. C comenzó a re-plantear la creación de una normativa para bibliotecas académicas que estuviese más acorde con los cambios que, en materia de evaluación, estaban viviendo las IES.

De este modo, el CONPAB-IES elaboró un conjunto de instrumentos y metodologías que tienen como objetivo colaborar en la formulación, así como

⁹⁴ CONPAB-IES. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior.* México: SEP-CONPAB. 2005 pág. 5.

en la ejecución y evaluación de los programas de desarrollo bibliotecario de las universidades y que, al mismo tiempo, sirvieran también a las instituciones evaluadoras y acreditadoras de éstas.

En el año 2005, el CONPAB-IES publicó las *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, a fin de “implementar lineamientos y directrices generales para la operación y desarrollo de las bibliotecas mexicanas⁹⁵” y brindar una “aproximación cuantitativa y cualitativa a la evaluación de la efectividad de una biblioteca académica, y a la promoción y uso de insumos, productos y resultados, en el contexto de la misión de cada institución⁹⁶”.

Dichas normas se organizaron en ocho apartados, que son los siguientes: 1) función de la biblioteca académica, 2) organización, 3) recursos humanos, 4) recursos financieros y de infraestructura, 5) colecciones, 6) servicios, 7) educación de usuarios, 8) evaluación y, finalmente, también incluyeron un apéndice con lineamientos para el tratamiento del acervo histórico universitario.

Cabe señalar que el concepto de “norma” en este documento – y en la subsiguiente edición – se interpreta de forma amplia, ya que en las disposiciones se distinguen varios niveles imperativos que, según la complejidad de su cumplimiento, pueden llegar a ser solamente de carácter

⁹⁵ CONPAB-IES. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior*. Guadalajara, México. 2005. pág. 5.

⁹⁶ CONPAB-IES. Op. cit. pág.6

orientativo. A continuación se exponen los principales aspectos de dichas normas.

Cuadro 7. Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación (2005)

Apartados	Lineamientos
1. Función de la biblioteca académica	<ul style="list-style-type: none">• Localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar y brindar acceso a los recursos informativos que dan soporte a los programas académicos y ser parte de la comunidad de aprendizaje;• Colaborar con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales;• La imagen de la biblioteca universitaria debe corresponder al de un centro promotor del aprendizaje y de la generación de conocimiento;• A través de las TIC, debe buscar proveer de servicios de información a los usuarios sin importar la ubicación física de estos;• Debe promover el aprendizaje del uso de TIC y de lenguas extranjeras así como difundir la importancia del respeto a la propiedad intelectual;• A través de sus servicios, debe colaborar en los procesos de enseñanza-aprendizaje;• A fin de respaldar los programas académicos, debe establecer mecanismos efectivos de comunicación con

	<p>los usuarios;</p> <ul style="list-style-type: none">• Debe brindar especial apoyo a todos aquellos programas de estudio en modalidades como la abierta, a distancia y de universidad virtual;• Debe colaborar en la preservación de la memoria institucional a partir de la conservación y difusión de la producción académica de la comunidad en la que está inserta;• Priorizar convenios colaborativos interinstitucionales a fin de enfrentar los altos costos de la información y compartir experiencias, y• Como parte de su función social, promover el acceso libre a la información con fines recreativos y de investigación en todos aquellos sectores en que pudiese tener impacto.
2. Organización	<ul style="list-style-type: none">• La biblioteca debe ubicarse, dentro de la estructura orgánica de la universidad, como área académica;• El desarrollo organizacional debe estar contemplado en el plan estratégico de la institución;• Contar con un plan de desarrollo a corto, mediano y largo plazo, que incluya misión, visión y objetivos y metas, acordes con la institución;• El director de la biblioteca debe asegurarse que el personal comprenda los objetivos y metas institucionales de la biblioteca y de la institución;• Debe contar con ordenamientos claros como:

	<p>manuales de organización, de procedimientos y reglamentos de los servicios;</p> <ul style="list-style-type: none">• La biblioteca debe estar contemplada en el presupuesto institucional como unidad o programa;• El director de la biblioteca debe formar parte de los cuerpos colegiados universitarios y debe ser el responsable y gestor de los recursos asignados a la unidad;• Se recomienda la creación de un cuerpo colegiado o comité de biblioteca a fin de vincular a la comunidad académica con el cuerpo directivo de la biblioteca;• Promover una mayor consistencia y vigilancia en los procesos de gestión de la biblioteca tales como el control de adquisiciones, desarrollo de acervos y organización bibliográfica, y• La estructura y organización de la biblioteca debe estar orientada hacia la mejora continua.
<p>3. Recursos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none">• Debe considerar permanentemente la formación profesional y técnica del personal y en su caso, la contratación de nuevo personal, de acuerdo con el tamaño y el tipo de servicios que ofrece;• El director debe contar con título profesional en bibliotecología o licenciatura a fin, así como poseer las habilidades necesarias en materia de administración, liderazgo e investigación en el campo;• A partir de una colaboración estrecha con académicos

	<p>y otros actores institucionales, el director debe promover el buen funcionamiento la unidad;</p> <ul style="list-style-type: none"> • El director debe ser el responsable de la selección y administración del personal y promover su permanente actualización; • El personal bibliotecario debe poseer formación en Bibliotecología y dominar ampliamente los procesos y procedimientos de la unidad; • La cantidad de personal de la biblioteca debe determinarse en relación a factores como: programas de estudio, número de alumnos, cantidad de profesores e investigadores, entre otros; • La biblioteca debe contar con 4 profesionales cuando llegue a tener 1000 alumnos de tiempo completo; • La planta básica del personal debe aumentar de acuerdo al crecimiento del alumnado y del personal docente, y • El director de la biblioteca debe tener nombramiento y salario equivalente al de puestos académicos-administrativos de la institución, conforme el marco normativo de cada institución.
<p>4. Recursos financieros y de infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto de la biblioteca académica debe quedar establecido en partidas ordinarias y regularizadas en la institución; • Se deben considerar rubros como remodelación y adecuación de la infraestructura;

	<ul style="list-style-type: none">• El presupuesto de la biblioteca debe ser el 5 por ciento del presupuesto global de la institución;• El presupuesto ordinario debe destinarse para el pago de nómina (50%), para el desarrollo de colecciones (40%) y para otros rubros (10%);• Las IES deben contar con instalaciones bibliotecarias adecuadas que contribuyan al estudio y a la investigación;• Se debe disponer de equipo especializado así como infraestructura tecnológica suficiente, acorde a los requerimientos de la biblioteca;• El número de lugares necesarios debe ser calculado de acuerdo a los perfiles de los programas educativos de la ANUIES así como con las recomendaciones del CONPAB-IES;• El espacio para colecciones debe calcularse en función de 160 volúmenes de libros por m²;• Se debe estimar para el área de servicios administrativos un espacio de entre el 10 y 15 por ciento del espacio total;• El edificio debe permitir futuras modificaciones así como cubrir requerimientos estructurales necesarios para albergar de forma segura los distintos acervos y equipos, además de permitir la conectividad de los distintos sistemas, eléctricos y de datos;• Se debe de contar con sistemas de regulación
--	--

	<p>climática especializados, de acuerdo al acervo que se resguarde;</p> <ul style="list-style-type: none">• En edificios de más de una planta se debe contar con elevadores y montacargas que faciliten el acceso a los usuarios y las labores del personal, y• Se debe aprovechar la extensión territorial de que se disponga a fin de optimizar los espacios y recursos, así como los trabajos de mantenimiento.
5. Colecciones	<ul style="list-style-type: none">• La biblioteca debe disponer de un programa de desarrollo de colecciones;• Se debe de contar con recursos documentales en distintos soportes;• Se debe contar con una cantidad de volúmenes y títulos acorde al tipo de institución;• Se debe actualizar anualmente el acervo de la biblioteca así como contar con una base de datos especializada por cada área de conocimiento;• En los procesos de selección y descarte de los recursos documentales deben participar diferentes sectores de la universidad;• Se debe disponer de políticas de desarrollo de colecciones;• El comité de la biblioteca y el personal docente deben participar en la selección y recomendación de adquisiciones;

	<ul style="list-style-type: none">• La biblioteca debe construir los catálogos conforme a normas internacionales y políticas de acceso;• Deben desarrollarse proyectos para la adquisición en consorcio a través de las redes de cooperación formadas en torno a la ANUIES, y• Establecer acuerdos con instituciones nacionales e internacionales a fin de cubrir las demandas de información de los usuarios.
6. Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Se debe disponer de personal competente y suficiente para hacer frente a las demandas de información de los usuarios;• Los servicios de información deben ser normados por un reglamento;• Se debe facilitar el libre acceso a las colecciones• Los usuarios deben sujetarse a las políticas y lineamientos para la consulta de fondos especiales;• Las instalaciones deben ser aptas para el estudio y la lectura;• Los servicios deben difundirse de forma amplia y permanente;• De acuerdo a los recursos, cada institución deberá determinar cuántos servicios ofrecerá su biblioteca• El horario mínimo de operación de la biblioteca estará comprendido entre 12 y 14 horas al día;• La biblioteca debe ofrecer información suficiente sobre cada una de sus colecciones;

	<ul style="list-style-type: none">• Se debe proporcionar acceso al catálogo automatizado a través de equipos de cómputo suficientes;• El préstamo interno debe ser considerado prioritario, mientras que el préstamo estará sujeto a factores como el número de ejemplares, tamaño de la colección, población, etcétera. Por su parte, el préstamo interbibliotecario debe estar reglamentado a fin de preservar los materiales y dar preferencia a los usuarios internos;• El servicio de consulta debe ser brindado por personal con formación académica suficiente;• El servicio de consulta debe contemplar bases de datos en línea;• La biblioteca debe desarrollar programas permanentes de educación de usuarios;• La biblioteca debe ofrecer servicios de reprografía en sus diferentes modalidades, y• Se debe contar con instrumentos de comunicación que recojan las opiniones y sugerencias de los usuarios en relación a la calidad y suficiencia de los servicios.
7. Educación de usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Se debe contar con un programa permanente de educación de usuarios, en concordancia con el modelo educativo de la institución;• Se debe contar con una base de datos actualizada de usuarios;

	<ul style="list-style-type: none">• Debe coadyuvar en la realización de diagnósticos institucionales que en torno a competencias informativas se desarrollen dentro de la institución;• Se deben crear estrategia que contemplen la educación en temas como la propiedad intelectual, los derechos de autor y el plagio de ideas;• Se debe apoyar el modelo educativo institucional a través de estrategias orientadas al proceso de enseñanza-aprendizaje;• Las instituciones deben respaldar a la biblioteca en materia de instalaciones para la implementación de programas de orientación de usuarios;• La mayor parte del personal de la biblioteca debe integrarse a los programas de formación de usuarios• Se debe buscar que al menos un programa de formación de usuarios tenga carácter de obligatorio, y• Se debe contar con un programa permanente de promoción y difusión en materia de educación de usuarios.
8. Evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Se debe impulsar periódicamente un proceso de evaluación a fin de conocer y controlar el desarrollo de la biblioteca académica;• Comparar los resultados con otras bibliotecas académicas en circunstancias similares a fin de mejorar los servicios;• Documentar los procesos de auto-evaluación así como

	<p>las recomendaciones que de éstos surjan;</p> <ul style="list-style-type: none">• Se debe promover la realización de evaluaciones externas con la participación de pares académicos así como la utilización de instrumentos de evaluación disponibles en la materia, ya sean nacionales o internacionales, y, finalmente, difundir los resultados, y• Se deben generar estadísticas del uso de los servicios bibliotecarios y de información de las distintas áreas, las cuales deben contemplar rubros como: asistencia, consultas generales, servicios de referencia, consultas de bases de datos, consultas a Internet, digitalización, préstamos internos, externos e interbibliotecarios, adquisiciones, procesos técnicos, suministro de documentos, publicaciones periódicas, reprografía y edificios e instalaciones.
--	--

Fuente: CONPAB-IES, *Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e investigación*, 2005

En el entendido de que los procesos evaluativos contribuyen a incrementar la calidad en las instituciones de educación superior, el CONPAB-IES publicó en año 2012 una nueva edición de las *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*⁹⁷. En esta nueva edición, el contenido de las normas se dividió en tres ámbitos referidos a: la gestión organizacional, la estructura constitutiva y la usabilidad informativa, además de agregar un glosario y un apéndice.

⁹⁷ CONPAB-IES. *Normas para Bibliotecas de Instituciones Educación Superior e Investigación*. La Paz, BCS, México. 2012

Al igual que en la edición de 2005, las Normas tienen un carácter orientativo toda vez que es “facultad de cada institución de los organismos evaluadores y acreditadores, en el marco de su misión y sus objetivos estratégicos, determinar el grado de obligatoriedad que le darán a cada norma⁹⁸”.

Los apartados en que están organizadas las Normas son los siguientes⁹⁹: 1) Función de la biblioteca académica; 2) Organización; 3) Recursos Humanos; 4) Recursos financieros; 5) Infraestructura; 6) Acervos; 7) Organización técnica de recursos documentales; 8) Servicios; 9) Formación de usuarios; 10) Evaluación. En el siguiente cuadro se exponen los principales aspectos de estas normas.

Cuadro 8. Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación (2012)

Apartados	Lineamientos
1. Función de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Al igual que en el 2005, las normas destacan el papel de las bibliotecas al interior de las Instituciones de Educación Superior. Asimismo, se hace hincapié en el cambio de imagen de la biblioteca (como simple conservadora de libros) y proponen una imagen que tiene que ver con los nuevos recursos de aprendizaje

⁹⁸ Ibid. CONPAB-IES, 2012.

⁹⁹ Los apartados que se agregaron en esta edición son los de Infraestructura y Organización técnica.

	<p>así como con el trabajo colaborativo entre estudiantes, docentes e investigadores y entre instituciones.</p>
2. Organización	<ul style="list-style-type: none">• Se mantiene la visión de la biblioteca universitaria como un sistema capaz de ofrecer servicios cuya calidad es susceptible de una evaluación continua. Para ello se insiste en la elaboración por parte de las unidades de información de un plan de desarrollo, donde destaca la elaboración de un manual de calidad así como la delimitación de la estructura optativa que considere cuatro áreas sustantivas: Dirección, servicios, organización técnica de recursos documentales y, por último, un área centrada en las tecnologías.
3. Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Se destaca la importancia de que la biblioteca cuente con una política de gestión del personal y se detalla la manera en que debe componerse la planta básica de personal. Asimismo, el papel de gestor del director de la biblioteca adquiere más relevancia en materia de planeación y ejercicio del presupuesto.
4. Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none">• A diferencia de las Normas del año 2005, en esta nueva edición se separan los recursos financieros de la infraestructura. En cuanto al presupuesto deseable para las unidades de información, se conserva el 5% del presupuesto global institucional que se debe destinar a la biblioteca; de ese porcentaje, aumenta a 60% lo que se debe destinar a la nómina y el 40%

	<p>restante, se sugiere se destine a las necesidades de infraestructura y desarrollo de colecciones.</p>
<p>5. Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se detallan aún más las características que debe tener el edificio que albergue a la biblioteca así como la distribución de los espacios para la lectura, para el acervo y áreas administrativas, y se hace hincapié en la importancia de las redes de conectividad y equipo de cómputo.
<p>6. Acervos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puntualiza en el desarrollo de colecciones así como la evaluación del acervo y se reitera la importancia de la cooperación entre las redes establecidas por la ANUIES.
<p>7. Organización técnica de recursos documentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En este apartado se señala la importancia de la organización de las colecciones a fin de hacer más accesible la recuperación de los recursos documentales. Se destaca la utilización de normativas internacionales para la organización de los recursos y se establece una política de organización que debe cumplir los siguientes rubros: <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar el estándar de catalogación a emplear de conformidad a las normas internacionales para tal fin; ○ Especificar el sistema de clasificación en que estará basada la organización de las colecciones; ○ Implementar lineamientos para el control de

	<p>autoridades de materia y autor;</p> <ul style="list-style-type: none">○ Seleccionar y establecer el sistema automatizado que se utilizará para la gestión documental, y○ Atender las innovaciones tecnológicas y las actualizaciones en materia de normas que repercutan en el acceso a la información.
8. Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Se insiste en la importancia de brindar un servicio competente y profesional. Asimismo, se detallan y especifican los servicios bibliotecarios como préstamo interno, externo, préstamo interbibliotecario, catálogo, servicios de consulta (de referencia y electrónicos), recuperación de documentos, etcétera.
9. Formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Se menciona la importancia de desarrollar competencias informativas en los usuarios a partir de la elaboración de estrategias que permitan un conocimiento más exhaustivo de los usuarios. Del mismo modo, se manifiesta la necesidad de que la biblioteca promueva que al menos uno de sus programas de formación de usuarios sea de carácter obligatorio.
10. Evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Se insiste en que la evaluación debe ser un proceso permanente que se desarrolle desde el interior de la organización así como de manera externa. Los procesos evaluativos tienen el objetivo de mejorar los servicios y lograr una mejor toma de decisiones

	basada en datos objetivos sobre el uso de los servicios bibliotecarios así como de las distintas áreas de la biblioteca.
--	--

Fuente: Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación, 2012

4.1.2 Normas internacionales ISO 9001: 2008

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó en el año 2008 la Norma Internacional 9001¹⁰⁰. Esta Norma, como cualquier otra dentro de ISO, promueve la adopción de un sistema de calidad por parte de las organizaciones, toda vez que existen factores que, desde el interior o desde el entorno, afectan directa o indirectamente el funcionamiento de las mismas. Algunos factores mencionados en la Norma 9001 que hacen necesaria la adopción de un sistema de calidad son:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno;
- b) Sus necesidades cambiantes;
- c) Sus objetivos particulares;
- d) Los productos que proporciona;
- e) Los procesos que emplea, y
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

¹⁰⁰ INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION. Norma Internacional 9001. Ginebra: 2008. Pág. VI

A fin de mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, dicha Norma promueve que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se haga desde un enfoque basado en procesos. Todo ello en el entendido de que “para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

Una actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso¹⁰¹”.

Así, el enfoque basado en procesos consiste en la aplicación de un sistema compuesto por procesos y la gestión adecuada de éstos a fin de conseguir los resultados deseados. De este modo, “una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción¹⁰²”. Por tanto, los aspectos a considerar son:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos;
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

¹⁰¹ Ibid. ISO 9001

¹⁰² Op. cit. ISO 9001

- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Cabe señalar que dentro de los procesos el cliente/usuario tienen un papel central dentro de todo el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), tanto para definir los elementos o requisitos de entrada como en la medición de los resultados, ya que a través de captar sus percepciones sobre su satisfacción con productos se puede evaluar el funcionamiento del sistema.

Asimismo, de acuerdo a la Norma, se puede aplicar a todos los procesos la metodología “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”, donde “planificar” significa establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. El “hacer” se refiere a implementar los procesos y el “verificar” a realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados. Finalmente, por “actuar”, se entiende el hecho de tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos¹⁰³.

De Manera general, la Norma 9001 está dividida en ocho apartados; el primero aborda el objeto de la norma y su campo de aplicación, el segundo

¹⁰³ *Ibíd.* ISO 9001

trata sobre las referencias normativas, el tercero sobre la terminología, el cuarto sobre el Sistema de Gestión de Calidad, el quinto sobre la responsabilidad de la dirección, el sexto sobre la gestión de los recursos, el séptimo sobre la realización del producto y, por último, el octavo trata sobre la medición, análisis y mejora del sistema. En este apartado se abordarán sólo los aspectos relevantes para los fines de este trabajo.

Respecto al objeto y campo de aplicación, la Norma 9001 establece que se justifica la introducción de un sistema de calidad en una organización cuando ésta:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y los reglamentos aplicables, y

- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentos aplicables.

Sobre el Sistema de Gestión de Calidad, la Norma establece requisitos generales y de documentación. Respecto a los primeros, la Norma establece que la organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización;
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos de información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Por su parte, los requisitos de documentación establecen que el sistema de gestión de la calidad debe considerar documentos como:

- a) Declaraciones documentales de una política de la calidad y de objetivos de la calidad;
- b) Un manual de calidad;
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos

En cuanto a las responsabilidades de la dirección o “alta dirección”, la Norma establece que ésta debe mostrar siempre un compromiso claro con el sistema de gestión de la calidad a partir de las siguientes acciones:

- a) Comunicando a la organización la importancia tanto de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) Estableciendo la política de la calidad;
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Además del enfoque en el cliente, la dirección es responsable de que la política de calidad de la organización sea congruente con los objetivos de ésta y que dicha política debe ser sometida a examen periódicamente a fin de mantenerla actualizada.

Asimismo, la dirección es responsable de implementar la planificación del sistema de gestión de la calidad y de la identificación de autoridades y sus respectivas responsabilidades dentro del sistema. Del mismo modo, la dirección es responsable de designar a un responsable que se encargará de supervisar que el sistema funcione adecuadamente y de informar a la dirección de manera objetiva sobre el desempeño del sistema. Otro aspecto relevante de la dirección es que ésta también es responsable de implementar una estrategia de comunicación interna apropiada.

En cuanto a la gestión de los recursos, la Norma indica que la organización debe proveer los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Lo anterior incluye a los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo. En cuanto a los recursos humanos, la Norma establece que la organización debe:

- 1) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto;
- 2) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- 3) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- 4) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- 5) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Por su parte, la infraestructura incluye todos aquellos espacios asociados con el trabajo y servicios de la organización, el equipo para llevar a cabo las tareas así como servicios de apoyo. Finalmente, el ambiente de trabajo se refiere a que la organización debe promover condiciones favorables para la realización del trabajo, las cuales inciden en el logro de la conformidad del producto.

Para la realización del producto, la organización tendrá que considerar todos aquellos aspectos relacionados con el cliente. En este sentido, la organización debe determinar:

- 1) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- 2) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- 3) Los requisitos legales y reglamentos aplicables al producto, y
- 4) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Asimismo, la norma indica la realización de una revisión de los requisitos relacionados con el producto, la comunicación con el cliente, el diseño y desarrollo del producto (para cada una de las etapas), los elementos de entrada para diseño y desarrollo, los resultados del diseño y desarrollo, la revisión del diseño y desarrollo así como su verificación, validación y control de los cambios.

Este apartado (7) también recoge los aspectos relacionados con los suministros, es decir, todo lo concerniente a las compras (información y verificación), así como a la producción y prestación del servicio, que incluye la

validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, identificación y trazabilidad, propiedad del cliente y preservación del producto.

El octavo y último apartado de la norma (medición, análisis y mejora) es relevante porque abarca todos aquellos procesos de seguimiento y medición del rendimiento del sistema en relación a la satisfacción del cliente.

Cabe señalar que, según la Norma 9001, la satisfacción del cliente “es una de las medidas del desempeño de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización” En este sentido,

el seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales¹⁰⁴

Otro aspecto importante de este apartado (8.2.2) es el relativo a la auditoría interna. La Norma 9001 establece que para este proceso se debe implementar un programa de auditoría que considere los procesos y áreas que serán auditadas. Asimismo, quienes estén encargados de llevar a cabo este

¹⁰⁴ Op. cit. ISO 9001

proceso deben guiarse por la imparcialidad; por tanto, la norma recomienda que los auditores no deben de auditar su propio trabajo. De la información obtenida a través de estos procesos, la misma debe ser analizada a fin de obtener datos sobre:

- a) La satisfacción del cliente;
- b) La conformidad de los requisitos del producto;
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) Los proveedores.

Finalmente, en el punto 8.5 se aborda el aspecto de la mejora del sistema, el cual está compuesto por las acciones correctivas y las acciones preventivas. En cuanto a las primeras, la norma establece que debe establecerse un procedimiento documentado para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

En cuanto a las acciones correctivas, la norma establece que debe de implementarse un procedimiento documentado para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- Determinar e implementar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

4.2 Metodologías para la evaluación de bibliotecas universitarias

De manera general, las etapas de un proceso de evaluación se pueden agrupar en cinco rubros¹⁰⁵: 1) *definición del alcance del proceso evaluativo*, 2) *diseño del programa*, 3) *ejecución*, 4) *análisis* y 5) *modificación*. La definición del alcance se refiere a especificar qué es lo que se quiere conocer así como las dimensiones específicas que se quieren observar por medio del proceso evaluativo. El diseño del programa consiste en elaborar el instrumento, técnicas, diseño muestral para la recogida de información que permita recabar la información específica. En la *ejecución* se recaba la información a través de los instrumentos diseñados según los objetivos propuestos.

¹⁰⁵ MADRID, Isabel. "Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia". Información, Cultura y Sociedad, Nº 6, 2002. Págs. 103-113.

El *análisis* se refiere al procesamiento de los datos a fin de que puedan ser legibles y permitan derivar conclusiones acerca del elemento o elementos evaluados. Por último, la *modificación* se refiere a las medidas o decisiones adoptadas a partir de las conclusiones arrojadas por los datos con la finalidad de incidir en algún aspecto del objeto evaluado.

Por su parte, Arellano¹⁰⁶ formula un modelo de evaluación que se acoge a la noción de sistema, donde se contemplan tres aspectos a evaluar: *insumos procesos y productos*. En este modelo, los insumos se refieren a los recursos humanos, materiales, financieros y organizacionales. Los procesos están referidos a todas aquellas actividades que transforman insumos en productos y/o servicios. Este modelo tiene varias limitantes, en primer lugar, no permite medir resultados, es decir, el impacto que tiene la biblioteca en el medio ambiente.

En segundo lugar, aunque se reconoce que la cantidad no es sinónimo de suficiencia, se destaca que una biblioteca con recursos suficientes tiene más probabilidades de tener una adecuada organización y un servicio eficiente. Asimismo, establece que una mayor exposición de los servicios genera una mayor probabilidad de incidir en usuarios reales y potenciales.

¹⁰⁶ ARELLANO, RODRÍGUEZ, J. Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las Bibliotecas de Educación Superior de México*. México: Secretaría de Educación Pública. p. 29

Este modelo divide a las bibliotecas en tres niveles a partir de los que se establecen una serie de indicadores relacionados con la colección documental, los servicios y la estructura organizacional. Los niveles que se proponen en este modelo son evolutivos ya que permiten observar el grado de desarrollo de las unidades de información. En el primer nivel se establecen niveles mínimos de servicio que debe cumplir una biblioteca. El segundo nivel se refiere a todos aquellos aspectos que complementan al primer nivel pero que, a su vez, lo consolidan.

Finalmente, el tercer nivel relaciona los dos anteriores con el objetivo de lograr servicios más sofisticados y de más calidad. De acuerdo con este modelo, los aspectos del servicio bibliotecario a evaluar (insumos, procesos y productos) se componen, a su vez, de otros factores a partir de los cuales se construyen los parámetros. Dichos indicadores y parámetros son:

Cuadro 9. Modelo de evaluación integral de bibliotecas universitarias

1. Insumos	2. Procesos	3. Servicios (productos)
<p>Recursos documentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congruencia entre los programas y planes de estudio y la colección documental; • Suficiencia de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de las colecciones documentales; • Evaluación de las colecciones documentales; 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a los recursos documentales; • Número y tipo de los servicios ofrecidos;

<p>colección documental, y</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congruencia entre los programas, líneas y proyectos de investigación y la colección documental. <p>Recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los recursos humanos, y • Suficiencia de los recursos humanos. <p>Recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia de los recursos financieros: <p>Recursos materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia del equipo y mobiliario, y • Suficiencia de las instalaciones físicas. <p>Estructura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema; • Existencia y funcionamiento de los comités de la biblioteca; • Existencia y aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de desarrollo para las colecciones documentales; • Adquisición de materiales documentales, y • Catalogación y clasificación de los materiales documentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la estantería, y • Formación de usuarios de la información. Días y horas de servicio.
--	--	---

CAPÍTULO 4. MARCO NORMATIVO Y METODOLÓGICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECAS DE LAS IES

<p>de los reglamentos generales y específicos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia y aplicación de manuales administrativos; • Existencia de planes e informes de trabajo, y • Existencia del plan institucional de desarrollo. 		
4. Colección documental	5. Servicios	6. Estructura organizacional
<ul style="list-style-type: none"> • Catalogación del material documental; • Clasificación del material documental; • Encabezamientos / (temas) descriptores; • Inventario de las colecciones documentales; • Porcentaje del total de la colección procesada; • Capacidad anual de procesos técnicos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de materiales documentales en sala; • Préstamo de materiales documentales a domicilio; • Préstamo interbibliotecario; • Servicio de consulta; • Fotocopiado de documentos; • Formación de usuarios de la información; • Diseminación de información; 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de la biblioteca; • Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema; • Reglamento general de la biblioteca / sistema; • Reglamento de los servicios bibliotecarios;

**CAPÍTULO 4. MARCO NORMATIVO Y METODOLÓGICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA
BIBLIOTECAS DE LAS IES**

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la colección documental; • Política de desarrollo de las colecciones documentales; • Selección de materiales documentales; • Congruencia de las colecciones con los planes de estudio y los programas y líneas de investigación; • Acceso a los recursos documentales existentes, y • Capacidad de respuesta de la biblioteca a los requerimientos de información de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de documentos; • Acceso a la estantería • Días y horas de servicio por semana; • Estadísticas de uso de los servicios, y • Satisfacción de requerimientos de información de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de organización; • Plan e informe de trabajo; • Plan institucional de desarrollo, y • Evaluación de la biblioteca / sistema.
---	--	--

Fuente: ARELLANO, RODRÍGUEZ, J. Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las Bibliotecas de Educación Superior de México*. México: Secretaría de Educación Pública. p. 32-36.

Las principales debilidades de este modelo fueron señaladas por el Subgrupo de Evaluación que formó parte del Grupo de trabajo de la Región Centro Occidente de la ANUIES, que a finales de los años noventa se reunió

para analizar la producción bibliográfica en materia de evaluación y generar una nueva propuesta de modelo evaluativo. Las principales deficiencias detectadas por dicho grupo de trabajo en el modelo de Arellano son las siguientes¹⁰⁷:

- a) Tiende a utilizar procedimientos meramente cuantitativos, descartando así en su totalidad los cualitativos, por lo que solo se lograría una clasificación de la biblioteca o del sistema bibliotecario según el caso. Al utilizar ambos procedimientos [cuantitativo y cualitativo], se consideró que un modelo de evaluación permitiría estar en condiciones de conocer con mayor profundidad la dinámica interna de las bibliotecas y por consiguiente, saber lo que no funciona para corregirlo y detectar lo que funciona para reconocerlo y fortalecerlo.

- b) Que el modelo no contempla la evaluación de la tecnología informática, siendo en el presente un aspecto de primordial importancia a considerar debido a los avances acelerados en la automatización de la información y la tecnología informática

- c) Que no toma en consideración las diferencias que existen entre las instituciones del grupo regional, lo que ocasionaría

¹⁰⁷ ANUIES. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro-Occidente*. México: Consejo Regional Centro Occidente, 2000.

dificultades para validar, en todas las instituciones, los indicadores que señala el modelo.

A partir de estas críticas al modelo de Arellano, la Región Centro Occidente propuso otro modelo de evaluación de los servicios bibliotecarios que fue desarrollado con el objetivo de crear un frente común para solucionar los múltiples problemas que enfrentan sus sistemas bibliotecarios.

Así, la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de ANUIES*, establece cuatro grandes categorías de análisis que pretenden abarcar todos aquellos aspectos que son necesarios para el funcionamiento de una biblioteca: I. Estructura organizacional; II. Recursos; III. Colección documental; IV. Servicios.

Asimismo, a partir de la metodología de la Comisión Nacional de Evaluación Educativa (CONAEVA), se determinaron los criterios a evaluar en cada categoría y, a su vez, se establecieron los parámetros de referencia. Los indicadores establecidos son tanto cuantitativos como cualitativos con la finalidad de que permitan observar cada uno de los elementos que forman parte de los procesos de una biblioteca o sistema bibliotecario.

Del mismo modo, esta propuesta metodológica “contempla en su diseño que la evaluación pueda ser realizada por la propia institución a manera de una

autoevaluación, donde la misma biblioteca o sistema bibliotecario pueda comparar lo que es, con lo que debería ser y pueda evaluarse también, si así se solicita, interinstitucionalmente a través de comités de pares, de modo que por medio de la verificación de la autoevaluación se hagan las recomendaciones pertinentes¹⁰⁸. Dicho modelo de evaluación tiene los componentes que se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 10. Categorías, criterios e indicadores para la evaluación de bibliotecas y sistemas bibliotecarios

Categorías	Criterios e indicadores
I. Estructura organizacional	<p>1.1 Plan de desarrollo de la institución</p> <p>a) La biblioteca o sistema bibliotecario está integrado en el plan de desarrollo de la institución</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Periodicidad en la formulación, evaluación y actualización de los planes de desarrollo institucional y los programas que lo conforman</p> <p>1.2 Plan de desarrollo bibliotecario</p> <p>b) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un plan de desarrollo que contiene su misión, visión y programas prioritarios</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Periodo comprendido y vigencia</p> <p>1.3 Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema bibliotecario</p> <p>c) La biblioteca o sistema bibliotecario es congruente con la estructura orgánica de la institución y sus necesidades</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Ubicación de la biblioteca en el organigrama institucional</p> <p>1.4 Programa de trabajo</p> <p>d) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un programa de trabajo en el que se establecen objetivos, metas y actividades</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Fecha de elaboración del programa más reciente</p> <p>1.5 Manual de organización</p> <p>e) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un manual de</p>

¹⁰⁸ ANUIES, 2000. Ibid. p. 13.

	<p>organización que incluye: estructura organizacional, objetivos, políticas, reglas, procedimientos y otros documentos oficiales que regulan sus actividades y operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Periodicidad en la revisión y actualización del manual <p>1.6 Manual de puestos</p> <ul style="list-style-type: none"> f) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un manual de puestos que se deriva de los tabuladores de la institución <ul style="list-style-type: none"> a. Periodicidad en la revisión y actualización del manual de puestos <p>1.7 Manual de procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> g) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un manual de procedimientos acorde con su estructura orgánica <ul style="list-style-type: none"> a. Periodicidad en la revisión y actualización de los manuales de procedimientos <p>1.8 Reglamento general</p> <ul style="list-style-type: none"> h) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un reglamento general de los servicios bibliotecarios <ul style="list-style-type: none"> a. Fecha más reciente de aprobación del reglamento de bibliotecas <p>1.9 Comité de biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> i) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con la existencia y funcionamiento de un cuerpo colegiado representativo de la comunidad <ul style="list-style-type: none"> a. Comité de biblioteca funcionando periódicamente <p>1.10 Proceso de evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> j) La biblioteca o sistema bibliotecario aplica un proceso de evaluación para el seguimiento y desarrollo de sus actividades <ul style="list-style-type: none"> a. Informe generado por la biblioteca que incluye tanto aspectos cuantitativos como cualitativos
<p>II: Recursos</p>	<p>2.1 Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> k) La institución asigna sistemáticamente un presupuesto del 5% para la biblioteca o sistema bibliotecario <ul style="list-style-type: none"> a. Porcentaje asignado con respecto al total del presupuesto de la institución <p>2.2 Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> l) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con un profesional de la información por cada 1000 alumnos, un técnico de la información por cada 2000, y uno de apoyo por cada 500 <ul style="list-style-type: none"> a. Escolaridad: profesionales de la información;

	<p>profesionales otras disciplinas; técnico o preparatoria; no profesional (secundaria o primaria)</p> <p>2.3 Planta física</p> <p>m) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con espacios necesarios de 2.30 m² por usuario, para la consulta e investigación simultánea del 10 al 20% de los lectores del turno de mayor afluencia, tomando en cuenta el crecimiento previsto a largo plazo</p> <p>a. Número de usuarios; número de metros cuadrados para espacios de lectura; número de lugares disponibles</p> <p>2.4 Planta física (colección)</p> <p>n) La biblioteca o sistema bibliotecario destina 60 m² por cada 10,000 volúmenes</p> <p>a. Metros cuadrados por número de volúmenes</p> <p>2.5 Planta física (oficinas y servicios)</p> <p>o) La biblioteca o sistema bibliotecario destina, para oficinas de personal, servicios, áreas de trabajo, archivo y equipo, un octavo de la suma del espacio requerido para usuarios y colecciones</p> <p>a. Metros cuadrados para espacios administrativos y de servicios</p> <p>2.6 Tecnología aplicada a los procesos y servicios</p> <p>p) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con la tecnología vigente aplicada a los procesos y servicios que le permite realizar actividades de automatización, con acceso y recuperación en línea, así como con la tecnología avanzada para crear o conectarse a redes locales o remotas con un mínimo de una computadora por cada 100 usuarios</p> <p>a. Áreas de asignación; Número y modelos de computadoras; equipos conectados a Internet; lectores CD-ROM; Servidores de CD-ROM; Redes locales y remotas</p>
<p>III. Colección documental</p>	<p>3.1 Política de desarrollo de colecciones</p> <p>q) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con una política de selección y desarrollo de colecciones acorde con los objetivos y metas de la institución</p> <p>a. Porcentaje de distribución de las diferentes áreas temáticas que conforman la colección, porcentaje anual de presupuesto asignado a cada una de la áreas temáticas</p> <p>3.2 Materiales documentales procesados</p> <p>r) La biblioteca o sistema bibliotecario tiene sus materiales</p>

	<p>documentales procesados y recuperables</p> <p>a. Porcentaje de acervos organizados en estantería; número de registros catalográficos automatizados o número de fichas de catálogo topográfico, número de títulos adquiridos en los últimos tres años y número de títulos procesados anualmente</p> <p>3.3 Evaluación de las colecciones</p> <p>s) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con una colección vigente y básica de: 10 títulos por materia impartida; 15 volúmenes por alumno; 100 volúmenes por profesor de tiempo completo; además de 15 a 20 títulos de revistas por especialización</p>
<p>IV. Servicios</p>	<p>4.1 Acceso a la colección</p> <p>t) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con acceso a la colección que permite la autosuficiencia del usuario</p> <p>a. Tipo de estantería (abierta o cerrada)</p> <p>b. Tipo de catálogo (manual o en línea)</p> <p>c. Existencia de señalización</p> <p>4.2 Horario de servicio</p> <p>u) La biblioteca o sistema bibliotecario ofrece un horario de servicio mínimo de entre 12 y 14 horas diarias</p> <p>a. Horario formal de la biblioteca</p> <p>4.3 Préstamo</p> <p>v) La biblioteca o sistema bibliotecario ofrece servicios de préstamo en sus diferentes modalidades</p> <p>a. Número de préstamos anuales: interno, externo, interbibliotecario</p> <p>b. Equipo para el servicio de préstamo: computadoras, teléfono y fax, cuentas de Internet</p> <p>4.4 Servicios de consulta</p> <p>w) La biblioteca o sistema bibliotecario están provistos de una colección conformada por un mínimo de 500 títulos de obras referenciales y con acceso a fuentes en soportes electrónicos para satisfacer el servicio de consulta</p> <p>a. Número de títulos (colección de consulta)</p> <p>b. Número y tipos de consulta: de referencia; de investigación</p> <p>4.5 Servicios de reproducción</p> <p>x) La biblioteca o sistema bibliotecario proporciona servicios de reproducción de documentos</p>

	<p>a. Tipos de servicios que ofrece: impresión en papel, fotocopiado, microfilmación, Ariel, DC-ROM, Scanner, FTP, Discos flexibles</p> <p>4.6 Formación de usuarios</p> <p>y) La biblioteca o sistema bibliotecario cuenta con los programas de formación de usuarios para habilitarlos en el acceso y uso de los recursos</p> <p>a. Número de visitas</p> <p>b. Número de guías por disciplina</p> <p>c. Número de guías distribuidas</p> <p>d. Cursos y talleres formales e informales impartidos</p> <p>4.7 Estudios de satisfacción de usuarios</p> <p>z) La biblioteca o sistema bibliotecario atiende las demandas de información de sus usuarios</p> <p>a. Porcentajes de satisfacción en: consulta, préstamo externo, reserva, publicaciones seriadas, Internet, préstamo interbibliotecario, consulta a bancos de datos</p> <p>4.8 Estadísticas de uso de los servicios</p> <p>aa) La biblioteca o sistema bibliotecario genera anualmente estadísticas del uso de los servicios en sus diferentes áreas</p> <p>a. Informes de las diferentes áreas: asistencia diaria de los usuarios; consulta de la colección; préstamo externo; reserva; publicaciones periódicas; préstamo interbibliotecario; consulta a discos compactos; consulta a Internet; Reproducción</p>
--	--

Fuente: *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de ANUIES, 2000.*

En este sentido, autores como Madrid¹⁰⁹ proponen otros criterios para la evaluación en los que se resalta la función de enlace o vínculo que tiene la biblioteca entre las necesidades de información y los recursos disponibles y accesibles, algunos de estos criterios son:

- *Disponibilidad.* Grado en el que los documentos de mayor demanda

¹⁰⁹ MADRID, Isabel. "Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia". Información, Cultura y Sociedad, Nº 6, 2002. p. 113.

forman parte de la colección y están físicamente en la biblioteca cuando los usuarios los solicitan;

- *Facilidad de localización.* Grado en el que esos documentos pueden ser encontrados por el usuario en el momento en que los requiere;
- *Accesibilidad.* Grado en el cual los documentos no pertenecientes a la colección de la unidad de información pueden ser identificados, localizados y suministrados al usuario solicitante;
- *Exposición, difusión.* Grado en el cual, mediante servicios de alerta bibliográfica y actividades de promoción en general, se atrae la atención de los usuarios hacia los documentos o datos relevantes para satisfacer sus necesidades de información. Implica adelantarse a sus demandas, y
- *Alcance, cobertura.* Tamaño y adecuación de la colección y variedad y pertinencia de los servicios y productos ofrecidos al usuario.

Asimismo, la autora sugiere la utilización de algunos indicadores generales que, a su vez, permitan elaborar otros más específicos, como por ejemplo: *a) Apoyo a la gestión:* este indicador está referido a medir la eficiencia y eficacia, detectar problemas y orientar de una mejor manera la toma de decisiones; *b) Disfuncionalidad:* los indicadores elaborados bajo este supuesto estarían encaminados a identificar problemas; *c) Grado de esfuerzo;* este

indicador buscaría exigir un mínimo razonable de esfuerzo de los recursos humanos y materiales disponibles y su incidencia en los resultados; d) *Rendición de cuentas*: en este indicador se pretende concentrar toda la información sobre ejercicio del gasto a fin de poder realizar informes financieros a solicitud de las autoridades institucionales y de cara a la sociedad¹¹⁰.

4.3 El enfoque cualitativo en la evaluación de bibliotecas

A pesar de los avances de la ciencia en distintas áreas, cada vez se aleja más la idea de llegar a conocer de manera definitiva el mundo natural y social. En consecuencia, tratar de entender los cambios sociales e institucionales se hace más complicado ya que el mismo avance científico exige construir explicaciones cada vez más sofisticadas y desde perspectivas que rebasan los límites convencionales de las disciplinas, además de introducir nuevos paradigmas para abordar los problemas de investigación.

Como afirma Martínez¹¹¹ “el problema principal que enfrenta actualmente la investigación en las ciencias sociales, y en general las ciencias humanas y su metodología, tiene un fondo esencialmente epistemológico, pues gira en torno al concepto de "conocimiento" y de "ciencia" y la respetabilidad científica de sus productos”.

¹¹⁰ MADRID, Isabel. Op. cit. p. 13.

¹¹¹ MARTÍNEZ, Miguel. “La investigación cualitativa (síntesis conceptual)”. Revista de Investigación en Psicología, Vol. 9, núm. 1, 2006. pp. 123-146.

Esto nos coloca frente a los problemas de validez y fiabilidad de la producción científica; donde se exige a todo aquello que tenga la intención de ser calificado como científico que, por un lado, esté basado en una metodología sólida y, por otro, que sus resultados sean reproducibles y, más aún, que sean relevantes para su campo disciplinar.

De este modo, las instituciones encargadas de verificar que los productos de investigación cumplan con los requisitos formales son los institutos, centros de investigación y universidades, quienes son los agentes legitimadores de los campos de conocimiento y, por tanto, también son quienes pueden hacer que predomine una determinada manera de entender la realidad sobre otras.

En este sentido, hasta bien entrado el siglo XX, predominaba la visión de que las investigaciones en el campo de las ciencias sociales y humanas que se ceñían al método científico propio de las ciencias físicas y naturales eran, por decirlo así, más objetivas y, por tanto, más científicas.

Algo similar ocurrió con la introducción de la estadística y los modelos matemáticos en las ciencias sociales, por ejemplo, ya que se pensaba que a partir de los datos “duros” se podía conocer mejor la realidad. Todo ello, en detrimento de las investigaciones que estaban basadas en referentes no cuantificables estadísticamente.

Afortunadamente, como señala Alonso¹¹², desde hace tiempo se considera que el enfrentamiento entre los enfoques cuantitativo y cualitativo “es tan viejo como inútil”. Toda vez que dichos enfoques no son ni “sustitutivos ni excluyentes” y ambos tienen capacidad “para ofrecer resultados plausibles, precisos o relevantes [...] [además de que] ambos enfoques tienen *espacios de cobertura* de la realidad social absolutamente distintos”.

Una vez superada la dicotomía cuantitativo-cualitativo, lo que realmente es relevante en la producción científica actual es que la teoría, método y técnicas utilizadas en un trabajo de investigación sean congruentes con el problema que se investiga (que sean acordes al campo disciplinar) y que los procedimientos usados para la recogida, procesamiento e interpretación de los datos sean rigurosos.

En el caso de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información, en los últimos años se ha incrementado el uso de una variedad de teorías y metodologías provenientes de otras disciplinas como la Psicología, la Comunicación, la Sociología, la Informática, entre otras; que han sido introducidas para tratar de entender problemáticas o fenómenos que por su naturaleza rebasan el campo de la Bibliotecología o que permiten observar otras dimensiones e introducir nuevas explicaciones sobre problemas que se

¹¹² ALONSO, Luis Enrique. “Entre el pragmatismo y el pansemilogismo. Sobre los usos y abusos del enfoque cualitativo en sociología”. *La mirada cualitativa en sociología*. Fundamentos, Madrid, 1998. Capítulo 1.

consideran fundamentales para la disciplina y que, en algunos casos, se consideraban resueltos.

Esta riqueza teórica y metodológica nos plantea algunos desafíos, puesto que al mismo tiempo en que ensancha nuestra mirada sobre los problemas fundamentales de la disciplina, también nos introduce en un mar de posibilidades donde todo puede valer lo mismo, es decir, se puede llegar al punto en que simplemente por el apego o gusto por una teoría, sea de la disciplina que sea, se utilice solamente por eso – por el gusto o apego – y no por lo que esa mirada pueda aportar a la Bibliotecología y al entendimiento de un problema específico.

Del mismo modo, la elección de un enfoque cuantitativo o cualitativo tendrá que estar motivada por lo que nos interesa observar de un fenómeno y por el tipo de preguntas que se pretenda responder. Es decir, una vez que se conoce y delimita lo que se quiere saber, entonces se pueden elegir las herramientas que nos permitirán recoger e interpretar la información relevante para responder a nuestras preguntas. Asimismo, en la elección del enfoque se tendrán que considerar los supuestos e implicaciones que tiene a la hora de interpretar la realidad.

El enfoque cuantitativo tiene sus bases en la dimensión individual o agregación de conductas individualizadas pero concatenadas. A partir de este enfoque es posible el establecimiento de códigos y la ordenación de los datos

en categorías, así como el manejo de éstos a partir de operaciones aritméticas propias de la estadística (frecuencias, correlaciones, regresiones, por ejemplo)¹¹³.

De este modo, la legitimación de este enfoque “se obtiene por la precisión estadística de las técnicas que se utilizan” para manipular los datos. Por su parte, el enfoque cualitativo

nos coloca ante la dimensión *grupal* de los procesos” y se concentra en el “análisis exhaustivo y la interpretación de todos los aspectos significativos (en todos sus niveles de profundidad) de una serie limitada de casos, perdiendo la base y legitimidad estadística [...] para ganar densidad y calidad informativa [...]”¹¹⁴

Como se ha señalado, si bien el enfoque cualitativo no tiene un carácter estadístico, no quiere decir que no tenga un carácter empírico. De acuerdo con Alonso¹¹⁵, este enfoque “recoge y recupera la significación más pura del término empirismo –de un *empirismo concreto*, eso sí, frente al *empirismo abstracto* del enfoque cuantitativo–, esto es, el conocimiento inmediato y concreto de las cosas adquirido por el *trato personal* con ellas”.

¹¹³ SAMPIERI, Roberto. Fundamentos de la metodología de la Investigación. España, Mc. Graw Hill, 2007.

¹¹⁴ Op. cit. ALONSO, 1988. Pág. 162

¹¹⁵ Ibid. ALONSO, 1988. Pág. 162

Esta manera particular de acercarse a la realidad tiene mucho sentido cuando se habla de los estudios de usuarios, que es el tema que nos ocupa, ya que se asume que el cambio de perspectiva analítica al interior de la Bibliotecología y de las Ciencias de la Información, que destacó el papel del usuario sobre el del sistema, ha abierto nuevos derroteros de investigación donde la metodología cualitativa puede ser un valioso aliado en todas aquellas investigaciones alrededor del binomio usuario-información.

No obstante, como menciona Hernández¹¹⁶, aunque el empleo del enfoque cualitativo en los estudios de usuarios empezó a manifestarse a comienzos de los años ochenta, desde entonces, la producción académica bajo este enfoque ha tenido un lento crecimiento.

4.3.1 Los estudios de usuarios en la medición de la calidad

El impulso de los estudios de usuarios ha sido una de las consecuencias de la adaptación de los centros de información ante los cambios tecnológicos, económicos, sociales y culturales, que se han hecho presentes con más fuerza en las últimas décadas. Esta serie de cambios ha trastocado la organización tradicional de las unidades de información, puesto que ha introducido nuevos modelos de gestión de los recursos de información, en los que se contemplan aspectos relacionados con la eficiencia en el manejo de recursos y con la eficacia en el logro de los objetivos institucionales, es decir, aspectos

¹¹⁶ HERNÁNDEZ, Patricia (coord). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2008.

susceptibles de ser evaluados y cuyo resultado puede ser catalogado (o no) como de calidad.

Prueba de ello son los emergentes modelos de gestión de la información, que dan por hecho la aparición de usuarios con nuevas características y dinámicas de aprendizaje y trabajo, que requieren servicios cada vez más especializados (los CRAI, por ejemplo). Esta cuestión plantea que es indispensable conocer las necesidades, comportamientos y usos que se manifiestan alrededor de la información, todo ello con la finalidad de mejorar los procesos administrativos y de servicios de los centros de información, de cara al grupo o comunidad a la que éstos sirven.

De acuerdo a la teoría bibliotecológica, según el modo de proceder respecto a la información, el “usuario”, de manera conceptual, se divide en dos grupos o clases: el usuario potencial y el usuario real. El usuario potencial es aquel que tiene una determinada necesidad de información que puede manifestar o no ante la unidad o centro de información, mientras que el usuario real sí la manifiesta.

En cualquier caso, en la práctica, ambas clases de usuarios están siempre latentes y, por tanto, son igualmente importantes ya que, como señala Rendón¹¹⁷, “el usuario es el origen y fin de la actividad bibliotecaria. Él es quien

¹¹⁷ RENDÓN, Miguel. *Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología*. México, Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2005.

motiva el proceso informativo con su deseo de satisfacer una necesidad de información y sólo con la satisfacción de ésta culmina el proceso”.

De este modo, autores como Moore (cit. en Martín¹¹⁸) afirman que existe un consenso en la idea de que el origen de los estudios de usuarios se encuentra “en la necesidad de planificación que tienen los centros, pues ayuda a los bibliotecarios a identificar opciones y posibilidades, y les obliga a conocer a sus usuarios y sus necesidades de información”.

Así, a lo largo de la construcción conceptual de estos estudios, se han elaborado definiciones que, ya sea destacando el comportamiento del usuario, los flujos de información o aspectos comunicativos, daban más peso a una o a otra dimensión del binomio usuario-información¹¹⁹.

Desde la década de los años setenta Exxon (cit. en Martín¹²⁰) situaba a los estudios de usuarios dentro de un área multidisciplinar “que se dedica al estudio del comportamiento de los usuarios (y no usuarios) de la información y de los servicios de los sistemas de información”.

¹¹⁸ MARTÍN, Moreno, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. Revista General de Información y Documentación, 2007, 17, número 2, pp.129-149.

¹¹⁹ Sridhar (1995 cit. en Martín 2007: 132) sugiere que debido a esta indefinición conceptual se llegó a hablar de “estudios de usuarios, estudios de uso, estudios de necesidades de información, estudios de transferencia de información, estudios de comportamiento de comunicación, estudios de la difusión y utilización de la información”

¹²⁰ Ibid. MARTÍN, 2007. Pág.149

Como se observa, esta definición toma en cuenta a los usuarios reales y potenciales y destaca el comportamiento del usuario, el de la información y el de los centros, sin embargo, es demasiado general. En este sentido, la aportación de Sanz en los años noventa es relevante porque identifica e introduce los enfoques metodológicos para acercarse a los hábitos de información.

Dicho autor define a los estudios de usuarios como: “El conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información” (cit. en Martín¹²¹).

Por su parte, Hernández¹²² sostiene que los estudios de usuarios “son un área multidisciplinar de conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario”.

La aportación de esta definición consiste, en primer lugar, en que identifica tácitamente la unión de las disciplinas bibliotecológica y de ciencias de la información, en función del binomio usuario-información y, en segundo lugar, establece como objetivo de los estudios de usuarios el “determinar la

¹²¹ Op. cit. MARTÍN. 2007, Pág. 137

¹²² HERNÁNDEZ, Patricia (coord). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2008.

posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación, hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo¹²³”.

Asimismo, los estudios de usuarios pueden ser caracterizados como aquellos que, de manera general, se centran en tres etapas o fases que están presentes en la interacción entre el usuario y la información. La primera se refiere al surgimiento de las necesidades de información, que es la fase en la que un individuo es consciente de la carencia de información y que puede o no manifestar.

La segunda fase consiste en el comportamiento ante la información, la cual implica la racionalización de dicha necesidad y su traslado a códigos semánticos que se utilizarán para la búsqueda y posterior recuperación de la información. La tercera y última fase tiene que ver con la satisfacción o no de dicha necesidad de información. En esta fase se pone el acento en la valoración *a posteriori* de la utilización de la información. Dicha valoración puede ser entendida como un reflejo del funcionamiento del conjunto del sistema de información.

Se coincide con Martín Moreno¹²⁴ cuando afirma que en la práctica se pueden concebir a los estudios de usuarios como “una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de

¹²³ Ibid. HERNÁNDEZ, 2008. Pág. 3.

¹²⁴ MARTÍN, Moreno, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. Revista General de Información y Documentación, 2007, 17, número 2, pp.129-149.

centros de información tanto reales como potenciales” y establece que el objetivo de estos estudios “es conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan”.

Entonces, una vez que se ha establecido que los estudios de usuarios ayudan a observar comportamientos respecto a los flujos de información en una *institución informativa*, que inicia desde de que se manifiesta o se crea una necesidad de información y termina cuando la información se incorpora al *acervo cognoscitivo* y, finalmente, ésta vuelve de nuevo al *ciclo del conocimiento*; cabría preguntar en qué casos es viable realizar estudios de usuarios y, más aún, con qué enfoque metodológico acercarse¹²⁵.

En este sentido, es muy útil el esquema de Hernández¹²⁶, el cual identifica las preguntas que de manera figurativa se podría hacer el usuario y el tipo de estudio con el que el profesional de la información podría responder a esas interrogantes. Así, a las preguntas ¿qué necesito? o ¿qué recursos debo usar?, el estudio que correspondería sería el de necesidades de información; a las interrogantes ¿Cómo obtengo lo que necesito? y ¿cómo debo usar los recursos?, corresponderían aquellos estudios sobre el comportamiento durante la búsqueda de información; si el usuario se planteara ¿obtuve la información que necesitaba?, sería necesario que el profesional de la información le

¹²⁵ RENDÓN, 2005; HERNÁNDEZ, 2008, MARTÍN, 1999

¹²⁶ Op. cit. HERNÁNDEZ, 2008.

ayudase a responder a través de un estudio de satisfacción de usuarios; del mismo modo, si el usuario se preguntara ¿cómo me siento ante los bibliotecarios y las unidades de información?, sería necesario realizar estudios sobre las actitudes presentes en las distintas interacciones del usuario con la unidad de información, en general, y del usuario con el personal, en particular.

Esto tiene sentido si se considera que difícilmente se pueden aprehender en una sola investigación y con una sola metodología aspectos relacionados con los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades y grados de satisfacción con los servicios que proporcionan las unidades de información¹²⁷.

Asimismo, investigar sobre cada uno de estos factores se vuelve una tarea necesaria si lo que se pretende es lograr la mejora de los recursos y servicios de las unidades de información, toda vez que, más allá de la teoría, el “usuario” no es un ente aislado y los centros de información son organismos complejos que gestionan múltiples recursos y que, además, están dentro de sistemas institucionales, ya sean universidades, centros de investigación, institutos, etcétera, que tienen dinámicas propias y que tratan de responder a múltiples demandas sociales.

El caso de las bibliotecas universitarias es relevante, ya que en las últimas décadas se han visto presionadas por numerosos factores

¹²⁷ *Ibíd.* MARTÍN, 2007, pág. 133

institucionales que las han obligado a implementar sistemas de gestión basados en la certificación de sus procesos, además de que han sido contempladas como un elemento esencial en los procesos de acreditación de los planes y programas de estudio de las Instituciones de Educación Superior (IES).

Este fenómeno ha introducido con más fuerza el tema de la calidad y su gestión. Lo cual está relacionado con lo mencionado arriba: con la posición del usuario frente al desempeño de las unidades de información. Bajo esta lógica, García¹²⁸ afirma que las “nuevas” demandas en las bibliotecas universitarias pueden centrarse en cinco aspectos: 1) Mejora del liderazgo, la calidad y la gestión estratégica; 2) Rigurosos controles de calidad internos, rendición de cuentas y transparencia y el desarrollo de procesos de evaluación continua de los servicios y auditorías institucionales externas; 3) Promover vínculos entre la docencia y el aprendizaje impulsados por la investigación; 4) Colaboración sustentada sobre intereses, misiones y fortalezas diferentes; 5) Minimizar la burocracia y el exceso de documentación.

De este modo “evaluación” y “calidad” son dos términos que cada vez están más presentes en el marco normativo de las bibliotecas de las IES¹²⁹, en

¹²⁸ GARCÍA, Gregorio, CANDIL, Matilde y TOMÁS, Antonio. “Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios”. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Año 19, Números 75-75, Julio-septiembre, 2004.

¹²⁹ Esto se puede comprobar con la publicación por parte del CONPAB-IES, en año 2012, de una nueva edición de las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación, donde la evaluación tiene un papel muy importante para el logro de los objetivos institucionales.

el entendido de que los procesos evaluativos contribuyen a incrementar el rendimiento de los sistemas bibliotecarios, es decir, contribuyen a que éstos logren un cierto nivel de calidad.

En efecto, el nivel de calidad en los servicios que pueda lograr una biblioteca universitaria está estrechamente relacionado con la satisfacción de los usuarios, ya que el rendimiento de las organizaciones es valorado a través de la opinión que de los mismos tienen los clientes o usuarios. Así pues, para ofrecer un producto o servicio de calidad es necesario conocer qué buscan las personas que van a consumir este producto o servicio; es decir, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer cuáles son las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios.

Los estudios realizados a partir de evaluaciones objetivas¹³⁰ – basadas en indicadores estadísticos – han aportado información valiosa sobre el modo en que operan los sistemas bibliotecarios en México, sin embargo, las evaluaciones a partir de criterios subjetivos también pueden aportar información relevante sobre la calidad de los servicios prestados por las bibliotecas, donde la principal fuente de información se obtiene a partir de conocer la satisfacción del usuario. En este sentido, como señalan Pené y Rozemblum “conocer lo que opina el usuario a cerca de los servicios que la biblioteca ofrece resulta fundamental, considerando que una unidad de

¹³⁰ Cabe señalar que en esta intervención no se tratará detalladamente el tema de la evaluación sino solamente se destacará su relación con los estudios de usuarios, en general, y con los de satisfacción de usuarios en particular.

información será de calidad en la medida que ésta responda satisfactoriamente a las necesidades informacionales de sus usuarios¹³¹”.

Para ejemplificar lo anterior, en el siguiente capítulo, de manera detallada los resultados obtenidos en la realización de un ejercicio empírico para medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Dichos resultados se obtuvieron a partir de la aplicación de la metodología LIbQUAL + a un grupo de nueve universidades públicas de la Región Noroeste de México a fin de recoger opiniones y percepciones sobre la calidad de los servicios, con el objetivo de observar deficiencias así como buenas prácticas en las unidades de información.

¹³¹ PENÉ, Mónica y ROZEMBLUM, Cecilia. “La evaluación subjetiva” en FUSHIMI, Marcela. (coord.) *Evaluación de Bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Memoria Académica*. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.

**CAPÍTULO 5. LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS
BIBLIOTECARIOS DE LA REGIÓN NOROESTE DE MÉXICO A
TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA LibQUAL +**

5.1 La calidad de los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México: resultados

La principal razón para aplicar la metodología LibQUAL+ en las bibliotecas de las universidades de la Región Noroeste de México es medir la calidad de los servicios bibliotecarios y conocer sus resultados.

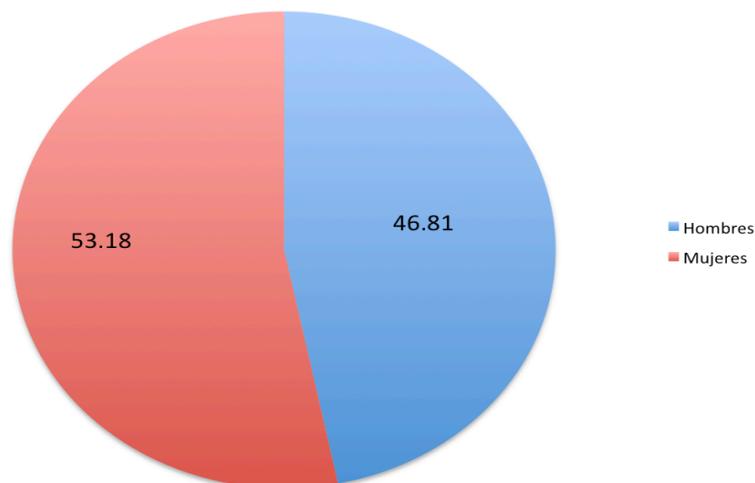
Esta metodología permitirá dar un tratamiento cualitativo a los datos a partir del registro de percepciones y expectativas que expresan los usuarios respecto de los servicios en un momento determinado. Con base en los datos obtenidos se podrá dar cuenta del nivel de satisfacción presente en el período del estudio.

El cuestionario, basado en LibQUAL+, se aplicó a 220 alumnos pertenecientes a 9 universidades públicas ubicadas en el Noroeste de México, en el período que abarcó del mes de febrero al mes de mayo de 2013. Para la aplicación del cuestionario se habilitó una página Web donde se alojó el instrumento (<http://biblio.uabcs.mx/vesa/cuestionario.html>).

Con la colaboración del personal de los distintos sistemas bibliotecarios de la región se pudo contactar a los alumnos que participaron de manera voluntaria en el estudio. El único requisito para los participantes consistió en que estuviesen inscritos en alguna de las carreras que ofrecen las universidades de la Región Noroeste. La distribución de los participantes en el

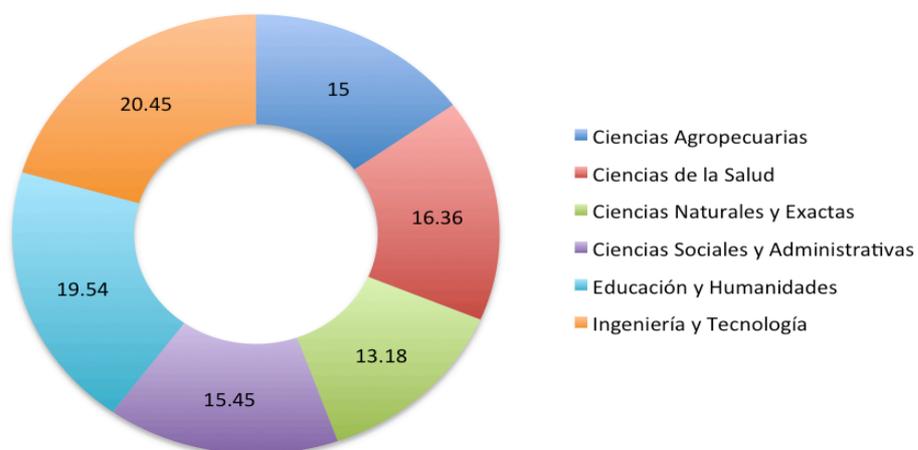
estudio de acuerdo al sexo fue la siguiente:

Gráfico 4. Porcentaje de participantes por sexo



Asimismo, la distribución de los participantes en el estudio según el área de conocimiento a la que pertenecen se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 5. Porcentaje de participantes según área de conocimiento



Debido al alcance de la metodología LibQUAL+ y a la disponibilidad de recursos para la investigación, no se buscó la representatividad estadística de cada universidad de acuerdo al tamaño de su matrícula. Por el contrario, se pretendió aplicar un número reducido de cuestionarios pero buscando abarcar a la mayoría de las universidades públicas representativas de la zona que tuviesen un sistema de bibliotecas. Las universidades que participaron en el estudio fueron las siguientes:

Cuadro 11. Universidades participantes en el estudio

ESTADO DE CHIHUAHUA
1. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA 2. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR
3. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PAZ 4. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR
ESTADO DE SONORA
5. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA 6. UNIVERSIDAD DE SONORA 7. EL COLEGIO DE SONORA
ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
8. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
ESTADO DE SINALOA
9. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

La aplicación del cuestionario, conformado por 22 preguntas (Anexo1),

permitió conocer el grado de satisfacción respecto a los servicios que prestan las bibliotecas de las universidades participantes a partir de tres dimensiones: 1) Valor afectivo del servicio (VA); 2) Biblioteca como espacio y, 3) Control de la Información.

Como ya se ha señalado, el valor afectivo del servicio sirve para observar las percepciones sobre el personal de la biblioteca. La dimensión biblioteca como espacio permite registrar las percepciones sobre los diferentes espacios del edificio. Por su parte, el control de la información recaba datos sobre las percepciones de los usuarios respecto de los recursos de información.

Cada una de las dimensiones mencionadas arriba permite agrupar las percepciones en tres niveles: 1) Nivel de servicio mínimo exigible, que se refiere al nivel más bajo que el usuario podría esperar-recibir; 2) Valor observado, que se refiere a la manera en que el usuario está percibiendo el servicio en un momento determinado y, finalmente, 3) Nivel de servicios deseados, este factor permite captar las expectativas que tiene el usuario sobre los servicios.

Una vez concentrada la información sobre los niveles mínimo, observado y esperado en cada dimensión, se prosiguió a calcular las variables sobre el grado de adecuación y el grado de superioridad. El grado de adecuación refleja qué tanta distancia existe entre lo mínimo que estaría dispuesto a recibir un usuario y lo que percibe u observa realmente. El grado de superioridad, por su parte, permite observar qué tanta calidad tiene un servicio; siempre y cuando el

número obtenido sea positivo, entre mayor sea éste, mayor será la calidad del servicio en cuestión.

Sin embargo, si el resultado está expresado en números negativos, significará que el servicio no es de calidad o, en su caso, que está entre el límite de lo que, de acuerdo a la metodología LibQUAL +, se considera calidad y de lo que no lo es.

El capítulo está organizado en seis apartados, considerando la presente exposición sobre los aspectos metodológicos del estudio. En las siguientes tres secciones se presentan los resultados obtenidos a partir de las preguntas sobre cada una de las tres dimensiones.

Cabe señalar que el resultado de cada pregunta se comparó gráficamente con el resultado obtenido en el conjunto de la dimensión de que se trate. Esto se realizó con la finalidad de contar con un elemento comparativo (el resultado global de la dimensión), con el objetivo de que tuviera más sentido la lectura de los resultados individuales.

Una vez expuestas las observaciones individuales derivadas de cada una de las dimensiones, se exponen las conclusiones del agregado de las dimensiones y se destacan los alcances y limitaciones observados en esta investigación.

5.2 Dimensión Valor afectivo del servicio (VA)

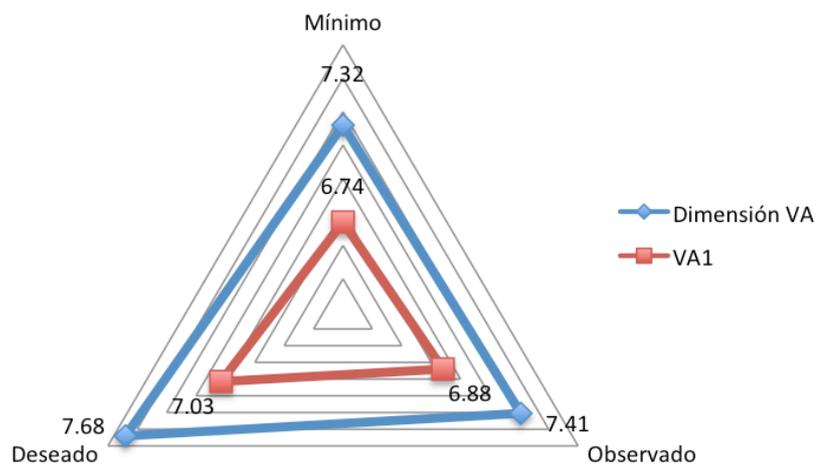
Como ya se ha mencionado, la dimensión valor afectivo del servicio (VA) pretende captar las percepciones sobre diversos aspectos entre que están presentes de manera habitual en la relación entre el usuario y la persona que presta los servicios.

Los aspectos que se destacan en esta dimensión son: confianza, atención, amabilidad, capacidades del personal, comprensión, fiabilidad, entre otros aspectos. A continuación se exponen los resultados obtenidos en cada una de las nueve preguntas que conforman esta dimensión.

5.2.1. Confianza en el personal

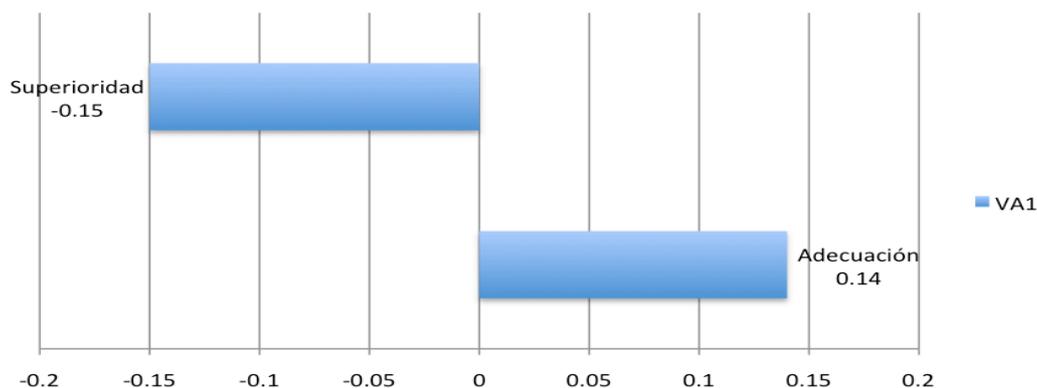
En esta pregunta (¿El personal le inspira confianza?) se pretende observar el nivel de confianza que un usuario de los servicios bibliotecarios percibe en sus interacciones con el personal de la biblioteca que le atiende o apoya en sus distintas actividades. Los resultados obtenidos en los niveles mínimo, observado y esperado, se presentan en la siguiente gráfica.

Gráfico 6. VA1. ¿El personal le inspira confianza?



Se observa que el valor mínimo esperado es de 6.74, mientras que el valor mínimo esperado para toda la dimensión es de 7.32, lo cual arroja una diferencia negativa de 0.58. El nivel observado es de 6.88, mientras que el nivel observado de la dimensión es de 7.41, lo que implica una diferencia negativa de 0.53. El nivel deseado es de 7.03, mientras que el de la dimensión es 7.68, lo cual conlleva una diferencia de 0.65. Los resultados sobre adecuación y superioridad se presentan a continuación.

Gráfico 7. VA1. Adecuación y superioridad



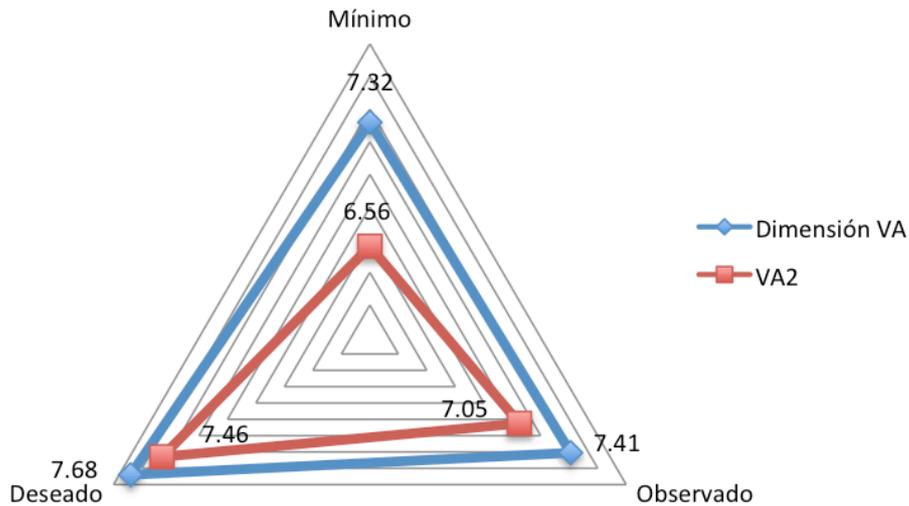
En el caso de la adecuación del servicio, se observa que la diferencia entre el nivel observado y el nivel mínimo arroja un valor de 0.14. En el caso de la superioridad, que se infiere de la diferencia entre el nivel observado y el nivel deseado, ésta presenta un resultado negativo de -0.15. Esto significa que aunque el nivel de adecuación es aceptable, los usuarios no ubican a la confianza del personal dentro de un nivel de calidad (superioridad).

5.2.2 Atención del personal

Esta pregunta (¿El personal le ofrece atención personalizada?) está encaminada a observar el nivel de atención que percibe el usuario por parte del personal encargado de los servicios bibliotecarios y, en general, de todas aquellas áreas de la biblioteca que, en un determinado momento, puedan tener contacto con el usuario a fin de apoyarle en alguna actividad o acción concreta. Los resultados de esta interrogante se presentan en el siguiente gráfico. Los

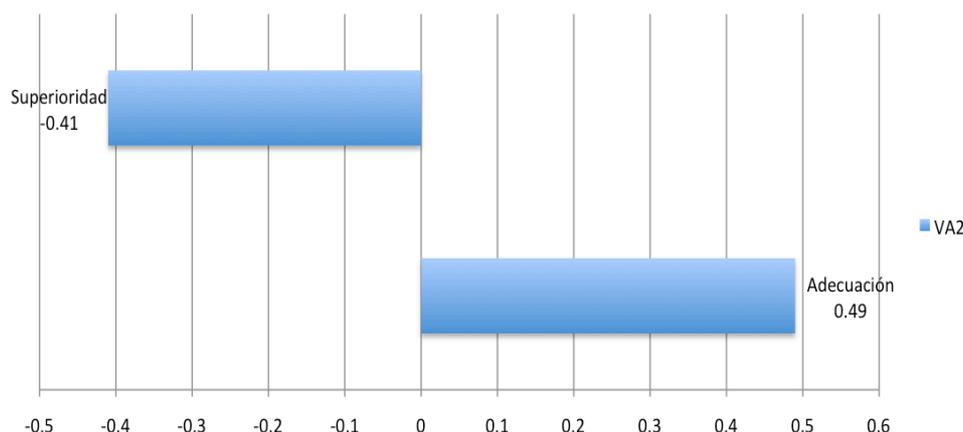
resultados sobre adecuación y superioridad se pueden observar en la siguiente gráfico.

Gráfico 8. VA2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?



Se observa que el nivel mínimo es de 6.56, el nivel observado es del 7.05 y el nivel deseado del 7.46; mientras que para el conjunto de la dimensión los valores son para el nivel mínimo 7.32, para el observado 7.41 y para el deseado 7.68, lo cual arroja diferencias negativas de 0.76, 0.36 y 0.22 para cada nivel, respectivamente.

Gráfico 9. VA2. Adecuación y superioridad

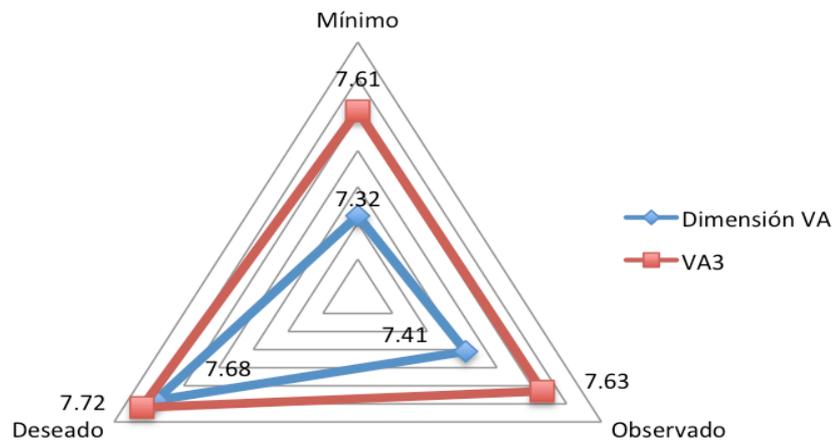


En el caso de la adecuación, ésta registró un valor de 0.49, mientras que la superioridad fue de -0.41. En este caso se podría afirmar que los usuarios reconocieron que la atención que recibieron por parte del personal, además de considerarla personalizada, dentro de los límites de lo adecuado. La superioridad, al registrar un valor negativo, expresa que la atención, para los usuarios, no corresponde con la calidad que, en ese rubro, esperarían recibir.

5.2.3 Amabilidad del personal

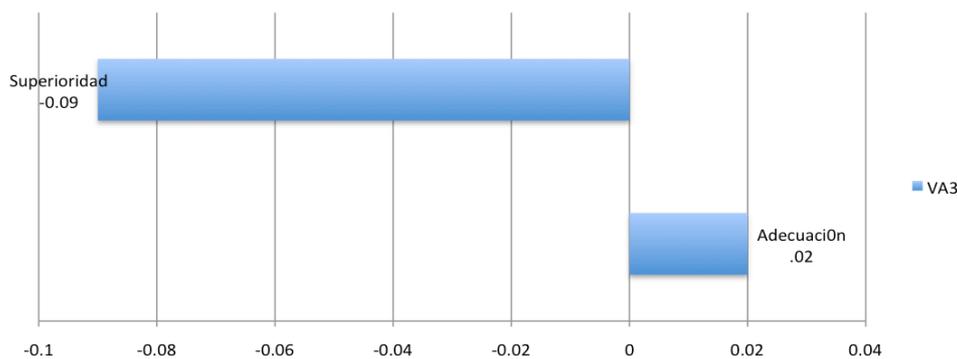
A partir de esta pregunta (¿El personal es siempre amable?) se pretende observar cuáles son las percepciones y expectativas de los usuarios respecto a la amabilidad que brindan las personas encargadas de los servicios bibliotecarios y de la biblioteca en general que en algún momento han interactuado con los usuarios. Los resultados de los niveles se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 10. VA3. ¿El personal es siempre amable?



Se observa que, a diferencia de los casos anteriores, los indicadores de esta variable están por encima de los valores de la dimensión en general. El nivel mínimo es del 7.61, el observado del 7.63 y el deseado del 7.72; lo que significa que en cada uno de los niveles presentes hay diferencias positivas del 0.29, 0.22 y 0.04 para cada nivel, respectivamente. La adecuación y superioridad se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 11. VA3. Adecuación y superioridad

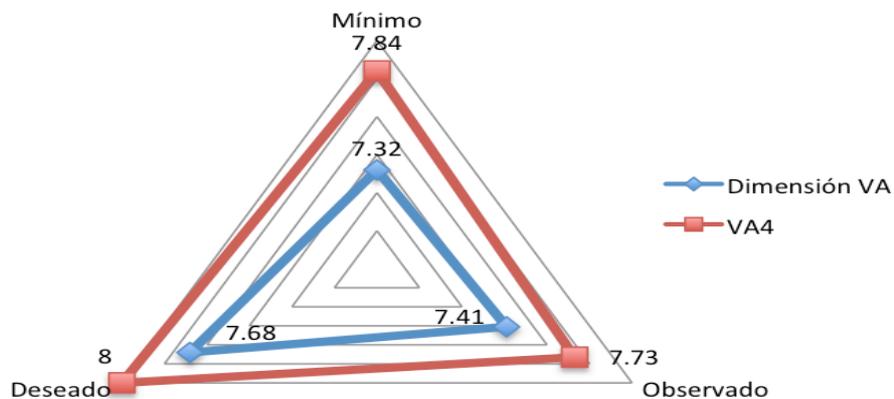


La adecuación del servicio es del 0.02, mientras que la superioridad es de -0.09, apenas significativa. Esto indica que los usuarios perciben que el personal es amable de manera suficiente. El dato sobre superioridad expresa que la amabilidad está muy cerca de ser considerada por parte de los usuarios como de calidad.

5.2.4 Disposición del personal para responder a preguntas

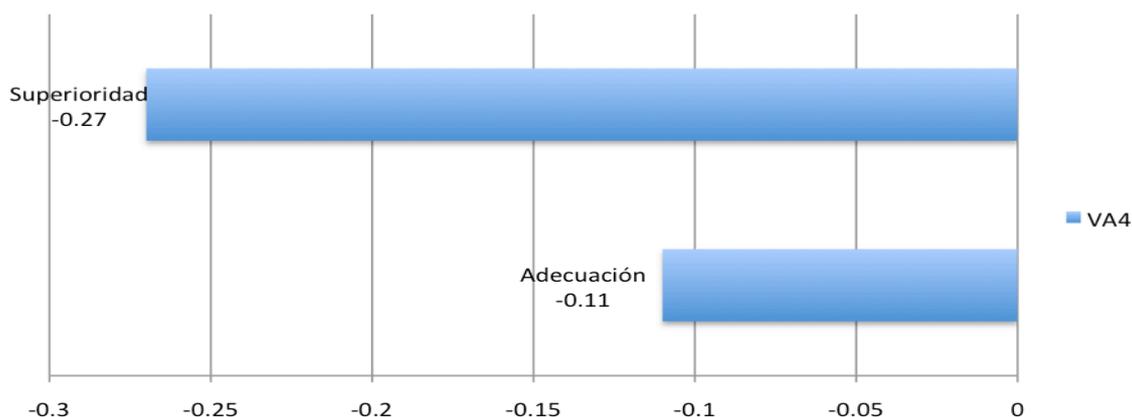
A partir de esta pregunta (¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?) se pretende observar el nivel de disposición del personal para atender las dudas de los usuarios sobre cualquier tema o actividad relacionada con la biblioteca y sus servicios. Los resultados obtenidos por nivel se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 12. VA4. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?



Como se observa en el gráfico, los niveles mínimos (7.84), observados (7.73) y deseado (8) están por encima de los cifras registradas por el conjunto de la dimensión (7.32, 7.41 y 7.68, respectivamente). Las diferencias de carácter positivo en comparación con la dimensión son: para el valor mínimo 0.52, para el observado 0.32 y para el nivel esperado 0.32. La adecuación y superioridad se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 13. VA4. Adecuación y superioridad del servicio

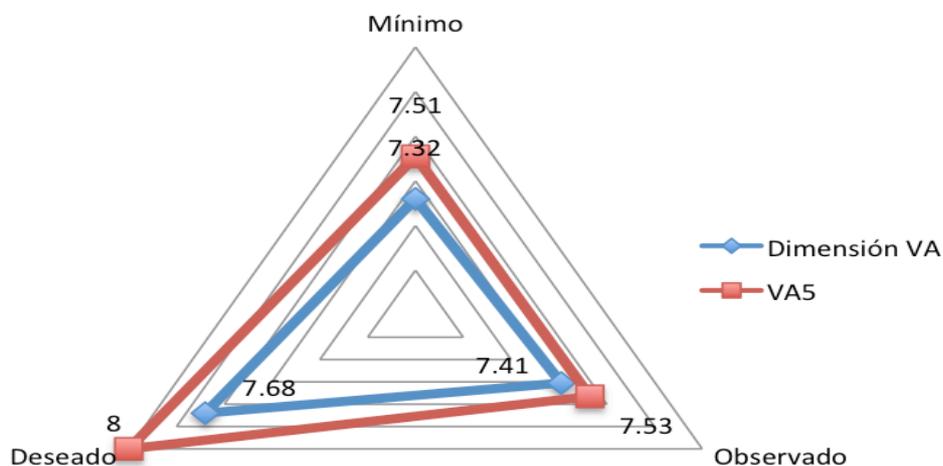


En este caso aunque la comparación entre la dimensión en general y los niveles obtenidos en esta pregunta señalan una diferencia positiva a favor de los segundos. La adecuación es de carácter negativo (-0.11) así como la superioridad (-0.27), lo cual significa que los usuarios no consideran del todo adecuada la disposición del personal para responder a sus preguntas y, por tanto, tampoco la califican como de calidad.

5.2.5 Conocimiento y capacidad del personal para responder preguntas

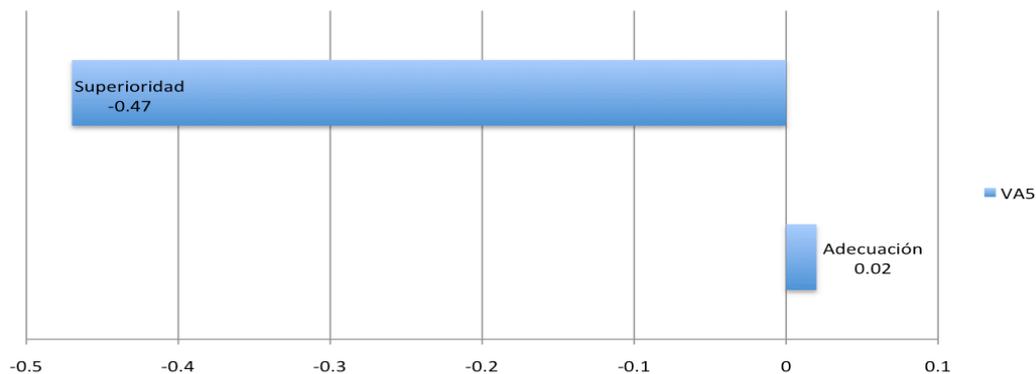
En esta pregunta (¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se formulan?) se pretende observar aspectos relacionados con el conocimiento por parte del personal sobre temas relacionados con los servicios bibliotecarios o sobre algún área de la biblioteca y sobre su capacidad para comunicar de manera clara dichos conocimientos. Los resultados de los niveles se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 14. VA5. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?



Se observa que los niveles mínimo (7.51), observado (7.53) y deseado (8) son superiores a los niveles de la dimensión en general (mínimo 7.32, observado 7.41 y deseado 7.68), lo que arroja diferencias positivas para esta variable (0.19 para el valor mínimo de la variable, 0.12 para el valor observado y 0.32 para el valor deseado). La adecuación y superioridad se expresan en el siguiente gráfico.

Gráfico 15. VA5. Adecuación y superioridad del servicio

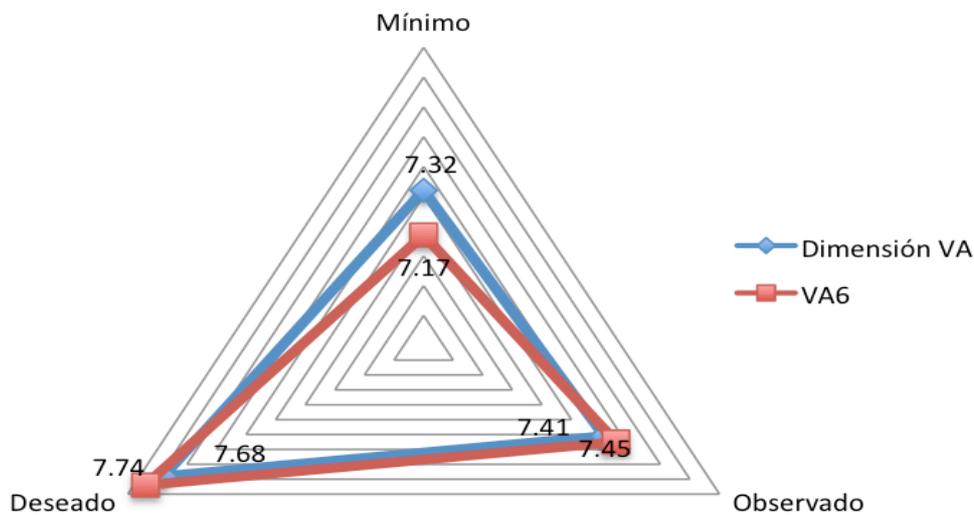


En cuanto a la adecuación, ésta es de 0.02, mientras que la superioridad es de -0.47. Esto conlleva que los usuarios perciben que el personal conoce y es capaz de contestar a preguntas sobre los servicios u otros aspectos de la biblioteca de manera adecuada, sin embargo, toda vez que la superioridad es negativa (-0.47), los usuarios no consideran estas aptitudes como completamente de calidad.

5.2.6 Atención a las necesidades del usuario

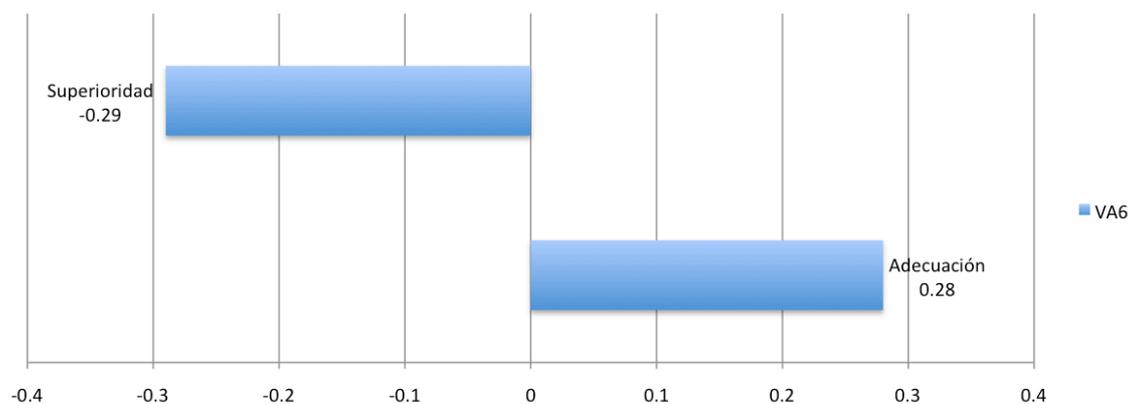
A partir de la pregunta ¿El personal es atento con las necesidades del usuario?, se pretende observar el nivel de atención y de disponibilidad que tienen los encargados de los servicios bibliotecarios y demás áreas de la biblioteca respecto a las necesidades que, en algún momento, los usuarios les han planteado. Los resultados de los niveles mínimo, observado y deseado, se ilustran en el siguientes gráfico.

Gráfico 16. VA6. ¿El personal es atento con las necesidades del usuario?



En el gráfico se observa que los niveles mínimo (7.17), observado (7.41) y deseado (7.68) de la pregunta VA6 son inferiores al del conjunto de la dimensión (mínimo 7.32, observado 7.45 y deseado 7.74), con lo cual la variable VA6 muestra las siguientes diferencias negativas: 0.15, 0.04 y 0.06, en cada caso, respectivamente. La adecuación y superioridad se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico 17. VA6. Adecuación y superioridad del servicio

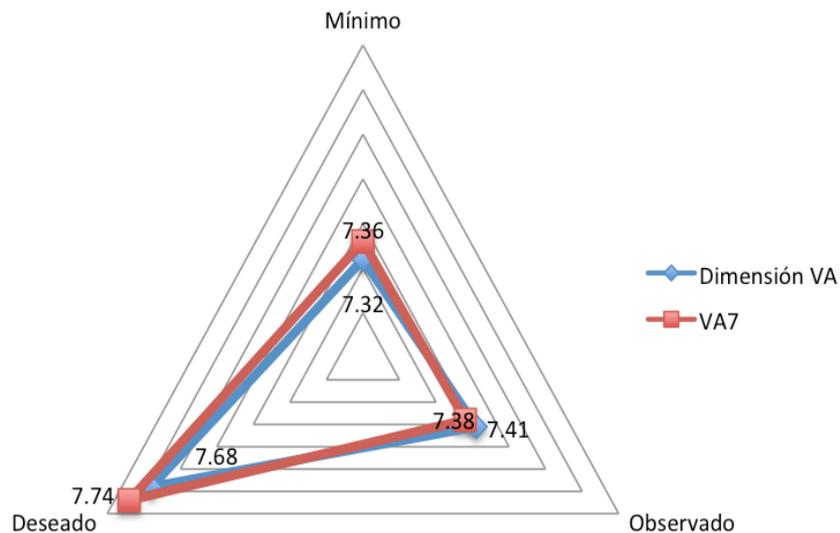


La adecuación en el caso de esta variable equivale a 0.28, mientras que la superioridad presenta un valor negativo de -0.29. Esto significa que los usuarios consideran que la atención brindada por el personal ante sus necesidades es adecuada, no obstante, no la consideran de calidad.

5.2.7 Comprensión de las necesidades de los usuarios

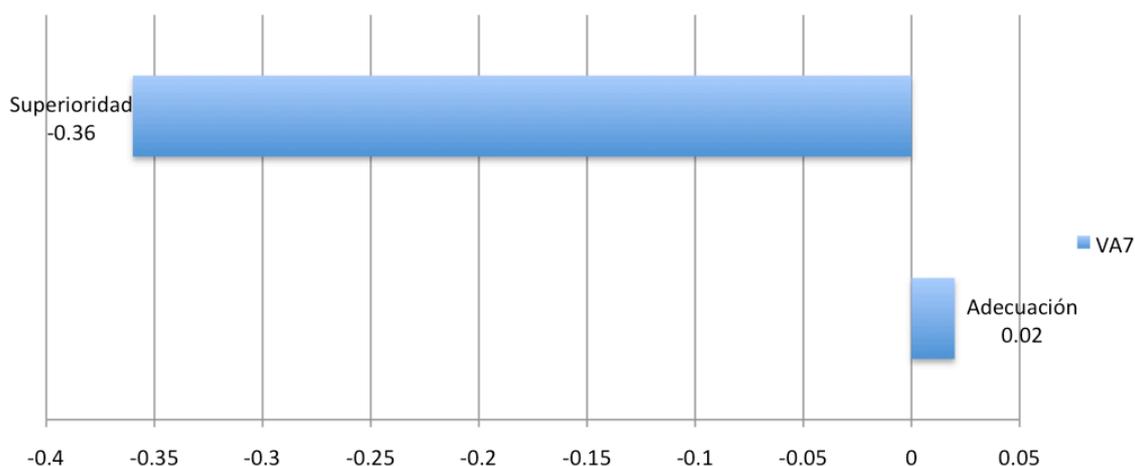
En el caso de la pregunta ¿El personal comprende las necesidades de sus usuarios?, se observa la manera en que los usuarios perciben la comprensión que reciben de los encargados de los servicios bibliotecarios y si ésta es adecuada o no. Los resultados de esta variable se expresan en el siguiente gráfico.

Gráfico 18. VA7. El personal comprende las necesidades de sus usuarios



El gráfico muestra que los niveles mínimo (7.36) y deseado (7.74) de la variable VA7 están por encima de los niveles de la dimensión en general (mínimo 7.32 y deseado 7.68). Por su parte, el nivel observado (7.38) de la pregunta VA7 está por debajo del nivel de la dimensión (7.41). La adecuación y superioridad se expone en el siguiente gráfico.

Gráfico 19. VA7. Adecuación y superioridad del servicio

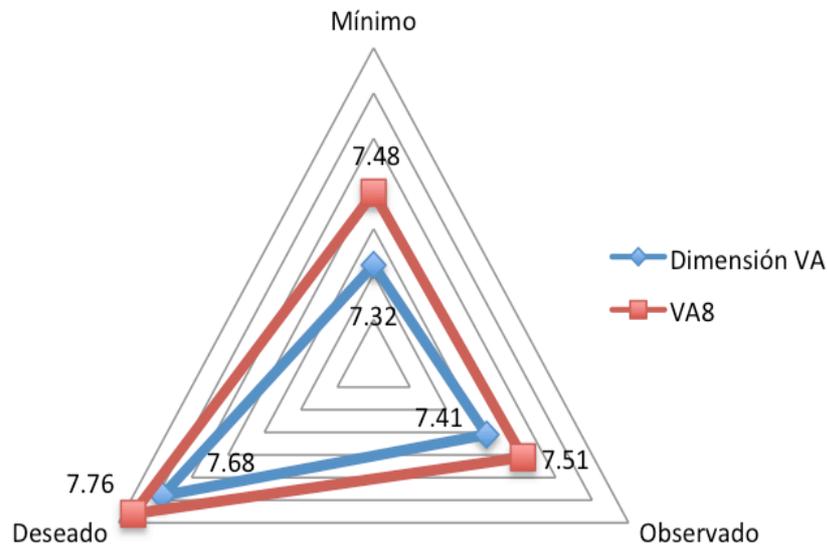


Se observa que la adecuación es de 0.02 mientras que la superioridad es de -0.36. Esto significa que los usuarios perciben la comprensión del personal de la biblioteca respecto a sus necesidades como adecuada, sin embargo, no la consideran de calidad.

5.2.8 Voluntad de ayudar a los usuarios

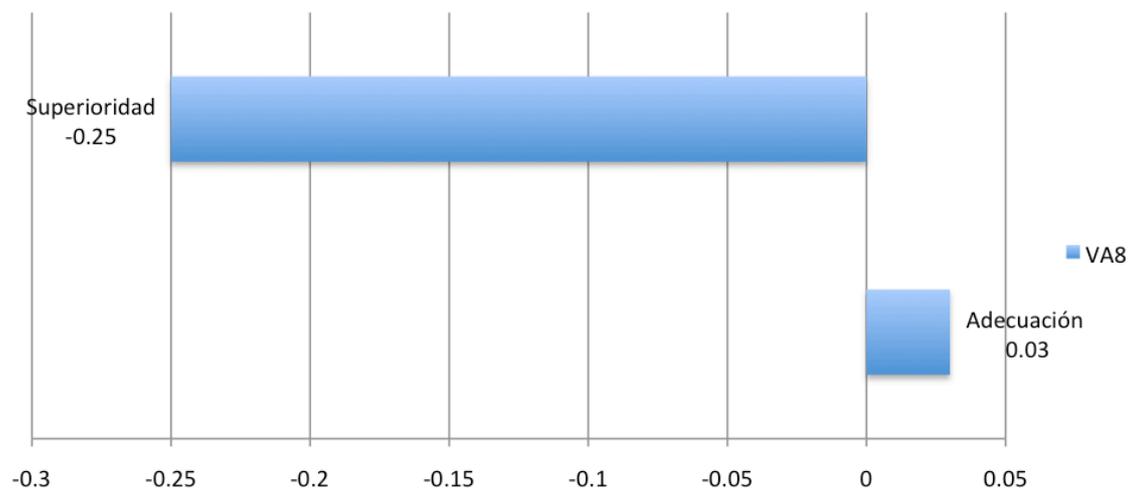
A partir de la pregunta ¿El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?, se pretende observar si el personal encargado de los servicios bibliotecarios y demás áreas de la biblioteca tiene una actitud receptiva hacia las necesidades del usuario y, sobre todo, si hace todo lo que está a su alcance para apoyarle, ya sea resolviendo sus dudas o en alguna acción o actividad específica. Los resultados obtenidos se exponen a continuación.

Gráfico 20. VA8. ¿El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?



Se observa que los niveles mínimo (7.48), observado (7.51) y deseado (7.76), están por encima de los niveles de la dimensión en conjunto (7.32, 7.41 y 7.68, respectivamente), lo cual implica una diferencia positiva de 0.16 para el nivel mínimo 0.1, de 0.1 para el valor observado y, finalmente, de 0.08. Las variables adecuación y superioridad se muestran a continuación.

Gráfico 21. VA8. Adecuación y superioridad del servicio

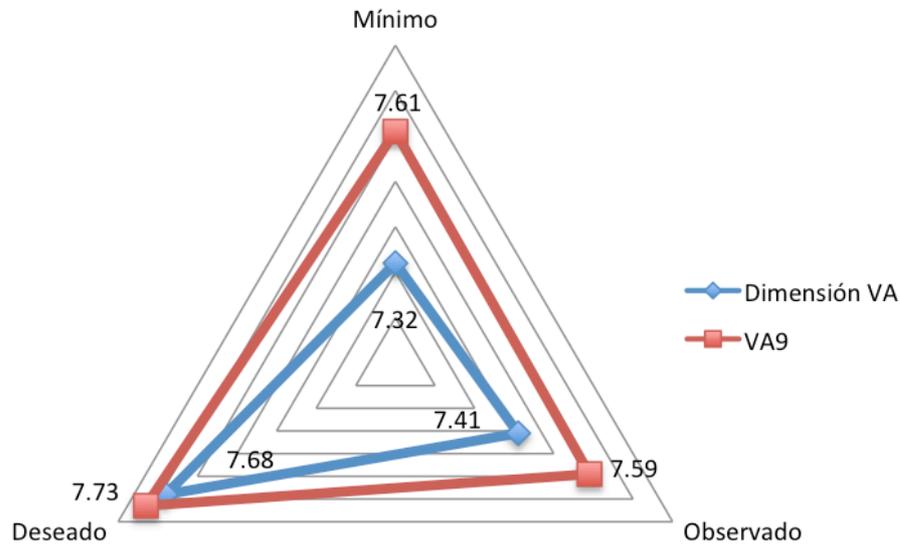


La variable adecuación en este caso es de 0.03, mientras que la de superioridad es de -0.25. A partir de estos resultados se puede inferir que los usuarios perciben la voluntad manifiesta del personal bibliotecario, no obstante, aunque la consideran adecuada, no la califican como de calidad.

5.2.9 Fiabilidad en el tratamiento de los problemas

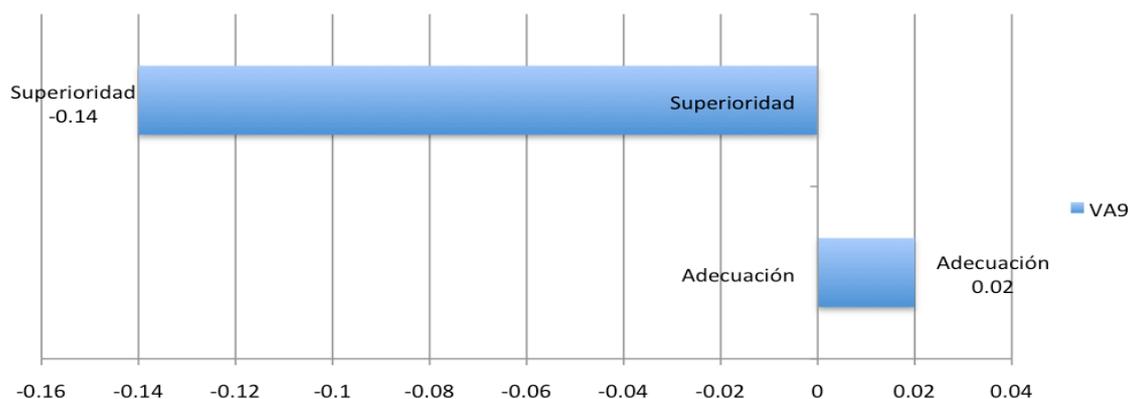
En esta pregunta (¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios?) se destaca la percepción de los usuarios respecto a la certeza de que el personal bibliotecario resuelva de la mejor manera los problemas que pueden plantear al hacer uso de la biblioteca. Los resultados obtenidos se representan gráficamente como sigue.

Gráfico 22. VA9. ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios?



Los niveles mínimo (7.61), observado (7.59) y deseado (7.73) están por encima de los niveles de la dimensión en conjunto (7.32, 7.41 y 7.59, respectivamente). Esto, equivale a diferencias positivas en todos los niveles. En el nivel mínimo, la diferencia es de 0.29, en el observado de 0.18 y en el nivel deseado de 0.05. Las variables adecuación y superioridad se exponen a continuación.

Gráfico 23. VA9. Adecuación y superioridad del servicio



Como muestra la gráfica, la adecuación es de 0.02 mientras que la superioridad es del -0.14. Esto nos permite observar que los usuarios perciben la fiabilidad del personal bibliotecario a la hora de resolver un problema como adecuada pero no de calidad.

A continuación se aborda la dimensión biblioteca como espacio y se presentan los resultados obtenidos por cada una de las preguntas.

5.3 Dimensión biblioteca como espacio (ES)

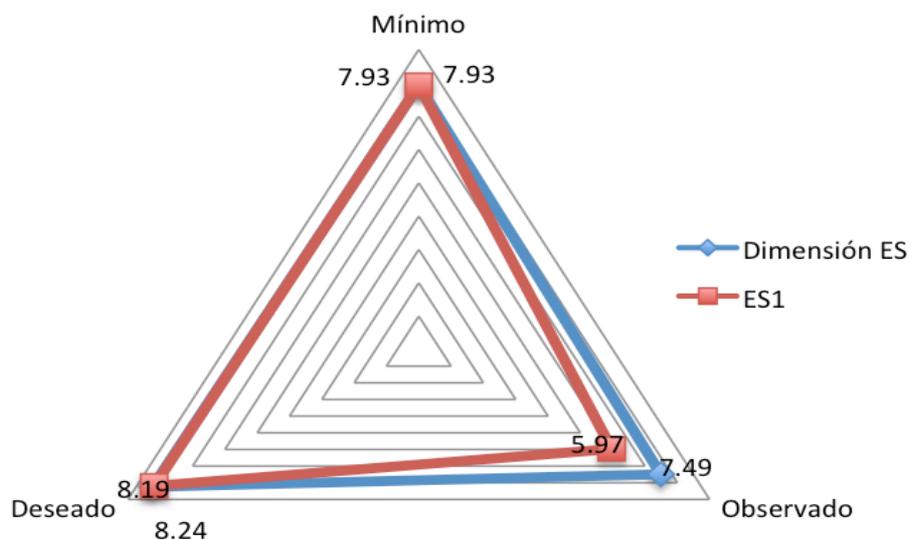
La dimensión biblioteca como espacio concentra las percepciones de los usuarios respecto al espacio físico de la biblioteca y su utilización en actividades de estudio. En concreto, se trata de recabar información sobre qué tan adecuados son los espacios – si son tranquilos y confortables, por ejemplo

– y si estos contribuyen a las actividades de aprendizaje así como al trabajo individual o en grupo. En los epígrafes siguientes se exponen los resultados obtenidos en cada una de las preguntas.

5.3.1 El espacio de la biblioteca, estudio y aprendizaje

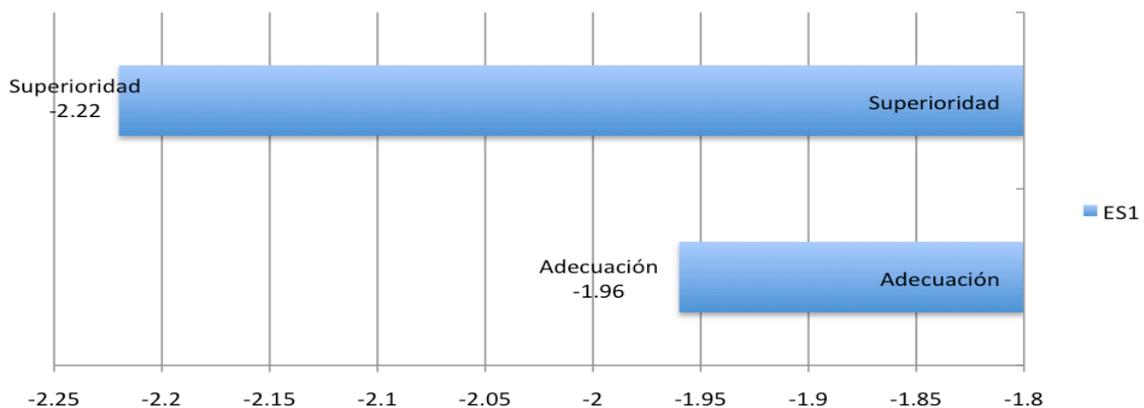
La pregunta ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje? está encaminada a registrar las percepciones del usuario respecto a la relación entre espacio y actividades de estudio y aprendizaje. En concreto, lo que recoge esta pregunta es si los usuario consideran que el espacio potencia las actividades relacionadas con sus actividades académicas. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

Gráfico 24. ES1. ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?



En este caso se observa que el nivel mínimo (7.93) de la pregunta ES1 tiene el mismo valor que el de la dimensión. El nivel deseado (8.19), se encuentran por debajo del nivel de la dimensión (8.24), de igual manera que el nivel observado (5.97) en comparación con la dimensión (7.49). Las diferencias que se observan entre la pregunta y la dimensión son de 1.51 para el nivel observado y de 0.05 para el nivel deseado. Los resultados de las variables adecuación y superioridad se exponen a continuación.

Gráfico 25. ES1. Adecuación y superioridad del servicio

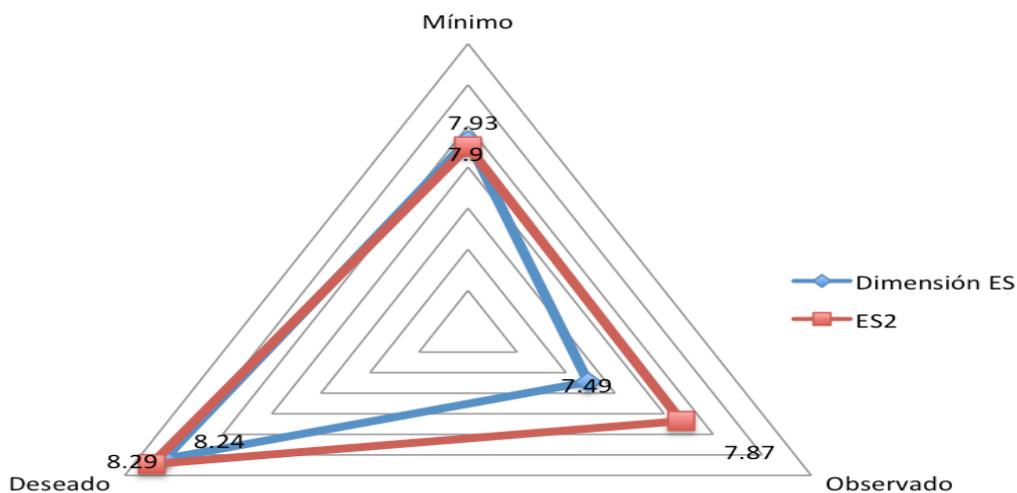


En esta pregunta, tanto la adecuación como la superioridad se ubican en posiciones negativas, -1.96 para la primera y -2.22 para la segunda. Esto significa que los usuarios no consideran que el espacio de la biblioteca apoye significativamente sus actividades académicas, por tanto lo perciben como inadecuado y falto de calidad.

5.3.2 El espacio de la biblioteca y el trabajo individual

A partir de la pregunta ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?, se pretende registrar las opiniones de los usuarios respecto a la tranquilidad que perciben a la hora de utilizar los espacios de la biblioteca para el trabajo individual. Los resultados obtenidos se muestran en el siguiente gráfico.

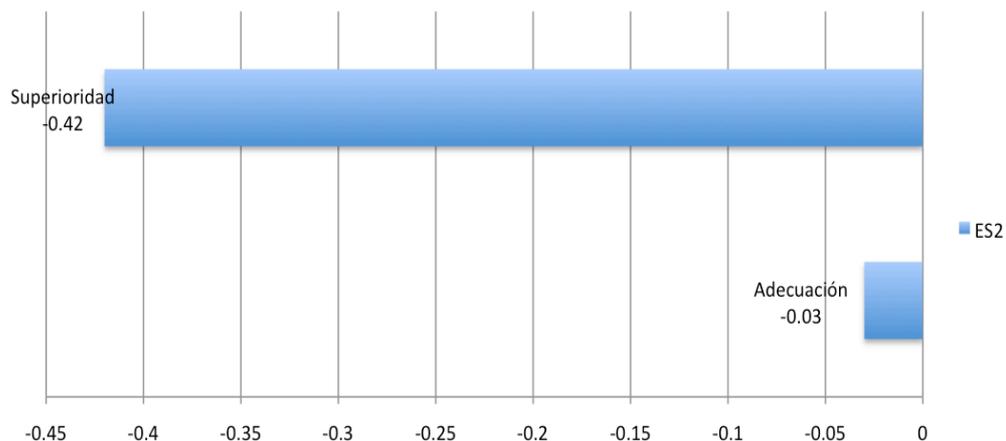
Gráfico 26. ES2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?



Se observa que los niveles observado (7.87) y deseado (8.29), están por encima del promedio de la dimensión que, para los mismos niveles, presenta los siguientes resultados: 7.49 para el observado y 8.24 para el deseado. En el caso del nivel mínimo, para la pregunta es de 7.9 mientras que para la dimensión es de 7.93, lo que implica una diferencia de 0.03. Los

resultados sobre adecuación y superioridad se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 27. ES2. Adecuación y superioridad del servicio



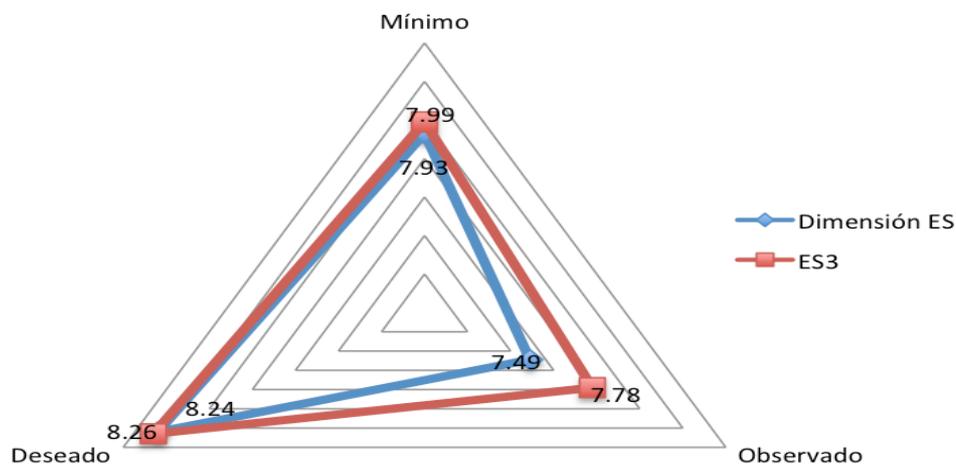
Los resultados anteriores se reflejan en las variables adecuación y superioridad, las cuales presentaron valores negativos. La adecuación presentó un valor de -0.03 y la superioridad -0.42. Esto permite afirmar que los usuarios no consideran adecuado el espacio de la biblioteca para el trabajo individual y, en ese sentido, lo ubican a una mayor distancia de alcanzar un nivel de calidad.

5.3.3 El espacio de la biblioteca y confortabilidad

Con esta pregunta (¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?) se pretende observar de qué manera perciben los usuarios la

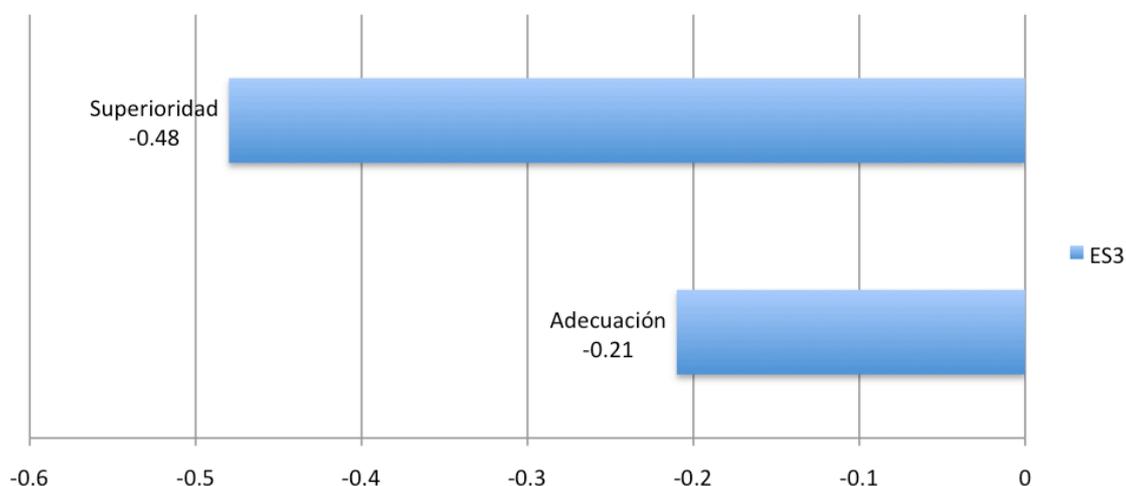
capacidad del espacio de la biblioteca para producir un ambiente agradable y cómodo que les produzca bienestar al permanecer en él. Los resultados obtenidos se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 28. ES3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?



En el gráfico se observa que el valor mínimo (7.99), observado (7.78) y deseado (8.26), están por encima de los valores de la dimensión (7.93, 7.49 y 8.24, respectivamente). Esto representa diferencias positivas en cada nivel a favor de la pregunta ES3, 0.06 para el valor mínimo, 0.29 para el valor observado y 0.02 para el valor deseado. Los resultados sobre adecuación y superioridad se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 29. ES3. Adecuación y superioridad del servicio

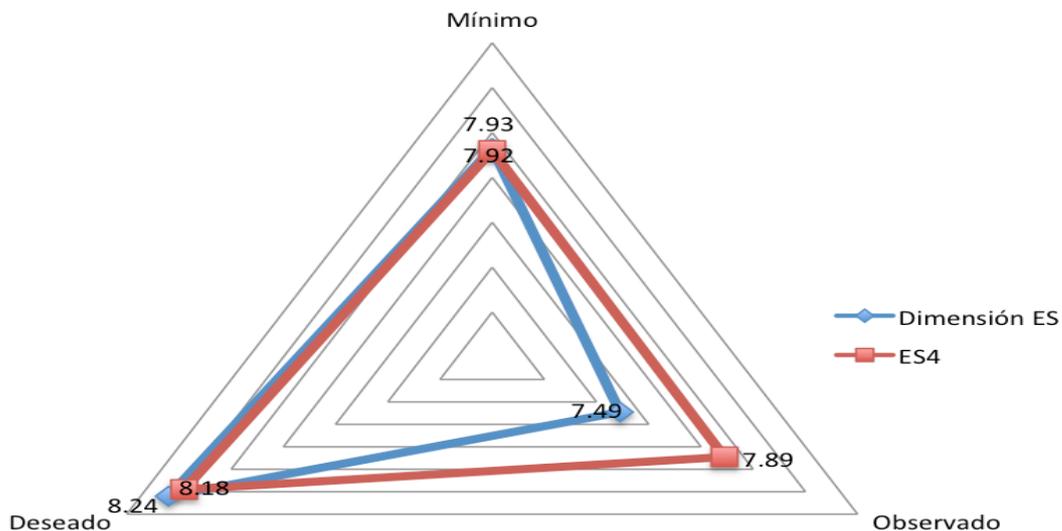


En este caso, la adecuación y superioridad son negativas, para la primera es de -0.21 y para la segunda de -0.48. Esto permite afirmar que los usuarios perciben el confort del espacio de la biblioteca como no adecuado y, en consecuencia, los sitúan más lejos de lograr un óptimo de calidad.

5.3.4 El espacio de la biblioteca, actividades académicas y de investigación

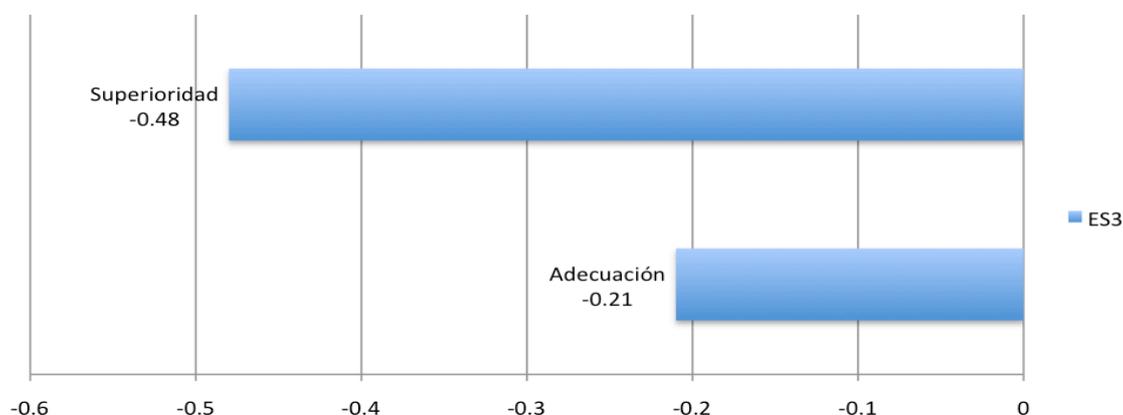
Con esta pregunta (¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?), se pretende recoger las percepciones de los usuarios respecto a la idoneidad del espacio de la biblioteca para realizar actividades académicas y de investigación. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

Gráfico 30. ES4. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio,
el aprendizaje o la investigación?



Se observa que los niveles mínimo (7.92) y deseado (8.18) de la pregunta ES4 están por debajo de los niveles promedio de la dimensión (7.93 y 8.24, respectivamente). En el caso del nivel observado (7.89) de la pregunta, éste es superior al de la dimensión (7.49), lo cual implica una diferencia de 0.4. Los resultados de las variables adecuación y superioridad se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 31. ES4. Adecuación y superioridad del servicio



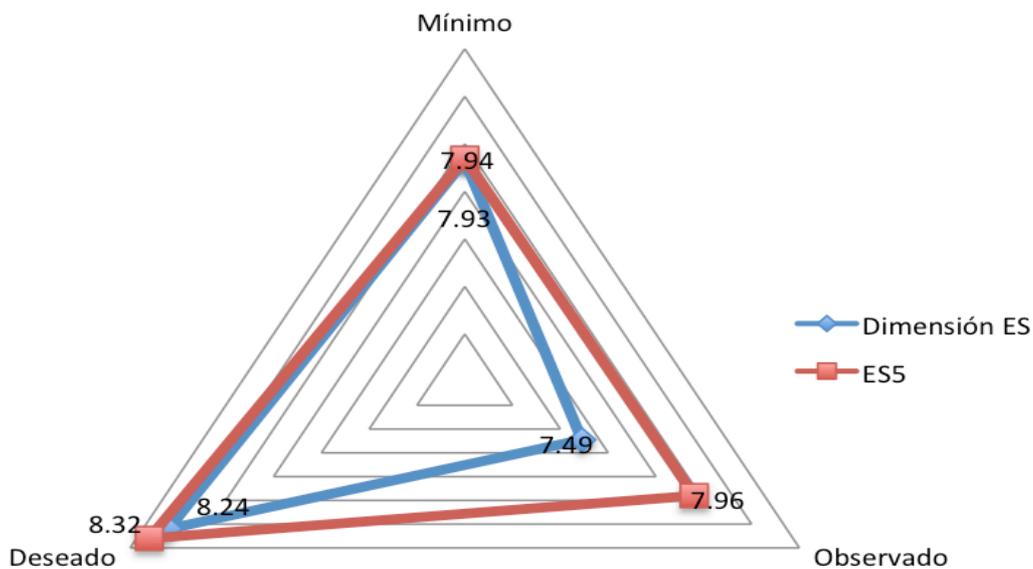
Como se observa en el gráfico, la adecuación es de -0.21 mientras que la superioridad es de -0.48. El que ambas variables presenten valores negativos significa que los usuarios no encuentran adecuado el espacio de la biblioteca para realizar sus actividades académicas y de investigación, por tanto, no ubican a dicho espacio dentro de la categoría que representa la calidad.

5.3.5 Espacios destinados al aprendizaje y estudio en grupo

Con esta pregunta (¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?) se pretende observar las percepciones que tienen los usuarios sobre la suficiencia de los espacios destinados al trabajo en grupo.

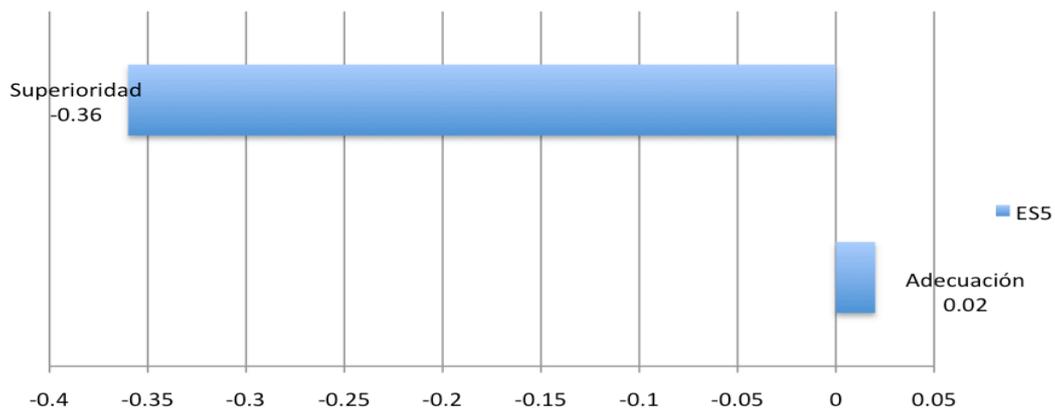
Los resultados obtenidos en cada uno de los niveles se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 32. ES5. ¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?



En el gráfico se observa que los niveles mínimo (7.94), observado (7.96) y deseado (8.32), están por encima de los niveles de la dimensión en conjunto (7.93, 7.49 y 8.24, respectivamente). Las diferencias, en este caso positivas, para la pregunta ES5 son: 0.01 para el nivel mínimo, 0.47 para el nivel observado y, finalmente, 0.08 para el nivel deseado. Los resultados para las variables adecuación y superioridad se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 33. ES5. Adecuación y superioridad del servicio



En el gráfico se observa que la adecuación es del 0.02, mientras que la superioridad es de -0.36, esto implica que los usuarios perciben que la suficiencia de los espacios para el trabajo en grupo es adecuada, sin embargo, no la consideran de calidad.

5.4 Dimensión Control de la información (CI)

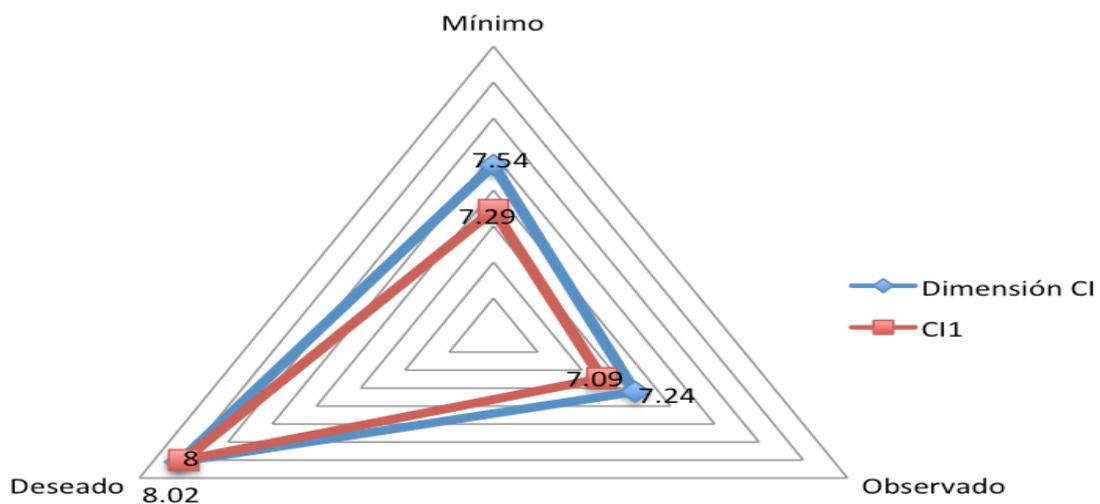
La dimensión control de la información concentra las percepciones de los usuarios sobre aspectos como acceso a los recursos, suficiencia de materiales impresos y digitales, condiciones de las tecnologías disponibles e instrumentos para la búsqueda y recuperación de información. Lo anterior, permitirá observar la valoración (si satisface sus necesidades o no) de los usuarios respecto a la infraestructura de los sistemas bibliotecarios de la

Región Noroeste de México. En los epígrafes siguientes se exponen los resultados obtenidos en esta dimensión.

5.4.1 Acceso a los recursos electrónicos

A partir de la pregunta ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?, se pretende registrar las percepciones de los usuarios respecto a la posibilidad de acceder a los recursos electrónicos desde otro lugar que no sea la biblioteca y sus expectativas respecto a este servicio.

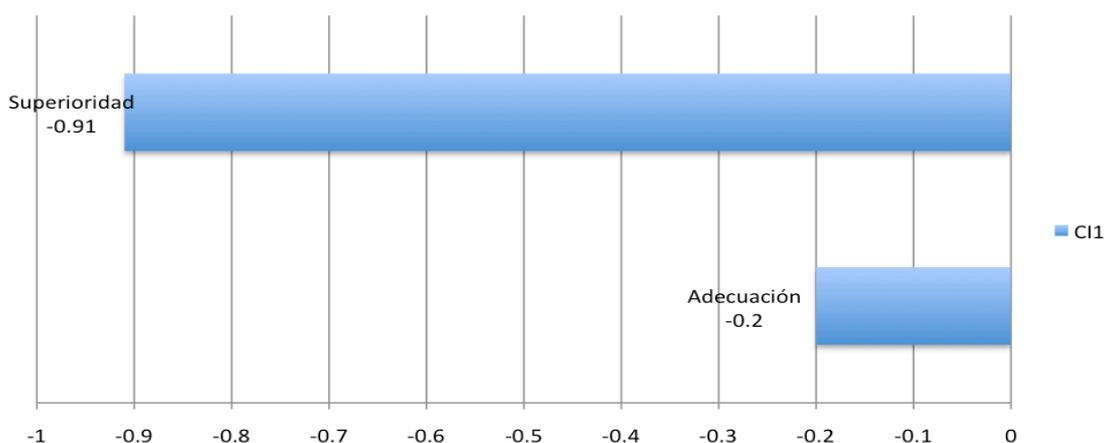
Gráfico 34. CI1. ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?



Se observa que el nivel mínimo (7.29) de la pregunta CI1, está por debajo del nivel mínimo de la dimensión (7.54), con una diferencia de 0.25. En

el caso del nivel observado (7.09), éste también se encuentra por debajo del de la dimensión (7.24), con una diferencia de 0.15. El nivel deseado, por su parte, es de 8, mientras que el de la dimensión es del 8.02, que refleja una diferencia de 0.2. Las variables adecuación y superioridad, se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 35. CI1. Adecuación y superioridad del servicio

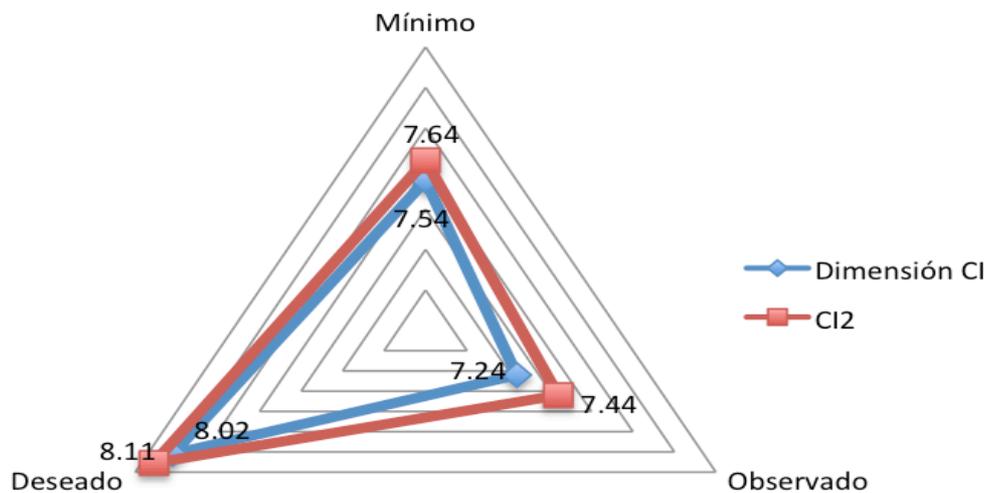


El gráfico indica que tanto la adecuación como la superioridad son negativas, -0.2 en el primer caso y -0.91 en el segundo. Esto significa que los usuarios perciben que el acceso a los recursos desde otro lugar que no sea la biblioteca es poco factible y, en consecuencia, no ubican el servicio dentro de un rango de calidad.

5.4.2 El sitio Web de la biblioteca

En esta pregunta (¿El sitio Web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?), se pretende observar las percepciones de los usuarios sobre el sitio Web de la biblioteca y las potencialidades de éste en cuanto a recuperación de información y de facilidad de acceso y uso. El resultado sobre los niveles se representa en el siguiente gráfico.

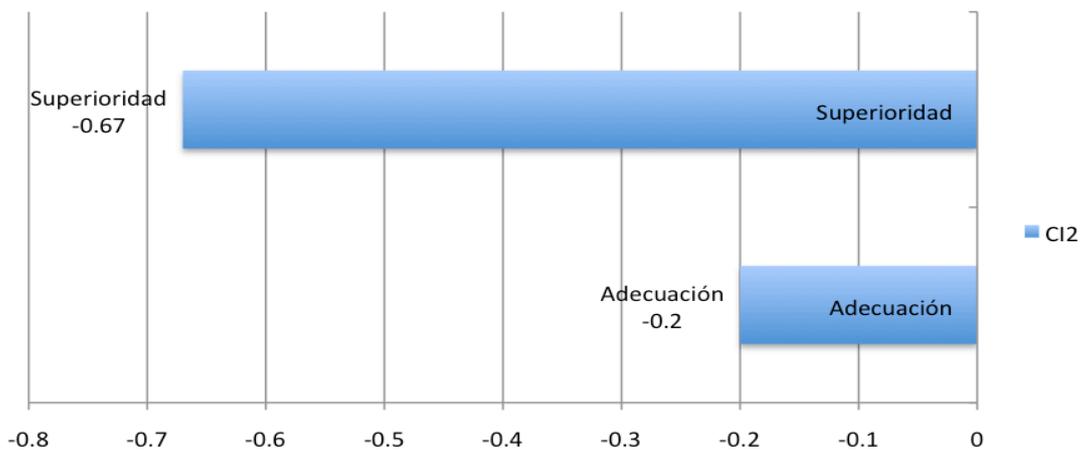
Gráfico 36. CI2. ¿El sitio Web de la biblioteca permite encontrar Información por uno mismo?



Como se puede apreciar en el gráfico, los niveles mínimo (7.64), observado (7.44) y deseado (8.11) de la pregunta CI2, están por encima de los niveles de la dimensión (7.54, 7.24 y 8.02, respectivamente). Las diferencias entre pregunta y dimensión son: 0.1 para el valor mínimo, 0.2 para el valor

observado y 0.09 para el nivel deseado. Los resultados para las variables adecuación y superioridad se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 37. CI2. Adecuación y superioridad del servicio

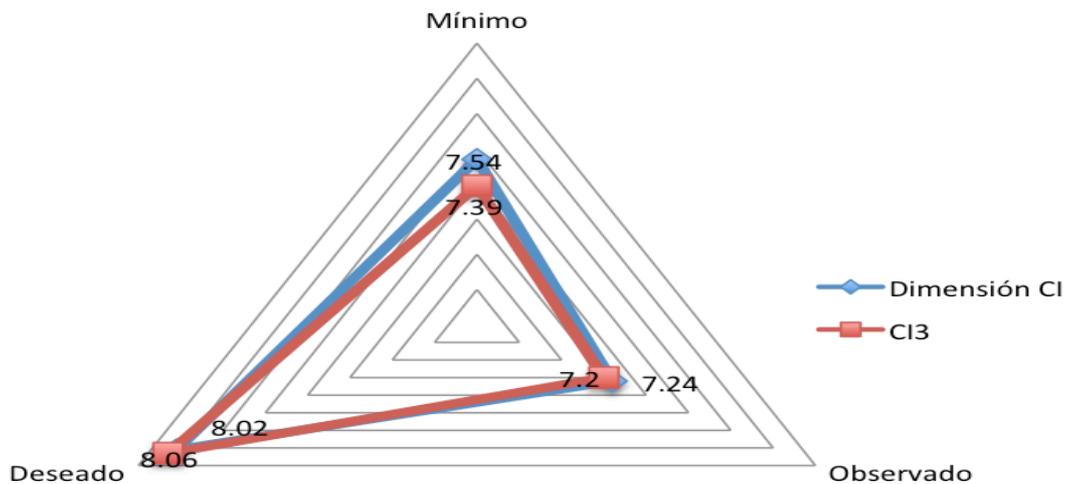


El gráfico muestra que la adecuación y superioridad son negativas, -0.2 en el primer caso y -0.67 en el segundo. Estos resultados permiten afirmar que, de acuerdo a la experiencia de los usuarios, las páginas Web de las bibliotecas no son fáciles de usar en la medida en que, de forma individual no permiten a los usuarios encontrar la información que buscan y, en consecuencia, consideran este servicio como no adecuado y falta de calidad.

5.4.3 Los materiales impresos y necesidades de información

A partir de la pregunta ¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?, se pretende registrar las percepciones de los bibliotecarios respecto a los materiales impresos y su efectividad para cubrir las necesidades de información. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

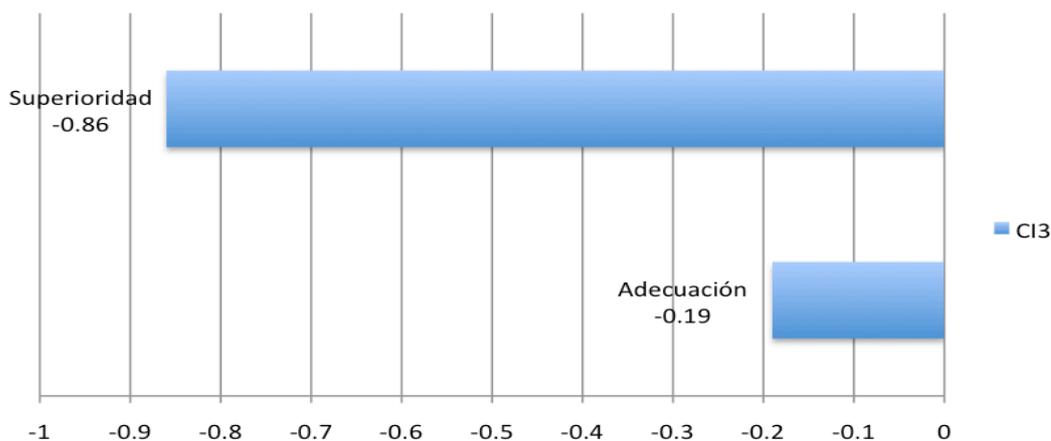
Gráfico 38. CI3. ¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?



El gráfico muestra que los niveles mínimo (7.39), y observado (7.2) de la pregunta CI3, están por debajo de los valores de la dimensión, con diferencias de 0.15 y 0.04, respectivamente. Para el nivel observado, éste es de 7.2 para la pregunta, mientras que para la dimensión es de 7.24, con una diferencia de

0.04. Las variables adecuación y superioridad se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 39. CI3. Adecuación y superioridad del servicio



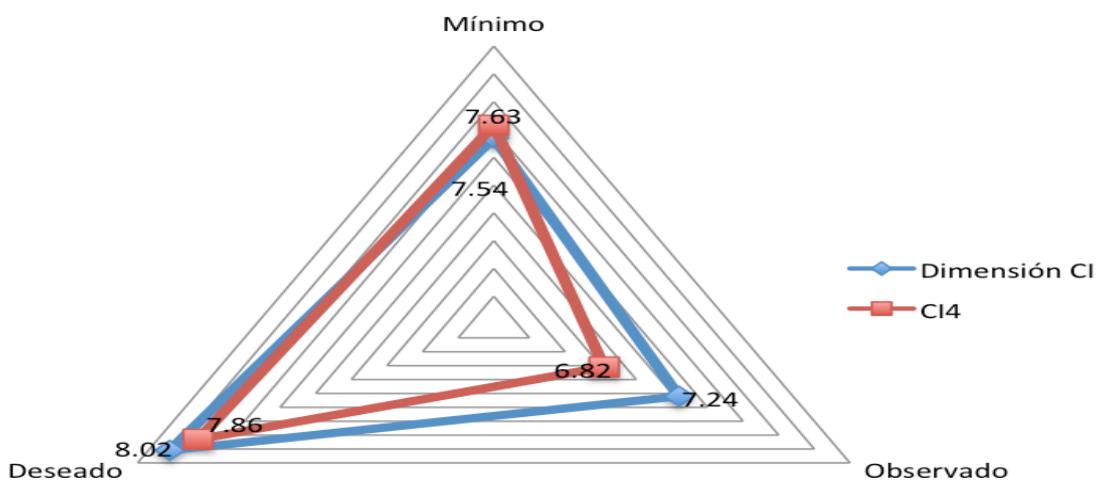
Se observa en el gráfico que tanto la adecuación como la superioridad son negativas, -0.19 para la primera y -0.86 para la segunda. Esto permite inferir que los usuarios consideran que los materiales impresos no cubren adecuadamente sus necesidades de información y que, por tanto, no consideran este servicio como de calidad.

5.4.4 Los recursos digitales y necesidades de información

Esta pregunta (¿Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo?), pretende registrar las percepciones de los usuarios

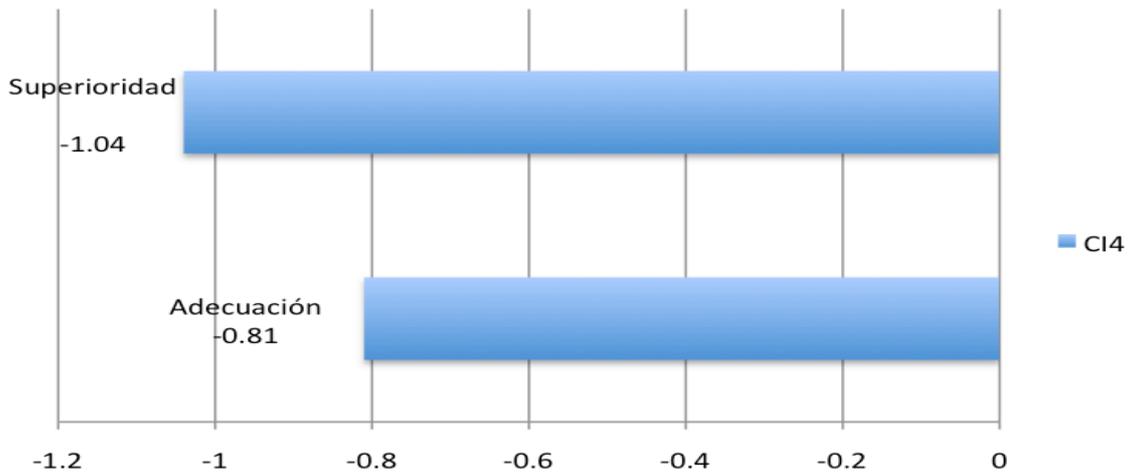
sobre los recursos digitales disponibles en la biblioteca y si éstos cubren sus necesidades de información. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

Gráfico 40. CI4. ¿Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo?



Como lo muestra el gráfico, los niveles observado (6.82) y deseado (7.86) de la pregunta CI4 están por encima de los valores obtenidos en la dimensión (7.24) y 8.02, respectivamente), lo cual indica diferencias de 0.42 para el nivel mínimo y de 0.16 para el nivel deseado. En el caso del nivel mínimo, éste es de 7.63 para la pregunta y para la dimensión de 7.54, con una diferencia de 0.09 entre la segunda y la primera. Los resultados sobre adecuación y superioridad se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 41. CI4. Adecuación y superioridad del servicio



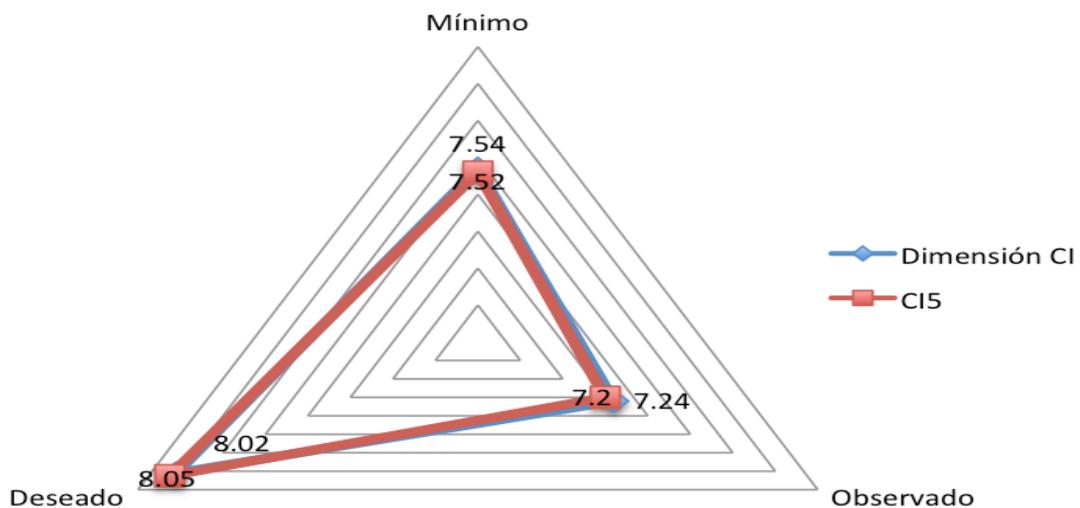
Como indica el gráfico, las variables adecuación y superioridad presentan resultados negativos, -0.81 para la primera y -1.04 para la segunda. Lo anterior, permite afirmar que los usuarios consideran que los recursos digitales no cubren sus necesidades de información y, en consecuencia, no identifican a este servicio como de calidad.

5.4.5 Equipamiento y acceso a la información

En esta pregunta (¿El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito?), se recogen las percepciones de los usuarios sobre el equipamiento y sus condiciones (si es moderno o no), además de sus posibilidades de uso en cuestión de accesibilidad. Asimismo, el

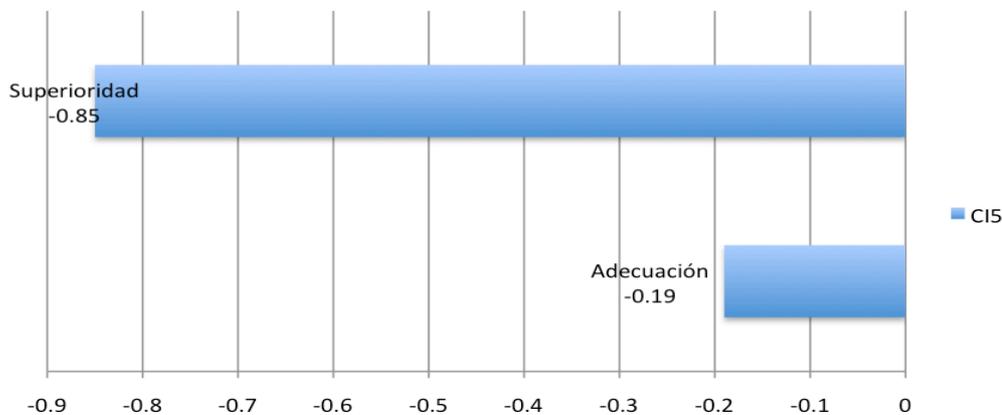
estado del equipamiento se relaciona con las necesidades de los distintos usuarios. Los resultados se exponen a partir de los siguientes dos gráficos.

Gráfico 42. CI5. ¿El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito?



Como indica el gráfico, los niveles mínimo (7.52) y observado (7.2) de la pregunta CI5 son inferiores a los niveles de la dimensión (7.54 y 7.24, respectivamente), lo cual muestra una diferencia de 0.02 para el nivel mínimo y de 0.04 para el nivel deseado. El nivel deseado es de 8.5 para la pregunta y de 8.02 para la dimensión, con una diferencia de 0.48. Los resultados de la variable adecuación y superioridad se muestran a continuación.

Gráfico 43. CI5. Adecuación y superioridad del servicio

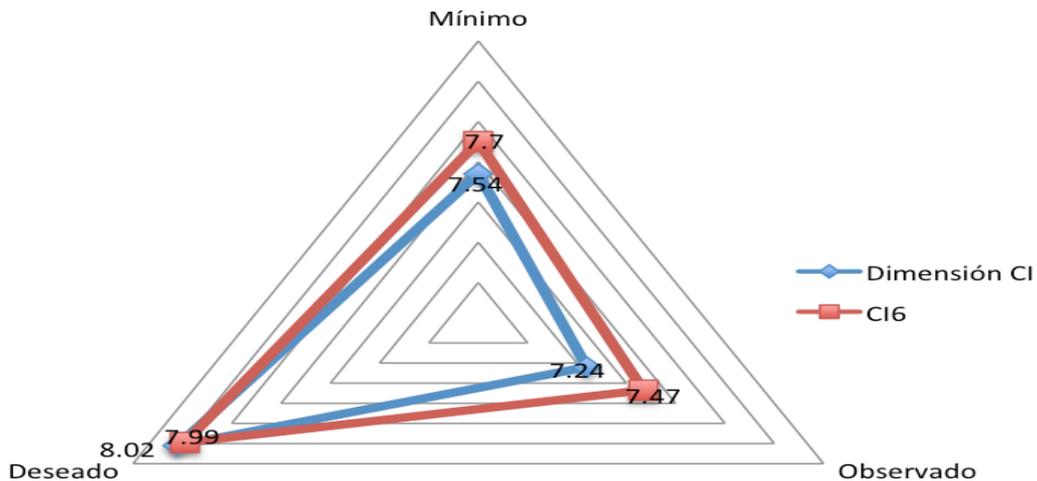


Como muestra el gráfico, las variables adecuación y superioridad son negativas, la primera es de -0.19 y la segunda de -0.85. Esto permite inferir que los usuarios perciben como no adecuado el equipamiento (no moderno) así como la facilidad para el acceso a la información y, en ese sentido, perciben que el servicio no es de calidad.

5.4.6 Los instrumentos para la recuperación de información

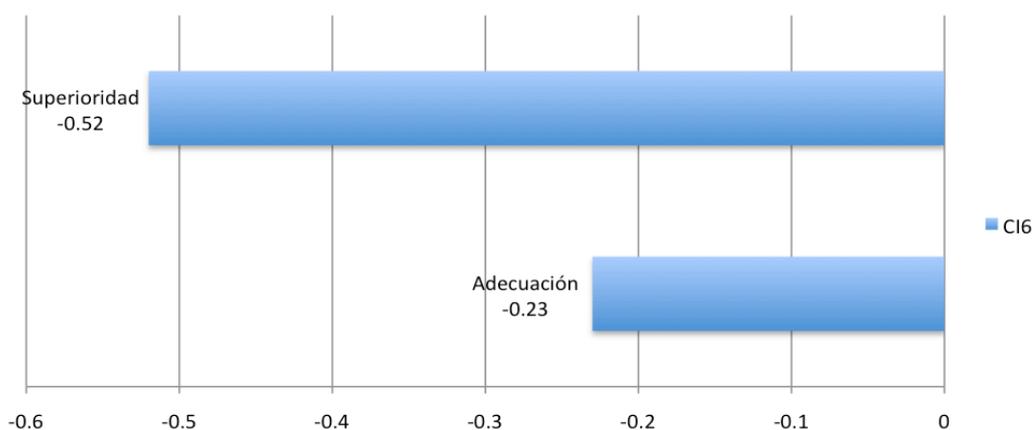
A partir de la pregunta ¿Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco?, se trata de identificar las percepciones de los usuarios respecto a los distintos instrumentos para la recuperación de información así como sobre su facilidad de uso y su eficacia para satisfacer las necesidades de los usuarios. Los resultados obtenidos se exponen a continuación.

Gráfico 44. CI6. ¿Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco?



Como se muestra en el gráfico, los valores mínimo (7.7) y observado (7.47) son superiores a los valores de la dimensión (7.54 en el nivel mínimo y 7.24 en el nivel observado) con diferencias de 0.16, y 0.23, respectivamente. El nivel deseado de la pregunta (7.99), por su parte, es menor que el de la dimensión (8.02), con una diferencia de 0.03. Los resultados de las variables adecuación y superioridad se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 45. CI6. Adecuación y superioridad del servicio

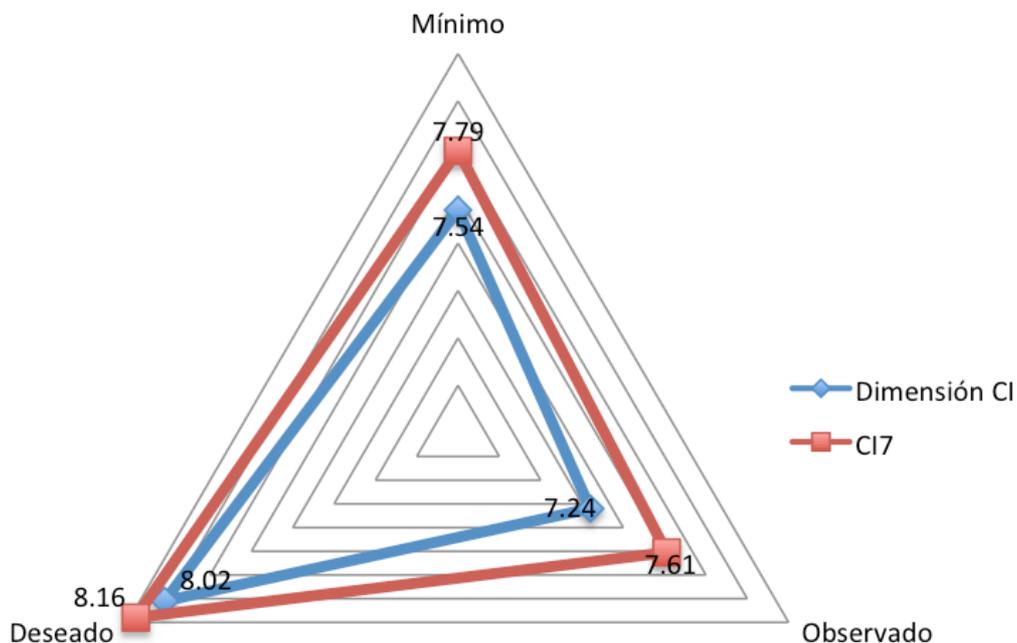


Se observa que las variables adecuación y superioridad presentan niveles negativos, -0.23 para la primera y -0.52 para la segunda. A partir de esto se infiere que los usuarios no consideran adecuados los instrumentos dispuestos en la biblioteca para la recuperación de información y que tampoco consideran adecuada la facilidad de uso de dichos instrumentos. Por todo lo anterior, los usuarios no consideran este servicio como de calidad.

5.4.7 Acceso y procesamiento de la información

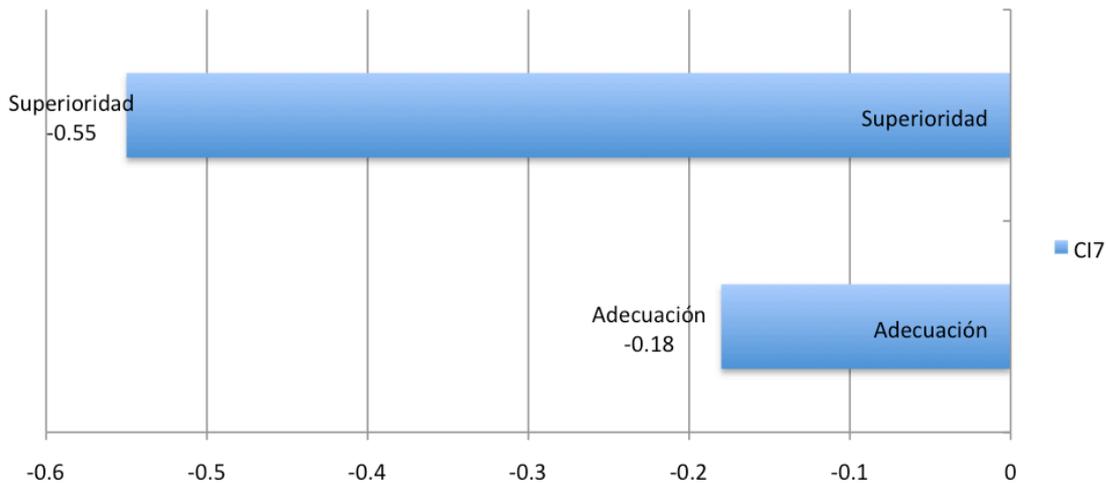
A partir de esta pregunta (¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?) se pretende observar las percepciones de los usuarios respecto al acceso y recuperación de la información a fin de utilizarla en sus distintas actividades. Los resultados obtenidos en esta pregunta se presentan a continuación.

Gráfico 46. CI7. ¿Puedo acceder fácilmente a la información
para usarla y procesarla en mis tareas?



Como muestra el gráfico, los niveles mínimo (7.79), observado (7.61) y deseado (8.16) de la pregunta CI7, están por encima de los valores de la dimensión (7.54, 7.24 y 8.02, respectivamente). Esto implica diferencias de 0.25 para el nivel mínimo, de 0.37 para el nivel observado y de 0.14 para el nivel deseado. Los resultados sobre las variables adecuación y superioridad se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 47. CI7. Adecuación y superioridad del servicio

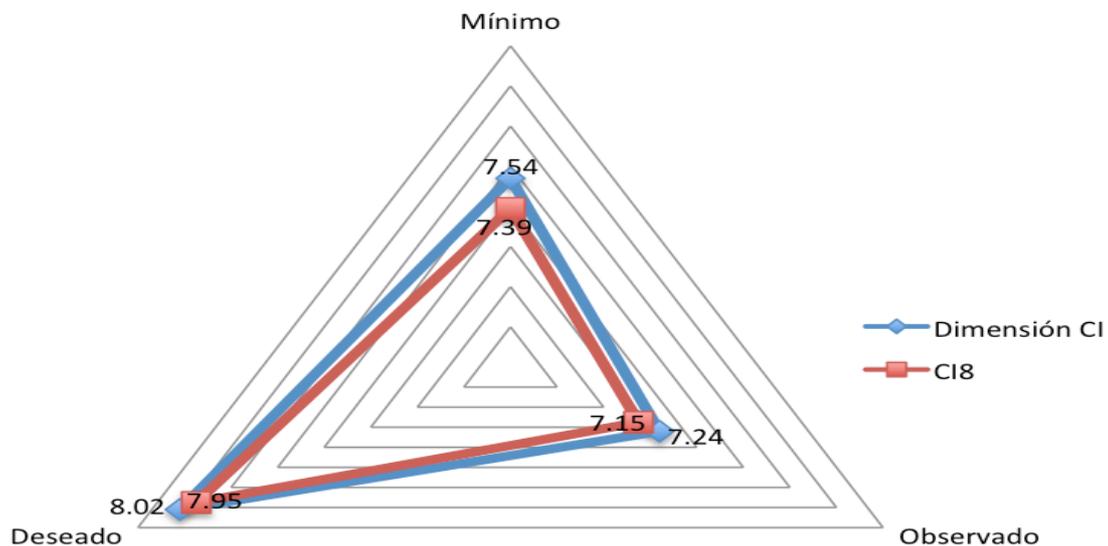


Como se muestra en el gráfico, tanto la adecuación como la superioridad son negativas, -0.18 para la primera y -0.55 para la segunda. Esto implica que los usuarios perciben que el acceso a la información no es adecuado y, en consecuencia, no ubican el servicio dentro del ámbito de la calidad.

5.4.8 Valoración de las revistas electrónicas e impresas

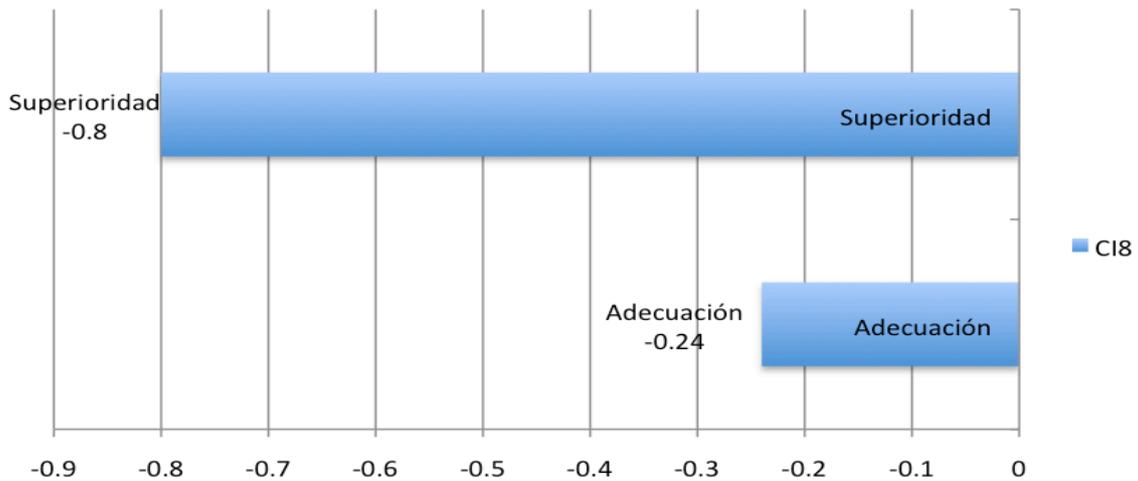
En esta pregunta (¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información?) se pretende observar las percepciones de los usuarios respecto a las revistas en formato impreso y electrónico en relación a sus necesidades de información. Los resultados obtenidos se exponen a continuación.

Gráfico 48. CI8. ¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información?



Como lo muestra el gráfico, los niveles mínimo (7.39), observado (7.15) y deseado (7.95) de la pregunta CI8, están por debajo de los niveles de la dimensión (7.54, 7.24 y 8.02, respectivamente). Asimismo, las diferencias equivalen a 0.15 para el nivel mínimo, 0.09 para el valor observado y 0.07 para el valor deseado. Los resultados sobre las variables adecuación y superioridad se presentan a continuación.

Gráfico 49. CI8. Adecuación y superioridad del servicio



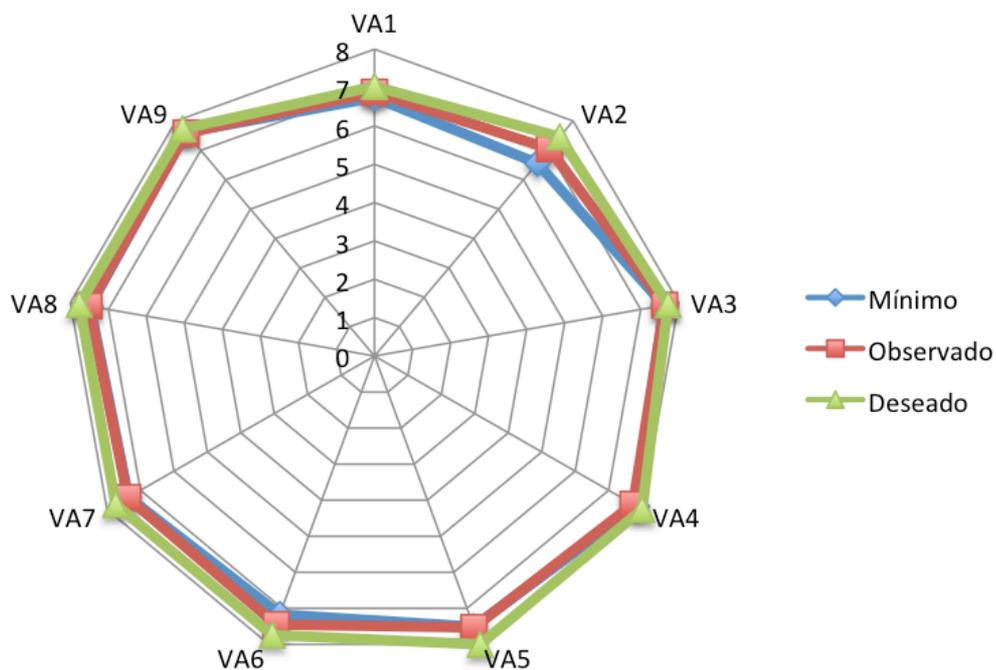
De acuerdo al gráfico, los resultados sobre adecuación y superioridad son negativos, de -0.24 para la primera y de -0.8 para la segunda. A partir de estos datos se puede inferir que los usuarios perciben que las revistas electrónicas o impresas no cubren adecuadamente sus necesidades de información y, en este sentido, no consideran el servicio como de calidad.

5.5 Agregado de resultados por dimensión

Una vez expuestos los resultados de cada pregunta se considera necesario presentar gráficamente el agregado de datos por cada una de las dimensiones donde, primeramente, se ubicarán los niveles y, posteriormente, se señalarán las variables de adecuación y superioridad en cada caso. Así, para la dimensión *valor afectivo del servicio*, que incluyó nueve preguntas

sobre diversos aspectos de las interacciones entre el personal de la biblioteca y los usuarios, se elaboró el siguiente gráfico a fin de ilustrar el comportamiento de los niveles.

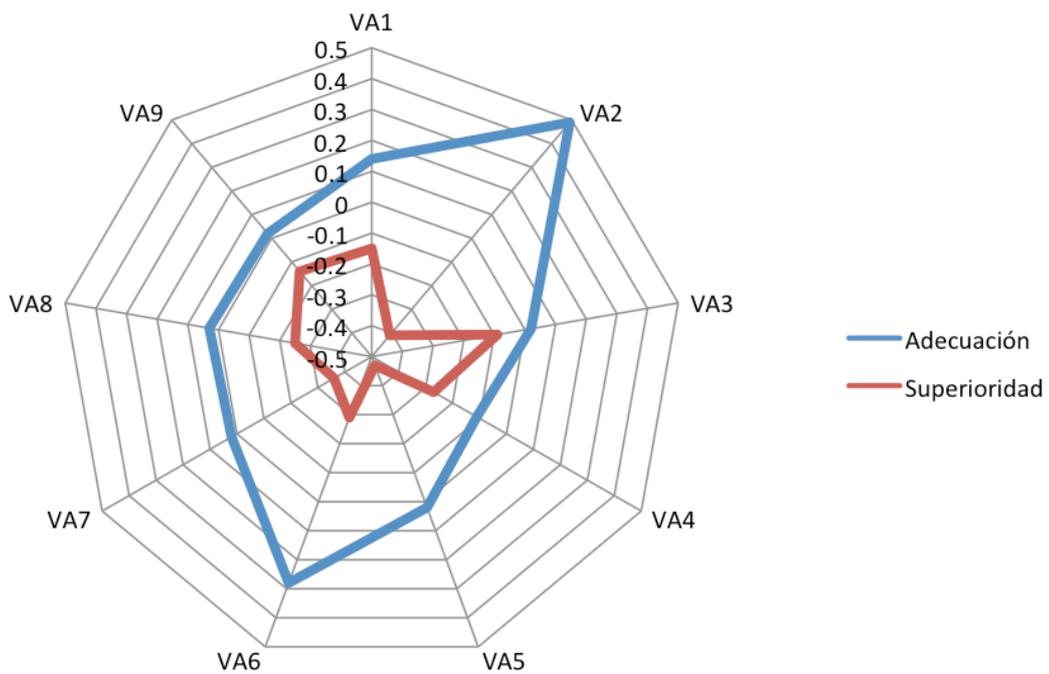
Gráfico 50. Dimensión valor afectivo del servicio (VA)



Como se observa en el gráfico, los niveles mínimo y observado están por debajo del nivel deseado. Asimismo, destaca el valor mínimo exigido en la pregunta VA2 y en la pregunta VA6, donde el valor observado es mayor, lo cual indica que los usuarios encuentran un mayor valor en el servicio recibido que se refiere en ambos casos a la atención brindada por el personal de la

biblioteca a fin de solucionar alguna necesidad del usuario. En cuanto a las preguntas VA2, VA4, VA5, VA6 VA7 y VA8, se puede apreciar que el nivel observado está más lejos del nivel deseado. Esto se refleja en las variables de adecuación y superioridad que se presentan en el siguiente gráfico.

Grafico 51. Adecuación y superioridad de la dimensión VA

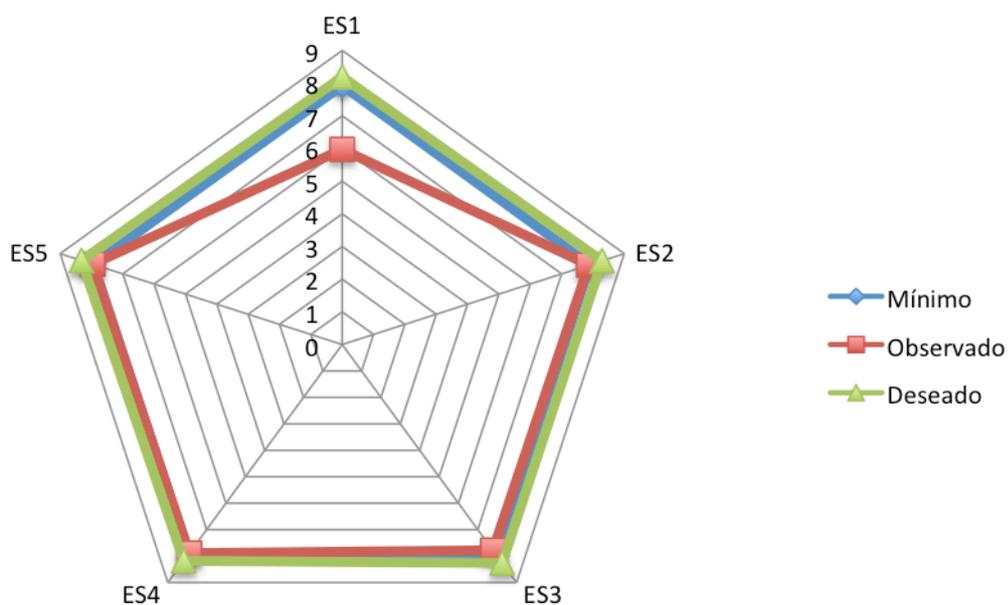


Se observa en el gráfico que las preguntas que reflejaron más adecuación son las preguntas VA2 y VA6, que se refieren a la atención individual y a la atención a las necesidades de los usuarios, mientras que la que menos adecuación reflejó es la pregunta VA4, que se refiere a la disposición del personal para responder a las preguntas. Asimismo, aunque

ninguno de todos los aspectos observados fue percibido por los usuarios como de calidad, las preguntas VA2 y VA5 fueron las peor calificadas. Llama la atención que en el caso de la pregunta VA2, que fue percibida como adecuada, no se le otorgue calidad.

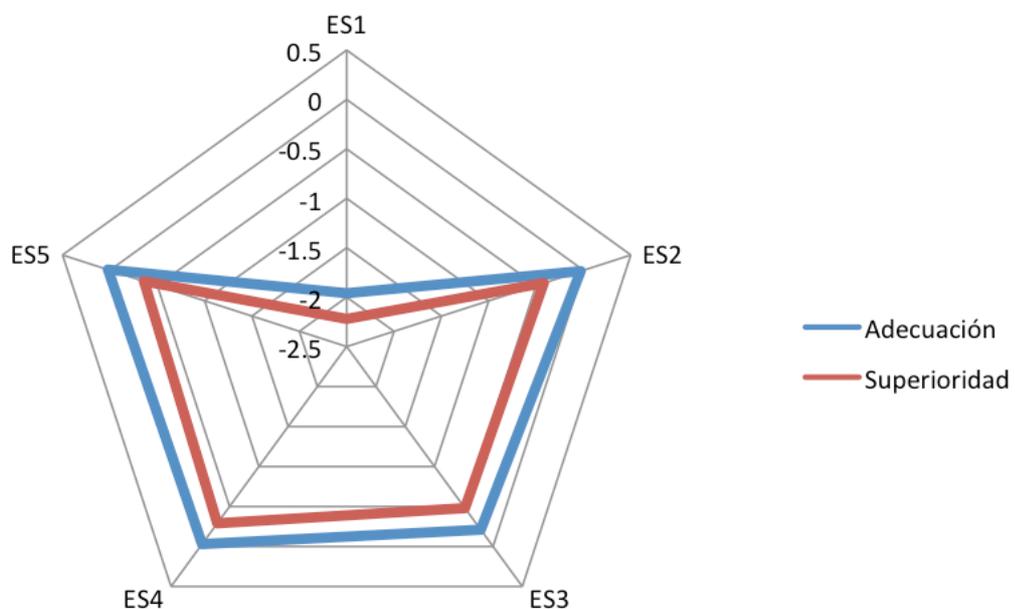
En cuanto a la dimensión *biblioteca como espacio*, que contempla aspectos del espacio físico de la biblioteca donde los estudiantes realizan cotidianamente sus diferentes tareas, se trató de ubicar cuestiones que tienen que ver con el confort, tranquilidad, así como con la adecuación de los espacios para el trabajo individual y colectivo. Los resultados sobre los niveles mínimo, observado y deseado de la dimensión se presentan en el siguiente gráfico.

Grafico 52. Dimensión biblioteca como espacio (ES)



Se observa en el gráfico que el nivel observado en la pregunta ES1 es mucho menor que el nivel mínimo exigido y también que el nivel deseado. Las otras cuatro preguntas respecto a confortabilidad, tranquilidad, así como sobre la adecuación para el trabajo individual y colectivo expresan cierta distancia razonable entre cada uno de los niveles. Por su parte, las variables adecuación y superioridad tuvieron la variación que ilustra el siguiente gráfico.

Gráfico 53. Adecuación y superioridad de la dimensión ES

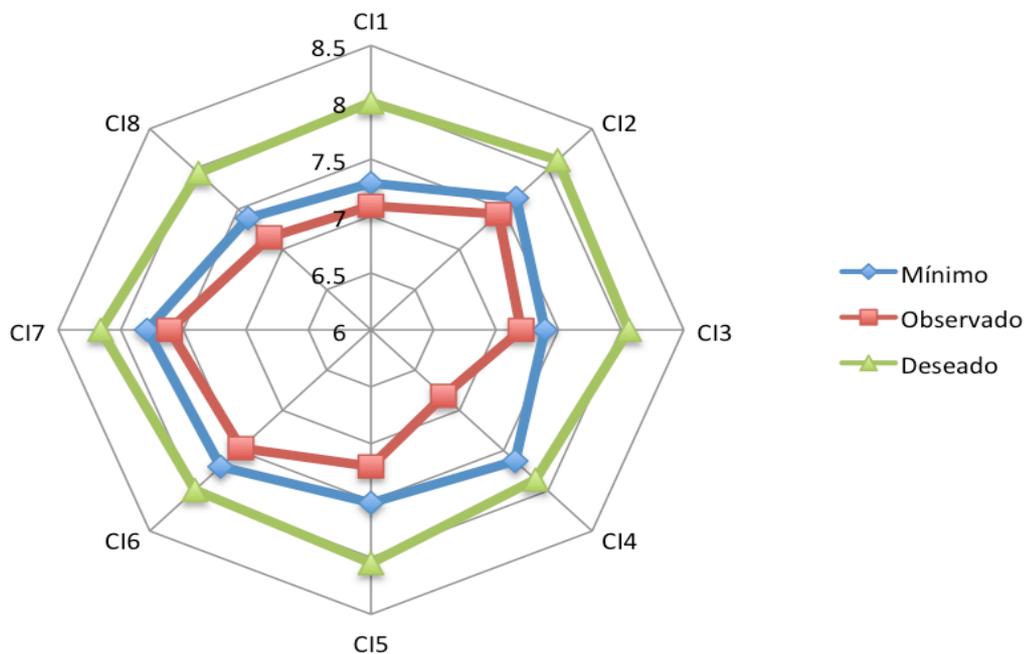


Como muestra este gráfico, todos los valores de las variables adecuación y superioridad resultaron negativos. Sin embargo, destaca la pregunta ES1, que tuvo el peor desempeño. En este sentido, se podría afirmar que las percepciones sobre esta pregunta, que tiene que ver con los aspectos

que aporta el espacio para llevar a cabo tareas de estudio, está más alejada de un nivel de adecuación que todas las demás respuestas.

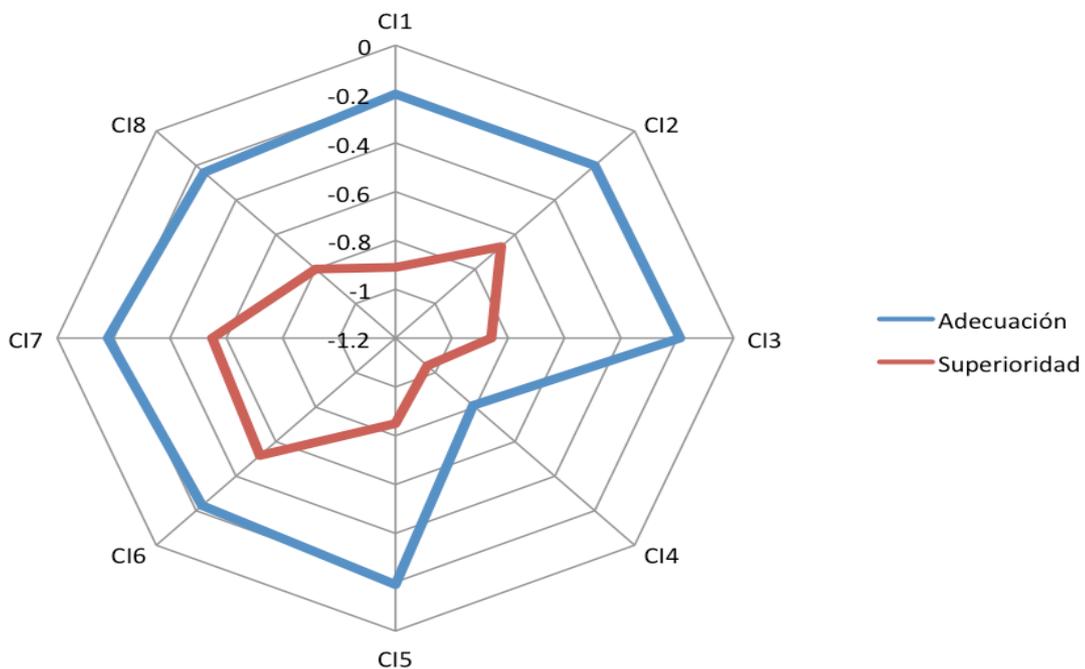
Por su parte, la dimensión control de la información, donde se destacaron aspectos como la funcionalidad del sitio Web de la biblioteca, la suficiencia de los materiales impresos y digitales, el equipamiento y demás instrumentos para la búsqueda y recuperación de la información, así como la facilidad de acceso y uso de materiales e instrumentos, se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico 54. Dimensión control de la información (CI)



Como se muestra en el gráfico, el nivel observado está por debajo del nivel mínimo lo cual indica que los usuarios perciben que los servicios no cumplen requisitos básicos o los cumplen de manera deficiente y, en consecuencia, sus expectativas son más altas a la hora de concebir un servicio de calidad. Asimismo, en la pregunta CI4, que se refiere a recursos digitales, se observa que existe una distancia mayor que en el caso del resto de las preguntas entre el nivel observado y el nivel deseado. Las variables de adecuación y superioridad de la dimensión se exponen en el siguiente gráfico.

Gráfico 55. Adecuación y superioridad de la dimensión CI

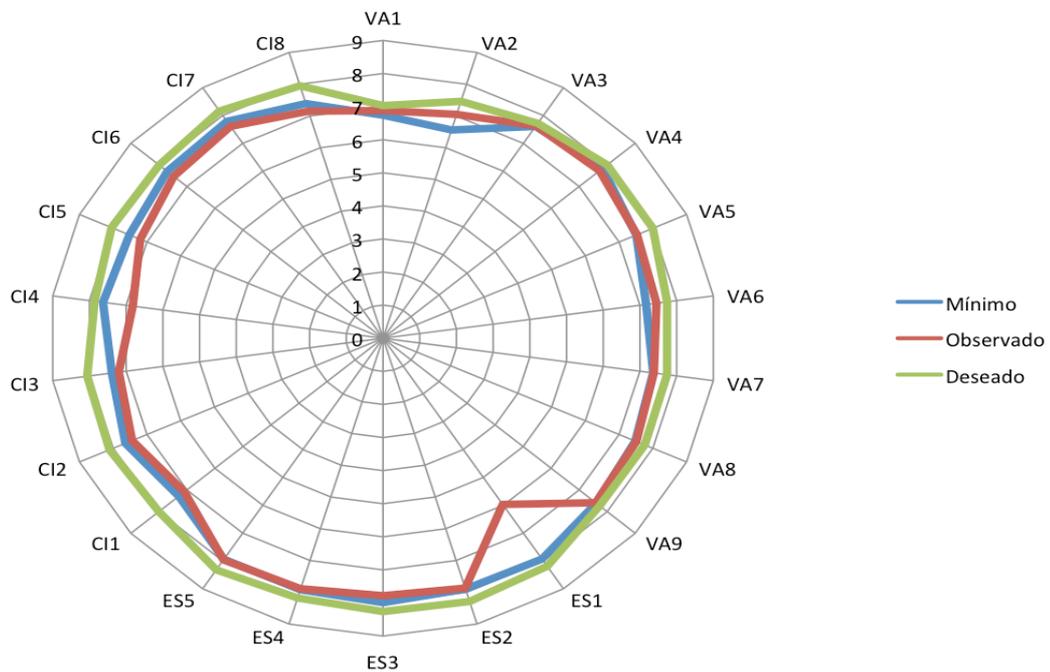


Como se muestra en el gráfico, las variables adecuación y superioridad se encuentran considerablemente separadas, sin embargo, se observa que la

distancia disminuye en las preguntas CI6 y CI7, que se refieren a los instrumentos para recuperar información y a la facilidad de acceso, respectivamente.

Cabe señalar que en el caso de esta dimensión la mayoría de los valores son negativos, lo cual indica que los usuarios perciben deficiencias y dificultades a la hora de interactuar con dichos servicios. El gráfico sobre los resultados del conjunto de dimensiones se muestra a continuación.

Gráfico 56. Resultados de las dimensiones VA, ES y CI



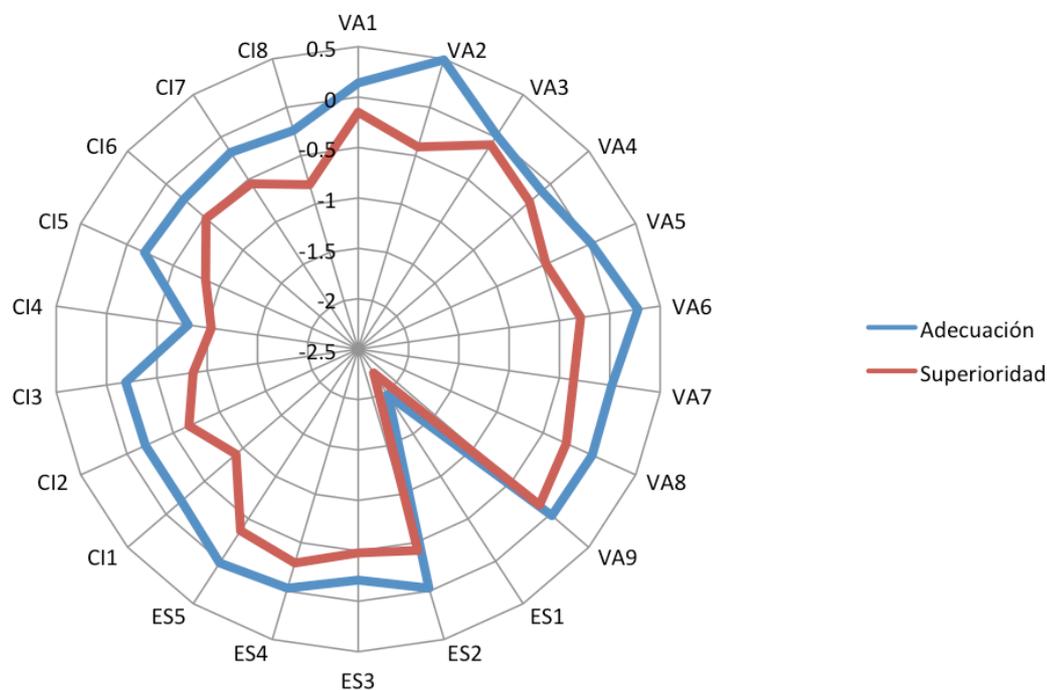
En este gráfico se muestra el comportamiento de las dimensiones en conjunto. En la mayoría de las dimensiones el nivel observado se encuentra

por debajo del nivel mínimo y el nivel deseado se mantiene por encima de los ya mencionados.

Asimismo, en la dimensión VA (preguntas VA3 y VA4) se aprecia que los tres niveles se acercan más, esto indica que para los usuarios, los servicios – en este caso amabilidad y disposición- son percibidos más cercanamente a lo que, en su imaginario, esperarían recibir de ellos.

Lo contrario sucede en la dimensión CI, donde la separación entre los niveles es más evidente, lo que implica que los usuarios perciben los servicios de manera poco satisfactoria. En cuanto a las variables de adecuación y superioridad, en el siguiente gráfico se muestran los resultados obtenidos por las dimensiones en conjunto.

Gráfico 57. Adecuación y superioridad en las dimensiones VA, ES y CI



El gráfico muestra que el comportamiento de las variables en las dimensiones tienen en su mayoría resultados negativos. En el caso de la variable superioridad, ésta se mantuvo en todas las dimensiones con valores negativos, lo cual implica que los usuarios no perciben calidad en ninguno de los servicios.

No obstante, existen servicios que, de acuerdo a los usuarios, son más adecuados o están más cerca de lo que éstos esperarían recibir. A partir de ello se puede inferir que los usuarios perciben de manera poco satisfactoria el conjunto de servicios. Es evidente que la dimensión ES tiene uno de los peores resultados en la valoración de los usuarios, esto se debe a que el nivel

observado está ubicado muy por debajo de los resultados del resto de las preguntas.

Como se ha expuesto en los apartados anteriores, las mediciones obtenidas sitúan a los servicios de las bibliotecas de las universidades de la Región Noroeste de México alejadas de la calidad. Cabe señalar que las valoraciones negativas sobre la calidad en los servicios pueden estar ocultando otras variables que no se pueden captar a partir de las preguntas planteadas.

Aunque la metodología LibQUAL está diseñada para observar percepciones y transformarlas en variables que se pueda medir e indicar qué tan satisfecho está un usuario con el servicio que recibe, presenta dificultades para la interpretación de los datos.

Los resultados obtenidos a partir de cada una de las dimensiones para la variable adecuación, por ejemplo, presentan valores bajos, solamente algunas décimas por encima del valor 0, lo cual complica la interpretación ya que no se puede asumir de manera contundente que un servicio, cuya variable de adecuación es de 0.03, es adecuado y qué tan adecuado es.

Asimismo, la variable de superioridad reflejó en todos los casos valores negativos, lo cual indicaría que ningún servicio es percibido dentro de lo que se entiende por calidad. No obstante, en esta variable ocurre lo mismo que con la

anteriormente expuesta, ya que si un servicio tiene una valoración de -0.15 mientras que otro servicio tiene un valor de -0.13, no se podría afirmar cual de los dos servicios tiene más calidad.

Si se consideran los resultados de las dimensiones, tal como se muestra en el siguiente cuadro, solamente la dimensión valor afectivo del servicio (VA) tiene una adecuación positiva, mientras que las otras dos dimensiones (ES y CI), al presentar valores negativos, de acuerdo a los usuarios, no son adecuadas.

Cuadro 12. Agregado de resultados por dimensión y variables

Dimensión	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
VA	7.32	7.41	7.68	0.09	-0.27
ES	7.93	7.49	8.24	-0.44	-0.75
CI	7.54	7.24	8.02	-0.3	-0.78

En el caso de la superioridad, los valores de las dimensiones son negativos, sin embargo, respecto a la dimensión VA, al estar más cerca del cero, se podría afirmar que está también más cerca de, eventualmente, alcanzar la calidad. Las otras dos dimensiones (ES y CI) tienen valores muy parecidos y, en ese sentido, no se podría afirmar cuál tiene menos calidad.

Las observaciones hasta aquí expuestas demuestran que los valores obtenidos pueden ser de utilidad para captar información sobre cuestiones que de otro modo pueden ser difícilmente observables.

No obstante, los resultados obtenidos tienen solamente un carácter orientativo, por lo que sería necesario que, de acuerdo a las necesidades de una biblioteca universitaria que plantee utilizar esta metodología, se asegure de que esto es realmente lo que quiere y necesita saber de los usuarios.

CONCLUSIONES

1. El crecimiento de las instituciones educativas, las demandas sociales en materia de calidad en la educación, así como los programas de evaluación a los que están siendo sometidas las IES en México, ha hecho que las bibliotecas universitarias sean consideradas un elemento central para lograr los objetivos educativos, toda vez que éstas se han convertido en el soporte de todos los planes y programas de estudio que se imparten en las instituciones de educación superior, además de que son un espacio fundamental donde transcurren las actividades nodales de la vida universitaria: la docencia, la investigación y la promoción de la cultura.
2. Las bibliotecas universitarias han cambiado su manera de relacionarse con los usuarios, ya que éstos tienen cada vez nuevas necesidades de información que también pasan por nuevos soportes documentales. En este sentido, entender al usuario es una de las labores fundamentales de los centros de información ya que su misión es buscar por todos los medios satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.
3. La evaluación de las bibliotecas universitarias se ha instalado como el modo por excelencia para medir el rendimiento de las mismas. Así, se han desarrollado múltiples metodologías para

abordar una evaluación, según los fines que establezcan. Las evaluaciones objetivas han aportado información valiosa sobre la manera en que operan las unidades de información ya que a partir de los datos obtenidos se pueden establecer una serie de criterios que dan cuenta del gasto de recursos y de su recuperación o de su conversión en servicios eficientes. Toda vez que, en materia de servicios, los productos que genera una biblioteca son intangibles tiene sentido considerar, como se ha hecho a lo largo de la investigación, que las evaluaciones subjetivas permiten conocer las opiniones de los usuarios y que éstas aportan datos relevantes para la mejora del funcionamiento de los centros de información.

4. La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias ha crecido debido a las nuevas exigencias institucionales de las universidades. La sistematización de cada uno de los procesos y procedimientos es una tendencia creciente. Asimismo, la certificación de los sistemas de calidad implantados ha obligado a las bibliotecas a adoptar nuevas dinámicas de trabajo al interior de la organización, ante lo cual han enfrentado diversas reticencias a los cambios por parte del personal. Esto se debe, en parte, a que la mayoría de las instituciones de educación estudiadas no tienen personal cualificado en sus áreas, ya que se encuentran bajo lógicas institucionales de contratación de

personal muchas veces viciadas, donde es difícil que la biblioteca pueda introducir los cambios necesarios para contar con personal suficiente y debidamente capacitado. No obstante, los esfuerzos de las unidades de información por capacitar al personal que ya está laborando han tenido un impacto positivo en su rendimiento.

5. Los cambios sociales siempre son más lentos que los cambios institucionales. En este sentido, se ha impulsado desde el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior la introducción de Normas generales que sirvan de guía para el funcionamiento de las bibliotecas universitarias además de que, a través de éstas, las unidades de información puedan construir modelos de evaluación con criterios que permitan observar de la manera más objetiva sus logros, áreas de oportunidad y sus debilidades. Entre los cambios que se proponen en las Normas está el de que la biblioteca universitaria sea considerada como una dirección dentro de la estructura institucional, lo cual traería múltiples beneficios a la hora de desarrollar los planes de trabajo y de ejercer el presupuesto destinado a la biblioteca, además de que se asumirían otras funciones administrativas dentro de las unidades que beneficiarían el funcionamiento de la biblioteca.

6. Medir la calidad de los servicios bibliotecarios de la Región Noroeste de México, como se ha tratado de hacer en esta investigación, ha servido para, por un lado, observar el comportamiento de los sistemas bibliotecarios de las nueve universidades públicas estudiadas en relación a tres cuestiones relevantes: la interacción del usuario con el personal de la biblioteca (valor afectivo), las percepciones que tienen los usuarios respecto al edificio y su confortabilidad (biblioteca como espacio) y la opinión de los usuarios sobre los recursos de información y su utilidad (control de la información). Los datos obtenidos en cada una de las dimensiones han reflejado el “sentir” del usuario respecto a diversos aspectos relevantes para el funcionamiento adecuado de las unidades de información.

7. A pesar de que en las variables de adecuación y superioridad se obtuvieron resultados negativos, afirmar que en los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México no hay calidad sería demasiado categórico. Sin embargo, llama la atención que solamente en la dimensión valor afectivo del servicio se alcanzara una adecuación positiva y, por tanto, se esté más cerca de lograr la superioridad. Esto nos habla de que en las unidades de información de las universidades estudiadas se hace un buen trabajo con el manejo interpersonal con el usuario, lo cual no es menor si se consideran las limitantes institucionales ya

mencionadas, como la falta de formación, por ejemplo. En relación a las otras dimensiones, donde los resultados para la adecuación y superioridad fueron negativos, se puede afirmar que los datos indican que en las universidades aún están alejadas de la tarea de adaptarse a las nuevas necesidades de los usuarios, lo cual es muy entendible si se considera el crecimiento de la matrícula estudiantil así como las nuevas carreras universitarias que han sido introducidas en los últimos años.

8. La biblioteca universitaria no es un ente estático, sino que es una organización en constante adaptación a su entorno. Aunque se puede afirmar que los tipos de usuarios de la información han cambiado o que tienen nuevas necesidades, la función de la biblioteca, vista de manera general, permanece, ya que sigue consistiendo en satisfacer las necesidades de información de los usuarios. En este sentido, lo que cambia no es el fin sino la manera de lograrlo. En esto consiste el verdadero reto de las unidades de información y en su permanencia dentro de las universidades.

BIBLIOGRAFÍA

ABIESI. Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación. México: Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación 1984.

AENOR. Norma UNE 50137:2000. Indicadores del rendimiento bibliotecario. Madrid: AENOR, 2000.

ALMADA, M. "Sociedad multicultural de información y educación". Revista Iberoamericana de Educación, No. 24, TIC en la educación/ Sep-Dic. 2000.

ALONSO, L. E. "Entre el pragmatismo y el pansemilogismo. Sobre los usos y abusos del enfoque cualitativo en sociología". La mirada cualitativa en sociología. Fundamentos, Madrid, 1998. Capítulo 1.

ANUIES. "Panorama de la Educación Superior en México".1995

ANUIES. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro-Occidente*. México: Consejo Regional Centro Occidente, 2000.

ARELLANO, J. A., J.I. Piña y H. Valdez. Diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales de México. Mérida, Universidad Autónoma de Yucatán; Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales, 1994. 174 h. (Mecanoscrito)

ARELLANO, J. A. y J. A. Verdugo, José Alfredo. *Situación de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales de México*. México: Secretaría de Educación Pública, 2000. 104 p.

ARELLANO, J. A. *Modelo para la evaluación integral de las Bibliotecas de Educación Superior de México*. México: Secretaría de Educación Pública, 1996. p. 29

ARENAS, M. A.; M. E. Gutiérrez y F. Figueroa. "Uso de la información y su impacto educativo: la instrucción bibliográfica y su importancia", en *Reencuentro*, 21 (Mar. 1998), pp. 20-28.

APARECIDA, A. Estudo dos fatores relevantes para qualidades dos services oferecidos pela Biblioteca Central da UEL, pp. 221-231. En: "Anais do Simposio Brasil-Sul de Informacao", Londrina. 27 a 30 de maio de 1996. Londrina : UEL.

BANCO MUNDIAL. The World Bank. 1995. La enseñanza superior : las lecciones derivadas de la experiencia. Washington, D.C. The World Bank

BAÑUELOS, D. "Alfabetización informativa, asignatura pendiente en la Red Nacional de Bibliotecas". En Investigación Bibliotecológica, vol. 27. No.61.

BLYTHMAN, M. Academic staff and the process of subject review: some experimental qualitative accounts from 'backstage' and 'under the stage', paper presented at the 6th Quality in Higher Education Seminar. Birmingham. May. 2001.

BRUNNER, J. "Los nuevos desafíos de la Universidad" en Educyt. Revista Electrónica de Educación, Ciencia y Tecnología de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires, num. 91, septiembre, 1999.

CALVA, J. J. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p.

CALVA, J.J. (coord.). Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo. México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

CARAVIA, S. *La Biblioteca y su organización*. España: TREA, 1995.

CARMICHAEL, R. Impact of external quality assurance on educational standards: an Australian case study. Paper presented at the 6th Quality in Higher Education Seminar, Birmingham. May. 2001.

CARTWRIGHT, M. J., The rhetoric and reality of “quality” in higher education. En: *Quality Assurance in Education*, 15(1), 22-31.

CASASSÚS, J. (et al). “Evaluación de la calidad de la información”. En: *Revista Iberoamericana de Educación*. 1996,10.

CASTELLS, M. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad red*, vol. 1, España: Alianza Editorial, 2005.

CLARK, B. 1998. *Creating entrepreneurial universities: organizational pathways of transformation*. Oxford : Pergamon.

CNCA. Programa Nacional de Cultura 2007-2012, México: SEP

CONPAB-IES. *Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios de las instituciones de educación superior participantes en el CONPAB-IES*. México: Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, 2002. 59 p.

CONPAB-IES. “Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios”, 2013. Disponible en: <http://tinyurl.com/qfergw4> [consultado el 12 de octubre de 2014]

CONPAB-IES. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior.*

México: SEP-CONPAB. 2005.

CONPAB-IES. *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación.* La Paz, BCS, México, 2012

COOPER, D. *La muerte de la familia.* Barcelona: Ariel, 1978.

COPAES, *Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Nivel Superior,* 2012.

CORAGGIO, J.L. 1998. "Investigación educativa y decisión política. El caso del Banco Mundial en América Latina" en *Perfiles Educativos.* Nueva Época, Vol. XX, Núms. 79-80, 43-57

CÓRDOVA, S. La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes participativos. En: "Desarrollo de habilidades informativas en instituciones de educación superior". Ed. Por Jesús Lau y Jesús Cortes. Ciudad Juárez, México, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000. Pp19-24.

CRONIN, J.J. y S.A. Taylor. *Measuring service quality: reexamination and extension.* En: "Journal of Marketing", 1992, 56 : 55-68, July.

FERNÁNDEZ, M.B. et al. De la biblioteca universitaria al CRAI: el nuevo papel institucional y profesional frente a la evolución de las TIC en Congreso Internacional de Bibliotecas Universitarias, 2011 disponible en <http://tinyurl.com/mb8bfnc> [consultado 12 octubre de 2014]

FERRATER MORA, J. Diccionario de filosofía. Barcelona: Ed. Ariel, 2001. 4 t.

FUENTES, J. J. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: TREA, 1999.

FUSHIMI, M. (coord.) *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Memoria académica. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.

GAGO, A. (Coord). *Evaluación, certificación y acreditación en la educación superior de México: hacia la integración del subsistema para evaluar la educación superior*. México: ANUIES, 2012.

GARCÍA, G., M. Candil y A. Tomás. "Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Año 19, Números 75-75, Julio-septiembre, 2004.

GIBBONS, M. et al. *The new production of knowledge. The dynamics of science and research in contemporary societies*. London, Thousand Oaks, 1996

GÓMEZ, C. Bibliotecas. En: México: doscientos años, ochenta voces. México: Secretaría de la Defensa Nacional, 2010. 418 p.

GONZALEZ, M.V. "Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual", Contribuciones a las Ciencias Sociales, noviembre 2009, disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvgg.htm [consultado el 11 de octubre de 2014]

GRIFFITHS, J.R.; F. Johnson, F. y R.J. Hartley. User satisfaction as a measure of system performance. "Journal of Librarianship and Information Science" 2001, 39 (3) : 2007,142-152. September.

HERNÁNDEZ, P. El usuario de la información. En: "Servicios bibliotecarios". México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2007.

_____. (coord). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2008.

_____. La importancia de la satisfacción de usuario. En: "Documentación de las Ciencias de la Información" 2011, vol. 34, 349-368

364

_____. (Coord). *Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85p

HONORE, B. Para una teoría de la formación: dinámica de la formalidad. Madrid: Nancea, 1980. 170 p.

HUANG, R. Study analysis of information on the reader's potential discontent in an academic library. En: "Library Management", 28 (1/2): 27-35. 2006.

IABD. BID. 1997. Higher education in Latin America an the Caribbean. Strategy paper. Washington, D.C. IABD.

ISO. *Norma Internacional 9001*. Ginebra: 2008. Pág.

JALLADE, L.; E. Lee y J. Samoff. "International cooperation en: Samoff, J. (Editor) *Coping with crisis : austerity, adjustment and human resources*. París: Cassell-UNESCO, 1994.

KAPLAN, M.. "Universidad Nacional, Sociedad y Desarrollo". México, ANUIES, 1996.

KAYONGO J.; Jones, S. Faculty perception of information control using LibQUAL+ TM indicators. "The Journal of Academic Librarianship", 2008, 34 (2): 130- 138.

LANCASTER, F.W. The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. "Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información", 1995, 9(18): 25-37.

LHOTELLIER, A. La formation en question. En Formation. No, 1. 1974. pp. 47-72.

LONNGI y Abruch. Op. Cit. Vélez, C. Programa de educación de usuarios de la Facultad de Psicología de la UNAM. En: Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. (2º: 1983: México). Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana: memoria. México: UNAM, DGB, 1984. pp. 349-354.

LONNGI, N. Algunas consideraciones sobre el usuario y el servicio de consulta. En: Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (1º.: 1982: México). "Prospectiva de la biblioteca universitaria". México: UNAM, DGB, 1983, pp. 453-466. y pp. 277-286.

MADRID, I. "Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia". Información, Cultura y Sociedad, N° 6, 2002. Págs. 103-113.

MALO, S. y S. Morley. 1996. La educación superior en América Latina y el Caribe. Memoria de un seminario de rectores. Washington, D. C. BID-UDUAL.

MANO GONZÁLEZ, M. de la (et al.). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. Madrid: AENOR, 2014

MARTÍN Moreno, C. "Metodología de investigación en estudios de usuarios". Revista General de Información y Documentación, 2007, 17, número 2, pp.129-149.

MARTÍ Lahera, Y. Alfabetización informacional. Buenos Aires: Alfagrama, 2007. pp. 35-36.

MARTÍNEZ, Miguel. "La investigación cualitativa (síntesis conceptual)". Revista de Investigación en Psicología, Vol. 9, núm. 1, 2006; pp. 123-146.

MENZE, Clemens. Formación. En: "Conceptos fundamentales de pedagogía". Barcelona: Herder, 1981. pp. 267-297.

MORALES CAMPOS, Estela (Comp.) *El conocimiento y la información como factores de integración de América Latina.*, México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información, 2012. 151 p.

_____. (Coord.). *Multiculturalismo y servicios de información.* México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas 2007. 103 p.

MOREIRO, J. Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Colombia: Universidad de Antioquia, 1998.

MORENO JIMÉNEZ, Daniel. *Interpretación de la norma ISO 9001:200 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Universidad de Valle de México: Library Outsourcing Service, 2005. 158 p.

MOTA ENCISO, Flavio. "Los Grandes retos de la Educación Superior". Universidad Autónoma de Guadalajara, Academia No.12. Enero 2001.

NARANJO VÉLEZ, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. En "Investigación bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información". 2005,19(38). Pp. 33-60.

NEJATI, M. Service quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, 29 (6/7) : 571-582, 2008.

NEWTON, J. An evaluation of the impact of external quality monitoring on a Higher Education Collage En: *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 1993-98,24(2).

NEWTON, J. Views from below: academic coping with quality. Documento presentado en el sexto seminario QHE, en Asociación con EAIR y SRHE, Birmingham, 26 de mayo de 2001.

OBERHOFER, C.A. Disponibilidade de documentos: un modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitarias. "Ciencia da Informaçao", 1981, 10 (1) : 47-58.

OCDE. Políticas nacionales de la Ciencia y la Tecnología. París: OCDE, 1994.

O.E.I. Metas educativas 2021: la educación que queremos para la generación de los bicentenarios. Madrid: Organización de los Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2010. Accesible en <http://www.oei.es/metas2021.pdf> [consultado 13 de octubre de 2014]

OLASKOAGA, J. et al. Universidad en movimiento: el debate acerca de la gestión de las actitudes del profesorado ante las transformaciones universitarias. México: ANUIES, 2013.

ORERA, L. La Biblioteca Universitaria, análisis de su entorno híbrido. Madrid: Síntesis, 2005

PALLÁN, C. “Los procesos de evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior en México en los últimos años”, en Revista de la educación superior, ANUIES, julio-septiembre, 1994.

PARADA R., A. Fonseca y V. Rangel. “Lineamientos para la calidad de la educación superior en el México del siglo XXI” ponencia presentada en el Congreso México, Tepic, 2002.

PARASURAMAN, A.; V.A. Zeithalm y L.L. Berry. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. “Journal of Retailing”, 1988, 64 (1): 12-40.

PENÉ, M. y C. Rozemblum. “La evaluación subjetiva” en FUSHIMI, Marcela. (coord.) *Evaluación de Bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Memoria Académica. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.

RENDÓN, M. A. Un análisis filosófico de la bibliotecología. En: “Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información”, 1996,10(20): 9-15. Enero-Junio.

_____. Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología. México, Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2005.

REY, C. “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas” en *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 3, diciembre 1999.

RUBIO, J. “La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer” en *Reencuentro*, núm. 50, diciembre, 2007, pp. 35-44.

RUIZ, M. C, L. Schneider y M. Castro. *La Biblioteca Nacional de México. Testimonios y documentos para su historia*. México: UNAM, 2004.

SAMPIERI, R. *Fundamentos de la metodología de la Investigación*. España, Mc. Graw Hill, 2007.

SEP. *Ley General de Bibliotecas*. México: Secretaría de Educación Pública, 1988

SHI, X; P.J. Holahan y M.P. Jiurkat. Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. “The Journal of Academic Librarianshi” 2004, 30 (2): 122-131.

TOW, M. *Manegerialism in the academic profession: quality and control*. “QSC Higher education support Centre”, London.

UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Ven y utiliza los recursos de tu biblioteca. México: La Dirección, 1992. 39 p. (Folleto complementario a los videos: Ven a tu biblioteca y utiliza los recursos de tu biblioteca. Preparados por la propia DGB-UNAM.

UNESCO. *Hacia las sociedades del conocimiento*. Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura., 2005, 29-39

UNESCO. "Informe de la Comisión Internacional de Educación para el Siglo XXI. Síntesis preliminar". UNESCO 28a. Sesión de la Conferencia General. París, Octubre, 1995.

VÁZQUEZ, J. Á. *XXVIII Reunión Anua del CONPAB-IES*. Los Barriles, Cabo del Este, BCS., México. 2012.

VOGT, H. El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004. 132 p.

WHITE, T. Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. "Ciencia bibliotecaria", 1978,2 (2): 78-85.

WATTY, K. Quality in accounting education: What say the academics? En: *Quality Assurance in Education*, 13(2) 120-301.

ZAMUDIO, M.P; M.I. Cardoso y W.C. de Santos Vergueiro. El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. En: "Revista Interamericana de Bibliotecología", 2005,28 (2): 571-582.

ZARAGOZA, A. Bibliotecas Universitarias. *Elementos estratégicos para su cultura organizacional*. México: Fondo Editorial Morevallado, 2011.

Páginas Web

Red Nacional de Bibliotecas: historia. Disponible en <http://dgb.conaculta.gob.mx/RedHist>. [consultado abril de 2014]

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Dirección General de Bibliotecas. *Dirección General de Bibliotecas. Disponible en http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=1 [Consultado enero de 2013]*

RAE. Diccionario de la Real Academia Española. Disponible en <http://www.rae.es> [consultado abril de 2014]

ANEXOS

Anexo 1. Instituciones certificadas del noroeste de México

CHIHUAHUA			
Institución	Org. Certificador	Alcance	Fecha de Expiración
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATERIALES AVANZADOS, S.C			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHIHUAHUA	GERMANISCHER LLOYD CERTIFICATION MEXICO, GLC	PROCESO EDUCATIVO; QUE COMPRENDE DESDE LA INSCRIPCIÓN HASTA LA ENTREGA DEL TÍTULO Y CEDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA	27/May/2013
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHIHUAHUA II			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CIUDAD JUÁREZ			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DELICIAS	AMERICAN REGISTER OF MANAGEMENT SYSTEMS, LLC	PROCESO EDUCATIVO, QUE COMPRENDE DESDE LA INSCRIPCIÓN HASTA LA ENTREGA DEL TÍTULO Y CEDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA	10/Ene/2015
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PARRAL			
Universidad Autónoma de Chihuahua			
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ	AMERICAN TRUST REGISTER, S.C.	A LOS PROCESOS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AUDITORIA FINANCIERA EGRESOS FORMULACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL POA ORDINARIO ADQUISICIONES CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN APLICACIÓN DE EXAMEN PARA INGRESO A LICENCIATURA PRESTAMO DE RECURSOS A LOS PROCESOS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA AUDITORIA FINANCIERA EGRESOS FORMULACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL POA ORDINARIO ADQUISICIONES CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN APLICACIÓN DE EXAMEN PARA INGRESO A LICENCIATURA PRESTAMO DE	

		<p>RECURSOS INFORMATIVOS EN BIBLIOTECAS DE LA UACJ GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN CONTABILIDAD FINANCIERA ELABORACIÓN Y PAGO DE NOMINA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE EGRESADOS TRAMITE DE SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUAREZ Y ESCUELAS INCORPORADAS AUDITORIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GESTIÓN DE PROGRAMAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO INSCRIPCIONES INGRESOS OTORGAMIENTO DE BECAS ATENCION MEDICA DE 1ER. NIVEL DEL SUS Y LA GESTIÓN DE LA SUBROGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE 2º. Y 3ER. NIVEL REGISTRO Y RESGUARDO DE NUEVOS ACTIVOS FIJOS EN LA INSTITUCIÓN GESTION DE COLECCIONES INFORMATIVAS ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORDENES DE TRABAJO PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLANTA FISICA LICITACIÓN Y EJECUCIÓN DE OBRA UNIVERSITARIA TRAMITE DE DOCUMENTACIÓN DE EGRESO ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS ACADÉMICOS DE LOS LABORATORIOS DE CÓMPUTO CONTROL ESCOLAR (TRÁMITES Y SERVICIOS ESCOLARES) CONTROL PATRIMONIAL DE BIENES (BAJAS CAMBIOS DE UBICACIÓN) DISPONIBILIDAD DE LA PRODUCCIÓN ACADÉMICA GENERADA EN LA UACJ ENSAYOS DE LABORATORIO AMBIENTAL –IIT ESTUDIO DE EMPLEADORES A LOS EGRESADOS DE LA UACJ EVALUACIÓN DOCENTE A TRAVÉS DE LA OPINIÓN ESTUDIANTIL EVALUACI</p>	
--	--	--	--

BAJA CALIFORNIA SUR			
Institución	Org. Certificador	Alcance	Fecha de Expiración
CENTRO DE INVESTIGACIONES BIOLÓGICAS DEL NOROESTE, S.C.			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PAZ	AMERICAN REGISTRAR OF MANAGEMENT SYSTEMS, LLC	DESDE EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN HASTA LA ENTREGA DEL CERTIFICADO DE ESTUDIOS PROFESIONALES, POR SUS ACTIVIDADES Y SERVICIOS, LO CUAL PERMITE A TRAVÉS DE LAS ÁREAS DE DESEMPEÑO, LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES, SIGNIFICANCIA Y REGULACIÓN, EL CUMPLIMIENTO LEGAL, ASÍ COMO EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, METAS Y PRGORAMAS PARA EL CONTROL DE DICHOS ASPECTOS,	10/Jul/2016
CENTRO DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO/DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	AMERICAN REGISTRAR OF MANAGEMENT SYSTEMS, LLC	SELECCIÓN, ADQUISICIÓN, CATALOGACIÓN, CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOHEMEROGRÁFICO, PASANDO POR LOS PROCESOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS, CONSULTA, PRÉSTAMO, ENCUADERNACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL BIBLIOHEMEROGRÁFICO,	09/Nov/2014

SONORA			
Institución	Org. Certificador	Alcance	Fecha de Expiración
CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL ESTADO DE SONORA			
CENTRO DE INVESTIGACION EN ALIMENTACION Y DESARROLLO A. C			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HERMOSILLO			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE	AMERICAN	LOS PROCESOS ASOCIADOS	

SONORA	TRUST REGISTER, S.C.	CON LA GESTIÓN Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO; GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS FINANCIEROS; GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO; PROCESO DE GESTIÓN ESCOLAR Y SUBPROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA.	
UNIVERSIDAD DE SONORA			
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO CAMPUS HERMOSILLO			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NOGALES			
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME	IQS CORPORATION, S.A. DE C.V.	PROCESOS DE DOCENCIA, INVESTIGACION Y POSGRADO, EXTENSION, ADMINISTRACION Y PLANEACION,	29/Jun/2014
EL COLEGIO DE SONORA			

BAJA CALIFORNIA			
Institución	Org. Certificador	Alcance	Fecha de Expiración
CETYS UNIVERSIDAD			
CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE ENSENADA			
EL COLEGIO DE LA FRONTERA NORTE			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MEXICALI			
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TIJUANA	IQS CORPORATION, S.A. DE C.V.	PROCESO EDUCATIVO DESDE LA INSCRIPCIÓN HASTA LA ENTREGA DEL TÍTULO PROFESIONAL	27/Jun/2015
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA	QS Mexiko AG	ADMINISTRACION GESTION VIGILANCIA Y RENDICION DE CUENTAS DEL EJERCICIO PRESUPUESTAL DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA CON CALIDAD Y TRANSPARENCIA POR PARTE DEL PATRONATO UNIVERSITARIO	17/Oct/2014

SINALOA			
Institución	Org. Certificado	Alcance	Fecha de Expiración
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CULIACÁN	AMERICAN REGISTRAR OF MANAGEMENT SYSTEMS, LLC	DESDE LA INSCRIPCIÓN HASTA LA ENTREGA DEL TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA, LO CUAL PERMITE A TRAVÉS DE SUS ÁREAS DE DESEMPEÑO LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SU SIGNIFICANCIA, SU REGULACIÓN Y CUMPLIMIENTO LEGAL ASÍ COMO EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS PARA EL CONTROL DE DICHOS ASPECTOS	12/Nov/2016
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LOS MOCHIS	AMERICAN REGISTRAR OF MANAGEMENT SYSTEMS, LLC	PROCESO EDUCATIVO QUE COMPRENDE DESDE LA INSCRIPCIÓN HASTA EL ACTO DE RECEPCIÓN PROFESIONAL A TRAVÉS DE SUS ACTIVIDADES Y SERVICIOS, PERMITIENDO LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SU SIGNIFICANCIA, SU REGULACIÓN Y CUMPLIMIENTO LEGAL ASÍ COMO OFESIONAL HASTA LA ENTREGA DEL TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA	12/Feb/2016
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA	AMERICAN TRUST REGISTER, S.C.	LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL: REGISTRO DE INGRESOS REGISTRO DE EGRESOS OPERACIÓN Y CONTABILIDAD ARCHIVO CONTABLE APOYO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL; LOS PROCESOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO: ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA BÁSICA ELABORACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO ANUAL DE EGRESOS; DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA: COMPROBACIÓN DE GASTOS Y AUDITORÍA INTERNA; DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS: ELABORACIÓN DE LA NÓMINA UNIVERSITARIA; DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES: APOYO ADMINISTRATIVO DEL DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES; SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: EGRESOS (VENTANILLA DE TRAMITES GENERALES) INGRESOS INSTITUCIONALES; DIRECCIÓN DE PERSONAL: CERTIFICACIÓN LABORAL Y CONTROL DE GUARDIAS; DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA: SERVICIOS	

		<p>INFORMÁTICOS Y SEGURIDAD EN LA BASE DE DATOS; DEPARTAMENTO ACADÉMICO LEGAL: CERTIFICACIÓN PROFESIONAL; DIRECCIÓN DE LA CONTRALORÍA ACADÉMICA: ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CARGAS ACADÉMICAS; DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES: PRESTACIONES SOCIALES A LOS UNIVERSITARIOS; RECTORÍA: PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECTORÍA; DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES: EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS; DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS: SERVICIOS AL PÚBLICO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO (CAMPUS CULIACÁN); DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL: SERVICIOS DE ARCHIVO GENERAL.</p>	
<p>UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE "LA GRAN UNIVERSIDAD"</p>	<p>AMERICAN TRUST REGISTER, S.C.</p>	<p>LOS PROCESOS CENTRALES DE ADMISIÓN A LICENCIATURA PERMANENCIA ESCOLAR -CON ALCANCE A NIVEL LICENCIATURA- SERVICIO SOCIAL -CUYO ALCANCE ES LA CERTIFICACIÓN DE LA CONSTANCIA DE LIBERACIÓN DE SERVICIO SOCIAL- SERVICIOS BIBLIOTECARIOS -EN EL PRÉSTAMO INTERNO Y PRÉSTAMO EXTERNO- INGRESOS -ABARCA LOS INGRESOS PROPIOS ESTATALES Y FEDERALES- ADQUISICIONES MANTENIMIENTO -QUE COMPRENDE LOS ESPACIOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS ASÍ COMO LAS ÁREAS VERDES DE LAS DIFERENTES UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD- NÓMINA CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SOPORTE TECNOLÓGICO. ASIMISMO LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y AUDITORÍAS INTERNAS. ADEMÁS DE UN PROCESO DE SOPORTE QUE ES COMPETENCIAS. ESTOS PROCESOS SON APLICABLES EN LA RECTORÍA Y LAS UNIDADES MUNICIPALES DEL ESTADO DE SINALOA: LOS MOCHIS GUASAVE GUAMÚCHIL CULIACÁN MAZATLÁN Y EL FUERTE.</p>	

Anexo 2. Cuestionario aplicado a los usuarios de los servicios bibliotecarios de la región noroeste

I. Instrumento de Medición

Objetivo:

Medir la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios, permitiendo identificar acciones de mejora.

Se basa en un esquema de evaluación orientado en el usuario, en sus percepciones y expectativas. Permite conocer el grado de satisfacción del usuario con los servicios que presta la biblioteca, así como identificar carencias y lagunas en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios.

II. Organización

La encuesta se estructura en 22 preguntas (Anexo I), agrupadas en 3 apartados:

- **Valor afectivo del servicio:** percepciones y expectativas de los usuarios respecto al personal de la biblioteca.
- **La Biblioteca como espacio:** percepciones y expectativas de los usuarios respecto a los espacios de la biblioteca.
- **Control de la información:** percepciones y expectativas de los usuarios

respecto a los recursos de información.

Además, el apartado **Observaciones/Comentarios** permite expresar las sugerencias, comentarios y observaciones de los usuarios.

La cumplimentación de la encuesta es muy sencilla, requiere de 10 a 15 minutos. El usuario responde el cuestionario a través de un interfaz web, almacenándose las respuestas en una base de datos centralizada.

¿QUÉ MIDE?

En cada uno de los apartados anteriores se mide:

1. **Nivel de servicio mínimo exigible (VM):** indica cuál es el nivel mínimo esperado por el usuario.
2. **Valor observado (Percepción del servicio) (VO):** indica el valor observado de los servicios recibidos por el usuario.
3. **Nivel de servicios deseados (Expectativas) (VD):** indica el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.

Cada pregunta se valora de 1 a 9, siendo 1 la puntuación más baja y 9 la más alta.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?

El cuestionario va dirigido a cualquier usuario de la biblioteca universitaria, tanto a miembros de la comunidad universitaria (Alumnos, profesores, personal administrativo), como a usuarios externos.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Una vez decidido el modelo a utilizar, se hace necesario definir un protocolo de actuación que determine aspectos tales como el tamaño de la muestra, el tipo de distribución que se debe realizar de la encuesta y otros que se consideren oportunos.

Respecto al **tamaño de la muestra**, es preciso establecer el porcentaje por grupos de usuarios al que se le solicitará cumplimentar el formulario. A modo de propuesta:

Alumnos: 1% mínimo respecto al total (un mínimo de 200), con una distribución proporcional por áreas de conocimiento o centros).

Profesores:

10% mínimo respecto al total (un mínimo de 50)

III. Cuestionario

El presente cuestionario se compone de cuatro columnas, la primera corresponde a:

1. La relación usuario-personal
2. A la biblioteca como espacio
3. Al acceso a los recursos electrónicos

La segunda, al nivel de servicio mínimo exigible que tu desees; la tercera, a la

percepción que tu tienes del servicio y la cuarta al nivel de servicios que tu deseas recibir. Cada una de ellas deberás calificarlas en escala del 1 al 9.

Por tu atención muchas gracias.

[Selecciona tu estado] [Selecciona tu institución]

Instrumento de Medición

Valor afectivo del Servicio

	Nivel de servicio mínimo exigible (VM)	Percepción del servicio (VO)	Nivel de servicios deseados (VD)
Af 1: El personal le inspira confianza	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9

La biblioteca como espacio

	Nivel de servicio mínimo exigible (VM)	Percepción del servicio (VO)	Nivel de servicios deseados (VD)
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y aprendizaje	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca tranquilo para el trabajo individual	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Control de la información			
	Nivel de servicio mínimo exigible(VM)	Percepción del servicio(VO)	Nivel de servicios deseados(VD)
Ci 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ci 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9	● ● ● ● ● ● ● ● ● 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Escribe aquí tus comentarios