

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



ANÁLISIS DE LA FUNCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO COMO BASE PARA LA GENERACIÓN DE UNA ADECUADA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y MEJORA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA; TOLUCA, MÉXICO, 2023.

**TRABAJO TERMINAL DE GRADO
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE**

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTA

VIOLETA ESTEFANIA ROMERO GALVÁN

M.A.E MARÍA TERESA AGUILERA ORTEGA
TUTOR ACADÉMICO

Abril, 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	5
1.1 TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS	5
1.2 SELECCIÓN DE PERSONAL O STAFFING	8
1.3 DISEÑO DE PUESTOS	10
1.4 EL PERSONAL EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	11
1.5 NORMAS PARA BIBLIOTECAS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN (2012) 12	
CAPITULO 2. MARCO CONTEXTUAL	14
2.1 DIRECTRICES INTERNACIONALES	15
2.2 EL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS EN MÉXICO	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	22
3.1 PLANTEAMIENTO.....	22
3.2 JUSTIFICACIÓN.....	22
3.3 HIPÓTESIS.....	23
3.4 OBJETIVOS.....	23
3.4.1 OBJETIVO GENERAL	23
3.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
3.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	24
3.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.7 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.8 POBLACIÓN DE ESTUDIO O MUESTRA	25
3.9 VARIABLES.....	26
3.10 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.11 ANÁLISIS DE DATOS	29
3.12 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS	30
3.14 ANALISIS DE RESULTADOS	34
3.15 TABLAS DE FRECUENCIA POR PREGUNTA DEL CUESTIONARIO PARA USUARIOS.....	36
3.16 LECTURA GENERAL DE GRÁFICOS	86
3.17 ANÁLISIS DEL SERVICIO DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA	89
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y SUGERENCIAS DE ESTRATÉGIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA.	91
4.1.1 FORMACIÓN DE USUARIOS.....	99
4.1.2 TALLER DE DESARROLLO DE HABILIDADES DE BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE INFORMACIÓN EN MEDIOS DIGITALES	100
4.1.3 ADQUISICIONES DIGITALES POR TITULACIÓN	101
4.1.4 REDES DE COLABORACIÓN	101
4.1.5 PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO.....	103
CONCLUSIONES	105
ANEXOS	107
BIBLIOGRAFÍA	127

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias son espacios pensados y diseñados no sólo para la consulta de materiales bibliográficos, sino que su haber se desprende de las necesidades de apoyo a la docencia en un nivel educativo donde es menester contar con el recurso teórico, pero también con la estructura física, ambiental y de servicio que permitan al usuario satisfacer sus necesidades académicas.

Si bien, este tipo de espacio se caracteriza por préstamos en sala y a domicilio de material documental, contar con una identificación plena de las solicitudes más significativas del usuario, además de ayudarlo a solventarlas en el momento preciso, son ejes del quehacer diario. Este tipo de bibliotecas, además de ser públicas son especializadas, puesto que cada una de ellas cuenta (o debería contar) con el acervo, las instalaciones y el equipo tecnológico para el perfil de usuario al que está orientada.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que el personal bibliotecario puede reunir características generales en cuanto a conocimientos y aptitudes, sin embargo, deberá contar también con la formación, así como habilidades específicas que le faciliten la identificación de las necesidades de los usuarios.

Este trabajo pretende brindar una propuesta de descripción de puestos para la biblioteca universitaria, a través del análisis de las funciones del personal bibliotecario, documento que ayudará a tener claridad no sólo en las tareas y actividades a realizar en el quehacer diario, sino que permitirá, a través de la perspectiva estratégica de la planeación administrativa, delimitar las tareas, responsabilidades, autoridades y niveles jerárquicos que así lo requieran.

Una descripción de puestos pertinente beneficiará a largo plazo a toda la comunidad universitaria, ya que la labor del recurso humano asignado a esa área afecta directamente a todos los departamentos de cada Organismo Académico, además de que dará pie a una adecuada selección del personal en dicha área.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1 TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

A lo largo de los siglos, la práctica de la administración ha llevado a líderes y estudiosos a crear diferentes teorías, muchas de ellas contrastantes entre sí, algunas priorizarán a la organización como un ente al que el recurso humano deberá adaptarse, otras, por el contrario, darán al individuo una importancia por sobre la empresa. De manera complementaria, algunas se enfocarán en la calidad en los procesos y procedimientos para asegurar la permanencia en el mercado.

En 1920, surge la llamada *Teoría de las Relaciones Humanas* gracias a los estudiosos de la administración Mary Parker Follett (trabajadora social, consultora y administradora) y Chester Barnard (Economista, ejecutivo y administrador) basados en la teoría de Hugo Münsterberg; quién fuera el fundador de la *Psicología Industrial*, los ejes centrales de esta teoría se enfocan en:

El análisis del trabajo	“Selección científica de los empleados” *Selección de personal *Orientación profesional *Métodos de aprendizaje y trabajo *Fisiología del trabajo, accidentes y fatiga
Adaptación del trabajador	“Relaciones personales y sociales dentro de la organización” *Motivación *Liderazgo *Comunicación

Fuente: Elaboración propia.

Para Mary Parker Follett, la conducta humana era el punto de partida para tener una organización administrativamente funcional, Medina (2002) escribe que “Planteó la necesidad de un liderazgo participativo y el trabajo conjunto en la toma de decisiones y la solución de problemas entre los administradores y trabajadores”

(Medina, 2002, p. 265) además, plantea que un conflicto no necesariamente debiera verse como un problema, sino que lo plantea como una “diferencia” que debiera ser abordado a partir de la aceptación de que este no es bueno ni malo, sino simplemente la manifestación de un encuentro de opiniones, necesidades o intereses que interactúan.

Es importante resaltar este punto, puesto que, en la labor administrativa diaria de una biblioteca universitaria pública, la atención a las solicitudes de información es la base de su funcionamiento, por lo que podemos decir que se atienden en muchas ocasiones, diferencias de opiniones respecto de la manera de obtención de esta información o la calidad y extensión de la colección que resguarda.

Entender que el trabajo bibliotecario debe realizarse en estrecha comunicación entre bibliotecarios y líderes, es base fundamental para poder desarrollar las actividades de apoyo a la docencia que se requieran.

En el ámbito de la organización, Mary Parker Follett, plantea que los resultados pueden alcanzarse principalmente a través de las personas, Denda (2016) expresa que “fue una mujer visionaria y pionera en el campo de las relaciones humanas, destacándose también en el diseño de organizaciones democráticas y la gestión de organizaciones” (Denda, 2016, p. 60) puntualizando la visión humanista para la resolución de conflictos en la organización.

Cabe mencionar la influencia de la psicología en el ámbito laboral, puntualizada desde este enfoque humanista, que ocurre a partir de la aparición de la teoría de las relaciones humanas en 1930 y que prioriza dos aspectos básicos para mejorar el desempeño laboral en las instituciones:

- a) El análisis del trabajo y, por consiguiente, la adaptación del trabajador: El análisis de las características humanas y la selección de los empleados basadas en estas (selección, orientación, capacitación, métodos de

aprendizaje, fisiología del trabajo, estudio de accidentes laborales y casos de fatiga)

- b) Adaptación del trabajo al trabajador: Estudio de la personalidad, motivación, incentivos, liderazgo y relaciones sociales dentro de la empresa.

Chiavenato (2009) señala que “El enfoque humanista hace que la preocupación por la máquina y por el método de trabajo [...] cedan prioridad a la preocupación por las personas y los grupos sociales” (Chiavenato,2009, p. 65)

Teoría clásica	Teoría de las relaciones humanas
Ve a la organización como una máquina	Ve a la organización como grupos de personas
Se enfoca en tareas o en tecnología	Se enfoca en las personas
Sustentada en sistemas de ingeniería	Sustentada en sistemas de la psicología
Autoridad centralizada	Delegación de la autoridad
Claridad en la autoridad	Autonomía del empleado
Especialización y competencia técnicas	Confianza y apertura
Acentuada división de trabajo	Destaca las relaciones entre las personas
Apego a las reglas y los reglamentos	Confianza en las personas
Clara separación entre línea y staff	Dinámica grupal e interpersonal

Fuente: Elaboración propia a partir de (Chiavenato,2009, p. 65)

De esta manera se puede argumentar que la teoría de las relaciones humanas puede ayudar a sustentar la necesidad de analizar el perfil del personal bibliotecario ya que los puestos que se requieren para dicha labor necesitan una formación con un enfoque humanista, pues las herramientas tecnológicas o infraestructurales en esta área son básicamente ayuda para agilizar la labor de búsqueda e identificación

de información, pero el núcleo del quehacer bibliotecario se encuentra en la interrelación que este pueda o no tener con sus usuarios.

1.2 SELECCIÓN DE PERSONAL O STAFFING

Aunque no siempre fuese llamada de la misma manera, la administración es una actividad que podría decirse, es tan antigua como es antigua la humanidad o, aunque de manera colectiva pensemos que está ligada únicamente con las organizaciones, el ser humano siempre se ha agrupado para alcanzar metas: generar ingresos económicos, realizar una actividad específica en el momento indicado, o cualquier otro interés que toque a varios individuos.

Las personas, solemos agruparnos para alcanzar metas colectivas y dentro de ello, generamos la administración de nuestros recursos; primero se crea un plan para actuar conforme a una serie de pasos que acerquen a la meta, de ser necesario se selecciona a las personas que se consideran adecuadas para un equipo, se busca lograr una organización eficiente en donde cada elemento realice una actividad dada, además una o dos personas dirigen al grupo y se desarrollan formas de medición que ayudan a mantener el control del equipo, hasta que se alcanza la meta. Este proceso se replica una y otra vez a diferentes escalas.

Como es ya conocido, el Proceso Administrativo se forma por cuatro etapas principales, sin embargo, Harold Koontz, nos habla de una etapa extra ubicada entre la Organización y la Dirección; la **Integración de personal** (también conocida por el anglicismo *Staffing*) él la define como “*cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización.*” (Koontz, 2013, p. 284)

El autor explica que la función inicial de la integración de personal es la de identificar los requisitos que deben cumplir aquellas personas que integren la fuerza de trabajo. Aclara además que esta etapa está directamente relacionada con la tarea de organizar, puesto que es justo en ese momento donde se establecen intencionalmente roles y puestos de trabajo, todo lo anterior con la intención de que el recurso humano pueda trabajar de manera eficaz y eficiente.

Además, Mohammad Tariq Sadat, en su publicación titulada “Staffing: never work alone” (2009: p. 5) señala que a este también se le puede definir como el proceso de colocar a la gente idónea en el lugar adecuado, dentro de la fase de Organización, cuya función es la de generar una estructura organizacional dividida en grupos y respondiendo a los cuestionamientos ¿Quién realizará las actividades? ¿Cómo se agruparán? ¿Quién reportará a quién? ¿Qué decisiones deberán tomar?

Además, comparte que las funciones principales del “staffing” son las de asegurar que la organización contará con:

1. El número adecuado de personas
2. El perfil profesional adecuado de esas personas
3. Los puestos con un diseño adecuado
4. En el momento adecuado para que los anteriores converjan

Por otro lado, Idalberto Chiavenato nos explica que, en el modelo administrativo burocrático, los puestos de trabajo *“representaban los medios que usaban para desempeñar sus tareas dentro de la organización a efecto de alcanzar sus objetivos individuales”* (Chiavenato,2019, p. 211) concluyendo que eran *“la piedra angular entre la organización y las personas que trabajaban en ella”* (Chiavenato,2019, p. 211)

Gracias a lo anterior podemos inferir que el puesto debe estar diseñado a partir de las necesidades de la organización; considerando las características que el individuo debe tener para que pueda realizar las funciones o tareas que sean indicadas y no que el puesto esté diseñado para el individuo (recordemos que, en una organización, los puestos pueden o no, sufrir adaptaciones mientras que el personal suele rotar sin que esto le afecte necesariamente)

Ahora bien, cuando proyectamos estos principios hacia el campo de la Bibliotecología, es menester señalar que hablar de personal bibliotecario, es hablar

forzosamente también, de un proceso de selección, uno que haya sido planeado y que cuente con una investigación minuciosa respecto de las necesidades que los puestos para esta área requieran.

1.3 DISEÑO DE PUESTOS

Como ya se planteó, en las organizaciones cada persona se ha contratado para realizar cierta actividad con base en los objetivos del puesto al que se asignó.

Si bien, todos son importantes, cada puesto tiene un grado diferente en cuanto a exigencia física, mental o creativa. Podemos decir que aquel que es de índole gerencial deberá cubrir desde un horario, hasta un nivel de exigencia en la toma decisiones diferente al de un puesto operativo.

Cada empresa según su tamaño, necesidades, entorno e incluso cultura organizacional, tendrá que generar un organigrama donde los puestos además de ser señalados puedan ser ubicados de forma correlacional con los demás puestos, contar con una descripción que le permita, a quien ocupe ese puesto, conocer la razón de ser de sus actividades en la empresa y sobre todo señalar qué características son necesarias para poder cubrir ese puesto.

El diseño de puestos es precisamente, la actividad donde se dará forma a ese organigrama, con base en el sustento de las necesidades internas de la empresa ya que “[...] representa la forma en que los administradores proyectan los puestos individuales y los combinan en unidades departamentos y organizaciones” (Chiavenato, 2019, p. 214) A continuación, se proponen con base en el texto del autor mencionado, cuatro condiciones básicas para poder iniciar el diseño de puestos:

Contenido del puesto	¿Qué tareas y atribuciones realizará?
Métodos y procesos de trabajo	¿Cómo se realizarán las tareas y atribuciones?

Responsabilidad	¿A quién se debe reportar la realización de las tareas? (Superior inmediato)
Autoridad	¿A quién supervisará en la realización de esas tareas? (Subordinados)

Fuente: Elaboración propia. 2023

Con base en lo anterior, es importante referir que la integración del talento humano no debe ser de forma arbitraria o cien por cierto intuitiva, sino que deberá existir una investigación previa en el área donde se pretende cubrir un puesto, apoyándose en aquellos elementos que puedan dar información clave sobre los requisitos, tareas y funciones más adecuadas para ese lugar.

1.4 EL PERSONAL EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Respecto del desarrollo de las Biblioteca Universitarias (BU), sabemos que surgieron a la par, que las Universidades en la Edad Media y que han ido desarrollándose conforme las mismas Universidades lo han hecho.

El autor César Martín Gavilán, menciona en su artículo *“Bibliotecas Universitarias: concepto y función: los CRAI”*, las diferentes figuras de personal bibliotecario de este tiempo y las funciones que desarrollaron:

Estacionarios	Predecesores de los bibliotecarios que “rentaban” los llamados <i>peciae</i> (Obras escritas editadas y aceptadas por las academias)
Librarius	Equivalente al jefe de bibliotecarios
Parvi Librarii	Equivalente a bibliotecarios (Ayudantes o asistentes)
Además, el autor hace referencia a un registro de préstamo de la Bibliothèque du College de Sorbonne, fechado entre 1402-1536	

Fuente: Elaboración propia a partir de (Martín, 2008, p. 1)

Por lo anterior, podemos notar que las funciones de las BU se encontraban principalmente enfocadas al apoyo a la docencia y a la investigación, situación que no ha cambiado en la actualidad, por lo tanto, el personal que labore en ellas debe atender las actividades necesarias para que este apoyo sea sustancial y no solamente mecánico.

1.5 NORMAS PARA BIBLIOTECAS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN (2012)

En México cada biblioteca, especialmente aquella de índole pública, debe registrarse bajo un grupo de normas y regulaciones acordes a su perfil de creación.

El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior, A. C. (CONPAB-IES) *“es una organización que promueve el desarrollo de los servicios Bibliotecarios en las instituciones académicas y de investigación en México a través de proyectos de colaboración”* (El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior, A. C. [CONPAB-IES], 2020) y está compuesta por 7 redes regionales, que a su vez se integran por los Directores de los Sistemas de Bibliotecas de Instituciones Públicas de Educación Superior.

El CONPAB-IES marca como uno de sus objetivos *“Propiciar el desarrollo integral de los Sistemas de Bibliotecas de las instituciones de educación superior de la República Mexicana”* (CONPAB-IES, 2020) por lo que en 2005 publicó las *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*, donde, entre otros apartados, se integró el de *“Recursos Humanos”*.

Durante el año 2012 se publicó una versión actualizada de estas normas, que especifican 10 puntos para el adecuado funcionamiento de las bibliotecas de Universidades Públicas:

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

Un punto importante de esta revisión se fundamentó en “redactar las normas de una manera más asertiva y precisa, indicando con mayor claridad qué es lo que las bibliotecas deben realizar o cumplir para alcanzar estándares de calidad” (CONPAB- IES, 2012, p. 7 – 8) Para efectos de este trabajo, nos centraremos en el punto tres: recursos humanos.

Dentro del documento citado, se apunta que el factor humano “es vital [...] ya que constituye el vínculo entre el usuario, los recursos documentales y los servicios de información.” (CONPAB- IES, 2012, p. 17) por lo que se resaltan cinco especificaciones para contemplación:

Requisito	Objetivo
Política documentada de gestión de personal	Favorecer la identificación y definición de: 1. Perfiles y funciones de los diferentes puestos de trabajo. 2. Salarios y categorías profesionales. 3. La selección, ingreso, promoción y permanencia del personal. 4. Programas de formación, actualización y capacitación.
Perfiles y funciones de cada puesto de trabajo	Conocer el tipo de profesional que requiere el puesto y las tareas que deberá realizar.

Conocimiento, competencias y vocación	Vocación de servicio, competencias relacionadas con la administración, la comunicación, así como dominio de las actividades o procedimientos establecidos por la biblioteca, además conocimientos profesionales según el puesto.
Cantidad de personal activo	Se establece en relación con las metas, objetivos, y servicios de la biblioteca, así como de los programas, niveles de estudio, el número de estudiantes inscritos de tiempo completo, cantidad de profesores e investigadores, considerando también el personal que labora en la institución.
Puestos según matrícula	A partir de mil estudiantes inscritos, de tiempo completo, cada biblioteca universitaria deberá tener por lo menos 4 profesionales de la bibliotecología: a. Dirección (Coordinación de biblioteca) b. Servicios c. Organización técnica de recursos documentales d. Tecnologías de la información y comunicación

Fuente: Elaboración propia. 2023 a partir de (CONPAB- IES, 2012, p. 17)

Adicionalmente, se señala que es indispensable contar con personal que tenga conocimientos Bibliotecológicos, así como se recomienda enriquecer la plantilla de recurso humano con conocimientos preferentemente de administración, comunicación e informática.

CAPITULO 2. MARCO CONTEXTUAL

Como ya se ha mencionado, las bibliotecas universitarias de índole pública son un soporte para la investigación y la enseñanza, sin embargo, es valioso resaltar el contexto de este tipo de recintos, puesto que su valor de contenido, pero sobre todo el peso en los derechos humanos que tiene es fundamental para comprender la

importancia de contar con la plantilla de personal adecuada en cada una de sus áreas.

2.1 DIRECTRICES INTERNACIONALES

El 4 de febrero de 2008 se celebró en la ciudad de París, Sede de la UNESCO, la quinta reunión del *Consejo Intergubernamental del Programa Información para Todos*, en representación de la *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*, donde se abordó entre otros temas el manifiesto presentado por la *Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)* en el cual se expone el término *Biblioteca Multicultural “que hace de la diversidad lingüística y cultural principios fundamentales de la libertad y la igualdad de acceso a la información y el conocimiento para todos, en los que debería basarse la labor de dichos servicios”* (IFAP, 2008, pág. 1) además, en dicho manifiesto se señala un apartado específico respecto de las Bibliotecas Escolares, donde se sugiere que estas *“proporcionan a los estudiantes los instrumentos cognitivos y los contenidos de aprendizaje que les permitan desarrollar cabalmente sus capacidades; seguir aprendiendo a lo largo de toda la vida y conducirse como ciudadanos responsables”* (IFAP, 2008, pág. 2)

Por lo anterior, se puede decir que los principios internacionales de educación y derecho a la información forman el contexto de las Bibliotecas Universitarias puesto que estas cada día se enfrentan a tantos requerimientos específicos y necesidades como tipos de usuarios asistan.

La globalización permitió a las instituciones académicas estrechar lazos con sus similares de otros países, acogiendo estudiantes con solicitudes específicas, de igual manera, el uso de las tecnologías de la información, la explosión documental en formatos electrónicos y el crecimiento del Internet a nivel mundial, ha llevado a las Bibliotecas Universitarias a voltear a nuevas perspectivas, técnicas e incluso conceptos de lectura o búsqueda de información, así, el diseño de puestos y búsqueda de perfiles del personal bibliotecario no debe ser obviado por las labores

intrínsecas en la descripción de puestos o en su historial académico, sino que habrá de expandirse hacia el contexto social y cultural.

En su ensayo *La formación del patrimonio cultural*, (Sánchez) señaló que “*las bibliotecas y los laboratorios pierden por lo tanto su carácter de receptáculo de conservación de libros y de acumulación de espécimen para convertirse en centros de información*” (Sánchez, 2012, p.65es) opinión que ayuda a reforzar la premisa de que, al cambiar la finalidad y forma de las bibliotecas, será bueno adecuar la selección de personal para dicha área, o bien, capacitar con miras hacia las necesidades del público y del mismo recinto a los trabajadores de la información.

2.2 EL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS EN MÉXICO

En el año de 2021 se publicó en el Diario Oficial de la Nación la nueva Ley General de Bibliotecas, esta se enfoca principalmente en explicar el funcionamiento del llamado Sistema Nacional de Bibliotecas y sus actuantes, señala puntualmente las definiciones que para el efecto legislativo describirían a una biblioteca, sus variantes y a los bibliotecarios, no especifica la función o requerimientos administrativos del funcionamiento de bibliotecas universitarias públicas, pero sí las incluye como parte del sistema educativo:

“Artículo 23. *El Sistema Nacional de Bibliotecas es una instancia de colaboración, integrado por las bibliotecas escolares, públicas, especializadas y cualquier otra que, de manera voluntaria, se integre al mecanismo, incluidas las bibliotecas de personas físicas o morales de los sectores social y privado.*” (LGB, 2021, p. 8)

A su vez, en el Artículo 29 del Capítulo VIII (LGB) se señaló que “*El personal destinado a la operación de una biblioteca deberá capacitarse de manera continua*” (2021, p. 9) y en el inciso tercero, del Artículo 31 en el mismo capítulo (LGB) se puntualizó que “[El usuario de la biblioteca tiene derecho a...] Ser asesorado sobre la información que busca”, para que lo anterior pueda ser realizado de manera

deberán ser conformado por “personas certificadas que administran las bibliotecas con base en su formación, competencias y experiencia” (LGB, 2021, p. 2)

Así, podemos identificar de nueva cuenta que la finalidad de toda biblioteca universitaria pública es la de brindar aquella información que el usuario considere pertinente, pero también la de contar con el personal que tenga desarrolladas aquellas habilidades y aptitudes académicas, laborales, sociales e incluso humanistas que permita ser el enlace entre la información y el consultante, es decir; ser de alguna manera el eslabón para ayudar a generar, difundir e incluso preservar el conocimiento.

2.3 LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA Y SU PAPEL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

La década de los 70's significó para la humanidad un momento de cambios políticos, sociales, culturales y en general un momento de transformación histórica en cuanto a ideologías. Para la vida organizacional no fue la excepción.

Peter Drucker, considerado un gran filósofo de la administración del siglo pasado, fue el responsable de acuñar el concepto de *Sociedad del conocimiento*, donde enfatiza que el conocimiento no es sólo la obtención de la información, sino aquello que se generó a partir de haber asimilado esa información, debiera ser la piedra angular de la economía en cualquier país.

Así, se puede decir que hablar de Sociedad del Conocimiento implica “hablar de grandes cambios en el ámbito mundial, en los aspectos económicos, culturales, sociales, políticos” (Rivas, Vol. 16, No. 3, 2014, p. 376) y donde “la generación de innovaciones de manera vertiginosa por parte del capital humano de la empresa es un requisito indispensable” (Rivas, Vol. 16, No. 3, 2014, p. 376)

Por lo tanto, debemos entender que una persona capacitada para un puesto de trabajo tendrá las herramientas necesarias para desempeñarlo, pero una persona que además domine la información referente a su profesión genere conocimiento que le permita desarrollar estrategias innovadoras y además logre transmitir el conocimiento adquirido durante el proceso, será una persona de mayor valor en el capital humano de la empresa.

Recordemos, por ejemplo, que la capacitación es un punto importante en el desarrollo de todo recurso humano en una organización, sin embargo, la especialidad que logre cada individuo depende únicamente del tiempo que dedique al estudio o a la práctica de sus encomiendas laborales.

Con base en la premisa mencionada a lo largo de este trabajo referente a la prioridad del apoyo a la docencia y a la investigación por parte de los servicios bibliotecarios, se puede afirmar que la biblioteca universitaria es un semillero de la llamada Sociedad del Conocimiento, puesto que esta refiere un espacio donde no solamente se deberá brindar el servicio adecuado al usuario, sino que debe contar con las características idóneas para que el consultante pueda lograr esa adquisición y transmisión de conocimiento.

Es importante reconocer la importancia del análisis constante de la percepción de los usuarios respecto del servicio bibliotecario, puesto que es esta figura quién reflejará a través de su experiencia de consulta, si el contenido del acervo, la infraestructura y el acompañamiento del bibliotecario aportan aquello suficiente para que, efectivamente, se pueda generar conocimiento a partir de lo ofertado en la biblioteca ya que “el valor agregado de estas entidades estriba en la manera como ellas [las bibliotecas] logran asumir estas responsabilidades a partir del cumplimiento adecuado de sus servicios” (Vázquez, No. 41, 2019 , p. 170)

2.4 INFRAESTRUCTURA BIBLIOTECARIA UNIVERSITARIA

El diseño de infraestructura en una biblioteca de universidad pública puede ser dictado por la percepción del usuario, sin embargo debe ser analizado y trazado, una vez más, con base en los requerimientos de las necesidades educativas, sustentadas en aquellas causas que fortalezcan al servicio bibliotecario como apoyo directo al quehacer docente.

Un ejemplo por citar es el del trabajo realizado por la *Dirección de Infraestructura Académica* que depende directamente de la *Secretaría de Docencia* y que ha sido guiado por la *Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo*, pertenecientes a la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx) y que se ve reflejado en el Procedimiento “*Servicios Bibliotecarios de la UAEM*”. Dicho procedimiento es la guía medular para el Sistema Bibliotecario de esta institución y se ha conformado por cinco procedimientos:

-  Procesamiento Técnico Bibliotecario
-  Procedimiento de Selección y Adquisición de Material Documental
-  Solicitud de Información Documental
-  Inventario y actualización de catálogo en línea
-  Descarte de material documental

Así como 9 documentos guía, referentes a concentrados, matrices, evaluaciones, análisis de riesgos y oportunidades:

-  Concentrado MEFE y MEFI
-  Lista de información documentada
-  Matriz administración de riesgos y oportunidades del SGC
-  Matriz de evaluación de factores externos, Matriz de evaluación de factores internos y Matriz determinación de partes interesadas y requisitos
-  Matriz FODA
-  Matriz gestión del conocimiento
-  Plan de calidad

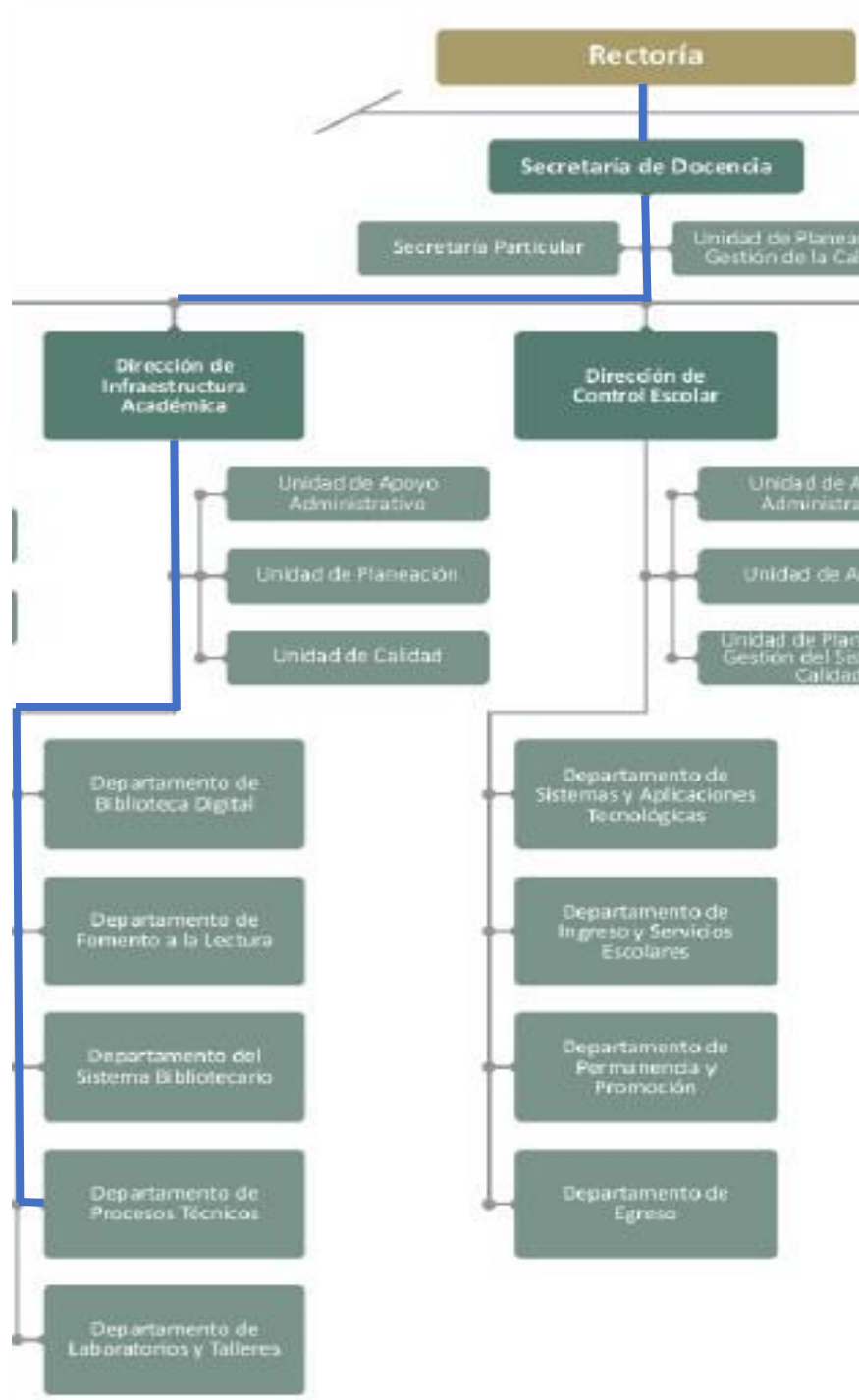
Cabe señalar que este sistema está avalado por la *Norma de Calidad ISO 9001*, en su versión 2008 y se actualizó a la 2015, permitiendo así la certificación de calidad en el servicio, de manera anual, desde hace más de una década para el Sistema Bibliotecario en la UAEMéx.

Si bien, dicho proceso ha sufrido diferentes cambios, se ha mantenido actualizado bajo el *Plan de Calidad del Proceso de: “Servicios Bibliotecarios de la UAEM”*, documento que señala las autoridades, requisitos de entrada y salida, operación y control del proceso así como la revisión histórica de su desarrollo.

Es importante mencionar que la estructura orgánica de la cual depende el Sistema Bibliotecario dictaminará los objetivos, funciones, políticas y procedimientos bajo los cuales se rijan sus actividades, en este caso se toma como ejemplo la perteneciente a la UAEMéx.

Este ejemplo nos ayuda a comprender el objeto de estudio en relación con el análisis de las funciones del personal bibliotecario como base para la generación de una adecuada descripción de puestos, ya que nos permite tener claridad desde qué nivel se dictaminan las necesidades de información o adquisición de material documental (bibliografías) para generar conocimiento, en este caso, será la *Secretaría de Docencia* quien revise, regule y verifique las actividades concernientes a la Dirección de Infraestructura Académica y por ende, a las Bibliotecas de la UAEMéx.

A continuación, podemos ver los niveles jerárquicos de los cuales se desprende el *Sistema Bibliotecario de la UAEMéx*, distribuidos en departamentos y a los cuales debe responder cada Coordinación de Biblioteca perteneciente a las Facultades, Preparatorias y Centros de Investigación:



ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL (PARCIAL) DE LA UAEMéx

Tomado de <https://spydi.uaemex.mx/docs/docs/AE-2023-1.pdf> (p. 499) por Secretaría de Planeación y desarrollo Institucional / UAEMéx. Agenda Estadística 2023.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 PLANTEAMIENTO

El estudio realizado se dirigió para descubrir la percepción del servicio de 3 bibliotecas universitarias pertenecientes a una institución pública en la ciudad de Toluca, esto con la finalidad de realizar el análisis de la función del personal bibliotecario y tomarlo como base para la generación de una propuesta de descripción de puestos en esta área.

3.2 JUSTIFICACIÓN

La razón de ser de esta investigación radica en apoyar, a través de la experiencia laboral en el ámbito bibliotecario y el estudio del análisis de puestos, a descubrir la percepción del servicio de los usuarios de bibliotecas universitarias públicas y, con base en el análisis de los datos obtenidos, poder generar una propuesta de descripción de puestos.

Con lo anterior, se busca dar certeza al personal respecto de las actividades y necesidades que cada puesto indique con base en su naturaleza y no con base en la intuición, además ayudará a cumplir con el objetivo de brindar las fuentes de información necesarias, el ambiente propicio, así como el pertinente apoyo al usuario para que este pueda generar conocimiento.

Es importante señalar que todas las bibliotecas pertenecientes a entidades educativas de nivel superior y de carácter público en México, forman parte del *Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior, A. C. (CONPAB-IES)*, quienes, a través de diferentes trabajos normativos, ayudan a definir las directrices para que estas puedan dar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios, sin embargo, se ha detectado que estos documentos no son suficientes para poder definir las labores, funciones y tareas que debe desarrollar el personal asignado a esta área, puesto que su trabajo no

debiera estar enfocado únicamente en brindar un servicio repetitivo, sino que, su carácter real, es el del apoyo a la docencia y la investigación.

Por lo anterior, el motivo principal para realizar este trabajo radica en apoyar, con base en la experiencia laboral en el gremio bibliotecario y el análisis de puestos, a generar una propuesta de la descripción de puestos, esto dará certeza al personal respecto de las actividades y necesidades que el puesto indica con base en su naturaleza y no con base en la intuición, además ayudará a cumplir con el objetivo de brindar las fuentes de información necesarias, el ambiente propicio así como el pertinente apoyo al usuario para que este pueda generar conocimiento.

3.3 HIPÓTESIS

El perfil profesional del personal bibliotecario es un determinante de la percepción del servicio de los usuarios de una Biblioteca Universitaria Pública.

3.4 OBJETIVOS

Para poder desarrollar este capítulo se realizó un diseño metodológico a través del cual se llevó a cabo la investigación para posteriormente identificar las características ideales genéricas y específicas del personal bibliotecario mediante el análisis de sus funciones en una biblioteca universitaria.

3.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las funciones del personal bibliotecario como base para la generación de una adecuada descripción de puestos y mejora de la percepción del servicio de una Biblioteca Universitaria Pública.

3.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar el soporte teórico de la investigación sustentado en Relaciones Humanas, Recursos Humanos, Selección de Personal, Descripción de Puestos; así como de Percepción del Servicio.
- Describir el contexto actual bajo el cual se desenvuelven las Bibliotecas Universitarias Públicas.

- Generar el diseño metodológico a través del cual se llevará a cabo la investigación.
- Identificar las características ideales genéricas y específicas del personal bibliotecario, mediante el análisis de sus funciones en una biblioteca universitaria.
- Proponer una descripción de puestos, conforme a las actividades y responsabilidades, dentro de una biblioteca universitaria.
- Generar las estrategias de mejora del servicio de la Biblioteca Universitaria Pública con base en el diagnóstico previo.

3.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿La formación profesional del personal bibliotecario, tiene una incidencia directa en el desarrollo de sus labores?
2. ¿Las funciones del personal bibliotecario, requieren de competencias específicas?
3. ¿El diseño de descripción de puestos en el área de biblioteca, podría coadyubar a la mejora de servicios?

3.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología elegida fue de carácter cuantitativo por lo que se diseñó un cuestionario de tipo *Escala de Likert* ya que esta permite obtener categorías jerarquizadas mediante afirmaciones para, durante su análisis, lograr medir el grado de reacción y aceptación de la premisa.

3.7 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se determinó, a partir de los objetivos e intereses de esta investigación, realizar un estudio de tipo descriptivo ya que estos “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2018, p 108), que

es precisamente aquello que se busca: contar con datos confiables y específicos que sustenten la creación de una propuesta que realmente beneficie al área a analizar, en este caso la biblioteca de universidad pública.

3.8 POBLACIÓN DE ESTUDIO O MUESTRA

Se tuvo como guía de correspondencia el señalamiento de las *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación (2012)* donde se indica que, por cada mil alumnos activos en una institución, se deberá contar con 4 profesionales de la bibliotecología:

TABLA DE CORRESPONDENCIA REFERENTE A LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERFIL	UNIVERSO	MUESTRA SUGERIDA	MUESTRA APLICADA
PERSONAL BIBLIOTECARIO Masculino, femenino u otro, en puestos de Coordinación o personal operativo.	65	56	13
USUARIO Masculino, femenino u otro, con perfil docente, investigador o alumnado	1000	278	219

Fuente: elaboración propia.

También se determinó que el tipo de muestra se eligiera de manera probabilística ya que, aunque cada biblioteca tenga ciertas características especiales, debieran funcionar bajo un mismo esquema al pertenecer a la misma institución, se señala además que, por las características de los objetivos de esta investigación, el diseño de encuesta está basado en el tipo correlacional – causal.

Para conseguir un 95% en el grado de confianza, un 50% en la posibilidad de ocurrencia del fenómeno y un grado aceptable de error del 5%, se eligió el Sistema *STATS* como apoyo para identificar el tamaño idóneo de la muestra.

3.9 VARIABLES

Con base en el método de *Coeficiente de Correlación de Pearson*, el cual no considera a las variables como dependiente e independiente, ya que no evalúa la causalidad, sino el producto según el momento puesto que “*calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables*” (Sampieri, 2014, p.347) se tomarán como:

Variable X: Percepción del servicio de biblioteca Variable

Y: El perfil profesional del personal Bibliotecario

3.10 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizaron dos cuestionarios:

- CuPU (Cuestionario para Usuarios) con 44 reactivos nominales y 6 reactivos ordinales
- CuPeBi (Cuestionario para Personal Bibliotecario) con 38 reactivos nominales y 6 reactivos ordinales

La estructura de cada cuestionario fue la siguiente:

MATRÍZ DE PREGUNTAS CuPU

El cuestionario diseñado para usuarios (CuPU) se conformó por 4 secciones:

Sección 1. Preguntas cerradas referentes a las características del usuario:

El género con el que se identifica

Perfil de usuario

Tiempo de conocer la biblioteca

Frecuencia con la que consulta la biblioteca

Servicios que utiliza

Sección 2. 18 preguntas referentes a la infraestructura y ambiente al momento de consulta en la biblioteca universitaria de su selección, con tres opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 0

Sección 3. 6 preguntas referentes a colección y procesos técnicos al momento de consulta en la biblioteca universitaria de su selección, con tres opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 0

Sección 4. 21 preguntas referentes a los servicios bibliotecarios al momento de consulta en la biblioteca universitaria de su selección, con tres opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 0

Sección 5. 1 pregunta cerrada referente a las propuestas de mejora con 7 opciones de respuesta: **Atención a usuarios, Contenido del acervo, Tecnologías, Infraestructura, Limpieza, Actividades de lectura, Profesionalización del personal, Otra.**

MATRÍZ DE PREGUNTAS CuPeBi

El cuestionario diseñado para personal bibliotecario (CuPeBi) se conformó por 4 secciones:

Sección 1. Preguntas cerradas referentes a las características del usuario:

El género con el que se identifica

Antigüedad laboral en el área

Formación profesional

Puesto que desempeña en biblioteca

Sección 2. 12 preguntas referentes al perfil de puesto, con tres opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 0

Sección 3. 10 preguntas referentes a la descripción del puesto (desarrollo de colecciones) con tres opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 0

Sección 4. 16 preguntas referentes a la descripción del puesto (atención al usuario) con tres opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 0

Sección 5. 1 pregunta cerrada referente a las propuestas de mejora con 7 opciones de respuesta: **Calidad en el servicio, Desarrollo de colecciones, Uso de recursos tecnológicos y digitales, Conocimiento de normatividad, Profesionalización del personal, Habilidades comunicativas, Otra.**

Aunado a lo anterior se realizaron 3 sesiones de *Conversatorio* con grupos de entre 30 y 40 alumnos que consultaran regularmente las bibliotecas elegidas durante el semestre 2023A, con este segundo ejercicio se pretendió indagar más a fondo respecto de la percepción del servicio bibliotecario y la experiencia que tiene el usuario al acudir a consultar, respecto del ambiente de la biblioteca, considerando si logran o no identificar si la formación académica de quien les atiende tiene que ver con la bibliotecología o afines y cómo considera el usuario que esto podría influir. Las sesiones de *Conversatorio* tuvieron tres fases:

1. 15 minutos: Presentación general de la autora de este trabajo y su trayectoria académica y laboral, una breve explicación de los objetivos del ejercicio y los motivos por los cuales se realizó el estudio.
2. 15 minutos: Asignados para responder ya sea vía Internet o de manera escrita, el cuestionario asignado a cada tipo de usuario (CuPU / CuPeBi)
3. 15 minutos: Preguntas, respuestas, fe de erratas o comentarios generales respecto del tema.

Es importante señalar que este ejercicio no solo enriqueció las respuestas de cada cuestionario, sino que permitió al usuario expresar de manera concreta y con un buen nivel de confianza, las mejoras que esperaba en el servicio, sin hacer a un lado lo que ya considera adecuado en él.

3.11 ANÁLISIS DE DATOS

→ Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] F:\PERSONALES\...

Escala: USUARIOS FINAL

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	208	98.1
Excluido ^a	4	1.9
Total	212	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
942	44

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos2] F:\PERSONALES\...

Escala: OPERATIVO FINAL

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	92.3
Excluido ^a	1	7.7
Total	13	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
950	38

La que se consideró adecuada para el estudio. Los datos cercanos a la puntuación de 2 (no se aplica) fueron corroborados en cada cuestionamiento fueron corroboradas.

[illegible]

3.12 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Para el caso de codificación y análisis de los datos recolectados, se utilizó el programa SPSS mediante la aplicación del Coeficiente de Correlación de Pearson puesto que este “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como “coeficiente producto-momento”. (Sampieri, 2018, p. 346)

3.13 RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL CUESTIONARIO PARA USUARIOS

	El género con el que se identifica es	¿Cuál considera que es su perfil de usuario?	¿Cuánto tiempo tiene de conocer la Biblioteca de su Espacio Académico?	Frecuencia con que asiste a consultar a la Biblioteca de su Espacio Académico	¿Qué servicios utilizaregularmente?
N	Válido	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1.27	2.00	1.11	.67
Moda		1	2	1	3

	Cuando ingresa a biblioteca, encuentra instalaciones ordenadas y limpias	El área de consulta es adecuada para que diferentes personas puedan desarrollar sus actividades	El acervo se encuentra en un área específica para su consulta	Las condiciones de iluminación son las ideales para que pueda realizar consultas	Cuando ingresa a biblioteca,percibe unaroma a humedad
N	Válido	212	212	212	211
	Perdidos	0	0	0	1
Media		1.85	1.76	1.77	1.79
Moda		2	2	2	0

		Cuando realiza las búsquedas en estantería, siente comodidad respecto de la limpieza	El grado de temperatura dentro de biblioteca, le permite realizar consultas durante largos periodos de tiempo	El grado de temperatura dentro de biblioteca, le permite realizar consultas durante largos periodos de tiempo	El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) se encuentra en las condiciones adecuadas para su uso	El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, Módulos individuales etc.) son suficientes para que varios Usuarios puedan utilizarlos de manera simultánea
N	Válido	212	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1.65	1.82	1.63	1.84	1.64
Moda		2	2	2	2	2

		Desplazarse dentro de las instalaciones de biblioteca, le es sencillo	Desplazarse dentro de las instalaciones de biblioteca, es sencillo para personas con capacidades diferentes	Los estantes se encuentran instalados de forma segura para su uso	La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar consultas	La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar trabajos e investigaciones
N	Válido	212	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1.81	1.16	1.75	1.75	1.67
Moda		2	1	2	2	2

		La biblioteca cuenta con servicio de Internet	El servicio de Internet es adecuado para su uso dentro de las instalaciones de biblioteca	El contenido de los libros de biblioteca es pertinente para sus necesidades de información	La cantidad de ejemplares en biblioteca, son suficientes para consultas simultáneas	Sabe cómo ubicar la clasificación de los libros en estantería
N	Válido	212	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1.68	1.28	1.70	1.34	1.22

Moda	2	1	2	1 ^a	2
------	---	---	---	----------------	---

	Conoce a la perfección el uso del catálogo de biblioteca	Los ejemplares que consulta, se encuentran en buenas condiciones	Las ediciones de los libros que consulta son adecuadas para sus necesidades de información	Los horarios de servicio son adecuados	Los días de servicio son adecuados
N	Válido	211	212	210	212
	Perdidos	1	0	2	0
Media		.78	1.52	1.56	1.72
Moda		0	2	2	2

	El reglamento es visible y entendible para los usuarios	La cantidad de personal de biblioteca es suficiente para dar atención a los usuarios	La atención que recibe por parte del personal bibliotecario es cordial	El personal de biblioteca está capacitado para atender sus necesidades de información	El personal de biblioteca siempre le ofrece una alternativa para satisfacer sus necesidades de información
N	Válido	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1.45	1.49	1.63	1.52
Moda		2	2	2	2

	Todo el personal bibliotecario conoce el funcionamiento de las áreas de biblioteca	Conoce las actividades mensuales de biblioteca	Los canales de comunicación entre biblioteca y usuario son accesibles	Recibe atención personalizada cuando así lo requiere	Recibe atención de manera remota
--	--	--	---	--	----------------------------------

N	Válido	212	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	1.61	.92	1.43	1.52	1.28
	Moda	2	0	2	2	1

		El personal bibliotecario realiza de manera periódica capacitaciones para usuarios	Cuando existe alguna sugerencia al servicio de biblioteca, recibe pronta respuesta	El personal bibliotecario involucra a los usuarios en actividades de lectura	Existen planes de fomento a la lectura realizados por el personal bibliotecario	¿En qué área considera que Biblioteca podría mejorar sus servicios? (puede elegir varias opciones)
N	Válido	212	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	1.25	1.32	1.42	1.38	4.54
	Moda	1	1	2	2	7

		Cuando manda correo electrónico a biblioteca, siempre obtiene respuesta	Cuando realiza una llamada a biblioteca, siempre obtiene respuesta	El personal bibliotecario es receptivo a sus observaciones respecto del servicio	Conoce los servicios digitales de su biblioteca	El personal bibliotecario está capacitado para dar atención en tecnologías digitales de información
N	Válido	212	212	212	212	212
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	1.22	1.24	1.49	1.29	1.44
	Moda	1	1	2	2	2

3.14 ANALISIS DE RESULTADOS

Fragmento del cuadro de correspondencia entre las 45 preguntas del cuestionario para usuarios *CuPU*, donde la correlación es significativa entre el nivel 0.000 y 0.005. Se presenta de la pregunta 1 a la 7.

		Frecuencia con que asiste a consultar a la Biblioteca de su Espacio Académico	Cuando ingresa a biblioteca, encuentra instalaciones ordenadas y limpias	El área de consulta es adecuada para que diferentes personas puedan desarrollar sus actividades	El acervo se encuentra en un área específica para su consulta	Las condiciones de iluminación son las ideales para que pueda realizar consultas	Cuando ingresa a biblioteca, percibe un aroma a humedad	Cuando realiza las búsquedas en estantería, siente comodidad respecto de la limpieza
Frecuencia con que asiste a consultar a la Biblioteca de su Espacio Académico	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1	.057	.161*	.164*	.119	-.072	.044
			.470	.039	.036	.129	.362	.573
		164	164	164	164	164	164	164
Cuando ingresa a biblioteca, encuentra instalaciones ordenadas y limpias	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.057	1	.491**	.326**	.382**	-.087	.312**
		.470		.000	.000	.000	.266	.000
		164	164	164	164	164	164	164
El área de consulta es adecuada para que diferentes personas puedan desarrollar sus actividades	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.161*	.491**	1	.447**	.227**	.018	.335**
		.039	.000		.000	.004	.817	.000
		164	164	164	164	164	164	164

Fragmento del cuadro de correspondencia entre las 45 preguntas del cuestionario para usuarios *CuPeBi*, donde la correlación es significativa entre el nivel 0.000 y 0.005. Se presenta de la pregunta 19 a la 26.

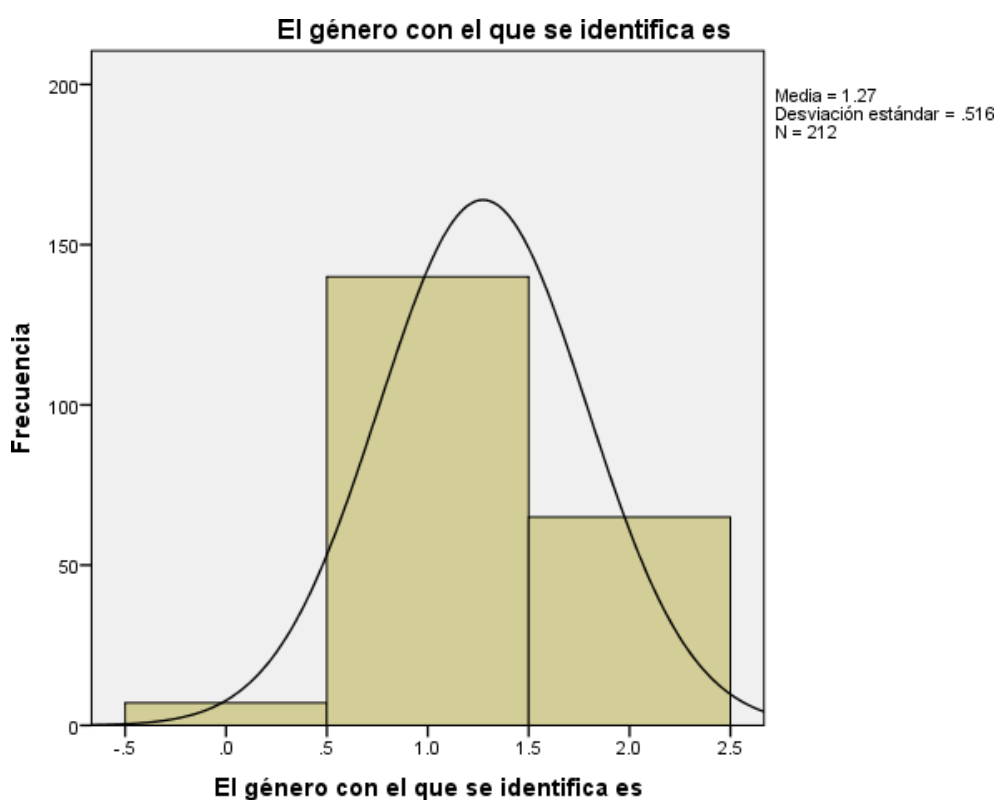
		Trabaja en conjunto con los docentes de su comunidad, para conocer las necesidades bibliográficas de sus usuarios	La cantidad del recurso humano de biblioteca es suficiente para atender las necesidades de los usuarios	Cuenta con la capacitación suficiente para dar servicio respecto a colecciones digitales	Cuenta con las habilidades necesarias para resolución de conflictos	La comunicación con el usuario es asertiva	Cada miembro del equipo de biblioteca tiene asignadas funciones específicas	Todo el personal de biblioteca trabaja bajo los mismos parámetros (información documentada)
Cuenta con las habilidades necesarias para resolución de conflictos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.196	0.000	.492	.139	-.408	-.058	.196
		.541	1.000	.104	.666	.188	.857	.541
		12	12	12	12	12	12	12
La comunicación con el usuario es asertiva	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.127	.396	.765**	.674*	-.188	-.188	-.127
		.695	.202	.004	.016	.559	.559	.695
		12	12	12	12	12	12	12
Cada miembro del equipo de biblioteca tiene asignadas funciones específicas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.127	.396	.765**	.225	-.188	-.188	-.127
		.695	.202	.004	.483	.559	.559	.695
		12	12	12	12	12	12	12
Todo el personal de biblioteca trabaja bajo los mismos parámetros (información documentada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.127	.396	.765**	.674*	-.188	-.188	-.127
		.695	.202	.004	.016	.559	.559	.695
		12	12	12	12	12	12	12

Con lo anterior podemos entender que el significado bilateral, muestra el grado de compatibilidad entre cada pregunta y la información que se ha obtenido de ella, esto confirma que ambos instrumentos de recolección de datos tienen un nivel de confianza adecuado para su aplicación.

3.15 TABLAS DE FRECUENCIA POR PREGUNTA DEL CUESTIONARIO PARA USUARIOS

1. El género con el que se identifica es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otro	7	3.3	3.3	3.3
	Femenino	140	66.0	66.0	69.3
	Masculino	65	30.7	30.7	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



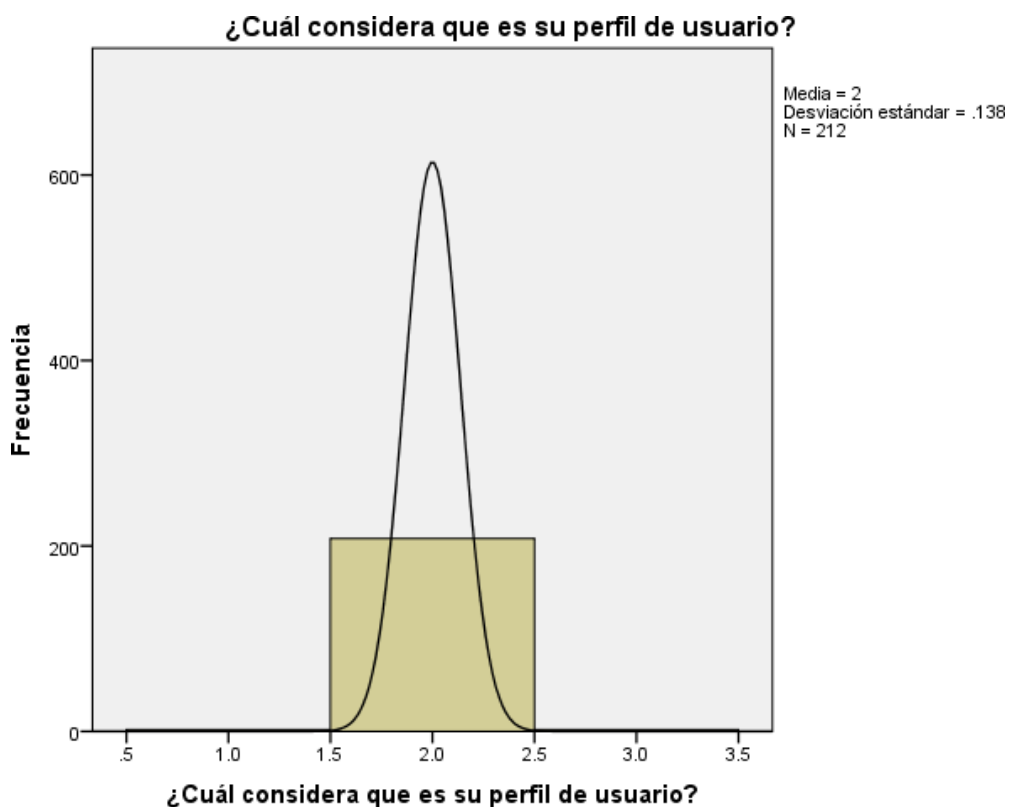
INTERPRETACIÓN.

Con base en los resultados se puede afirmar que la mayoría de las personas que asisten al servicio bibliotecario se identifican con el género femenino, en segundo lugar, el masculino y aunque sean los menos, también existen usuarios que se consideran como “otro” género.

Este punto es importante por la creciente tendencia social a las temáticas de inclusión, no discriminación y trato digno a personas que se identifican como LGBTTTIQ+

2. ¿Cuál considera que es su perfil de usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docente / Investigador	2	.9	.9	.9
	Alumno	208	98.1	98.1	99.1
	Administrativo	2	.9	.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

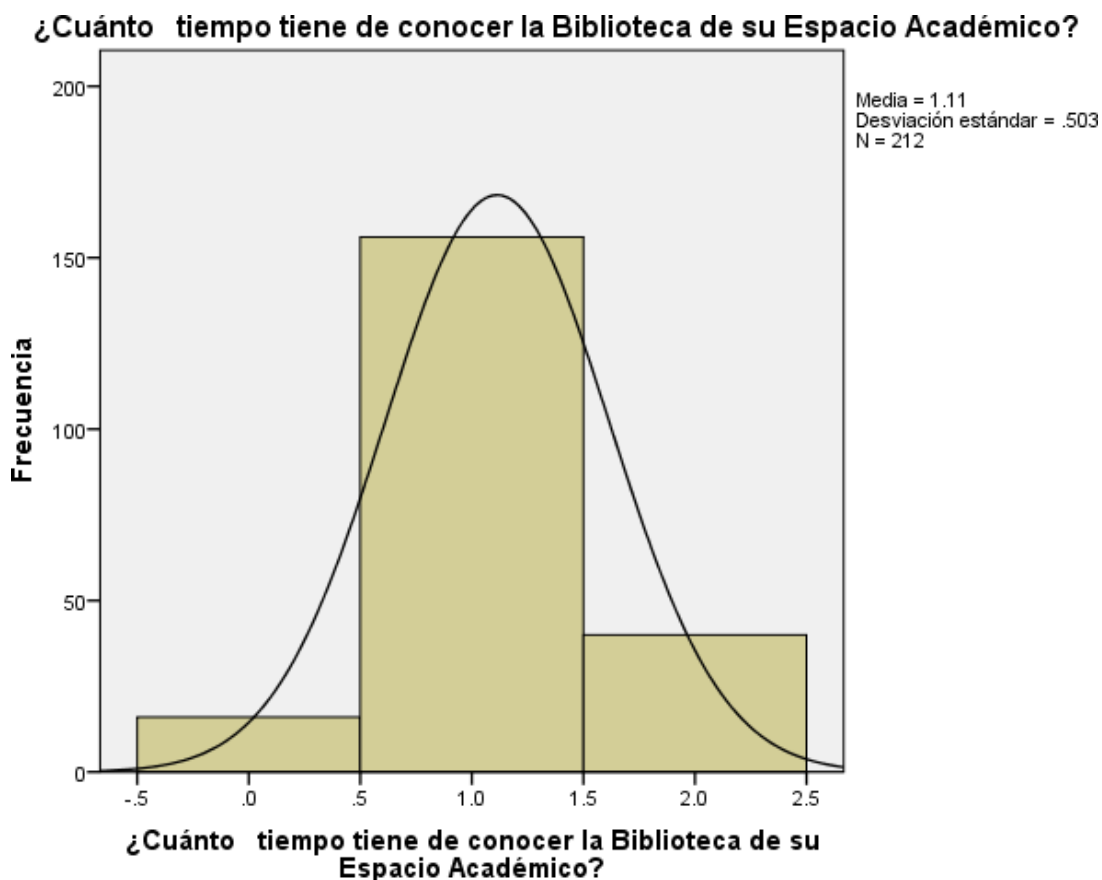


INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa que el usuario más frecuente es aquel con perfil de alumno, seguido por docente y administrativo. Cabe señalar que esta interpretación nos da información importante para conocer las preferencias de consulta más frecuentes.

3. ¿Cuánto tiempo tiene de conocer la Biblioteca de su Espacio Académico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No la conozco	16	7.5	7.5	7.5
	de 1 a 3 años	156	73.6	73.6	81.1
	de 4 a 10 años	40	18.9	18.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



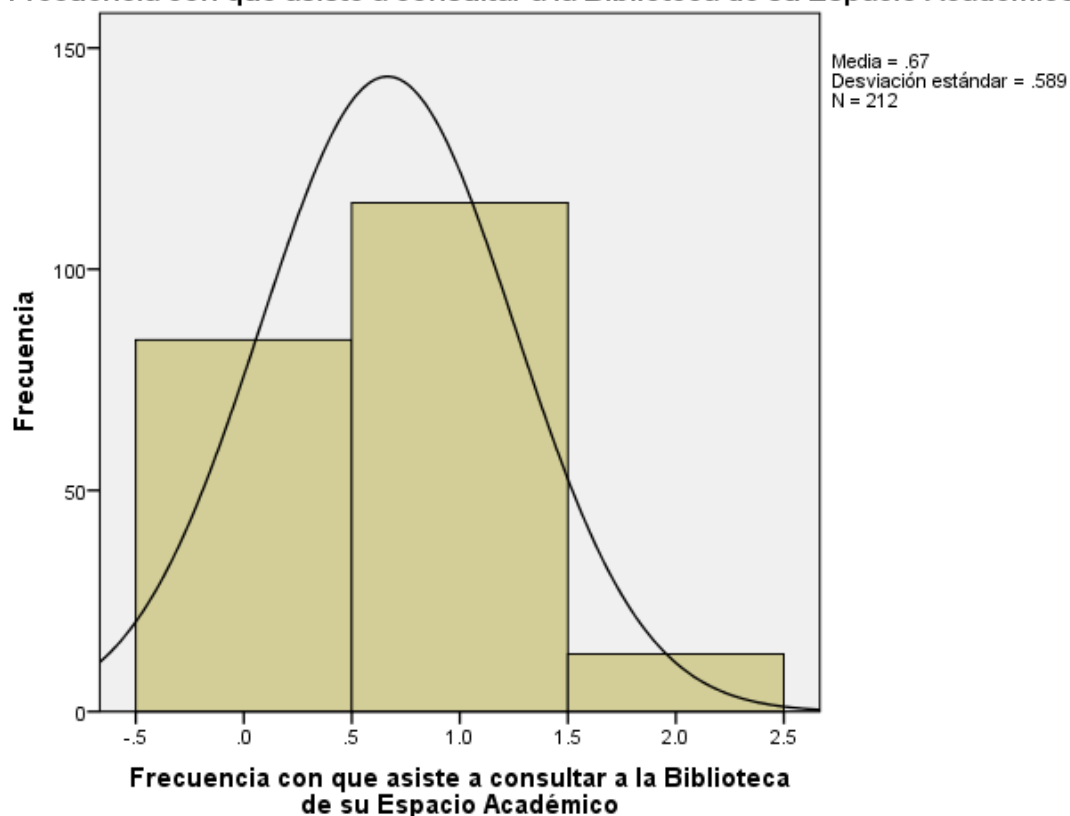
INTERPRETACIÓN.

El tiempo de conocer la biblioteca y sus servicios oscila entre 1 y 3 años, situación que nos indica, por su carácter de universitaria, que son los estudiantes de los primeros semestres quienes requieren más de los servicios bibliotecarios, siendo esto una necesidad básica para poder realizar sus estudios de manera adecuada.

4. Frecuencia con que asiste a consultar a la Biblioteca de su Espacio Académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no asiste	84	39.6	39.6	39.6
	1 vez por semana	115	54.2	54.2	93.9
	3 veces por semana	13	6.1	6.1	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

Frecuencia con que asiste a consultar a la Biblioteca de su Espacio Académico

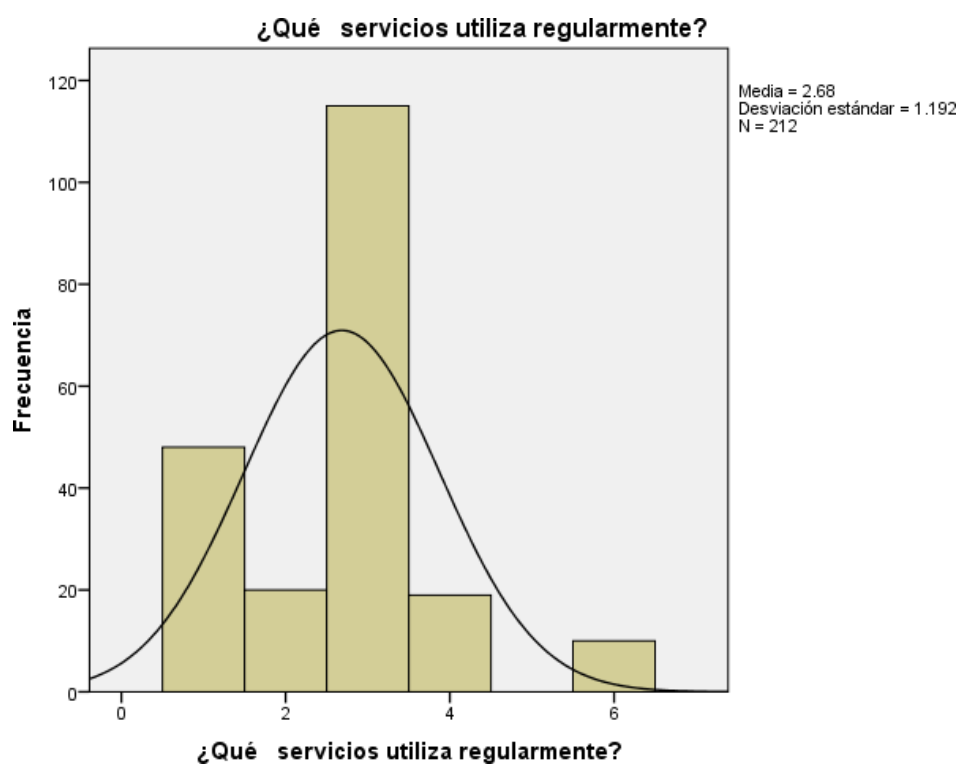


INTERPRETACIÓN.

Si bien, asistir una vez por semana, como lo marca esta respuesta en su mayoría, pudiera parecer una cantidad baja de frecuencia de visita, también nos habla de cierta estabilidad en cuanto a las necesidades de consulta del usuario o usuaria puesto que, por lo menos una vez cada cierto periodo de tiempo, se acercará para utilizar alguno de los servicios bibliotecarios o bien, para recibir apoyo en cuando a sus necesidades de consulta.

5. ¿Qué servicios utiliza regularmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Consulta en sala	48	22.6	22.6	22.6
	Consulta a domicilio	20	9.4	9.4	32.1
	Uso de sala de cómputo y cubículos	115	54.2	54.2	86.3
	Internet institucional	19	9.0	9.0	95.3
	Actividades de fomento a la lectura	10	4.7	4.7	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

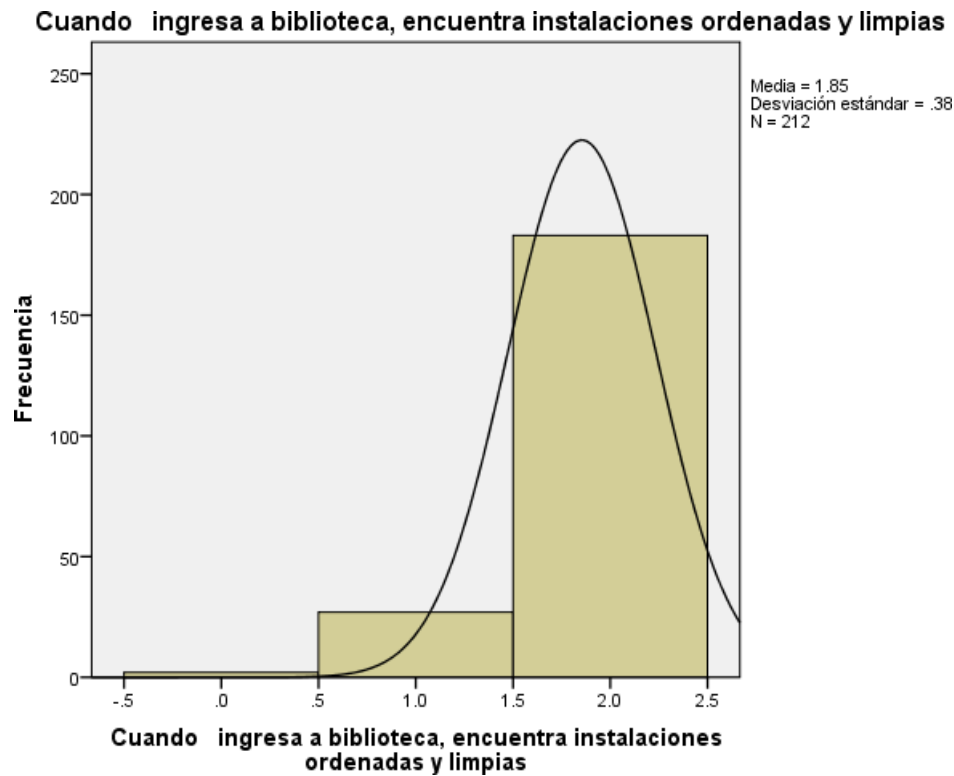


INTERPRETACIÓN.

El uso de las computadoras, así como el Internet, son el primer motivo de asistencia a Biblioteca, lo cual señala la necesidad del usuario por utilizar Tecnologías de Información y Comunicación, herramientas básicas para su desarrollo académico y que bien pudieran ser accesibles únicamente en las bibliotecas universitarias.

6. Cuando ingresa a biblioteca, encuentra instalaciones ordenadas y limpias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	.9	.9	.9
	N de acuerdo ni en desacuerdo	27	12.7	12.7	13.7
	Totalmente de acuerdo	183	86.3	86.3	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

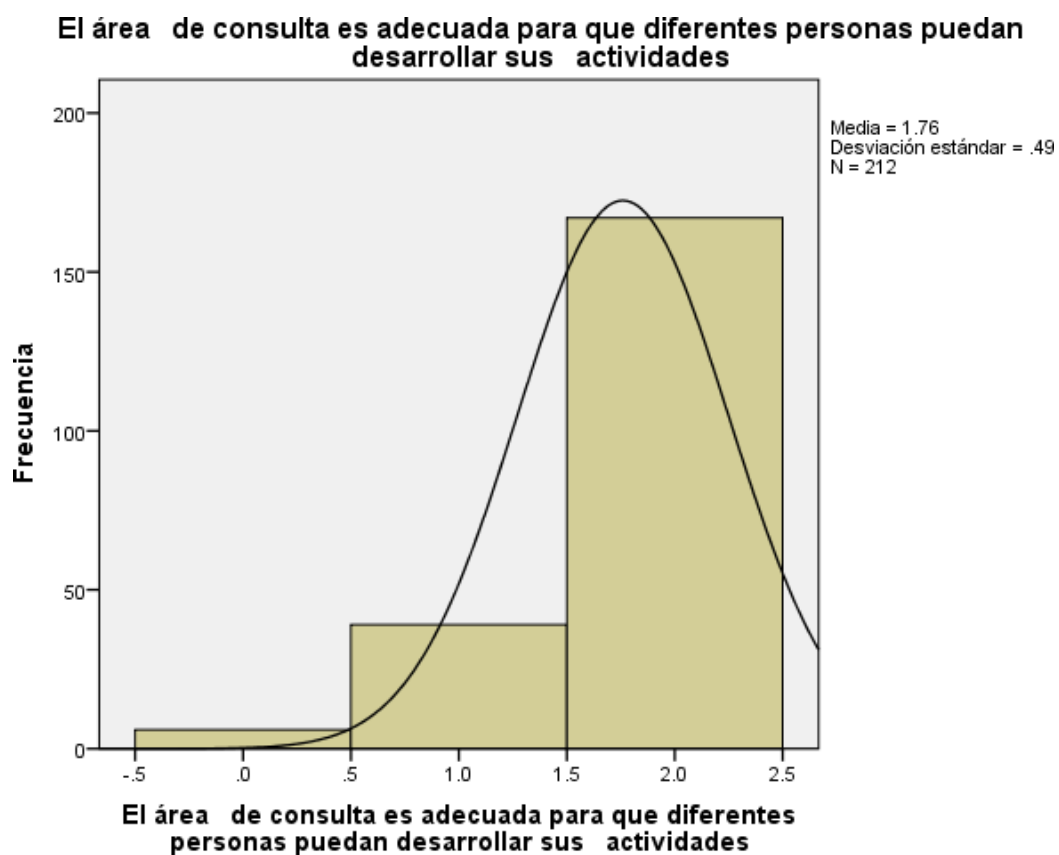


INTERPRETACIÓN.

En cuestiones ambientales, el usuario o usuaria siente comodidad al ingreso y durante su tiempo de consulta.

6. El área de consulta es adecuada para que diferentes personas puedan desarrollar sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2.8	2.8	2.8
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	39	18.4	18.4	21.2
	Totalmente de acuerdo	167	78.8	78.8	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



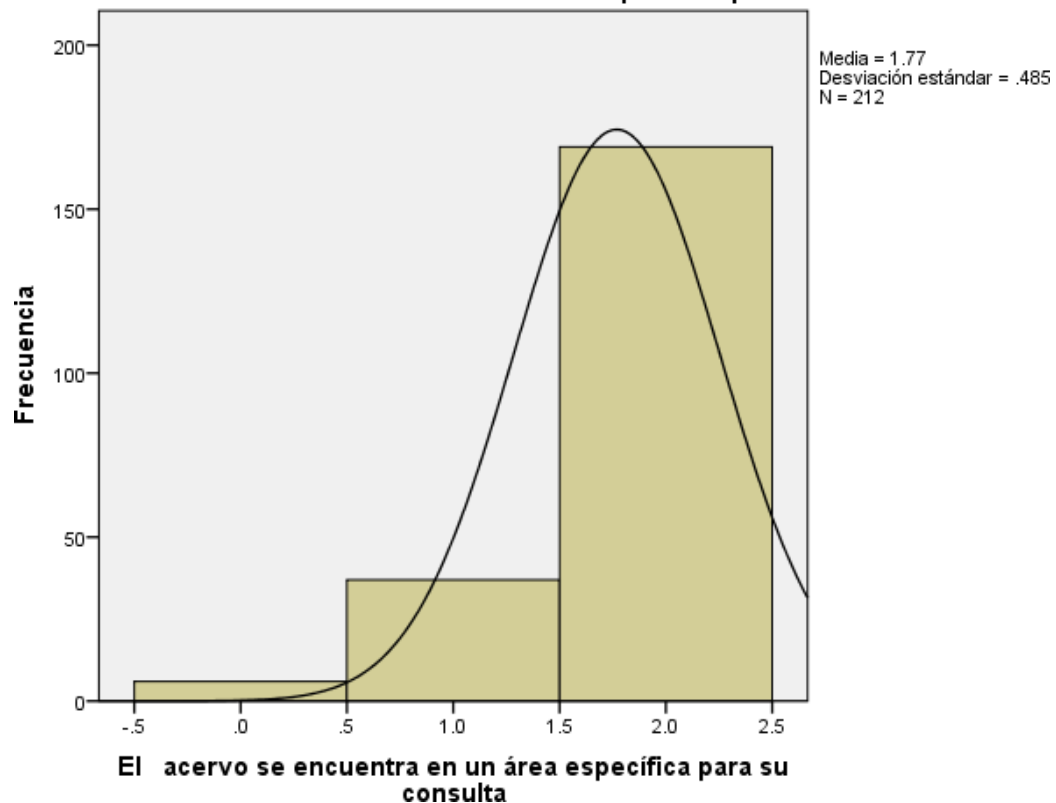
INTERPRETACIÓN.

En cuanto al espacio asignado para consulta, el usuario o usuaria siente comodidad al ingreso y durante su tiempo de consulta.

7. El acervo se encuentra en un área específica para su consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2.8	2.8	2.8
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	37	17.5	17.5	20.3
	Totalmente de acuerdo	169	79.7	79.7	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El acervo se encuentra en un área específica para su consulta



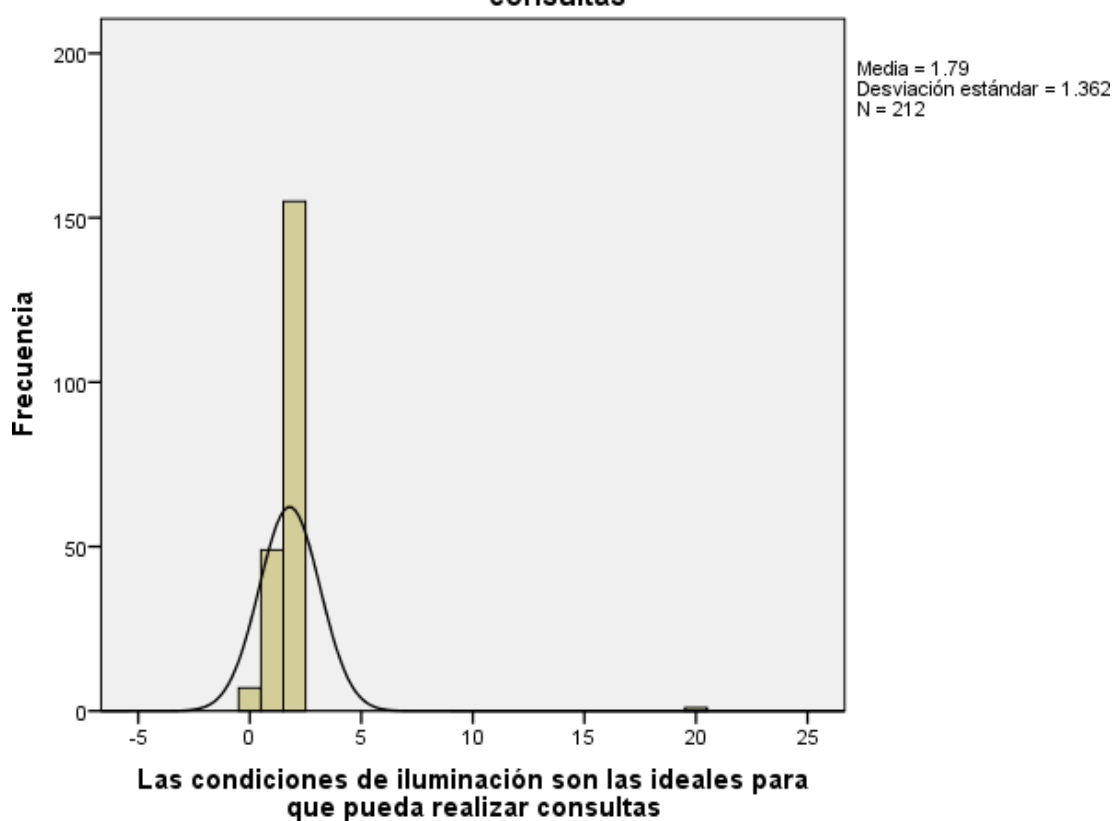
INTERPRETACIÓN.

Este elemento nos informa que para el usuario es sencillo ubicar el material de consulta, puesto que el espacio asignado es visible y de sencillo acceso.

8. Las condiciones de iluminación son las ideales para que pueda realizar consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	3.3	3.3	3.3
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	49	23.1	23.1	26.4
	Totalmente de acuerdo	155	73.1	73.1	99.5
20		1	.5	.5	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

Las condiciones de iluminación son las ideales para que pueda realizar consultas

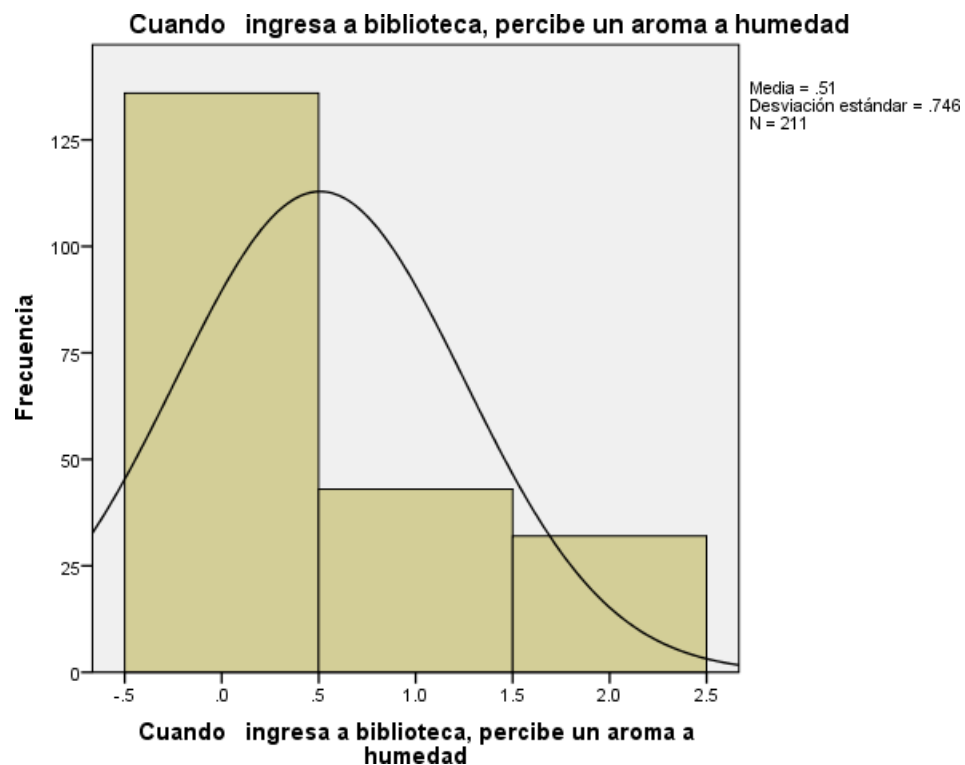


INTERPRETACIÓN.

En cuestiones ambientales, el usuario o usuaria siente comodidad durante su estancia, así como se ven protegidas sus necesidades visuales.

9. Cuando ingresa a biblioteca, percibe un aroma a humedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	136	64.2	64.5	64.5
	N de acuerdo ni en desacuerdo	43	20.3	20.4	84.8
	Totalmente de acuerdo	32	15.1	15.2	100.0
	Total	211	99.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.5		
Total		212	100.0		



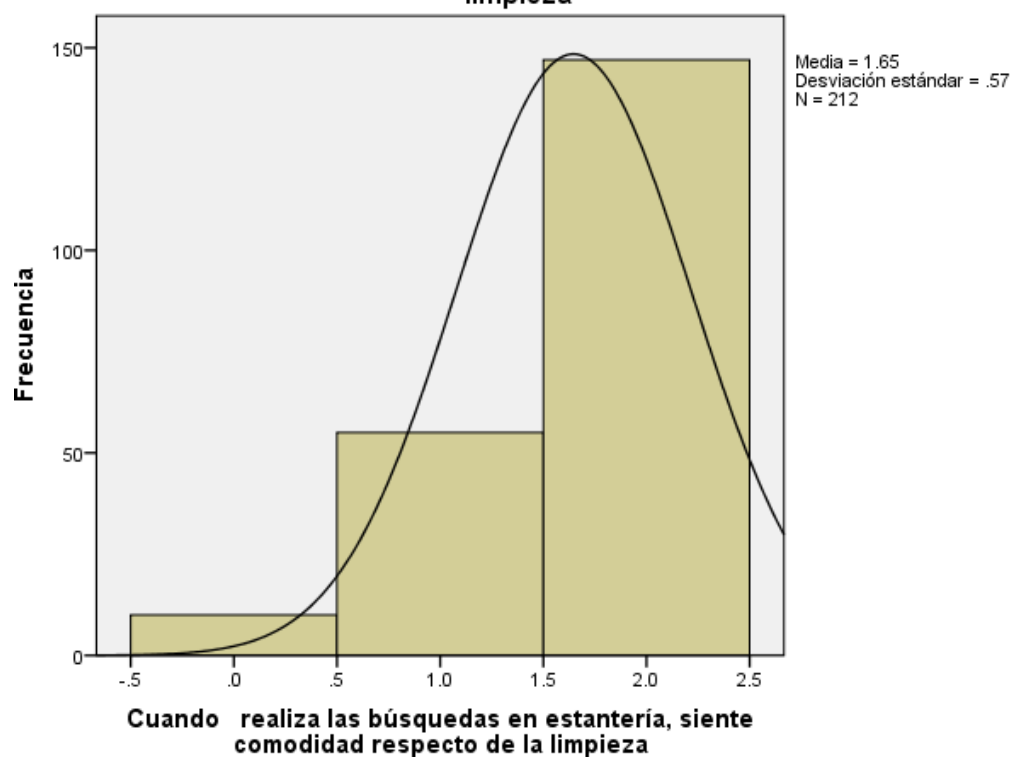
INTERPRETACIÓN.

En cuestiones ambientales, se percibe un adecuado nivel de humedad tanto para la comodidad de consulta, así como para la higiene y conservación del acervo bibliográfico.

10. Cuando realiza las búsquedas en estantería, siente comodidad respecto de la limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	4.7	4.7	4.7
	N de acuerdo ni en desacuerdo	55	25.9	25.9	30.7
	Totalmente de acuerdo	147	69.3	69.3	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

Cuando realiza las búsquedas en estantería, siente comodidad respecto de la limpieza



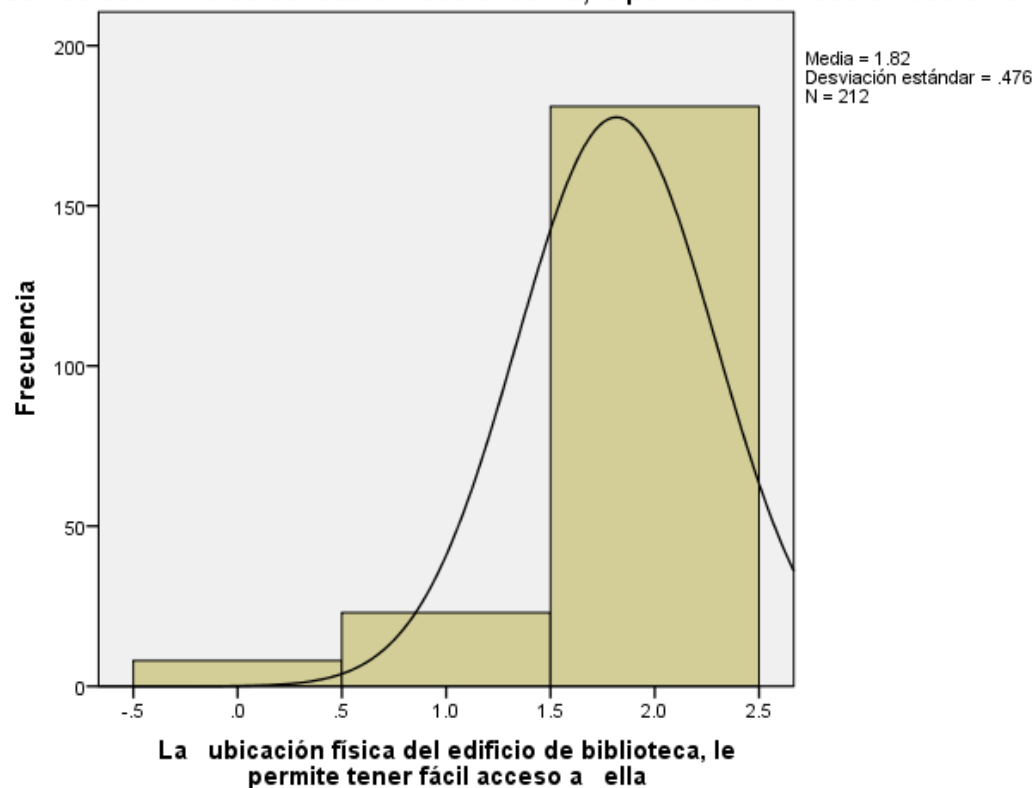
INTERPRETACIÓN.

En cuestiones ambientales, se percibe un adecuado nivel de limpieza tanto para la comodidad de consulta, así como para la higiene y conservación del acervo bibliográfico.

11. La ubicación física del edificio de biblioteca le permite tener fácil acceso a ella

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	3.8	3.8	3.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	10.8	10.8	14.6
	Totalmente de acuerdo	181	85.4	85.4	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

La ubicación física del edificio de biblioteca, le permite tener fácil acceso a ella

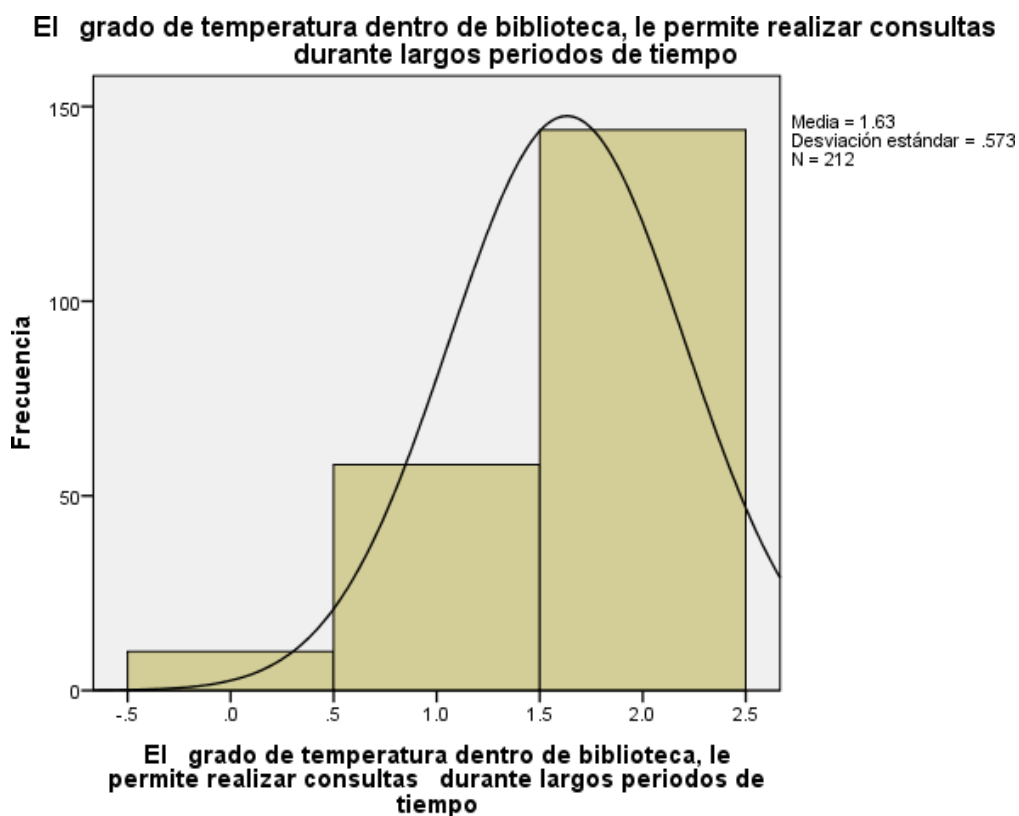


INTERPRETACIÓN.

Se considera la ubicación de las instalaciones como un factor para facilitar la consulta, así como sus accesos y salidas para salvaguardar la integridad de usuarios, personal y colección. En este caso la percepción de ingreso es positiva.

12. El grado de temperatura dentro de biblioteca, le permite realizar consultas durante largos periodos de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	4.7	4.7	4.7
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	58	27.4	27.4	32.1
	Totalmente de acuerdo	144	67.9	67.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

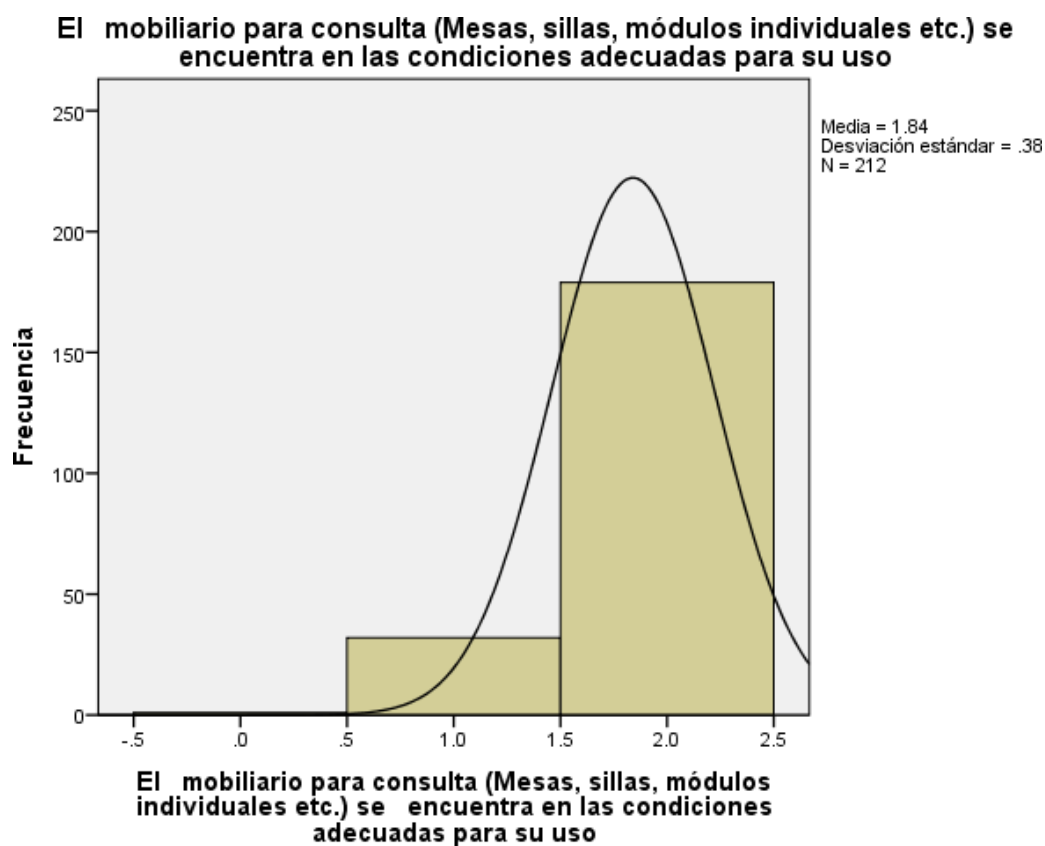


INTERPRETACIÓN.

En cuestiones ambientales, se percibe un adecuado nivel de temperatura tanto para la comodidad de consulta, así como para la higiene y conservación del acervo bibliográfico.

13. El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) se encuentra en las condiciones adecuadas para su uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	.5	.5	.5
	N de acuerdo ni en desacuerdo	32	15.1	15.1	15.6
	Totalmente de acuerdo	179	84.4	84.4	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



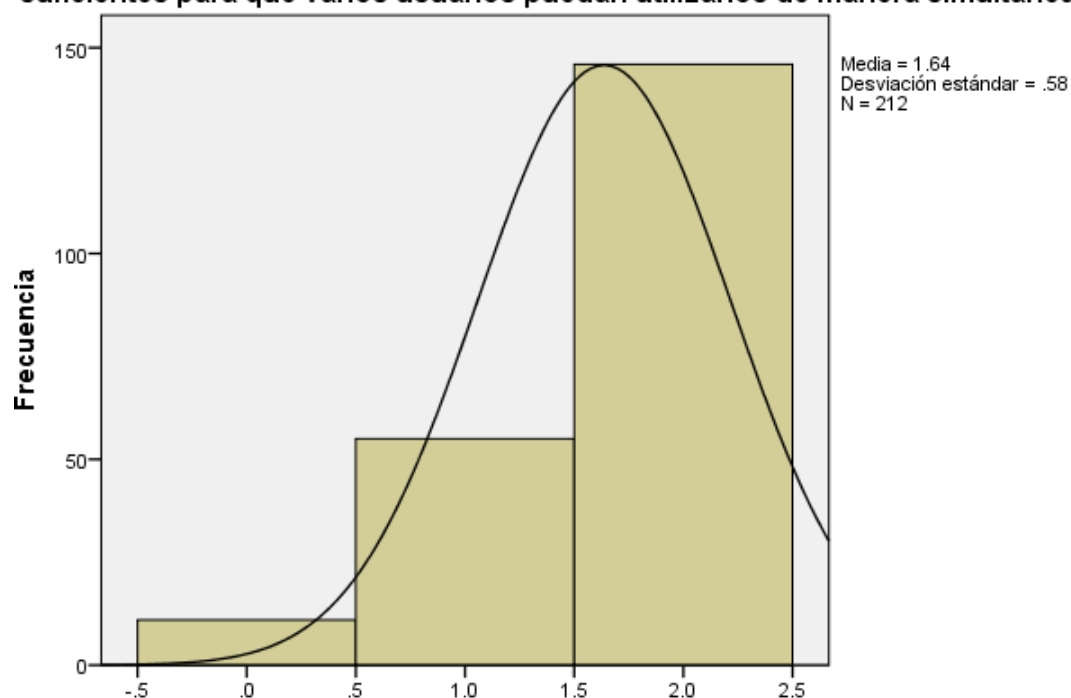
INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura, se percibe un adecuado nivel de comodidad de consulta, para el tiempo que el usuario invierta en biblioteca.

14. El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) son suficientes para que varios usuarios puedan utilizarlos de manera simultánea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	5.2	5.2	5.2
	N de acuerdo ni en desacuerdo	55	25.9	25.9	31.1
	Totalmente de acuerdo	146	68.9	68.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) son suficientes para que varios usuarios puedan utilizarlos de manera simultánea



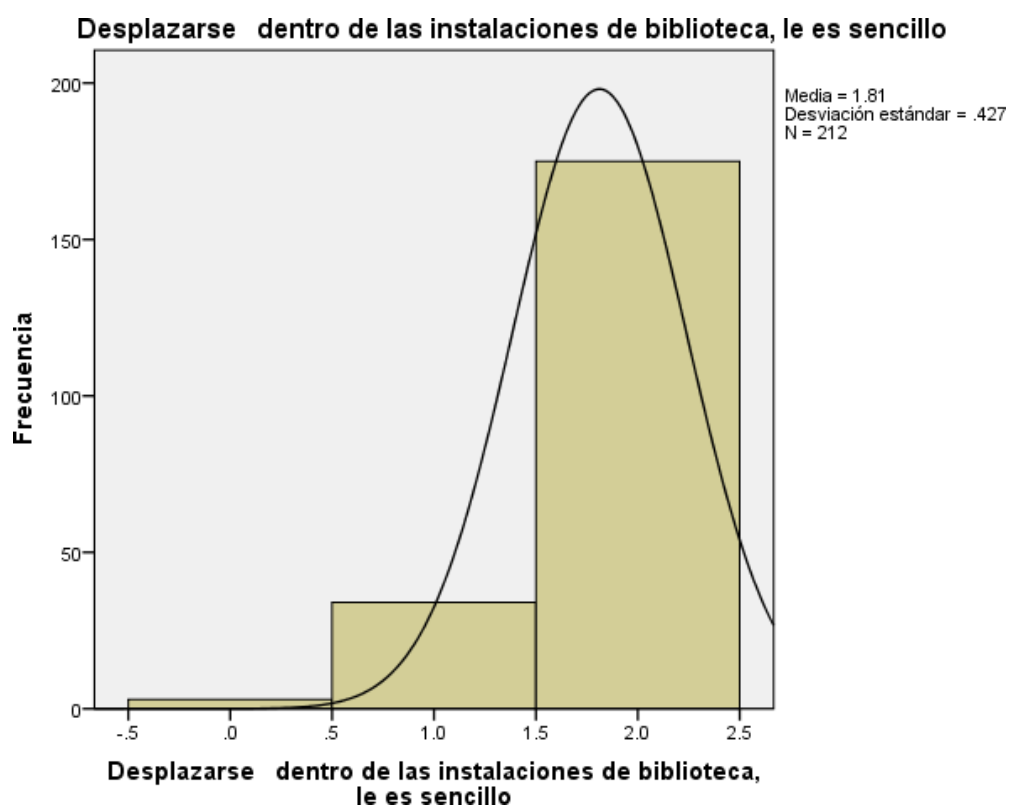
El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) son suficientes para que varios usuarios puedan utilizarlos de manera simultánea

INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura, se percibe una cantidad adecuada de mobiliario asignado a consulta, para la cantidad de usuarios calculados de consulta simultánea.

15. Desplazarse dentro de las instalaciones de biblioteca, le es sencillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1.4	1.4	1.4
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	34	16.0	16.0	17.5
	Totalmente de acuerdo	175	82.5	82.5	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

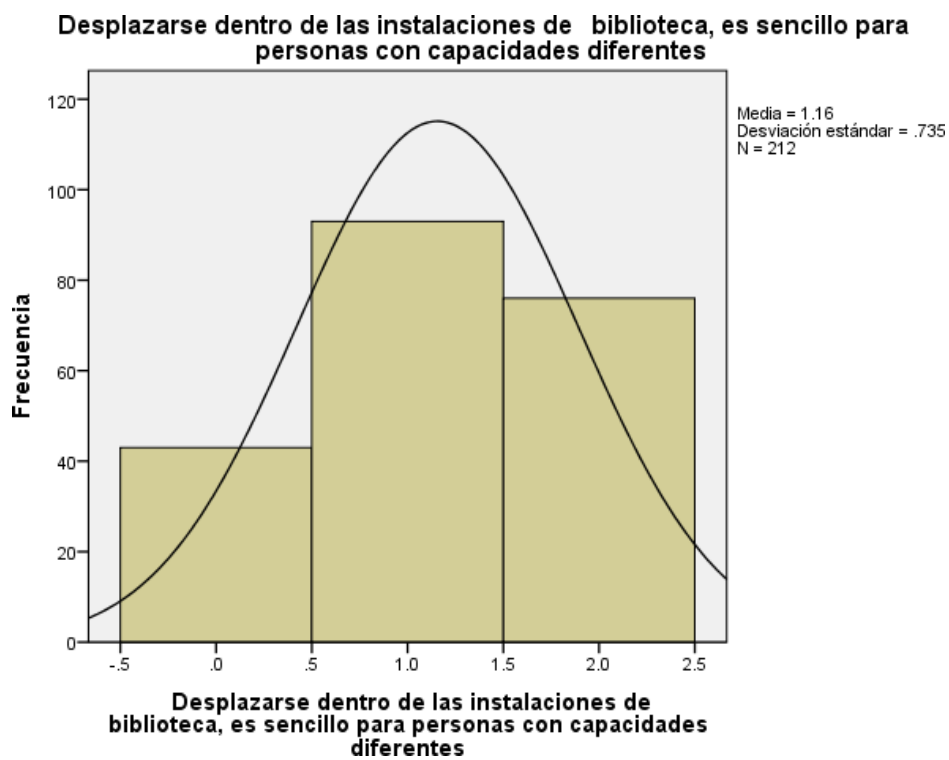


INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura, se percibe una fácil movilidad dentro de las instalaciones.

16. Desplazarse dentro de las instalaciones de biblioteca, es sencillo para personas con capacidades diferentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	43	20.3	20.3	20.3
	N de acuerdo ni en desacuerdo	93	43.9	43.9	64.2
	Totalmente de acuerdo	76	35.8	35.8	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

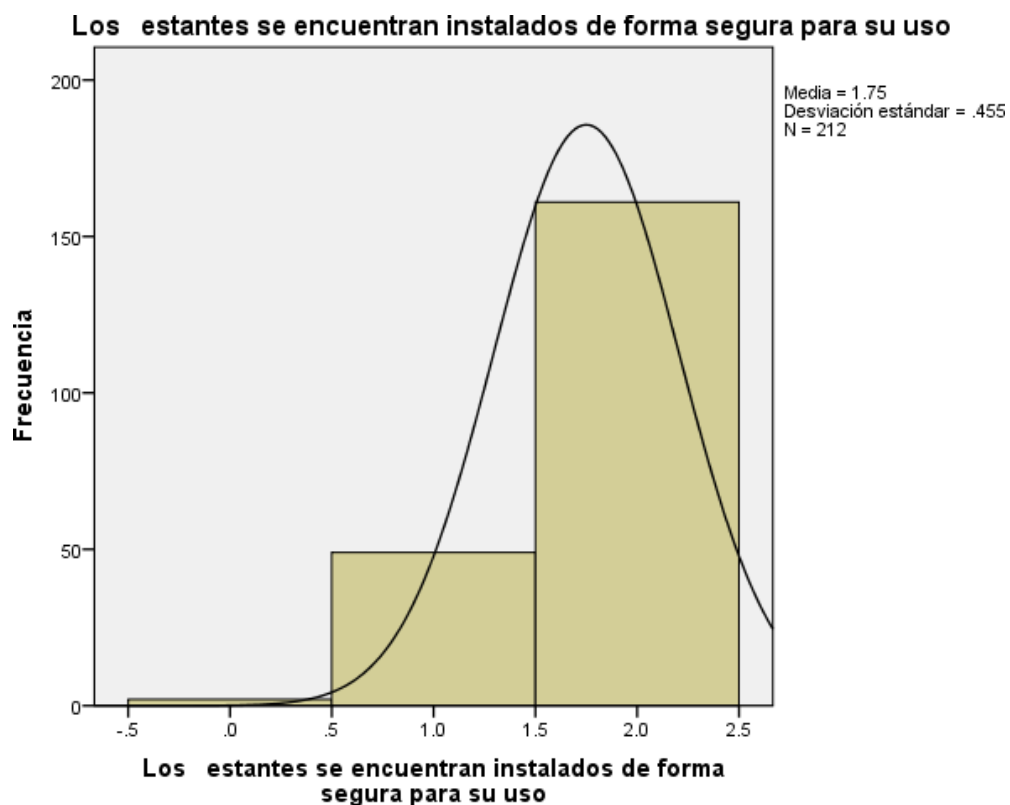


INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura, se percibe una fácil movilidad dentro de las instalaciones para personas con capacidades diferentes.

17. Los estantes se encuentran instalados de forma segura para su uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	.9	.9	.9
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	49	23.1	23.1	24.1
	Totalmente de acuerdo	161	75.9	75.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



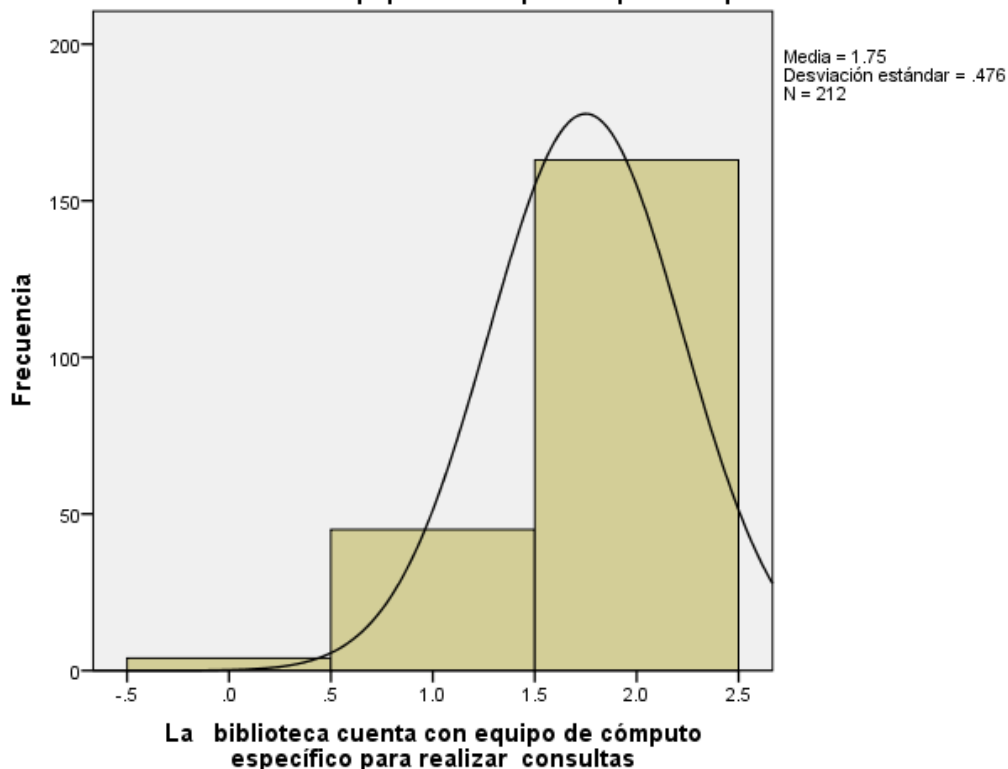
INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura y seguridad, se percibe una adecuada instalación de estantería para consulta, limpieza y acomodo de acervo.

18. La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1.9	1.9	1.9
	N de acuerdo ni en desacuerdo	45	21.2	21.2	23.1
	Totalmente de acuerdo	163	76.9	76.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar consultas



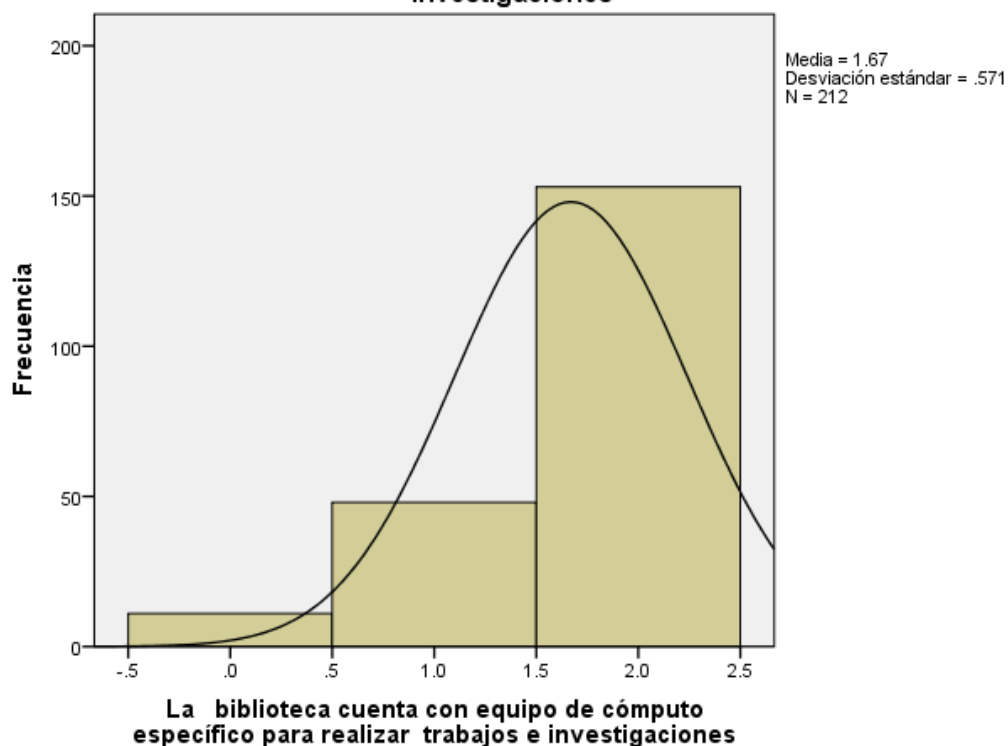
INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura, es importante contar con equipo tecnológico suficiente pero también asignado a tareas específicas para facilitar la afluencia de usuarios y sus necesidades de consulta. Para este rubro se percibe una adecuada cantidad de equipo asignado únicamente a uso de catálogos y búsqueda de material bibliográfico.

19. La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar trabajos e investigaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	5.2	5.2	5.2
	De acuerdo ni en desacuerdo	48	22.6	22.6	27.8
	Totalmente de acuerdo	153	72.2	72.2	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar trabajos e investigaciones

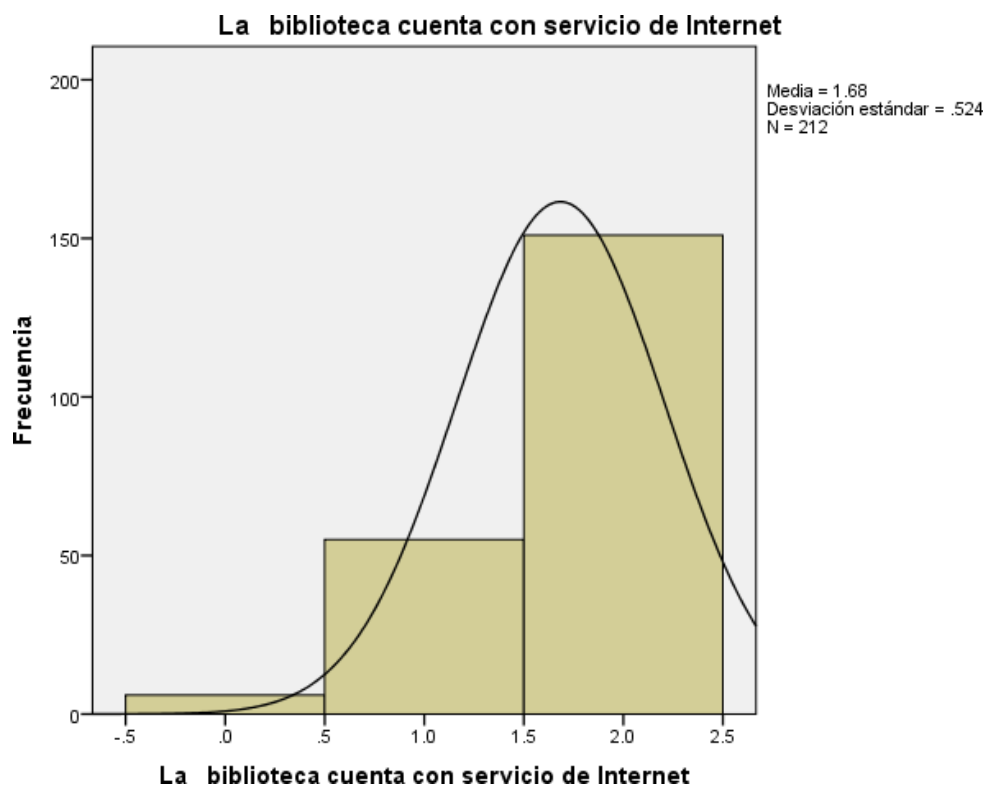


INTERPRETACIÓN.

En cuestiones de infraestructura, es importante contar con equipo tecnológico suficiente pero también asignado a tareas específicas para facilitar la afluencia de usuarios y sus necesidades de consulta. Para este rubro se percibe una adecuada cantidad de equipo asignado únicamente para desarrollar trabajo de creación de documentos, investigación o recepción de clases y exámenes, generalmente para trabajos grupales.

20. La biblioteca cuenta con servicio de Internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2.8	2.8	2.8
	N de acuerdo ni en desacuerdo	55	25.9	25.9	28.8
	Totalmente de acuerdo	151	71.2	71.2	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



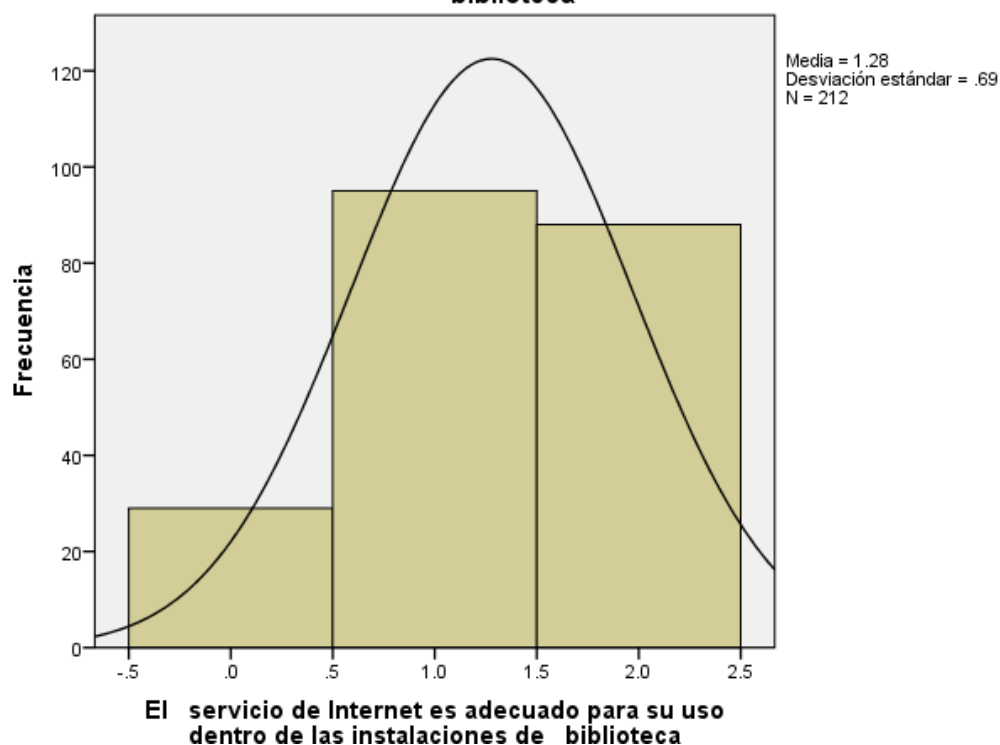
INTERPRETACIÓN.

La comunidad percibe que se cuenta con el servicio de internet para su uso en biblioteca.

21. El servicio de Internet es adecuado para su uso dentro de las instalaciones de biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	29	13.7	13.7	13.7
	N de acuerdo ni en desacuerdo	95	44.8	44.8	58.5
	Totalmente de acuerdo	88	41.5	41.5	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El servicio de Internet es adecuado para su uso dentro de las instalaciones de biblioteca



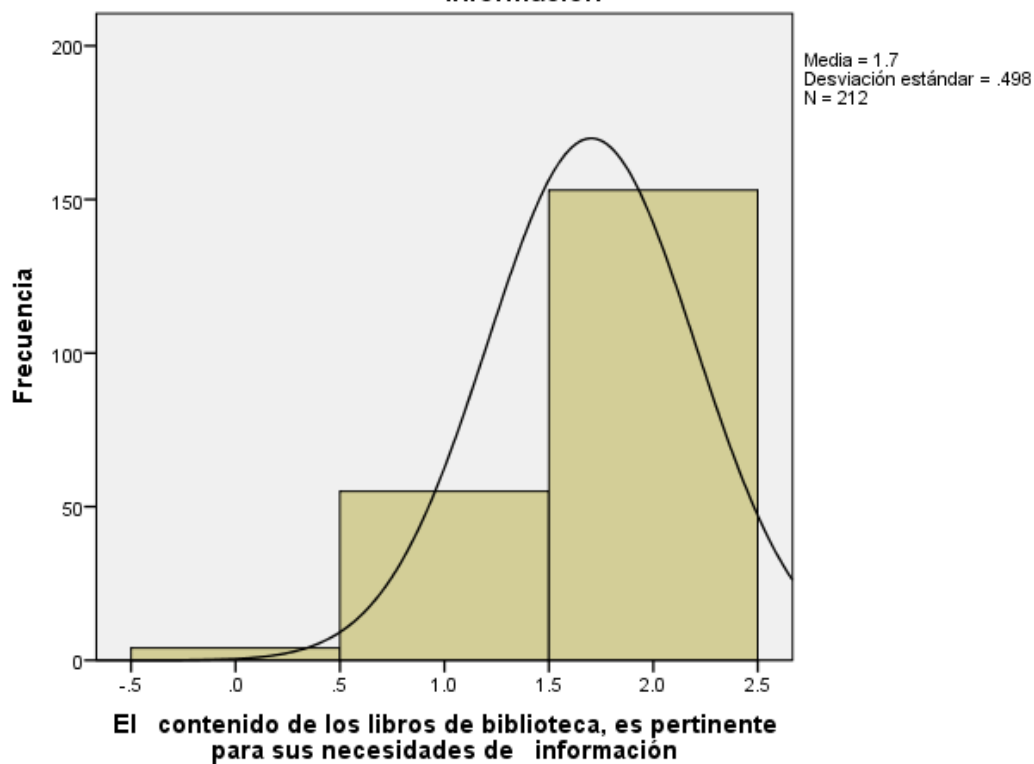
INTERPRETACIÓN.

La comunidad se mantiene neutral respecto de su opinión respecto del servicio de internet en biblioteca, apreciación que puede convertirse en una oportunidad de mejora.

22. El contenido de los libros de biblioteca es pertinente para sus necesidades de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1.9	1.9	1.9
	N de acuerdo ni en desacuerdo	55	25.9	25.9	27.8
	Totalmente de acuerdo	153	72.2	72.2	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El contenido de los libros de biblioteca, es pertinente para sus necesidades de información



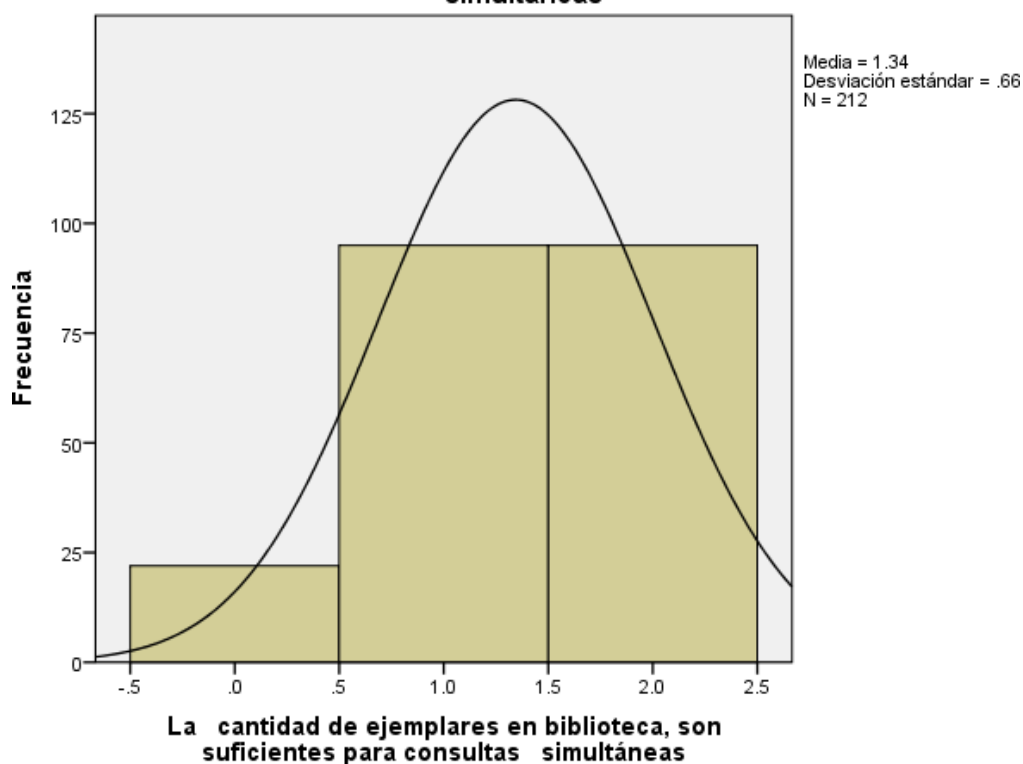
INTERPRETACIÓN.

En cuanto al contenido bibliográfico, se percibe un alto nivel en la satisfacción del usuario respecto de las temáticas incluidas en el acervo.

23. La cantidad de ejemplares en biblioteca, son suficientes para consultas simultáneas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	10.4	10.4	10.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	44.8	44.8	55.2
	Totalmente de acuerdo	95	44.8	44.8	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

La cantidad de ejemplares en biblioteca, son suficientes para consultas simultáneas



INTERPRETACIÓN.

En cuanto al contenido bibliográfico, se percibe una equidad entre la neutralidad y estar en desacuerdo respecto de la percepción del usuario, por otro lado, la *media* nos indica un 1.34 que bien puede traducirse en *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo*, por lo que se sugiere una segunda área de oportunidad.

24. Sabe cómo ubicar la clasificación de los libros en estantería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	43	20.3	20.3	20.3
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	80	37.7	37.7	58.0
	Totalmente de acuerdo	89	42.0	42.0	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

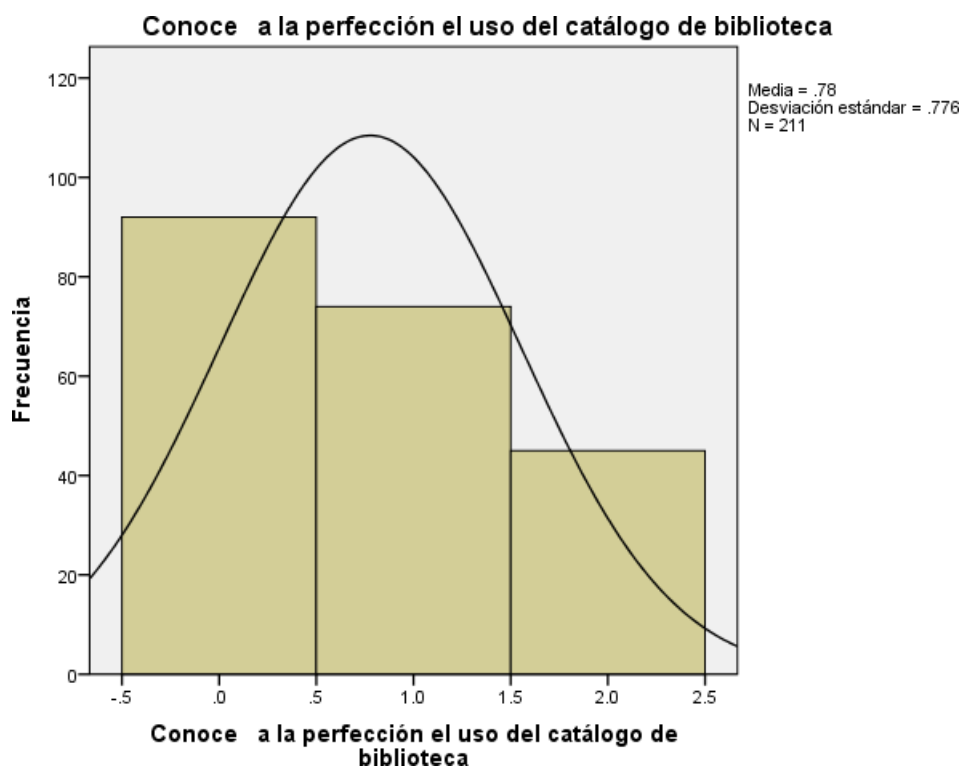


INTERPRETACIÓN.

En cuanto al servicio bibliotecario, se percibe una cercanía entre la neutralidad y estar de acuerdo con respecto a saber cómo leer la clasificación del material bibliográfico y después ubicarlo en estantería. Esta pregunta puede complementarse con la siguiente.

25. Conoce a la perfección el uso del catálogo de biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	92	43.4	43.6	43.6
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	74	34.9	35.1	78.7
	Totalmente de acuerdo	45	21.2	21.3	100.0
	Total	211	99.5	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.5		
Total		212	100.0		

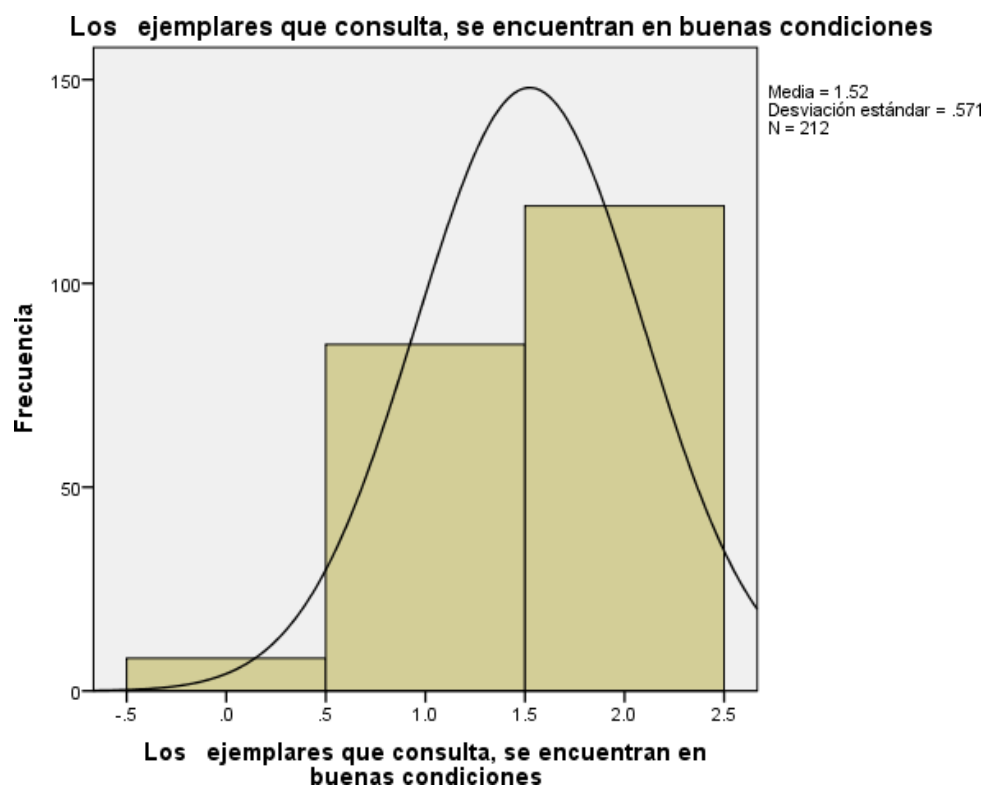


INTERPRETACIÓN.

En cuanto al servicio bibliotecario, se percibe una inadecuada asesoría respecto del uso de herramientas de búsqueda de material documental, esto se encuentra relacionado con la pregunta anterior ya que, al no saber usar el catálogo de colección, tampoco se tendrá certeza de cómo ubicar el material en estantería. Aquí podemos encontrar una tercera oportunidad de mejora.

26. Los ejemplares que consulta se encuentran en buenas condiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	3.8	3.8	3.8
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	85	40.1	40.1	43.9
	Totalmente de acuerdo	119	56.1	56.1	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



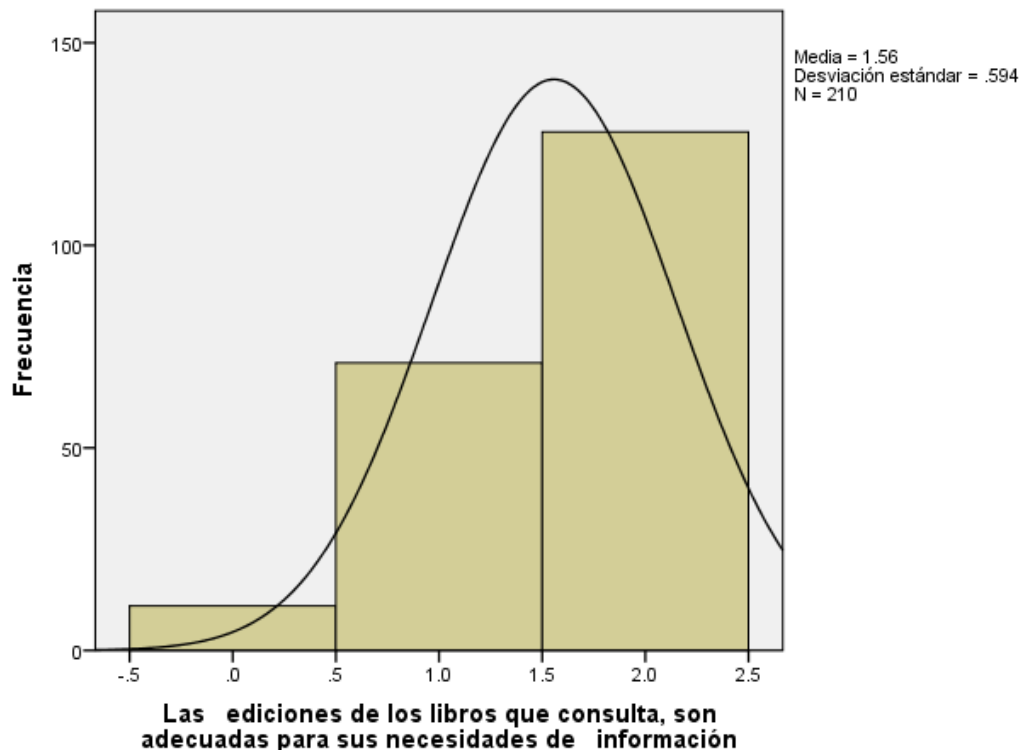
INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, un buen estado físico del acervo de consulta.

27. Las ediciones de los libros que consulta son adecuadas para sus necesidades de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	5.2	5.2	5.2
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	71	33.5	33.8	39.0
	Totalmente de acuerdo	128	60.4	61.0	100.0
	Total	210	99.1	100.0	
Perdidos	Sistema	2	.9		
Total		212	100.0		

Las ediciones de los libros que consulta, son adecuadas para sus necesidades de información

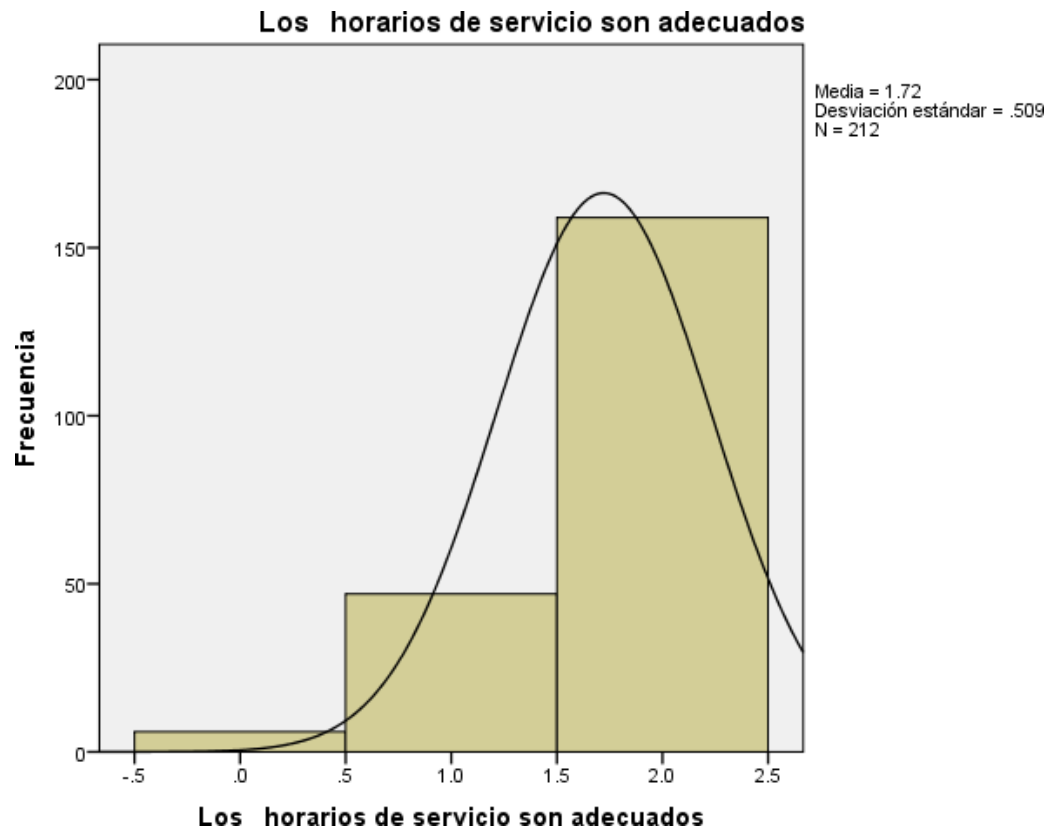


INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, un buen contenido del acervo de consulta, es decir, que la información contenida en la colección es pertinente.

28. Los horarios de servicio son adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2.8	2.8	2.8
	N de acuerdo ni en desacuerdo	47	22.2	22.2	25.0
	Totalmente de acuerdo	159	75.0	75.0	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

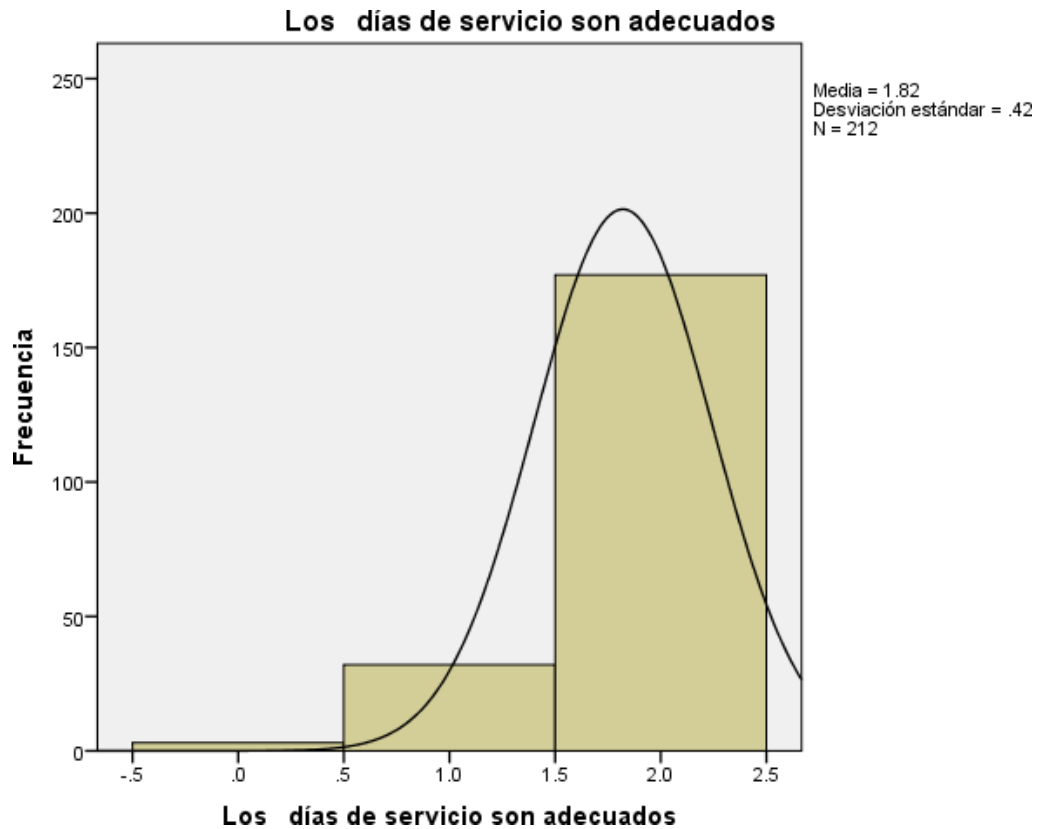


INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, que los horarios de servicio son adecuados.

29. Los días de servicio son adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1.4	1.4	1.4
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	32	15.1	15.1	16.5
	Totalmente de acuerdo	177	83.5	83.5	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

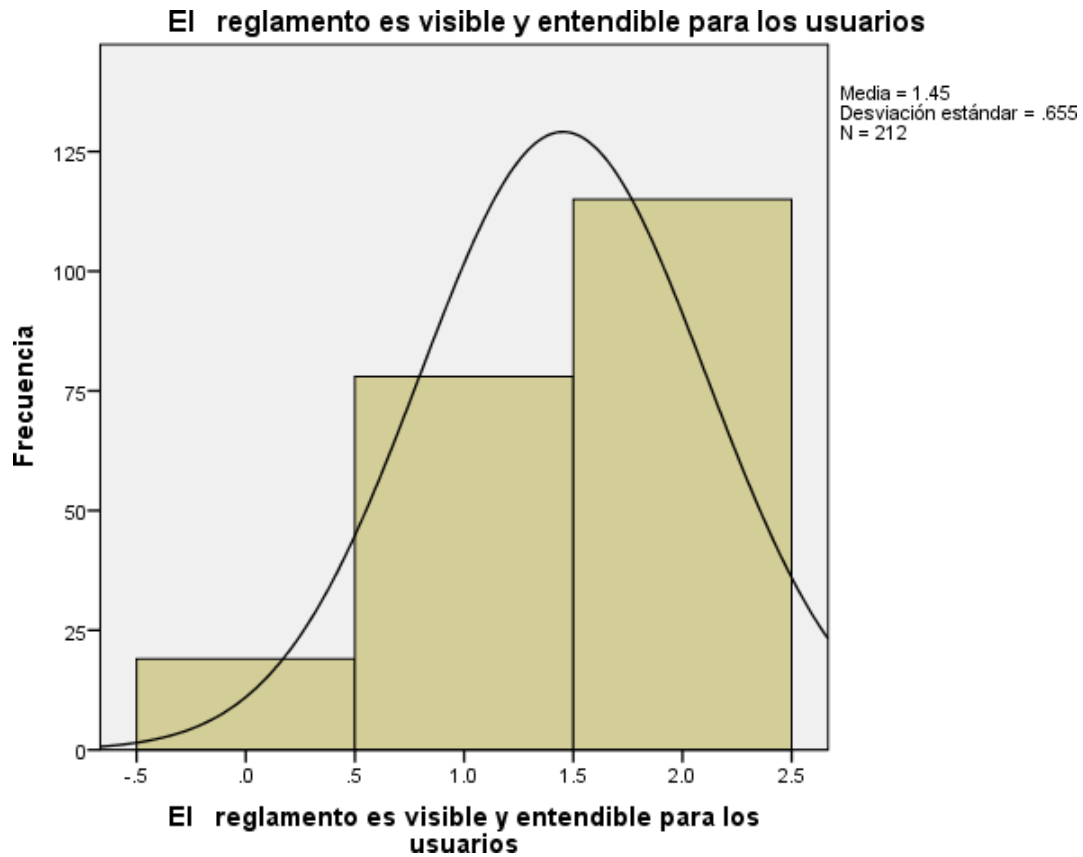


INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, que los días de servicio son adecuados.

30. El reglamento es visible y entendible para los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	19	9.0	9.0	9.0
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	78	36.8	36.8	45.8
	Totalmente de acuerdo	115	54.2	54.2	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



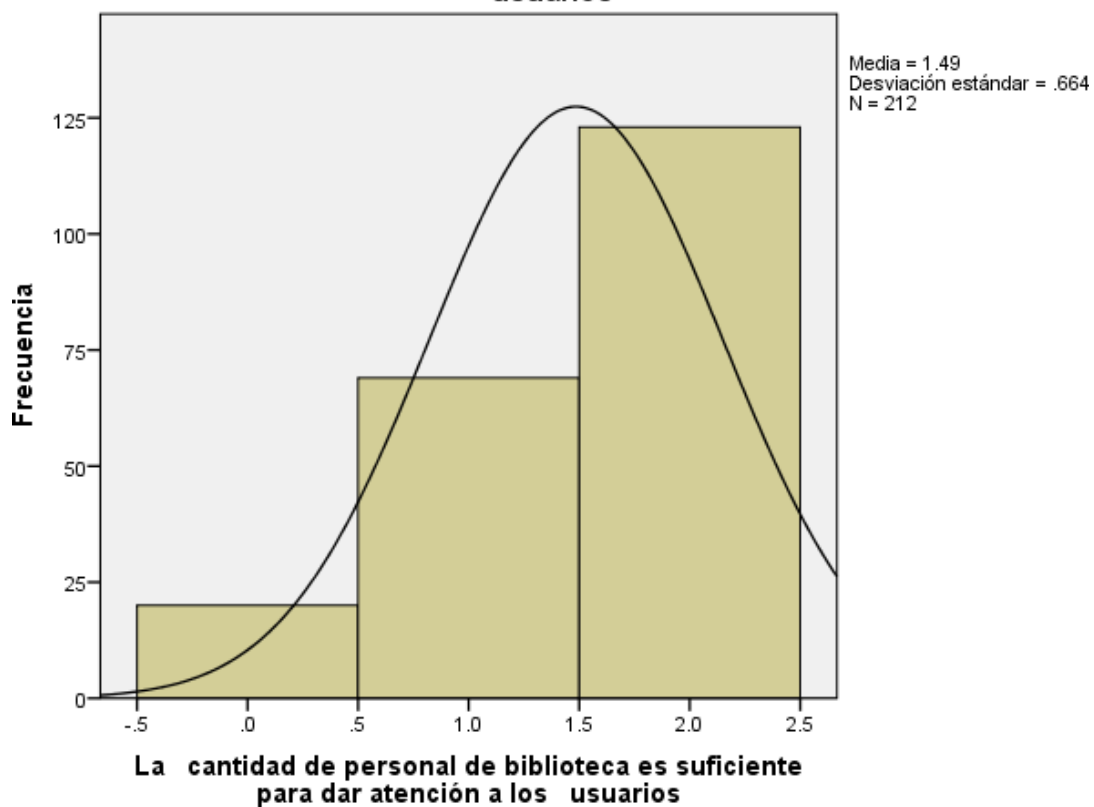
INTERPRETACIÓN.

En cuanto a la formación de usuario, se percibe que es adecuada, ya que ubica y puede entender de manera general el reglamento de ingreso y consulta en biblioteca.

31. La cantidad de personal de biblioteca es suficiente para dar atención a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	9.4	9.4	9.4
	N de acuerdo ni en desacuerdo	69	32.5	32.5	42.0
	Totalmente de acuerdo	123	58.0	58.0	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

La cantidad de personal de biblioteca es suficiente para dar atención a los usuarios

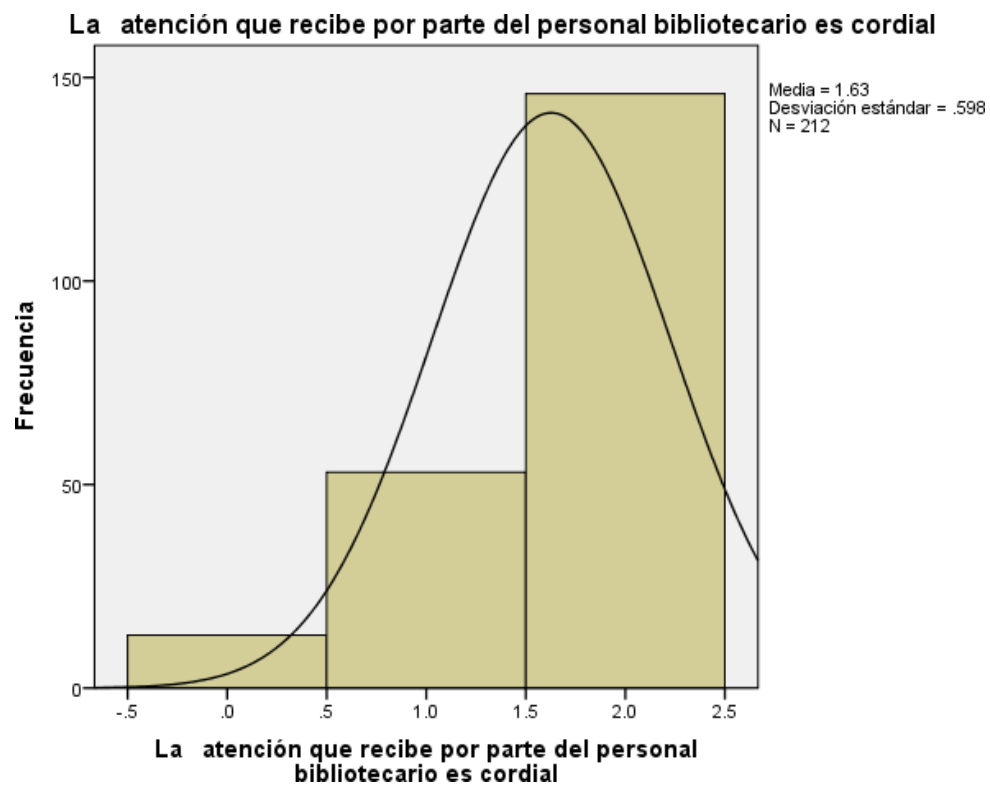


INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, un buen número de bibliotecarios dando servicio de manera simultánea.

32. La atención que recibe por parte del personal bibliotecario es cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	6.1	6.1	6.1
	N de acuerdo ni en desacuerdo	53	25.0	25.0	31.1
	Totalmente de acuerdo	146	68.9	68.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



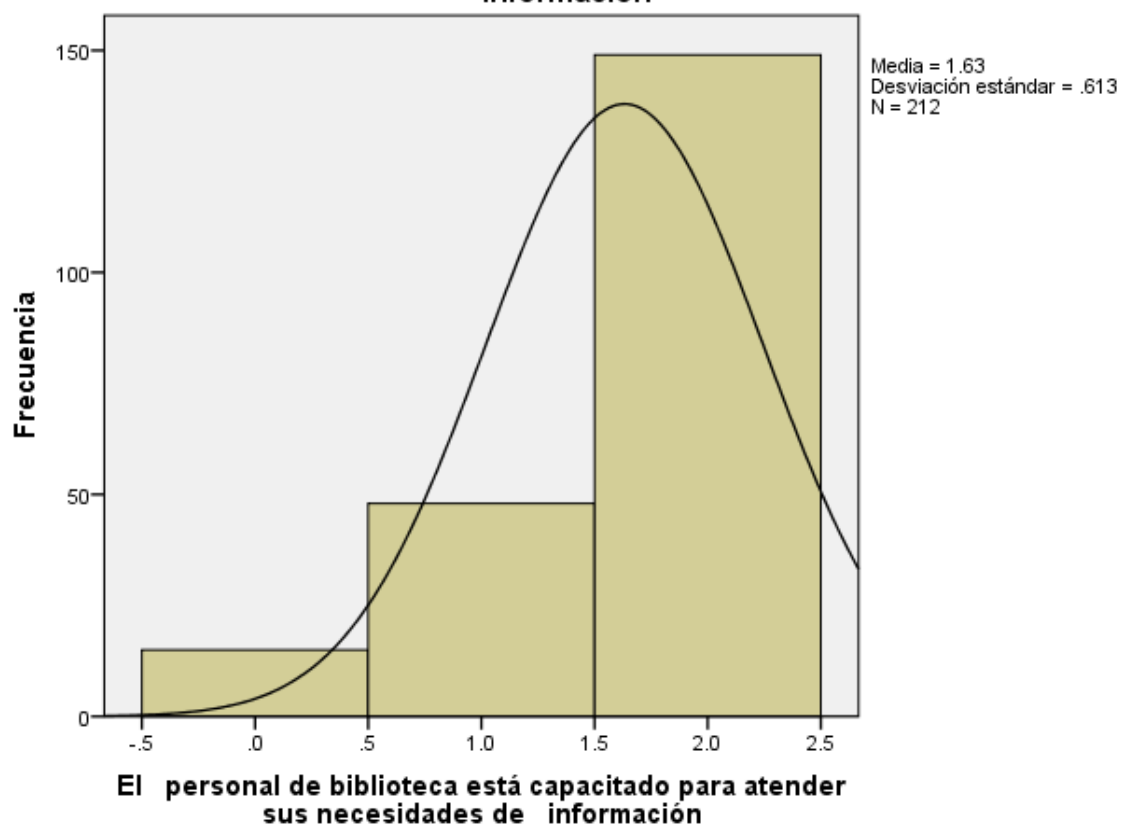
INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, un buen trato por parte del personal bibliotecario.

33. El personal de biblioteca está capacitado para atender sus necesidades de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	7.1	7.1	7.1
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	48	22.6	22.6	29.7
	Totalmente de acuerdo	149	70.3	70.3	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El personal de biblioteca está capacitado para atender sus necesidades de información



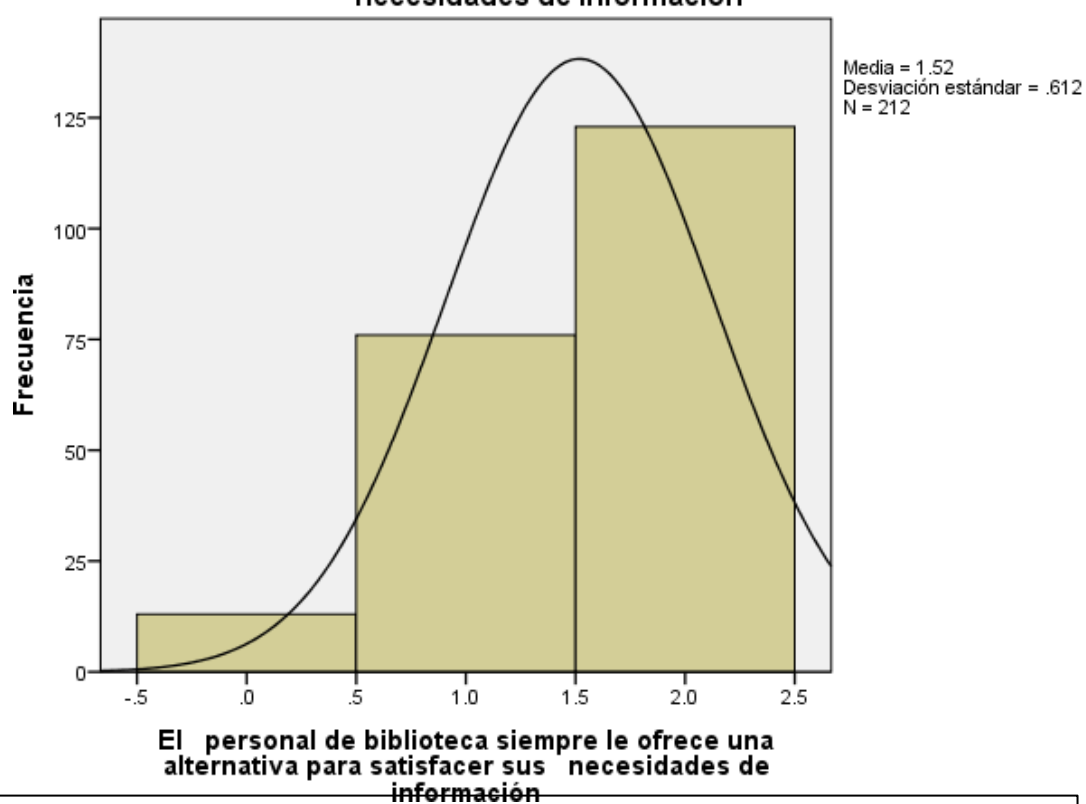
INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, que el personal bibliotecario conoce el contenido de la colección que resguarda la biblioteca donde labora, o bien, brinda alternativas de consulta al usuario.

34. El personal de biblioteca siempre le ofrece una alternativa para satisfacer sus necesidades de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	6.1	6.1	6.1
	N de acuerdo ni en desacuerdo	76	35.8	35.8	42.0
	Totalmente de acuerdo	123	58.0	58.0	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El personal de biblioteca siempre le ofrece una alternativa para satisfacer sus necesidades de información



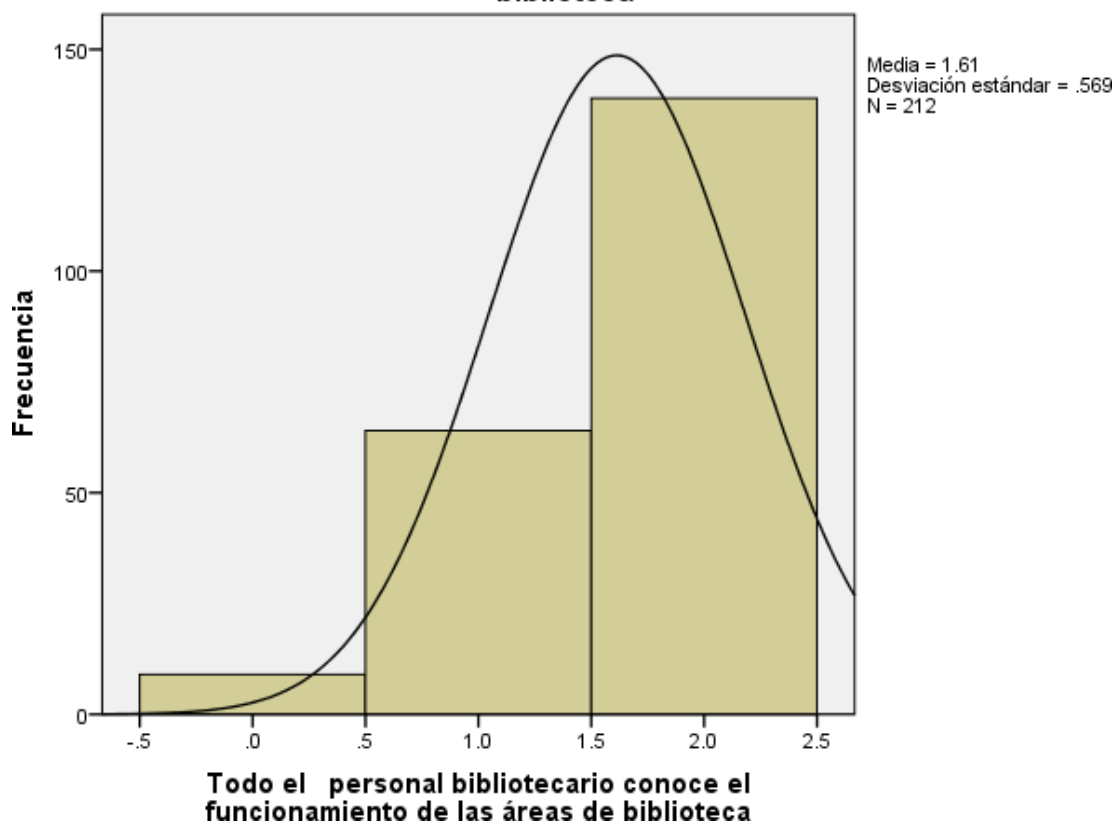
INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, que el personal bibliotecario conoce diferentes opciones como fuentes de información para proporcionar al usuario.

35. Todo el personal bibliotecario conoce el funcionamiento de las áreas de biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	4.2	4.2	4.2
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	64	30.2	30.2	34.4
	Totalmente de acuerdo	139	65.6	65.6	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

Todo el personal bibliotecario conoce el funcionamiento de las áreas de biblioteca

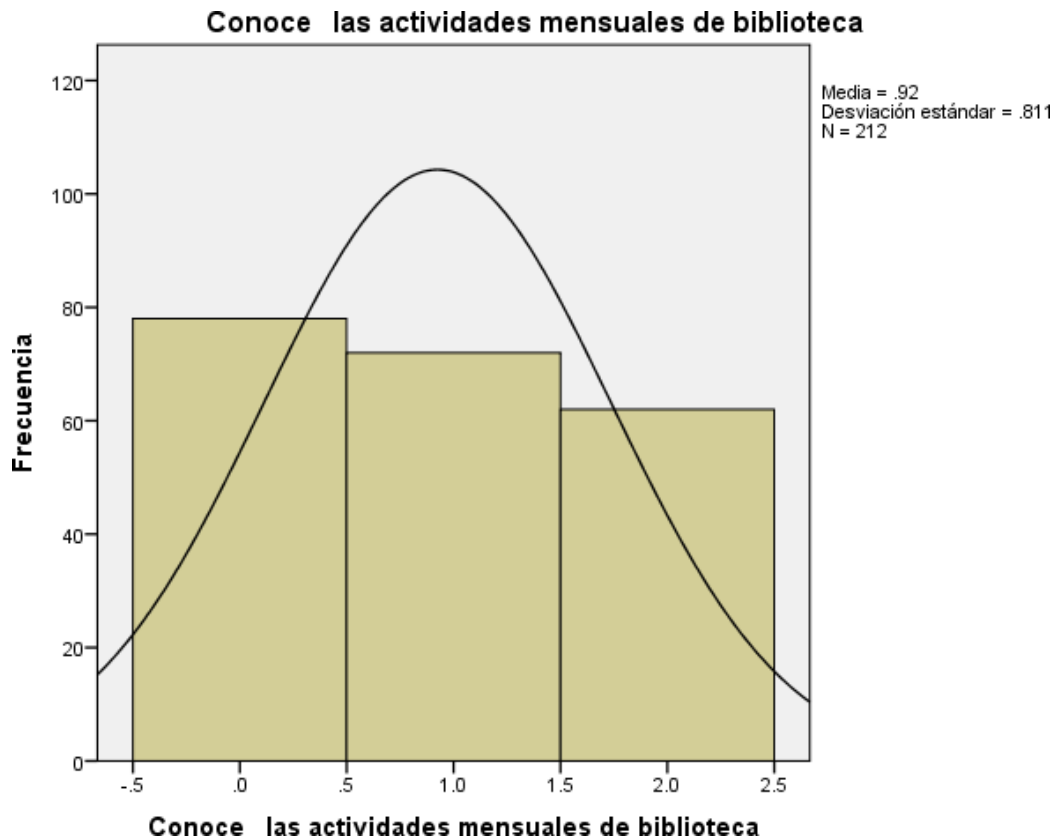


INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, que el personal bibliotecario conoce sus funciones, tareas y actividades inherentes a su puesto, por lo que puede dar resolución a problemas o ser un apoyo adecuado para la adquisición de conocimiento.

36. Conoce las actividades mensuales de biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	78	36.8	36.8	36.8
	N de acuerdo ni en desacuerdo	72	34.0	34.0	70.8
	Totalmente de acuerdo	62	29.2	29.2	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



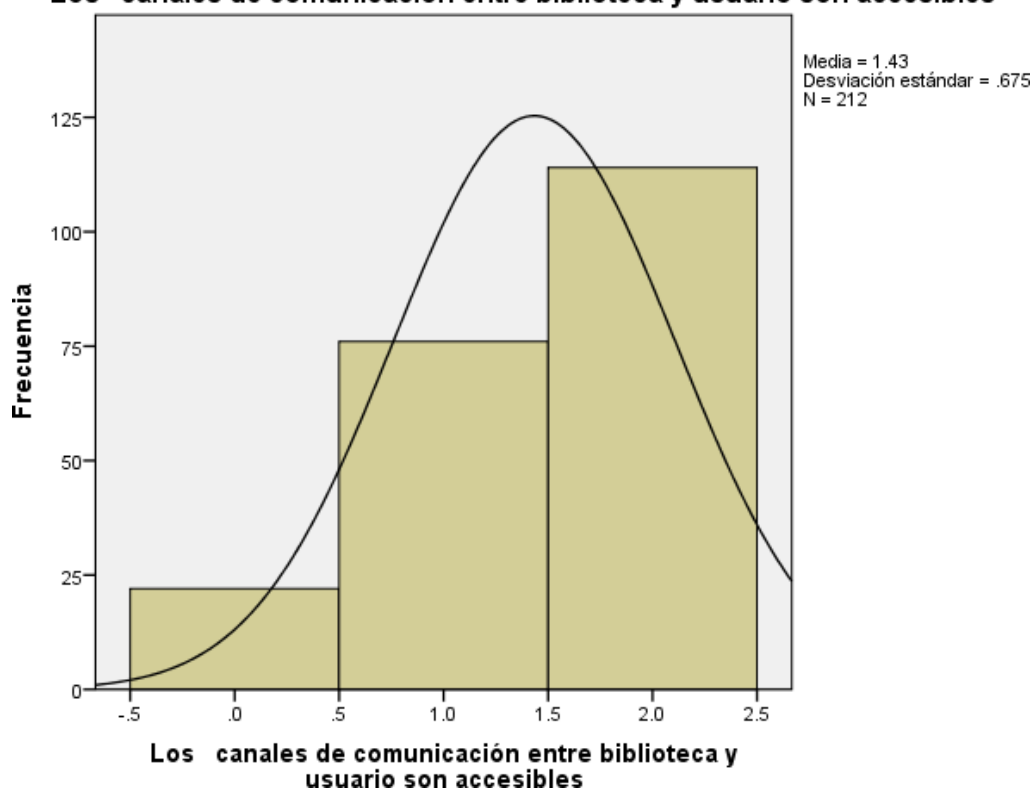
INTERPRETACIÓN.

La respuesta neutral indica que el usuario no está involucrado con el plan de trabajo que cada biblioteca debe desarrollar y compartir con la comunidad de su unidad académica.

37. Los canales de comunicación entre biblioteca y usuario son accesibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	10.4	10.4	10.4
	N de acuerdo ni en desacuerdo	76	35.8	35.8	46.2
	Totalmente de acuerdo	114	53.8	53.8	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

Los canales de comunicación entre biblioteca y usuario son accesibles

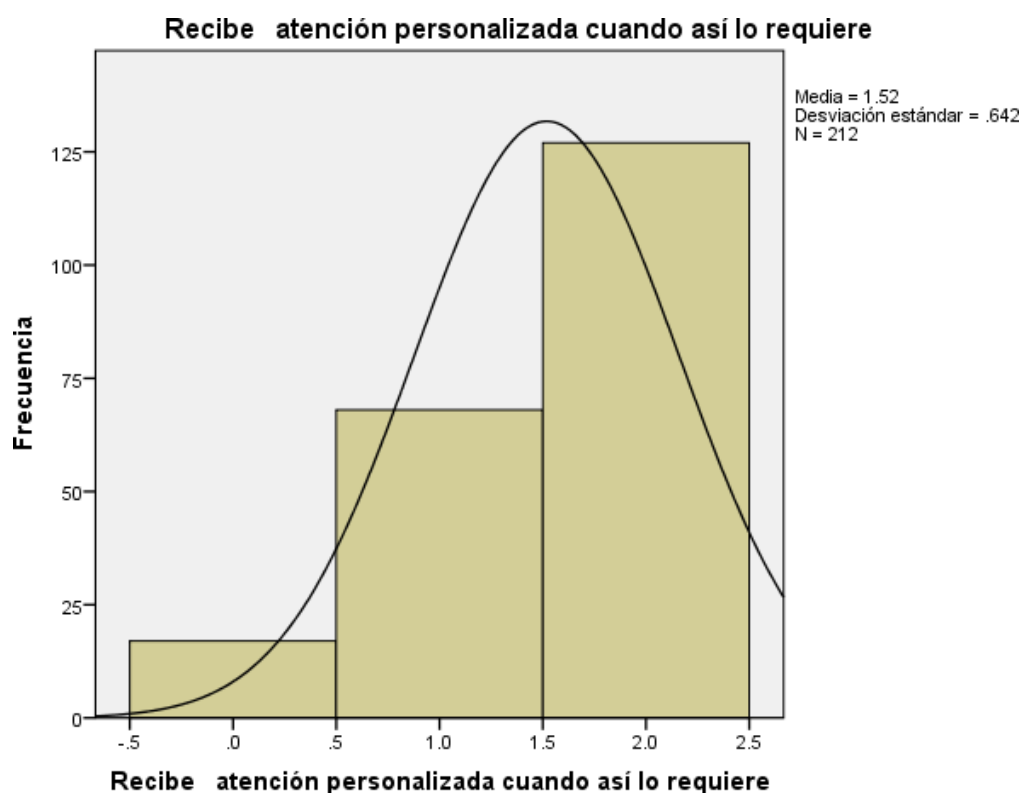


INTERPRETACIÓN.

Los canales de comunicación no directos como teléfono, redes sociales o correo electrónico se perciben como inaccesibles, situación que refleja una falta de interés por parte del personal bibliotecario para recibir nuevos usuarios o solicitudes de información. Se puede señalar una cuarta área de oportunidad.

38. Recibe atención personalizada cuando así lo requiere

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	8.0	8.0	8.0
	N de acuerdo ni en desacuerdo	68	32.1	32.1	40.1
	Totalmente de acuerdo	127	59.9	59.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

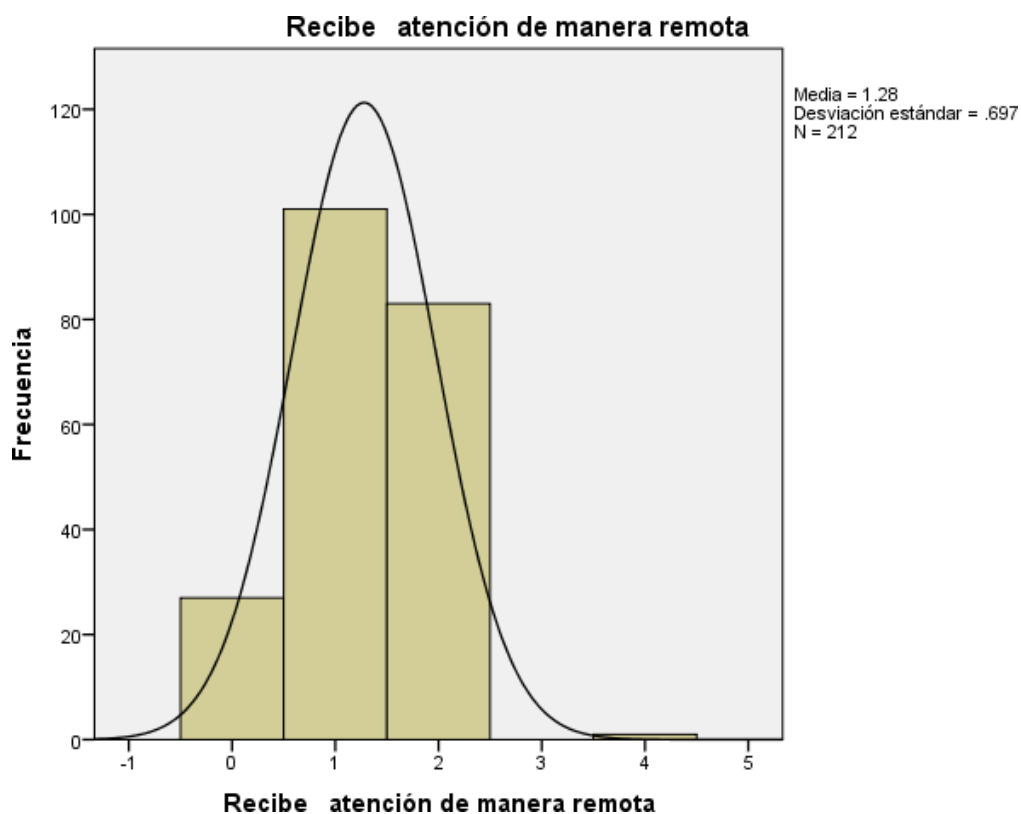


INTERPRETACIÓN.

Se percibe en general, que el personal bibliotecario atiende de manera personal al usuario usuaria que lo requiere, sin embargo, esto no necesariamente indica que el personal inicie la comunicación con el usuario.

39. Recibe atención de manera remota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	27	12.7	12.7	12.7
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	101	47.6	47.6	60.4
	Totalmente de acuerdo	83	39.2	39.2	99.5
	4	1	.5	.5	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

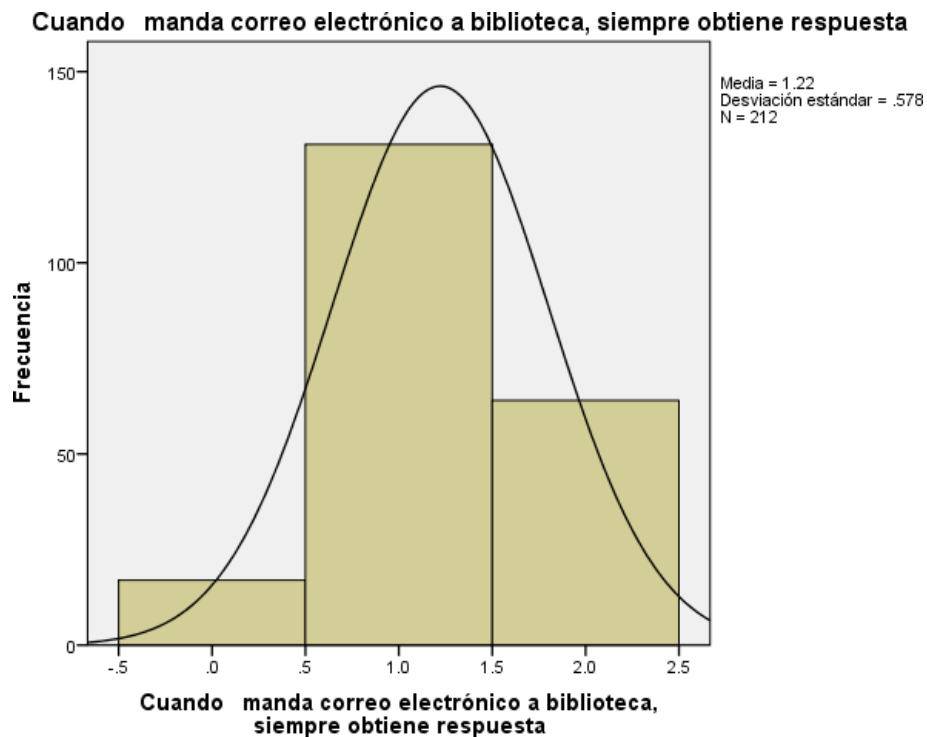


INTERPRETACIÓN.

La mayoría de las personas encuestadas indican neutralidad en cuanto a la atención de manera remota, esta pregunta refuerza la percepción de atención mediante canales de comunicación como correo electrónico, teléfono o medios digitales, es decir; que este tipo de comunicación no es accesible para los usuarios o usuarias.

40. Cuando manda correo electrónico a biblioteca, siempre obtiene respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	8.0	8.0	8.0
	N de acuerdo ni en desacuerdo	131	61.8	61.8	69.8
	Totalmente de acuerdo	64	30.2	30.2	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

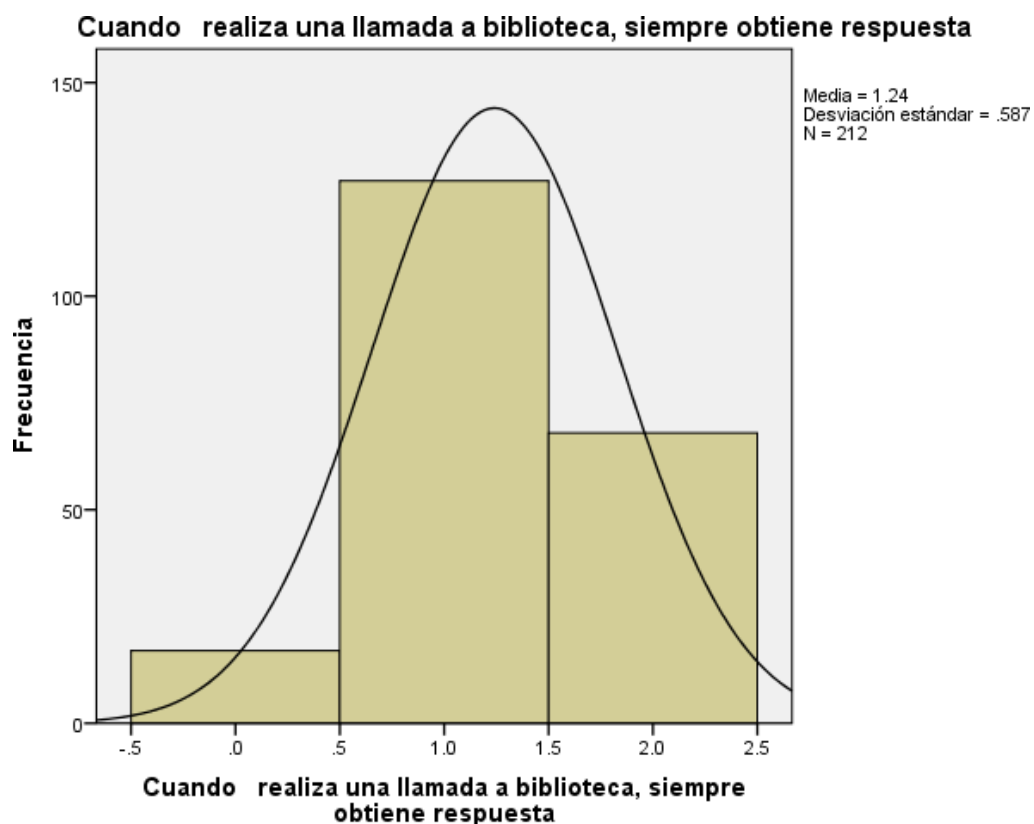


INTERPRETACIÓN.

La mayoría de las personas encuestadas indican neutralidad en cuanto a la comunicación vía correo electrónico, de nueva cuenta podemos inferir que este tipo de comunicación no es accesible para los usuarios o usuarias.

41. Cuando realiza una llamada a biblioteca, siempre obtiene respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	8.0	8.0	8.0
	N de acuerdo ni en desacuerdo	127	59.9	59.9	67.9
	Totalmente de acuerdo	68	32.1	32.1	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



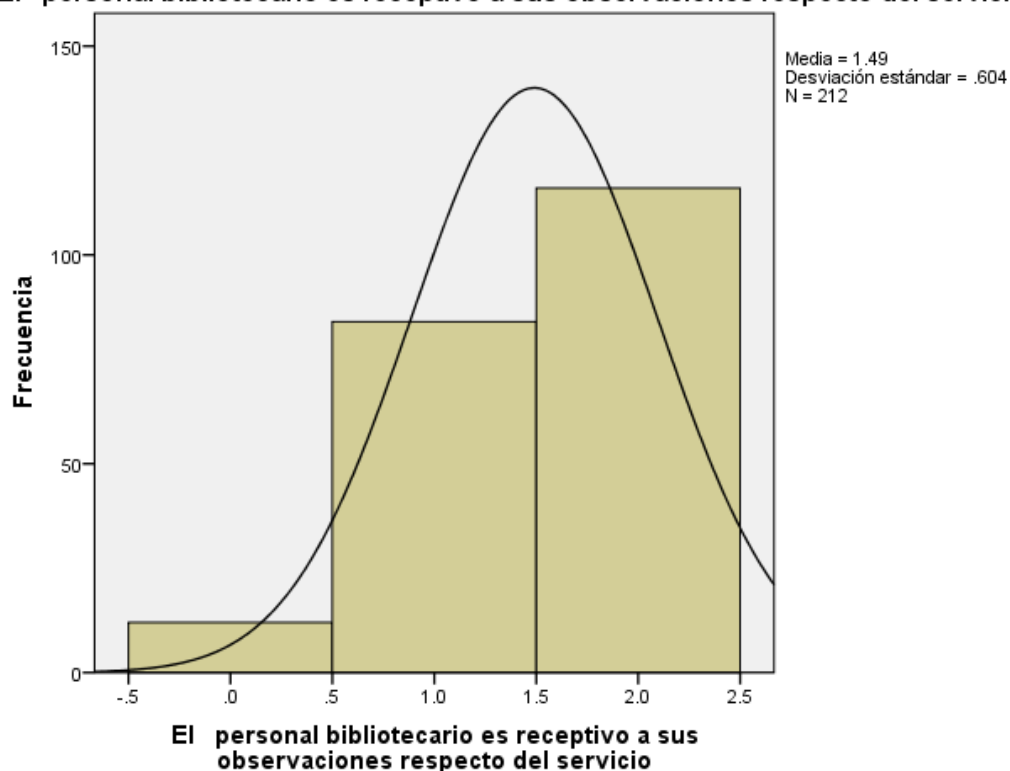
INTERPRETACIÓN.

La mayoría de las personas encuestadas indican neutralidad en cuanto a la comunicación vía telefónica, de nueva cuenta podemos inferir que este tipo de comunicación no es accesible para los usuarios o usuarias.

42. El personal bibliotecario es receptivo a sus observaciones respecto del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	5.7	5.7	5.7
	N ide acuerdo ni en desacuerdo	84	39.6	39.6	45.3
	Totalmente de acuerdo	116	54.7	54.7	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El personal bibliotecario es receptivo a sus observaciones respecto del servicio

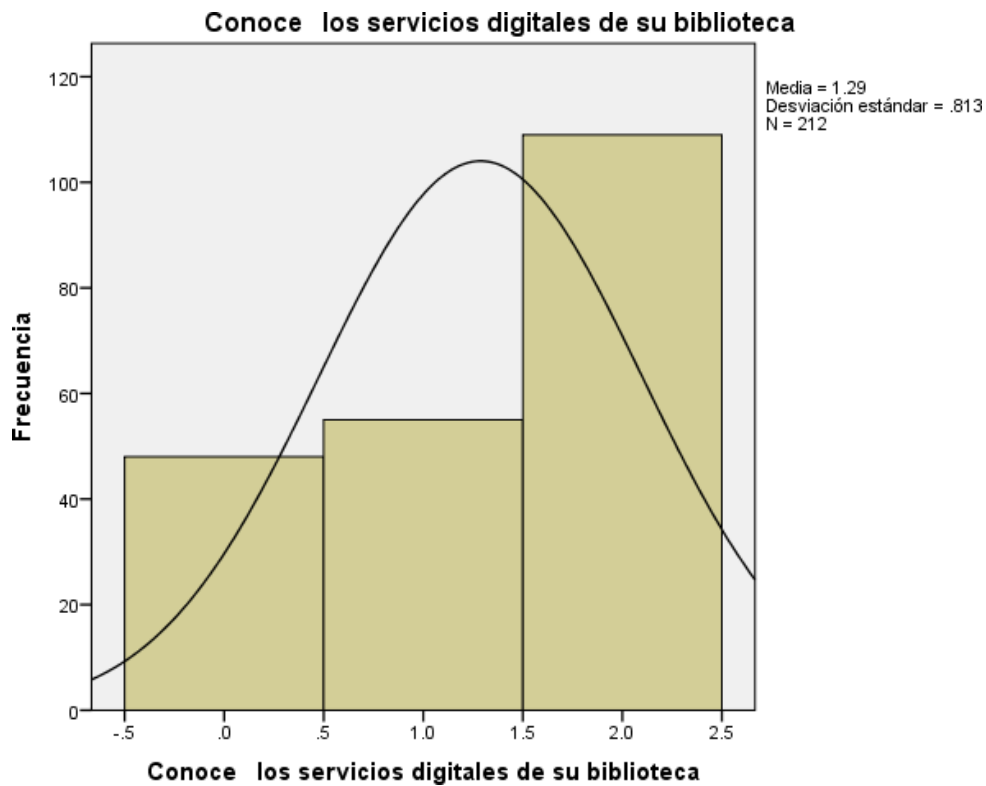


INTERPRETACIÓN.

Este cuestionamiento nos permite saber que la percepción mayormente, respecto a cómo recibe el personal bibliotecario, algunas observaciones, es bueno, es decir, que en su mayoría se siente comentarios referentes al servicio bibliotecario.

43. Conoce los servicios digitales de su biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	48	22.6	22.6	22.6
	N de acuerdo ni en desacuerdo	55	25.9	25.9	48.6
	Totalmente de acuerdo	109	51.4	51.4	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



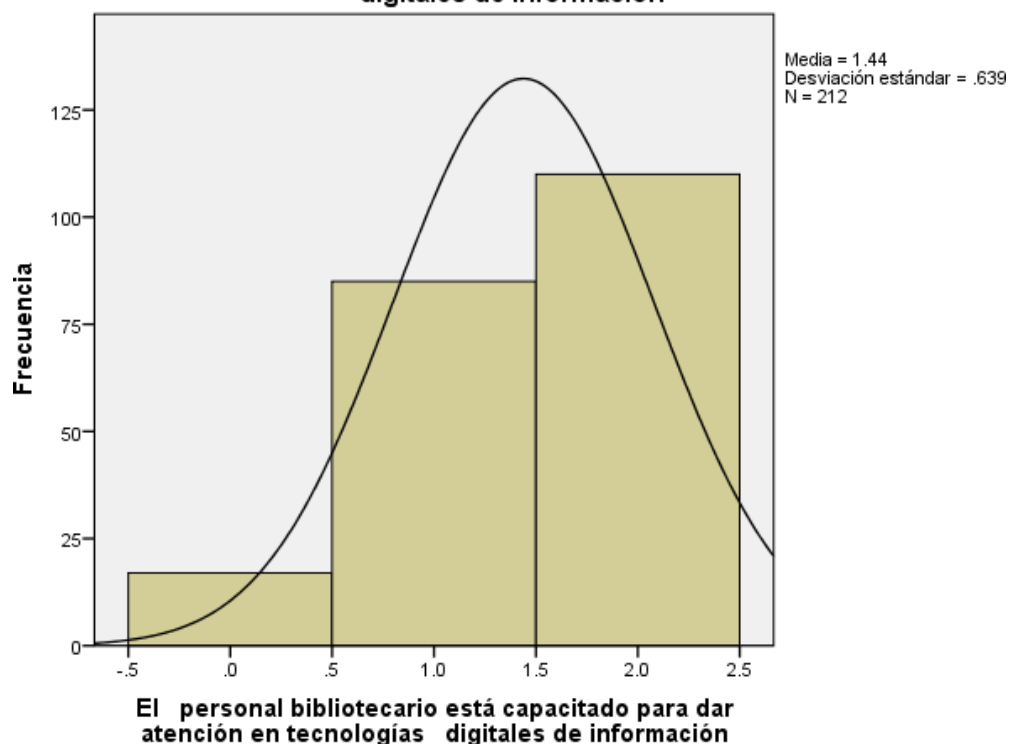
INTERPRETACIÓN.

Se percibe que los usuarios conocen qué servicios digitales oferta su biblioteca de consulta.

44. El personal bibliotecario está capacitado para dar atención en tecnologías digitales de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	8.0	8.0	8.0
	N de acuerdo ni en desacuerdo	85	40.1	40.1	48.1
	Totalmente de acuerdo	110	51.9	51.9	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El personal bibliotecario está capacitado para dar atención en tecnologías digitales de información



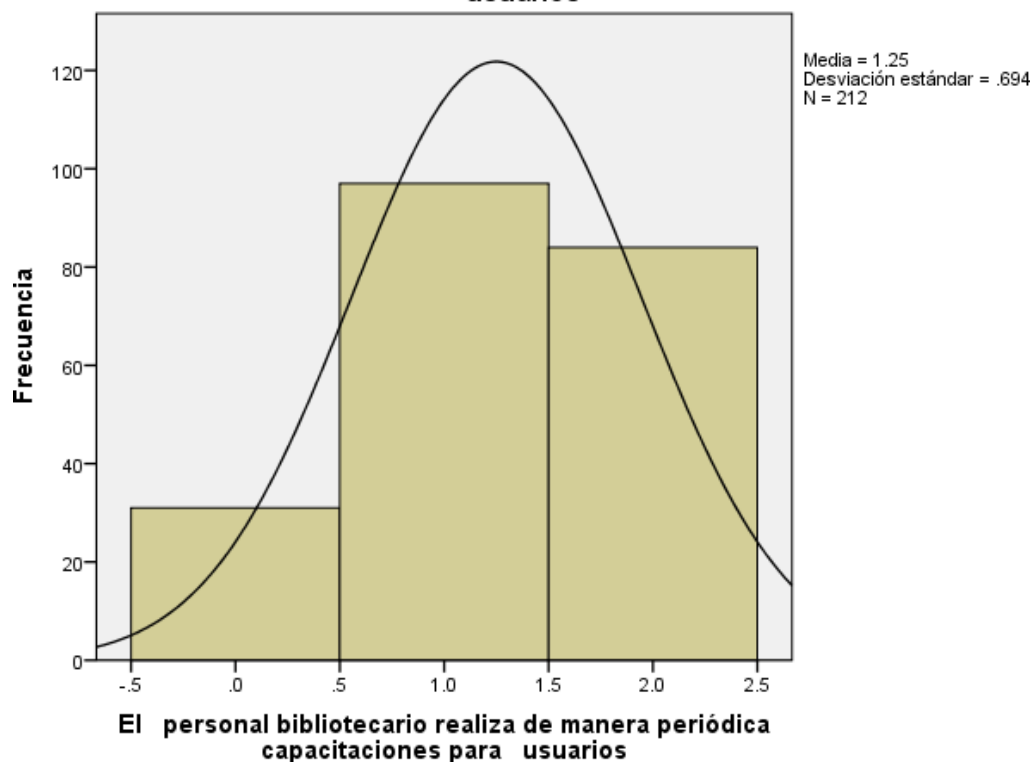
INTERPRETACIÓN.

La percepción respecto del conocimiento por parte del personal bibliotecario para el manejo de TIC'S y dar atención por medio de ellas, es negativo, es decir que consideran que no pueden recibir atención por estos medios o bien, que sus necesidades de información por medios electrónicos o digitales no pueden ser atendidas y o resueltas.

45. El personal bibliotecario realiza de manera periódica capacitaciones para usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	31	14.6	14.6	14.6
	N de acuerdo ni en desacuerdo	97	45.8	45.8	60.4
	Totalmente de acuerdo	84	39.6	39.6	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El personal bibliotecario realiza de manera periódica capacitaciones para usuarios

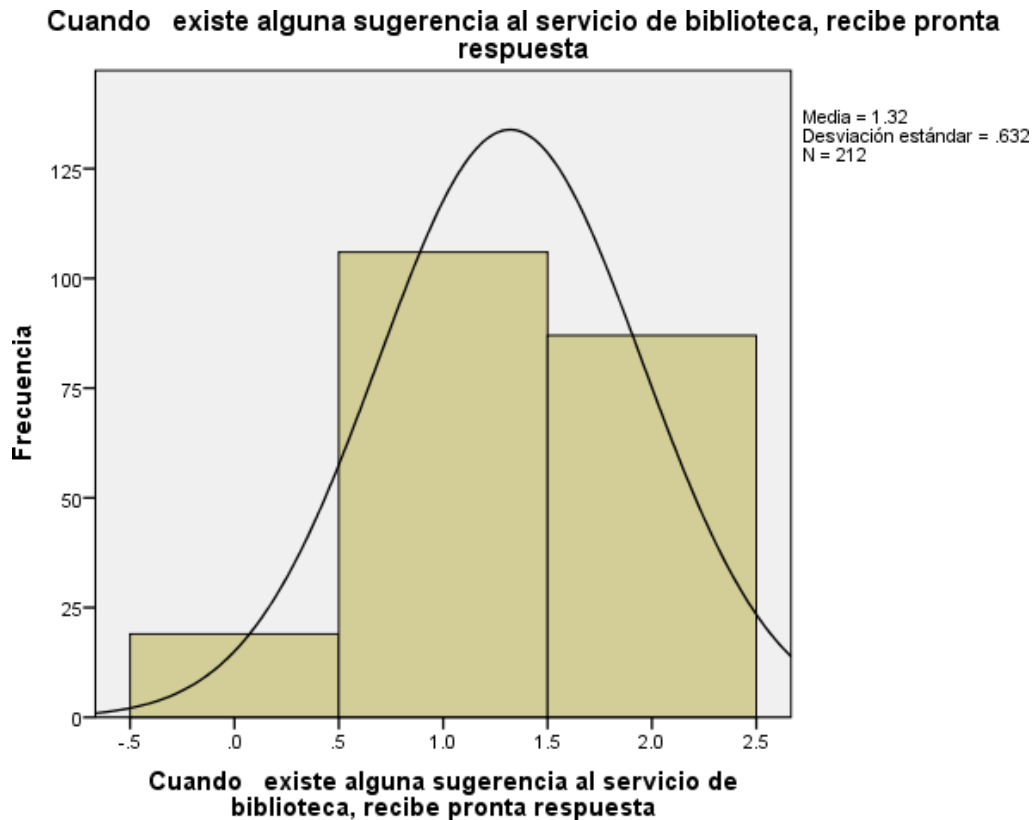


INTERPRETACIÓN.

La percepción respecto de las capacitaciones que el personal bibliotecario debiera dar para usuarios durante los periodos académicos es neutral, por lo que se puede inferir que estas no se realizan o bien, que la información respecto de estas no llega a conocerse.

46. Cuando existe alguna sugerencia al servicio de biblioteca, recibe pronta respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	19	9.0	9.0	9.0
	N de acuerdo ni en desacuerdo	106	50.0	50.0	59.0
	Totalmente de acuerdo	87	41.0	41.0	100.0
	Total	212	100.0	100.0	



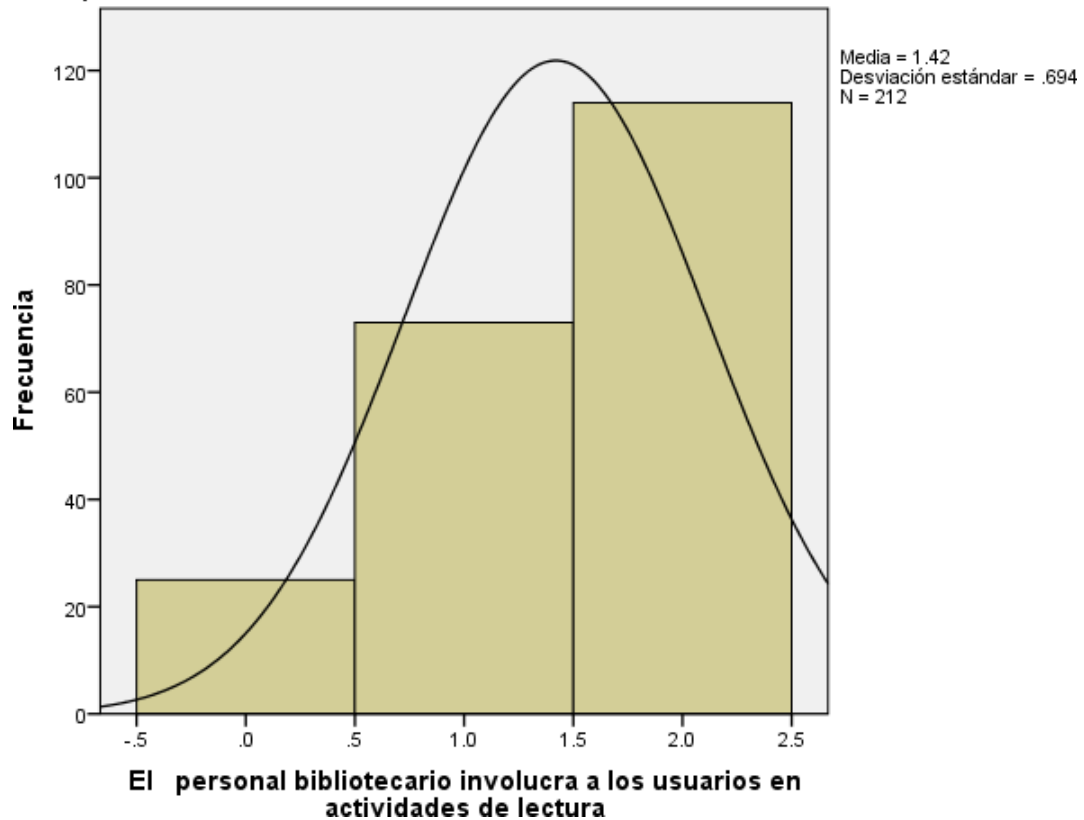
INTERPRETACIÓN.

Este cuestionamiento nos permite saber que la percepción respecto a cómo recibe el personal bibliotecario, sugerencias para el servicio es neutral, situación que indica poca apertura a sugerencias o poca comunicación para hacerles llegar las mismas.

47. El personal bibliotecario involucra a los usuarios en actividades de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	11.8	11.8	11.8
	N de acuerdo ni en desacuerdo	73	34.4	34.4	46.2
	Totalmente de acuerdo	114	53.8	53.8	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

El personal bibliotecario involucra a los usuarios en actividades de lectura



INTERPRETACIÓN.

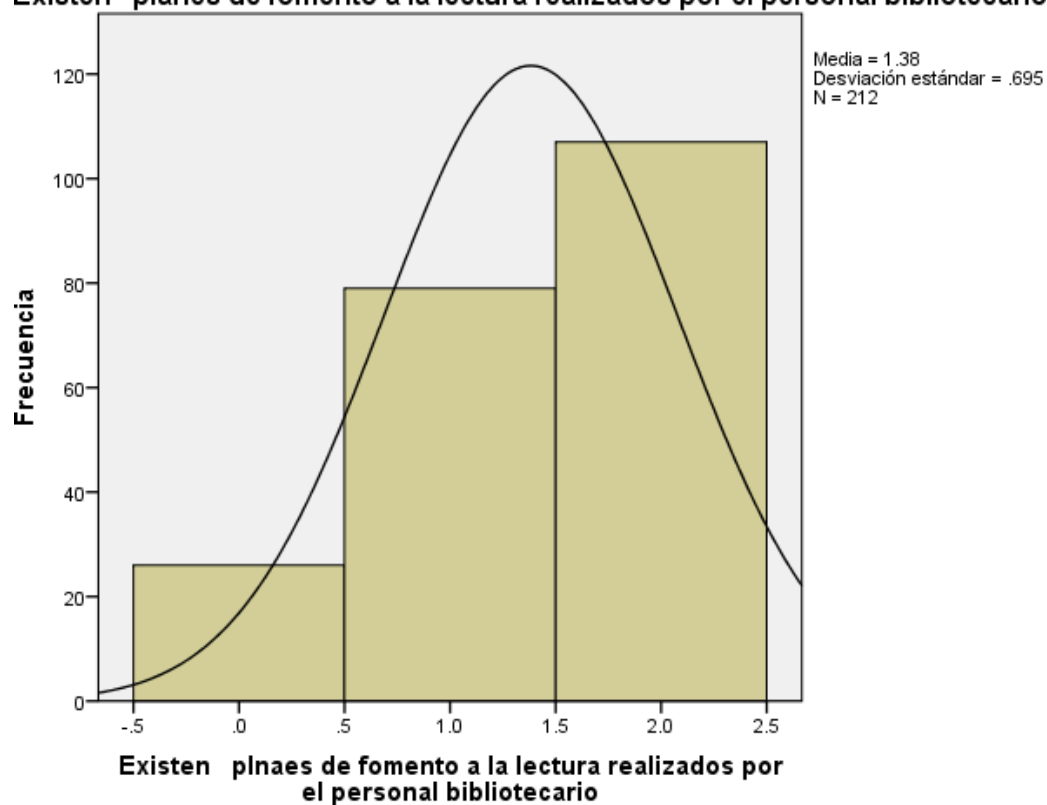
La percepción de inclusión en actividades de lectura es buena, es decir, el usuario se siente involucrado con este tipo de actividades.

48. Existen planes de fomento a la lectura realizados por el personal bibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	26	12.3	12.3	12.3
	N de acuerdo ni en desacuerdo	79	37.3	37.3	49.5
	Totalmente de acuerdo	107	50.5	50.5	100.0
	Total	212	100.0	100.0	

¿En

Existen planes de fomento a la lectura realizados por el personal bibliotecario



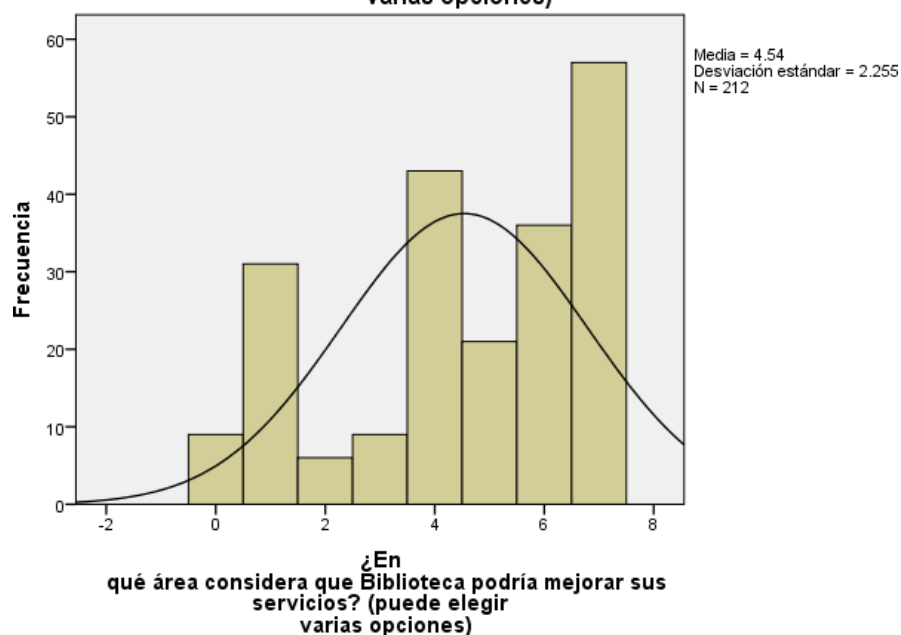
INTERPRETACIÓN.

Se señala que los usuarios conocen sobre los planes de fomento a la lectura que realizan en su biblioteca.

49. ¿En qué área considera que Biblioteca podría mejorar sus servicios? (puede elegir varias opciones)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	9	4.2	4.2	4.2
Actividades de lectura	31	14.6	14.6	18.9
Limpieza	6	2.8	2.8	21.7
Infraestructura	9	4.2	4.2	25.9
Tecnologías	43	20.3	20.3	46.2
Capacitación multidisciplinaria	21	9.9	9.9	56.1
Contenido del acervo	36	17.0	17.0	73.1
Atención a usuarios	57	26.9	26.9	100.0
Total	212	100.0	100.0	

¿En qué área considera que Biblioteca podría mejorar sus servicios? (puede elegir varias opciones)



INTERPRETACIÓN.

La opción con más indicadores se refiere a la de “atención a usuarios” donde podemos encontrar, con base en las respuestas a preguntas anteriores relacionadas a este cuestionamiento, que la mayor necesidad de los usuarios es la de comunicación por diferentes medios y a apertura a sugerencias al servicio Bibliotecario.

3.16 LECTURA GENERAL DE GRÁFICOS

A partir de los resultados estadísticos anteriores, se obtuvo la siguiente interpretación respecto de la percepción del servicio de una biblioteca universitaria:

La mayoría de las personas que consultan (140 de 212 personas que respondieron el cuestionario) son estudiantes, de género femenino, tienen un tiempo mínimo de 3 años de conocer la biblioteca y asistir a sus instalaciones. Esta mayoría informó que visita este recinto por lo menos una vez a la semana por lo cual la periodicidad de sus visitas confirma que conocen por lo menos la forma en que se brindan los servicios al usuario en la biblioteca que consultan.

De las cinco opciones para preferencias de servicio, se obtuvo que los tres motivos de consulta principales son uso de sala de cómputo y cubículos en primer lugar, consulta en sala en segundo y consulta a domicilio en tercero. Si consideramos que no todas las bibliotecas de universidades públicas cuentan con Sala de cómputo, podemos agregar un cuarto punto más importante: el uso del Internet institucional y como última opción de interés, las actividades de fomento a la lectura.

Con lo anterior, se puede inferir la importancia del uso de TIC 's en biblioteca, tanto para el usuario, con la necesidad de contar con infraestructura tecnológica, como para el personal bibliotecario y el conocimiento que este requiere tener en este rubro para brindar un servicio pertinente para las necesidades de consulta de los asistentes.

En cuando a la percepción del servicio referente a las instalaciones e infraestructura, se encontró que el orden y la limpieza de las instalaciones son adecuadas para las necesidades de consulta, además al área de consulta permite que diferentes personas puedan consultar de manera cómoda y simultánea.

Los niveles de humedad, temperatura, la iluminación y la ubicación del edificio son pertinentes para que el acervo se mantenga en un estado ideal y a su vez, para que la consulta se agradable para el usuario.

Se considera que la estantería, el mobiliario y el equipo de cómputo son aptos para realizar trabajos de investigación, su ubicación dentro del espacio de la biblioteca permite el desplazamiento adecuado en caso de requerir movimiento y en general, da opción a que los usuarios con capacidades diferentes puedan asistir al uso de los servicios bibliotecarios de manera cómoda, segura e higiénica.

Para el caso de la percepción respecto del servicio de Internet, se arrojó un resultado neutral siendo la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo” la más seleccionada, por lo tanto, se puede decir que es la primera área de oportunidad, si bien no se ha convertido en una problemática a resolver, sí podría mostrar una incidencia directa en las necesidades de información de quien consulta.

Respecto al acervo bibliográfico y su contenido se encontró que la colección que alberga la biblioteca cuenta con la temática y la cantidad de ejemplares pertinentes, además su ordenamiento, sus ediciones, así como el estado físico de los títulos son adecuados, sin embargo, en cuanto a uso de herramientas para la recuperación de información como catálogos o bien, saber cómo ubicar el documento en estantería, se arrojó una calificación neutral basada en “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

El punto anterior puede enlazarse directamente con la atención al usuario que, si bien al ingresar pudiera saber cómo funciona la biblioteca, no cuenta con el acercamiento de algún bibliotecario o bien, no siente la confianza o seguridad para preguntar sobre cómo ubicar más fácilmente el material que requiere.

Esta segunda área de oportunidad coincide con algunas observaciones realizadas de manera verbal durante las sesiones de conversatorio, donde se expresó que la iniciativa por parte del personal para acercarse a los usuarios es nula. En cuanto a horarios, días de atención y claridad en el reglamento de ingreso, la percepción fue buena, sin sugerencias.

Sobre el personal bibliotecario, se indagó en diferentes puntos relacionados con la atención que brinda, estas preguntas fueron seleccionadas para conocer el grado de conocimiento del personal en cuanto a la descripción del puesto, de tal forma que esto se viera reflejado en las actividades que realiza diariamente.

Los 17 reactivos enfocados específicamente al personal bibliotecario, cubren los siguientes rubros:

1. Conocimiento de las actividades inherentes al puesto
2. Capacitación y actualización en temáticas referentes al puesto
3. Resolución de conflictos
4. Comunicación asertiva y formación de usuarios
5. Manejo de TIC 's
6. Conocimiento en desarrollo de colecciones

De lo cual se obtuvo la apreciación de que la cantidad de personal, el dominio que este tiene sobre la colección que resguarda la biblioteca y el apoyo en la resolución de conflictos (siempre y cuando el usuario busque el acercamiento) son adecuados, sin embargo cuando las solicitudes de información inician por un canal diferente al tradicional (llamada telefónica, correo electrónico, la publicación de información) o bien, requiere que el personal bibliotecario inicie el acercamiento (dar asesorías o preguntar si el usuario necesita solventar alguna duda) se tuvo una percepción negativa, por lo que esto sugiere que la iniciativa del personal bibliotecario para tener una comunicación bilateral que nutra la relación con el usuario, es nula.

Por lo anterior, se tiene la percepción de que el usuario se entera tardíamente o no se entera de las actividades extraordinarias de la biblioteca, de los requisitos de trámites como realización de constancias, de los cortes o cierres de servicio, los cambios en el acervo ni de la existencia o forma de uso de las colecciones digitales, electrónicas o especiales, esta situación genera una percepción de falta de interés por parte del personal para integrar al usuario en actividades culturales, formación de usuarios, o participación en el caso de los docentes, para la selección y compra de material bibliográfico. Durante las sesiones de conversatorios se externó también que algunos de estos usuarios generaron alguna sanción económica por la falta de conocimiento en cuanto a las formas de entrega o renovación de préstamos, o incluso no han podido finiquitar dicho adeudo por no sentir la necesidad de hacerlo, no saber cómo hacerlo, o no sentir la cercanía para obtener información respecto a este trámite.

Las respuestas del cuestionario reflejaron, además, que, si bien el personal bibliotecario muestra una actitud receptiva a las sugerencias del servicio, no genera una respuesta a ellas, es decir, que, aunque el usuario comente respecto de aquello que considera pudiera beneficiar a la percepción del servicio, se recibe de manera correcta el mensaje, pero no genera un cambio visible para el usuario. El punto anterior deriva en falta de motivación para hacer uso de los servicios bibliotecarios e incluso buscar otras fuentes de consulta en recintos pertenecientes a instituciones ajenas a las del usuario.

Finalmente, se preguntó de manera específica al usuario sobre las posibles áreas de mejora respecto del servicio bibliotecario donde se brindaron siete opciones, las tres principales fueron:

1. Atención a usuarios
2. Tecnologías
3. Contenido del acervo.

Elecciones que resultan congruentes conforme al llenado de todo el cuestionario puesto que las principales observaciones fueron la falta de comunicación bilateral por parte del personal, la posible mejora del Internet institucional y la inclusión del usuario en actividades relacionadas con sugerencias al servicio.

Cabe señalar que también durante la realización de las sesiones de conversatorio, se comentó por parte usuarios de estas bibliotecas universitarias de una institución pública, que les era fácil identificar cuando el personal de biblioteca no contaba con una formación profesional relacionada a la bibliotecología, ya que su estilo de atención variaba y, además, demostraba un interés mínimo por el acompañamiento durante la consulta.

3.17 ANÁLISIS DEL SERVICIO DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA

El estudio realizado en esta investigación ayuda a delimitar, con base en la percepción real del usuario respecto del servicio bibliotecario en una institución pública, aquellas funciones que el personal bibliotecario tendría que ejecutar con

forme a las necesidades de apoyo a la docencia, formación de usuarios, tratamiento documental (todo lo relacionado a procesos técnicos) así como el adecuado manejo de TIC's.

Los datos estadísticos abordados en este tema nos ayudan a entender que las necesidades de obtención y consulta de información cambian tan rápidamente como cambian las generaciones de usuarios, así como la innovación tecnológica, por lo que el departamento de biblioteca debe tener cierta facilidad, apoyo y disposición para adaptar los servicios y medios de comunicación, para que así, el usuario pueda acceder a aquellas fuentes de información que han dejado de ser tradicionales.

Por otro lado, es también misión del personal bibliotecario apoyar al usuario (que a su vez se refleja como apoyo a la actividad docente) en todo lo referente al conocimiento de las nuevas formas de consulta, de aquella información relevante para sus planes de estudio o proyectos de investigación y que además, no se encuentre en los soportes documentales tradicionales.

Considerar el servicio bibliotecario como un ciclo repetitivo, estático y tradicional, afecta directamente la manera en que el usuario interprete el nivel de calidad en cuanto a servicio de información se refiera, por lo que es de suma importancia que el personal tenga claridad no sólo de las actividades a realizar, sino de sus funciones junto con la razón de ser de las mismas, así como la importancia de su labor en este ámbito.

Lo anterior solo podrá lograrse a través de la claridad en la descripción de puestos, las responsabilidades y autoridades a las cuales deberán responder, así como las relaciones laborales internas o externas que pudieran presentarse según sea el caso.

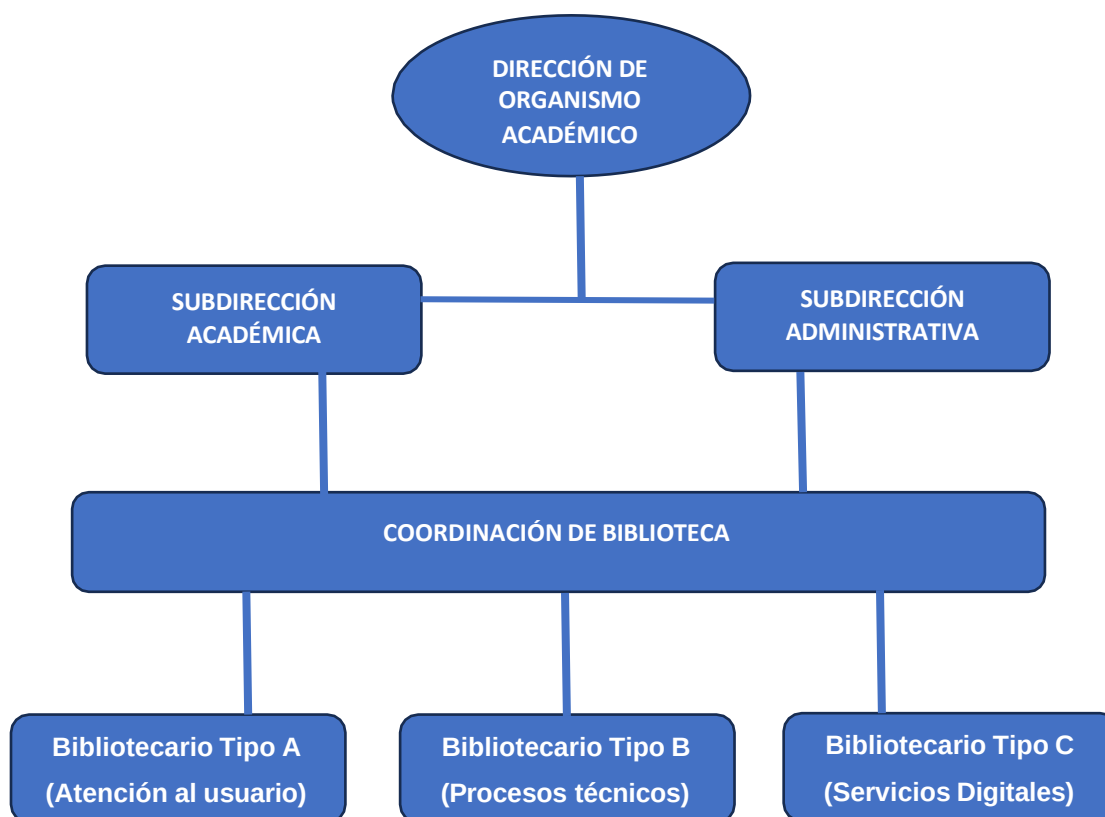
En el próximo capítulo se abordará de manera concreta la propuesta de descripción de puestos así como las sugerencias de estrategias para la mejora del servicio en una biblioteca universitaria pública, que surgieron a partir de esta investigación.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y SUGERENCIAS DE ESTRATÉGIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA.

El presente capítulo está enfocado en presentar, a partir de los resultados obtenidos durante la investigación, una opción en cuanto a la descripción de los puestos en el área de biblioteca en una institución universitaria pública.

Los puestos propuesta se presentarán a partir del nivel jerárquico, iniciando por el de mayor rango, sus características ideales tanto genéricas como específicas, habilidades, así como aptitudes deseadas, finalmente la descripción de sus actividades y responsabilidades. Posteriormente y para finalizar con el estudio, se presentarán tres sugerencias de estrategias para la mejora del servicio en una Biblioteca Universitaria Pública.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE “COORDNADOR / A DE BIBLIOTECA”

NOMBRE DEL PUESTO:		
Coordinación de Biblioteca		
ELABORÓ:	APROBÓ:	
Violeta Estefanía Romero Galván	Alta Dirección	
DEPARTAMENTO:	COORDINA A:	JEFE INMEDIATO:
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	Bibliotecario Tipo A (Atención al usuario) Bibliotecario Tipo B (Procesos técnicos) Bibliotecario Tipo C (Servicios Digitales)	Subdirección Académica Subdirección Administrativa
REQUISITOS DESEABLES		
INTELECTUALES	FÍSICOS	ACADÉMICOS
- Adaptación al cargo - Iniciativa - Buen manejo del lenguaje - Facilidad en la comunicación - Buena escucha - Interés por capacitación constante - Manejo adecuado de las emociones	- Edad entre 35 y 60 años - Vías respiratorias en buen estado - Salud cutánea en buen estado - Salud visual en buen estado o con tratamiento constante - Preferentemente sin lesiones en sistema óseo o bien, con tratamiento constante en caso de presentar alguna. - En caso de contar con algún tipo de discapacidad física, presentar las herramientas o apoyos adecuados para poder realizar las actividades que se requieren.	DESABLE: Maestría en Bibliotecología, Ciencias Administrativas o afines. ACEPTABLE: Licenciatura (Titulado/a) en Bibliotecología o afines con Especialidad en Administración, Humanidades o Ciencias Sociales.
COMPETENCIAS		
GENÉRICAS	ESPECÍFICAS	
- Excelente manejo de paquetería gráfica (Windows y/o Mac) - Conocimiento sobre el idioma inglés (intermedio)	- Conocimiento en Administración de Bibliotecas - Conocimiento en gestión y desarrollo de colecciones - Conocimiento en Catalogación y Clasificación en sus diferentes niveles - Adecuado manejo de personal - Preparación o experiencia comprobable en liderazgo y coordinación de grupos de trabajo - Adecuado manejo de información	

• Conocimiento sobre el uso de tecnologías en hardware y software • Buena presentación	• Adecuada resolución de conflictos	
RELACIONES LABORALES		
INSTITUCIONAL	INTERNO	EXTERNO
• Dirección de Infraestructura Académica • Repositorio Institucional • Departamento de Fomento a la Lectura	• Coordinaciones Académicas • Difusión Cultural • Responsable de Tecnologías	Visitantes
TIPO DE JORNADA	8 horas.	
EXPERIENCIA DESEABLE	5 años mínimo, en campo (bibliotecas escolares)	
FUNCIONES		
• Planeación de cronogramas anuales referentes a las actividades a realizar dentro de la biblioteca • Organización de los insumos referentes al servicio bibliotecario y su mantenimiento (papelería, estantería, infraestructura, tecnologías y redes • Gestión de la adquisición o descarte de bienes referentes a la colección a su resguardo (bibliografía, obras de referencia y colecciones específicas) • Dirección de personal bibliotecario para lograr una cohesión entre las diferentes áreas. • Controlar ingresos y egresos de tipo económico a través del cobro de multas y la rendición de cuentas de estas, de manera mensual a la instancia correspondiente. • Controlar las actividades realizadas dentro de las instalaciones de biblioteca. • Verificar la correcta aplicación del reglamento bibliotecario. • Atender y solucionar casos específicos referentes al servicio bibliotecario, que puedan afectar al usuario durante su estancia de consulta. • Atender y solucionar casos específicos del personal bibliotecario durante su jornada laboral, referentes a sus funciones, que puedan afectar el funcionamiento del servicio bibliotecario. • Comunicación constante y abierta con aquellos departamentos con los que se involucra, para satisfacer las demandas de información que su comunidad requiera. • Atender de manera oportuna las revisiones periódicas o auditorías indicadas, asegurando la correcta aplicación de procesos y procedimientos en el servicio bibliotecario.		

DESCRIPCIÓN DE PUESTO “BIBLIOTECARIO TIPO A”

NOMBRE DEL PUESTO:		
BIBLIOTECARIO TIPO A		
ELABORÓ:	APROBÓ:	
Violeta Estefanía Romero Galván	Alta Dirección	
ÁREA:	COORDINA A:	JEFE INMEDIATO:
ATENCIÓN A USUARIOS		Coordinación de Biblioteca
REQUISITOS DESEABLES		
INTELECTUALES	FÍSICOS	ACADÉMICOS
- Buen manejo del lenguaje - Interés por capacitación constante - Manejo adecuado de las emociones	- Edad aceptable de 21 años en adelante. - Vías respiratorias en buen estado - Salud cutánea en buen estado - Salud visual en buen estado o con tratamiento constante - Preferentemente sin lesiones en sistema óseo o bien, con tratamiento constante en caso de presentar alguna - En caso de contar con algún tipo de discapacidad física, presentar las herramientas o apoyos adecuados para poder realizar las actividades que se requieren.	DESABLE: Licenciatura (Titulado/a) en Bibliotecología o afines. ACEPTABLE: Pasante con compromiso de titulación a máximo 6 meses en Bibliotecología o afines.
COMPETENCIAS		
GENÉRICAS	ESPECÍFICAS	
- Buen manejo de paquetería gráfica (Windows y/o Mac) - Conocimiento sobre el idioma inglés (básico) - Conocimiento sobre el uso de tecnologías en hardware y software	- Conocimiento en gestión y desarrollo de colecciones - Conocimiento en Catalogación y Clasificación en sus diferentes niveles - Conocimiento en teorías de Formación de Usuarios - Disposición para trabajar en equipo - Adecuado manejo de información - Adecuada resolución de conflictos	
RELACIONES LABORALES		

INSTITUCIONAL	INTERNO	EXTERNO
	Coordinación de Biblioteca Difusión Cultural Responsable de Tecnologías	Visitantes
TIPO DE JORNADA	8 horas	
EXPERIENCIA DESEABLE	Sin experiencia	
FUNCIONES • Planear actividades referentes a Fomento a la Lectura. • Atender y solucionar casos específicos referentes al servicio bibliotecario, que puedan afectar al usuario durante su estancia de consulta dentro de biblioteca. • Atender y reportar casos específicos referentes al personal, que puedan afectar el funcionamiento del servicio bibliotecario. • Mantener una comunicación constante y abierta con el personal bibliotecario, así como con la Coordinación de la Biblioteca. • Atender de manera oportuna las solicitudes información por los diferentes canales de comunicación a su cargo y que la Coordinación de Biblioteca le asigne, durante su jornada laboral. • Proporcionar un trato adecuado hacia el usuario y sus necesidades de información. • Atender aquellas funciones extraordinarias, que la Coordinación de la Biblioteca le señale.		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO “BIBLIOTECARIO TIPO B”

NOMBRE DEL PUESTO:		
BIBLIOTECARIO TIPO B		
ELABORÓ:	APROBÓ:	
Violeta Estefanía Romero Galván	Alta dirección	
ÁREA:	COORDINA A:	JEFE INMEDIATO:
PROCESOS TÉCNICOS		Coordinación de Biblioteca
REQUISITOS DESEABLES		
INTELECTUALES	FÍSICOS	ACADÉMICOS
• Interés por capacitación constante • Fácil concentración • Carácter crítico y/o analítico • Interés por la lectura	• Edad aceptable de 21 años en adelante. • Vías respiratorias en buen estado • Salud cutánea en buen estado	DESABLE: Licenciatura (Titulado/a) en Bibliotecología o afines. ACEPTABLE:

	• Salud visual en buen estado o con tratamiento constante • Preferentemente sin lesiones en sistema óseo o bien, con tratamiento constante en caso de presentar alguna. • En caso de contar con algún tipo de discapacidad física, presentar las herramientas o apoyos adecuados para poder realizar las actividades que se requieren.	Pasante con compromiso de titulación a máximo 6 meses en Bibliotecología o afines.
COMPETENCIAS		
GENÉRICAS	ESPECÍFICAS	
• Buen manejo de paquetería de oficina (Windows y/o Mac) • Conocimiento sobre un segundo idioma (nivel básico, de preferencia inglés) • Conocimiento sobre el uso de tecnologías en hardware (computadora y periféricos) y software (Paquetería de programas relacionados a las comunicaciones por medios digitales y virtuales)	• Conocimiento en gestión y desarrollo de colecciones • Conocimiento en Catalogación en sus diferentes niveles • Adecuado manejo de información • Identificar y diseñar puntos de acceso catalográfica en función de la tipología documental • Conocer el uso y aplicación de Etiquetas MARC • Conocimiento básico en software de catalogación • Identificar y aplicar los lenguajes de indización • Conocimiento en Clasificación en sus diferentes niveles • Conocimiento y uso del Sistema de Clasificación LC	
RELACIONES LABORALES:		
INSTITUCIONAL	INTERNO	EXTERNO
• Dirección de Infraestructura Académica • Repositorio Institucional	Coordinación de biblioteca	N. A
TIPO DE JORNADA	8 horas	
EXPERIENCIA DESEABLE	Sin experiencia	

FUNCIONES

- Realizar el adecuado tratamiento documental a la colección a resguardo, conforme a las normas y políticas establecidas en el sistema bibliotecario.
- Catalogar en segundo grado a la colección a resguardo.
- Asignar una clasificación acorde al Sistema LC a la colección a resguardo.
- Realizar un tratamiento correctivo a ejemplares dañados de la colección a resguardo.
- Realizar un tratamiento preventivo a ejemplares susceptibles a daño, de la colección a resguardo.
- Realizar el proceso de Inventario conforme a lo marcado en el programa anual del Sistema Bibliotecario, respetando el procedimiento señalado para su ejecución.
- Realizar el proceso de Descarte conforme a lo marcado en el programa anual del Sistema Bibliotecario, respetando el procedimiento señalado para su ejecución.
- Atender aquellas funciones extraordinarias, que la Coordinación de la Biblioteca le señale.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO “BIBLIOTECARIO TIPO C”

NOMBRE DEL PUESTO:		
BIBLIOTECARIO TIPO C		
ELABORÓ:	APROBÓ:	
Violeta Estefanía Romero Galván	Alta Dirección	
ÁREA:	COORDINA A:	JEFE INMEDIATO:
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DIGITALES		Coordinación de Biblioteca
REQUISITOS DESEABLES		
INTELECTUALES	FÍSICOS	ACADÉMICOS
• Interés por capacitación constante • Carácter crítico y/o analítico • Interés por la lectura • Conocimiento en manejo de bases de datos y repositorios electrónicos	• Edad aceptable de 21 años en adelante. • Salud visual en buen estado o con tratamiento constante. • En caso de contar con algún tipo de discapacidad física, presentar las herramientas o apoyos adecuados para poder realizar las actividades que se requieren.	DESABLE: Licenciatura (Titulado/a) en Bibliotecología o afines. ACEPTABLE: Pasante con compromiso de titulación a máximo 6 meses en Bibliotecología o afines /
COMPETENCIAS		

GENÉRICAS	ESPECÍFICAS	
• Excelente manejo de paquetería de oficina (Windows y/o Mac) • Conocimiento sobre un segundo idioma (nivel básico, de preferencia inglés) • Conocimiento sobre el uso de tecnologías en hardware (computadora y periféricos) y software (Paquetería de programas relacionados a las comunicaciones por medios digitales y virtuales)	• Conocimiento avanzado en manejo de medios electrónicos y digitales • Conocimiento en digitalización documental • Conocimiento en medios de información de Acceso Abierto y Suscripción • Conocimiento en mercadotecnia de la información • Manejo de redes sociales • Conocimiento básico en Estudios Bibliométricos	
RELACIONES LABORALES:		
INSTITUCIONAL	INTERNO	EXTERNO
• Repositorio Institucional • Biblioteca Digital Institucional • Oficina del Conocimiento Abierto	Coordinación de Biblioteca	Solicitudes de información vía electrónica o medios digitales
TIPO DE JORNADA	8 horas	
EXPERIENCIA DESEABLE	Sin experiencia	
FUNCIONES		
• Gestionar la recolección y tratamiento documental en medios electrónicos. • Difundir de manera semestral la producción académica y científica que interese a la comunidad universitaria adscrita a la biblioteca • Capacitar a la comunidad universitaria de manera mensual, respecto de las herramientas de búsqueda de información en soportes digitales y medios electrónicos • Enlazar al Organismo Académico al que pertenece la biblioteca con aquellas dependencias académicas que así lo requieran. • Involucrar a la comunidad universitaria en actividades, campañas o acciones en general, que les permitan tener acceso al conocimiento de Acceso Abierto. • Atender aquellas funciones extraordinarias, que la Coordinación de la Biblioteca le señale.		

4.1 SUGERENCIAS DE ESTRATÉGIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA PÚBLICA.

Durante el desarrollo de la investigación se pudieron identificar por lo menos tres factores que influyen directamente, en la percepción del usuario respecto del servicio en una biblioteca universitaria de tipo público. Si bien en general esta percepción pudiera calificarse como buena, se señalaron ciertos elementos tanto en las encuestas como en los conversatorios, que debieran ser tomados en cuenta por parte del personal para generar planes de mejora respecto del servicio.

4.1.1 FORMACIÓN DE USUARIOS

Se señaló que existen canales abiertos y disponibles para que el usuario se acerque a conocer los servicios de biblioteca en general, sin embargo, se hizo énfasis en que casi nunca se tiene iniciativa por parte del personal, por lo que el usuario desconoce cuando existen:

- Cambios en el servicio
- Programas culturales relacionados a los servicios bibliotecarios o la lectura
- Medios alternos de resolución de dudas (como correo electrónico activo, extensión telefónica del departamento o redes sociales actualizadas)
- Acercamiento por parte del bibliotecario o bibliotecaria, cuando el usuario se siente confundido o no conoce el funcionamiento interno.

Para poder entender mejor lo que es la formación de usuarios, podemos tomar el concepto de “conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que logren hacer uso de la información en cualquier lugar donde ésta se encuentre y en cualquier formato y soporte” (Naranjo, 2023, p.40)

Lo anterior nos permite entender que si bien la función del bibliotecario o bibliotecaria no es la de acompañar todo el tiempo al usuario en su búsqueda de información, sí debe desarrollar actividades que acerquen al mismo, primero; a conocer el funcionamiento de la biblioteca y la gama de servicios que ofrece, segundo, a que se familiarice con las herramientas de búsqueda, así como el

contenido de la biblioteca, lo que le permitirá aprovechar la información a su disposición y tercero, que considere al personal como un apoyo en su búsqueda más que como un cuidador de libros.

Pensar en fortalecer el concepto y prácticas de la formación de usuarios entre el personal bibliotecario a través de talleres, capacitaciones e incluso actividades académicas, puede ser un punto que ayude a mantener la buena percepción del servicio y comenzar a subsanar aquellas áreas de interés para su mejora.

4.1.2 TALLER DE DESARROLLO DE HABILIDADES DE BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE INFORMACIÓN EN MEDIOS DIGITALES

Si bien todo plan de estudios universitario cuenta con unidades de aprendizaje enfocadas al desarrollo de habilidades de investigación para guiar al estudiante en la creación de sus propios trabajos de titulación, es importante señalar que ayudarles a reforzar las habilidades de búsqueda en medios electrónicos, difundir el uso de herramientas digitales y divulgar la producción científica así como apoyarles para que logren identificar las fuentes adecuadas en soportes digitales, se ha convertido en prioridad para la aplicación en las técnicas de investigación, pues como ya se mencionó antes, nos encontramos inmiscuidos en la sociedad del conocimiento, esto ha causado cotidianamente, situaciones de plagio, robo de identidad o pérdidas económicas para los diferentes autores.

Implementar un taller permanente de apoyo a estudiantes, dictado por el personal bibliotecario, enfocado en reforzar las competencias adquiridas en los cursos académicos relacionados con la investigación y, que trabaje conjuntamente con las academias relacionadas a esta temática, beneficiará tanto a la comunidad estudiantil como a la docente, pues facilitará la identificación de fuentes de información en bases de datos, repositorios, revistas indexadas, libros electrónicos registrados y en general medios de difusión de la investigación que cuenten con las características necesarias para evitar el plagio o la propagación falsa de información.

Además, permitirá aumentar los índices de consultas a los recursos electrónicos adquiridos por la institución universitaria a la que pertenezcan y permitirá abrir un nuevo campo de difusión a través de la posible publicación de los trabajos de investigación generados por la comunidad en medios no impresos.

4.1.3 ADQUISICIONES DIGITALES POR TITULACIÓN

Dentro de los requisitos comunes durante los trámites de titulación en instituciones de educación superior, se señala la aportación de ejemplares bibliográficos para su integración en los acervos de las bibliotecas en sus organismos académicos, sin embargo, en casos de estudio como los de esta investigación no se han considerado oficialmente recursos digitales o medios electrónicos como bases de datos, repositorios o suscripciones a libros y revistas electrónicas, por lo que este punto se considera un área de oportunidad para enriquecer el contenido de estas colecciones.

Actualmente muchos de los libros impresos cuentan con complementos electrónicos que pueden consultarse por medio de códigos o claves ofrecidas por la editorial para poder visualizar o trabajar en línea, esto permite al usuario ampliar sus conocimientos o tener interacción con esquemas, videos, presentaciones digitales, audios, o bien, realizar actividades didácticas que complementen el conocimiento adquirido a través del libro impreso. Si bien cada Organismo Académico tiene diferentes necesidades de información, respecto de los planes y programas de estudio que ofrecen, es verdad que ninguno de ellos debiera prescindir de las herramientas tecnológicas para la adquisición del conocimiento.

4.1.4 REDES DE COLABORACIÓN

Como es sabido dentro del ámbito del desarrollo de las organizaciones, mantener una comunicación estrecha entre instituciones del mismo giro, beneficia al ecosistema organizacional. Si bien pareciera que la comunidad bibliotecológica trabaja de manera independiente o tiene una evolución pausada, es importante señalar que no es así. Dentro del mundo de las bibliotecas la importancia de

mantenerse informado, actualizado y participativo es menester, sobre todo con otras bibliotecas de perfiles similares, en este caso las Universitarias.

En México, la *Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C (AMBAC)* es punta de lanza en la colaboración y divulgación entre pares referentes al gremio bibliotecológico. Además de realizar anualmente las *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* que “*se caracterizan por ser un evento itinerante, toda vez que cada año se realizan en una ciudad diferente con el objeto de fomentar la participación de los bibliotecarios de distintas partes del país*” (AMBAC A.C, Histórico de las JMB, <https://ambac.org.mx/historico-de-las-jmb/>), genera de manera mensual actividades gratuitas o privadas referentes a todo tipo de temáticas inherentes a los servicios bibliotecarios en todos sus tipos, incluyendo digitales, electrónicos, de conservación, restauración y acceso abierto.

Si bien, en los casos estudiados durante esta investigación se observó la capacitación constante para el personal bibliotecario, fue señalado que existe un importante retraso en cuanto al manejo de las Tecnologías de la Información y soportes electrónicos, así como una sensación de desactualización conforme a la forma de brindar el servicio respecto de las necesidades de los usuarios y sus consultas en bases de datos o medios digitales (revistas, periódicos o libros electrónicos)

Es por ello que se sugiere en segundo término, permitir a todo el sistema bibliotecario de la institución, no solo a los altos mandos o departamentos relacionados con el liderazgo, a asistir, suscribirse y participar con organismos como la AMBAC o bien, permitir encuentros interbibliotecarios donde las experiencias de colegas de diferentes instituciones ayuden a enriquecer el panorama bibliotecológico, puesto que, contar únicamente con la participación del mismo círculo bibliotecario, con pocos elementos y que sean repetitivos, puede generar un estancamiento en la interacción del personal bibliotecario, en su motivación laboral y en sus aportaciones para generar planes o estrategias que benefician al servicio.

4.1.5 PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

Si bien, actualmente los lineamientos de contratación de personal para una biblioteca especifican la importancia de contar con un perfil profesional acorde al área, fue común durante un largo periodo de tiempo que el personal asignado a estos espacios llegase por razones ajenas a la razón de ser bibliotecaria; la falta de personal, reubicación por diversos motivos o contratación por situaciones personales fueron por un buen tiempo las principales, esto propició en la mayoría de estos casos que el servicio ofrecido en esta área se viera influenciado por el estado anímico o, que su desempeño laboral en un puesto, muchas veces no deseado, afectara la percepción del usuario respecto del servicio.

Es importante mencionar que el trabajo en una biblioteca requiere de la resolución de conflictos y la creatividad para generar planes de trabajo o programas dirigidos al usuario, además es un área que por su naturaleza y por las necesidades ambientales de conservación, suele generar la sensación de estancamiento al personal bibliotecario, detalle que puede influir en el desarrollo de enfermedades psicosociales como el *Boreout*.

Aunado a lo anterior, el sentimiento de poca motivación y valoración a su trabajo influirá directamente en la manera de interactuar con el usuario, así como en las actividades propias del área.

Ofrecer diferentes opciones de profesionalización para el personal bibliotecario, como diplomados, especialidades, talleres o bien la obtención de grados académicos que estén relacionados con su labor diaria, además de motivarles y ofrecerles un panorama más amplio referente a sus opciones profesionales como individuo, puede ayudar a acrecentar el valor de los recursos humanos en las bibliotecas universitarias.

Como se pudo observar en los tipos de puestos que se ejercen en las bibliotecas universitarias, la gama de posibilidades de mejora académica para el personal bibliotecario es bastas; desde la especialización en catalogación, análisis de estudios bibliométricos, tratamiento documental (conservación, restauración,

encuadernación, curaduría etc.) hasta todo aquello relacionado con los servicios al usuario, sin olvidar los servicios digitales, por lo que, lograr apertura a la gama de posibilidades que permitan contar con personal especializado, no solo en la contratación, sino en aquellos elementos que ya cuentan con una antigüedad y un buen historial laboral, beneficiará directamente a la percepción del servicio, pero también dará valor económico a la fuerza laboral del área de biblioteca.

Incluir la aportación de ejemplares digitales, el costeo de suscripciones o el pago de revistas y diferentes tipologías documentales en modalidad digital o electrónica en los requisitos de titulación u obtención de grado, puede beneficiar a la comunidad escolar de ese espacio, así como minimizar los costos en los techos presupuestales. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

- Donación de dispositivos para lectura de libros electrónicos (e-Reader / Kindle) su precio varía de los \$1,600 pesos a los 6,000 dependiendo marca y características físicas. Puede ser cubierto por varios tesistas.
- Adquisición de libros electrónicos, con forme a la cuota establecida por cada Organismo Académico, referente a la aportación bibliográfica. Estos deberán ser instalados en los dispositivos de lectura pertenecientes a la biblioteca universitaria y para beneficio de la comunidad estudiantil.
- Suscripción a plataformas con contenido bibliográfico no científico pero que permita la práctica de la lectura y el acercamiento a la Literatura en todos sus géneros por medio de audiolibros, revistas digitales e incluso podcast. (un buen ejemplo sería el recurso *Everand*, *Scribid* y *Slide Share*). Su costo mensual aproximado es de \$150 pesos (m.n) mensuales.
- Libros con acceso a recursos electrónicos vía Internet o anexos digitales (a considerar la disponibilidad de dispositivos lectores de formatos como CD-ROM o Memorias USB) Su costo puede ajustarse a la cuota establecida por cada Organismo Académico, referente a la aportación bibliográfica.

Finalmente, se recomienda solicitar a cada investigador perteneciente a la Institución, compartir uno o varios ejemplares de sus trabajos en formato digital, así como el enlace permanente donde pueda ser consultado.

CONCLUSIONES

Finalmente, se puede apreciar a través del trabajo de investigación realizado, que la formación profesional del personal bibliotecario tiene una incidencia directa en el desarrollo de sus labores, puesto que es necesario contar con un conocimiento previo referente al manejo técnico de las colecciones y su desarrollo según las necesidades de la biblioteca a la que pertenece, más aún, tener claridad de la importancia del trabajo minucioso que realice en ella.

Si bien se ha considerado que todos los perfiles profesionales pueden atender esta área escolar, se demostró que existen puntos específicos que únicamente el profesional en Bibliotecología sabrá desarrollar en beneficio del apoyo a la docencia, investigación y adquisición del conocimiento, no obstante, es sumamente importante destacar la necesidad continua de capacitación y actualización en cada área de este departamento, así como el desarrollo de habilidades comunicativas que permitan fortalecer la interacción con el usuario.

También se debe resaltar que las funciones del personal bibliotecario requieren de competencias específicas conforme a las actividades a su cargo en biblioteca que pueden variar desde; la creación de planes y programas culturales, fomento a la lectura, tratamiento documental (como restauración o conservación) programas de formación de usuarios y todo lo relacionado a catalogación, clasificación e incluso estudios bibliométricos.

No obstante, el uso de tecnologías de información y comunicación se ha vuelto una necesidad para la sociedad del conocimiento, por lo que su manejo en biblioteca debe ser considerado una prioridad ya que esta área funge siempre como enlace entre el usuario, la información que pueda obtener y como esta pueda ser transformada en conocimiento. Contar con personal debidamente capacitado en el uso de tecnologías, ayuda a fortalecer todas las áreas dentro de biblioteca.

Así pues, se puede concluir que el diseño de descripción de puestos en el área de biblioteca ayuda a mejorar no solo la percepción de los servicios, si no su aplicación y la forma en que se desarrollan diariamente. Tener claridad de los objetivos, las

funciones y actividades específicas, así como todas las áreas con las que interactúa para alcanzar un fin, ayudará no solo a la buena organización y planeación de las áreas referentes a ellas, sino también al personal bibliotecario a tener claridad respecto de la importancia de sus acciones, así como la influencia que puede tener en la obtención de conocimiento en la comunidad universitaria a la que pertenece.

Así, se puede afirmar que el perfil profesional del personal bibliotecario es un determinante de la percepción del servicio de los usuarios de una Biblioteca Universitaria Pública.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA USUARIOS

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: El presente cuestionario se ha diseñado con la intención de identificar las áreas de oportunidad respecto del servicio que ofrece una biblioteca universitaria, es la primera etapa del estudio a realizar. El análisis de sus respuestas dará soporte a una segunda fase compuesta por un conversatorio donde se pretende obtener datos más concretos. Este diagnóstico es parte de un trabajo terminal de grado de la Maestría en Administración de los Recursos Humanos, que propone el análisis y descripción de puestos del personal bibliotecario universitario.

Por favor, elija una de las siguientes opciones:

El género con el que se identifica es	FEMENINO	MASCULINO	OTRO
¿Cuál considera que es su perfil de usuario?	Docente / Investigador	Alumno	Administrativo
¿Cuánto tiempo tiene de conocer la Biblioteca de su Espacio Académico?	No la conozco	de 1 a 3 años	de 4 a 10 años
Frecuencia con que asiste a consultar a la Biblioteca de su Espacio Académico	3 veces por semana	1 vez por semana	No asiste. Consulta a distancia (Medios digitales)

¿Qué servicios utiliza regularmente? (Elija todas las opciones que considere adecuadas)	Consulta en Sala	Consulta a domicilio	Uso de Sala de Cómputo y / o cubículos
Internet institucional	Formación de usuarios (capacitaciones sobre el uso de los servicios de biblioteca)	Actividades de Fomento a la Lectura	Otros (escriba cuál)

Instrucciones: Elija solo una de las opciones que se presentan, considerando que la opción "en desacuerdo" es la que genera menor puntuación y "Totalmente de acuerdo" la que genera mayor.

INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE

No.	PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO
1	Cuando ingresa a biblioteca, encuentra instalaciones ordenadas y limpias			
2	El área de consulta es adecuada para que diferentes personas puedan desarrollar sus actividades			
4	El acervo se encuentra en un área específica para su consulta			
5	Las condiciones de iluminación son las ideales para que pueda realizar consultas			
6	Cuando ingresa a biblioteca, percibe un aroma a humedad			
7	Cuando realiza las búsquedas en estantería, siente comodidad respecto de la limpieza			

8	La ubicación física del edificio de biblioteca le permite tener fácil acceso a ella			
9	El grado de temperatura dentro de biblioteca, le permite realizar consultas durante largos periodos de tiempo			
10	El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) se encuentra en las condiciones adecuadas para su uso			
11	El mobiliario para consulta (Mesas, sillas, módulos individuales etc.) son suficientes para que varios usuarios puedan utilizarlos de manera simultánea			
12	Desplazarse dentro de las instalaciones de biblioteca, le es sencillo			
13	Desplazarse dentro de las instalaciones de biblioteca, es sencillo para personas con capacidades diferentes			
14	Los estantes se encuentran instalados de forma segura para su uso			
15	La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar consultas			
17	La biblioteca cuenta con equipo de cómputo específico para realizar trabajos e investigaciones			

18	La biblioteca cuenta con servicio de Internet			
19	El servicio de Internet es adecuado para su uso dentro de las instalaciones de biblioteca			

COLECCIÓN Y PROCESOS TÉCNICOS

No.	PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO
1	El contenido de los libros de biblioteca es pertinente para sus necesidades de información			
2	La cantidad de ejemplares en biblioteca, son suficientes para consultas simultáneas			
3	Sabe cómo ubicar la clasificación de los libros en estantería			
4	Conoce a la perfección el uso del catálogo de biblioteca			
5	Los ejemplares que consulta se encuentran en buenas condiciones			
6	Las ediciones de los libros que consulta son adecuadas para sus necesidades de información			

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

No.	PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO
-----	----------	-----------------------	--------------------------------	---------------

1	Los horarios de servicio son adecuados			
2	Los días de servicio son adecuados			
3	El reglamento es visible y entendible para los usuarios			
4	La cantidad de personal de biblioteca es suficiente para dar atención a los usuarios			
5	La atención que recibe por parte del personal Bibliotecario es cordial			
6	El personal de biblioteca está capacitado para atender sus necesidades de información			
7	El personal de biblioteca siempre le ofrece una alternativa para satisfacer sus necesidades de información			
8	Todo el personal bibliotecario conoce el funcionamiento de las áreas de biblioteca			
9	Conoce las actividades mensuales de biblioteca			
10	Los canales de comunicación entre biblioteca y usuario son accesibles			
11	Recibe atención personalizada cuando así lo requiere			
12	Recibe atención de manera remota			
13	Cuando manda correo electrónico a biblioteca, siempre obtiene respuesta			
14	Cuando realiza una llamada a biblioteca, siempre obtiene respuesta			
15	El personal bibliotecario es receptivo a sus observaciones respecto del servicio			

16	Conoce los servicios digitales de su biblioteca			
17	El personal bibliotecario está capacitado para dar atención en tecnologías digitales de información			
18	El personal bibliotecario realiza de manera periódica capacitaciones para usuarios			
19	Cuando existe alguna sugerencia al servicio de biblioteca, recibe pronta respuesta			
20	El personal bibliotecario involucra a los usuarios en actividades de lectura			
21	Existen planes de fomento a la lectura realizados por el personal bibliotecario			
¿En qué área considera que Biblioteca podría mejorar sus servicios? (puede elegir varias opciones)		Atención a usuarios	Contenido del acervo	Tecnologías
		Infraestructura	Limpieza	Actividades de lectura
		Profesionalización del personal	Otra:	
		Escriba cuál		

CUESTIONARIO PARA PERSONAL BIBLIOTECARIO

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: El presente cuestionario se ha diseñado con la intención de identificar las áreas de oportunidad respecto del servicio que ofrece una biblioteca universitaria, es la primera etapa del estudio a realizar. El análisis de sus respuestas dará soporte a una segunda fase compuesta por un conversatorio donde se pretende obtener datos más concretos. Este diagnóstico es parte de un trabajo terminal de grado de la Maestría en Administración de los Recursos Humanos, que propone el análisis y descripción de puestos del personal bibliotecario universitario.

Por favor, elija una de las siguientes opciones:

El género con el que se identifica es	FEMENINO	MASCULINO	OTRO
Su antigüedad trabajando en biblioteca es de	Menos de 1 año	de 1 a 4 años	de 5 o más años
¿Su formación académica es de Ciencias de la Información Documental o afín? (Bibliotecología, Biblioteconomía, Documentación, Archivística)	Sí	No	
Actualmente ¿Qué puesto desempeña dentro de biblioteca?			

Instrucciones: Elija solo una de las opciones que se presentan, considerando que la opción "en desacuerdo" es la que genera menor puntuación y "Totalmente de acuerdo" la que genera mayor.

PERFIL DEL PUESTO

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
La preparación académica para el personal bibliotecario debe ser especialmente en Ciencias de la Información Documental o afines.			
El personal con un perfil profesional diferente a bibliotecología tiene una incidencia positiva en el servicio			
Usted se considera capacitado o capacitada para desarrollar las actividades que le fueron asignadas en biblioteca			
La biblioteca para la que trabaja funciona bajo el diseño de un plan de actividades anual			
Recibe actualizaciones respecto de los procesos de la biblioteca en que labora			
Las tareas y funciones que desarrolla durante su jornada de trabajo tienen una incidencia directa en la satisfacción del usuario.			
La forma en que desarrolla sus tareas y funciones afecta positivamente el ambiente laboral.			

Tiene claridad de quién es la autoridad inmediata a su puesto y cómo reportarle			
Tiene claridad de sus responsabilidades laborales			
Tiene certeza de dónde encontrar la descripción de tareas y funciones de su puesto.			
Sabe dónde encontrar la descripción del perfil del puesto para el que se contrató.			
Conoce las especificaciones en cuanto a conocimientos, competencias y habilidades que requiere el puesto para el que se contrató.			

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
(DESARROLLO DE COLECCIONES)**

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
Le es fácil realizar catalogación de segundo nivel al material de consulta			
Le es sencillo asignar el número de <i>cutter</i> al material de consulta			
Le es sencillo generar una clasificación estructurada al material de consulta			
Conoce el sistema de clasificación de la biblioteca en la que labora			

Puede aplicar criterios concretos de selección al material bibliográfico cuando se requiere una nueva adquisición			
Conoce el procedimiento de compra de material bibliográfico			
Los criterios de descarte de material documental para el acervo de su biblioteca son adecuados			
El procedimiento de compra de material documental para su biblioteca es acorde las necesidades de sus usuarios			
El contenido de las colecciones de su biblioteca es acorde a las de necesidades de información de sus usuarios			
Puede identificar topográficamente las materias principales de la colección que ofrece al público, sin necesidad de consultar el catálogo			

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
(ATENCIÓN AL USUARIO)**

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
Su puesto exige trato directo con el usuario			
Puede brindar servicio a sus usuarios, aunque falle algún servidor (internet, catálogo en línea, acervos digitales)			

Tiene más de un canal de comunicación para brindar atención a los usuarios			
Conoce en su totalidad el reglamento de la biblioteca para la que labora			
Mantiene informada a la comunidad receptora de los servicios bibliotecarios, respecto de las novedades en sus servicios			
El horario en que biblioteca está abierta para brindar atención es suficiente			
Los días en los que biblioteca está abierta para brindar atención, son suficientes			
Trabaja en conjunto con los docentes de su comunidad, para realizar actividades de apoyo a la docencia			
Trabaja en conjunto con los docentes de su comunidad, para conocer las necesidades bibliográficas de sus usuarios			
La cantidad del recurso humano de biblioteca es suficiente para atender las necesidades de los usuarios			
Cuenta con la capacitación suficiente para dar servicio respecto a colecciones digitales			
Cuenta con las habilidades necesarias para resolución de conflictos			
La comunicación con el usuario es asertiva			
Cada miembro del equipo de biblioteca tiene asignadas funciones específicas			

Todo el personal de biblioteca trabaja bajo los mismos parámetros (información documentada)			
Se encuentra actualizado o actualizada respecto de los servicios bibliotecarios adecuados para una biblioteca universitaria			

¿Qué área considera que el personal bibliotecario debería fortalecerse?	Calidad en el servicio	Desarrollo de colecciones	Uso de recursos tecnológicos y digitales
	Conocimiento de normatividad	Profesionalización del personal	Habilidades comunicativas
	Otra:		

CONVERSATORIOS

CONVERSATORIO Y APLICACIÓN DE ENCUESTA: EL PERFIL DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA

LCID Violeta Estefanía Romero Galván
Mayo de 2023



PRESENTACIÓN

LCID VIOLETA ESTEFANIA ROMERO GALVÁN (UAEMéx)

- 11 Años de antigüedad en el Sistema Bibliotecario
 - Bibliotecaria
- 5 Años de antigüedad en la Coordinación de Biblioteca
 - Responsable de Fomento a la Lectura
 - Responsable de Repositorio Institucional
 - Responsable de Biblioteca Digital



CAPACITACIÓN CONTÍNUA

- Diplomado de Administración de Bibliotecas (DIA)
- Formación para encargados de Biblioteca Digital
- Atención al Usuario
- Resolución de conflictos
- Comunicación asertiva
- Imagen personal

Maestría en Administración de los Recursos Humanos
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma del Estado de México

Estudiante del 4° semestre

AMBAC (Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C)

- Resiliencia y bibliotecas ante la pandemia"
- Lineamientos para la Reapertura de bibliotecas ante la emergencia Sanitaria por COVID-19
- Bioseguridad y control de contaminación por SARS-CoV-2 en Bibliotecas"



- Las bibliotecas universitarias son espacios pensados y diseñados para cubrir necesidades de información y dar soporte a la docencia.
- Contar con la estructura física, ambiental y de servicio que permita al usuario satisfacer sus necesidades académicas.
- Identificación plena de las solicitudes más significativas del usuario, además de ayudarlo a solventarlas en el momento preciso.
- Las bibliotecas de instituciones públicas, también son de carácter especializado, puesto que cada una de ellas cuenta (o debería contar) con el acervo, las instalaciones y el equipo tecnológico para el perfil de usuario al que está orientada.
- El personal bibliotecario puede reunir características generales (competencias genéricas) en cuanto a conocimientos y aptitudes, sin embargo, deberá contar también con la formación, así como habilidades específicas que le faciliten la identificación de las necesidades de los usuarios.

OBJETIVOS

Generar una descripción de puestos para la biblioteca universitaria, a través del análisis de las funciones del personal bibliotecario

Tener claridad de las tareas y actividades a realizar en el quehacer diario

Implementar la perspectiva estratégica de la planeación administrativa

Delimitar las tareas, responsabilidades, autoridades y niveles jerárquicos

(Chiavenato, 2019, p. 214)

Contenido del puesto	¿Qué tareas y atribuciones realizará?
Métodos y procesos de trabajo	¿Cómo se realizarán las tareas y atribuciones?
Responsabilidad	¿A quién se debe reportar la realización de las tareas? (Superior inmediato)
Autoridad	¿A quién supervisará en la realización de esas tareas? (Subordinados)

¿La formación profesional del personal bibliotecario, tiene una incidencia directa en el desarrollo de sus labores?

¿Las funciones del personal bibliotecario, requieren de competencias específicas?

¿El diseño de descripción de puestos en el área de biblioteca, podría coadyubar a la mejora de servicios?

CUESTIONAMIENTOS



• **Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior, A. C. (CONPAB-IES)**

• “[...] es una organización que promueve el desarrollo de los servicios Bibliotecarios en las instituciones académicas y de investigación en México a través de proyectos de colaboración”

• (El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior, A. C. [CONPAB-IES], 2020)

Requisito	Objetivo
Política documentada de gestión de personal	Favorecer la identificación y definición de: 1. Perfiles y funciones de los diferentes puestos de trabajo. 2. Salarios y categorías profesionales. 3. La selección, ingreso, promoción y permanencia del personal. 4. Programas de formación, actualización y capacitación.
Perfiles y funciones de cada puesto de trabajo	Conocer el tipo de profesional que requiere el puesto y las tareas que deberá realizar.
Conocimiento, competencias y vocación	Vocación de servicio, competencias relacionadas con la administración, la comunicación, así como dominio de las actividades o procedimientos establecidos por la biblioteca, además conocimientos profesionales según el puesto.
Cantidad de personal activo	Se establece en relación con las metas, objetivos, y servicios de la biblioteca, así como de los programas, niveles de estudio, el número de estudiantes inscritos de tiempo completo, cantidad de profesores e investigadores, considerando también el personal que labora en la institución.
Puestos según matrícula	A partir de mil estudiantes inscritos, de tiempo completo, cada biblioteca universitaria deberá tener por lo menos 4 profesionales de la bibliotecología: a. Dirección (Jefe de biblioteca) b. Servicios c. Organización técnica de recursos documentales d. Tecnologías de la información y comunicación

+

•

○

NORMAS PARA BIBLIOTECAS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN (2012)

- Función de la biblioteca académica
- Organización
- **Recursos humanos**
- Recursos financieros
- Infraestructura
- Acervos
- Organización técnica de recursos documentales
- Servicios
- Formación de usuarios
- Evaluación

+
•
○

CONVERSATORIO

¿Cómo fue mi experiencia de consulta?

¿He desarrollado habilidades de búsqueda de información?

¿El personal de biblioteca, ofrece un servicio profesional?

¿Tengo conocimiento de las habilidades y competencias sugeridas para el personal bibliotecario?

¿En qué áreas de apoyo a la docencia pueden entrar las funciones de la biblioteca?

¿Cómo concilio los servicios bibliotecarios con mis necesidades académicas?

¿Cuál es la labor real del personal asignado a biblioteca?

¿Qué aportaciones podría dar el día de hoy al personal bibliotecario?

Actividades inherentes del personal bibliotecario: Atención a Certificación ISO 9001 – 2015 (SB) / Resolución de conflictos / Biblioteca Digital / Autoacceso / Repositorio Institucional/ Manejo de personal / Constancias / Desarrollo de plan anual de actividades (culturales, lectoras, docentes)/ Seguimiento a PPE / las que surjan...



Gracias por su participación.

Sus aportaciones son de gran valor
y ayuda.

CUESTIONARIO PARA USUARIOS
(TTG MARH VIOLETA ROMERO)



REGISTRO VISUAL DE CONVERSATORIO



BIBLIOGRAFÍA

1. Amiel Pérez, J. (2007). Las variables en el método científico. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 73(3), 171-177. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2007000300007&lng=es&tlng=es.
2. Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C. Histórico de las JMB. Recuperado el 6 de marzo de 2023, de <https://ambac.org.mx/historico-de-las-jmb/>
3. Autónoma de Barcelona España Domínguez Bilbao, U., & Dauder, G. (2005). *Redalyc. Conflicto constructivo e integración en la obra de Mary Parker Follet*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53700723>
4. Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5th ed.). McGraw-Hill. Interamericana. Capítulo 8. Recuperado el 27 de febrero de 2023
5. Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (10th ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781456269838>
6. Chubut, R. (2010). *Planificación de la biblioteca escolar. BERA – Chubut*, 1 (1)
7. Comité técnico para el análisis y actualización de las normas del CONPAB-IES. (2012) *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. (2 da. Ed. Revisada) México: CONPAB - IES.
8. Cortés Villalba, C. (2011). Evaluación de la Biblioteca Pública de Valencia mediante la técnica encadenada de “grupos de discusión” y “encuesta”.

Revista general de Información y Documentación, 21, 335 – 362. ISSN: 1132 - 1837

9. Contardi, S. (2011). Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. *Información, Cultura y Sociedad*, (25), 159+. https://link.gale.com/apps/doc/A275921079/AONE?u=bcu_mx&sid=bookmark-AONE&xid=ae9b3785
10. del Rocío Sánchez Avillaneda, M. (2004). *Resumen La biblioteca como una organización que aprende* (Vol. 7, Issue 2).
11. El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior, A. C. CONPAB - IES. (2020) *Quiénes somos*. México: CONPAB – IES. Recuperado el 6 de marzo de 2023, de <https://normas-apa.org/referencias/citar-pagina-web/>
12. Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14(65), 39-49. Recuperado el 15 de noviembre de 2022 de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
13. Eugenio, R. O. (2021). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. McGraw-Hill Interamericana. Capítulo 2. Recuperado el 27 de febrero de 2023
14. Evans, J & Lindsay, W (2020). *Administración y Control de Calidad* (10ª ed.) México: Cengage.
15. Gutiérrez, M. (2014) *Administrar para la calidad: Conceptos administrativos de control de calidad total*. México: Limusa.

16. Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.) México: McGraw Hill. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781456269852>
17. Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. España: Díaz de Santos.
18. Koontz, H. Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación (8th ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781456212803>
19. Krebs Kaules, M. (2012) *Manual de aplicación de un manual de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de comunidades DIBAM – CERLAC*. CHILE: UNESCO.
20. López Gumucio, R. (2005) La calidad en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8 (2), 67 – 81.
21. Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo* (2ª ed.) México: Patria.
22. Medina Macías, A. (2002). Evolución de la teoría Administrativa. Una visión desde la Psicología Organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19 (3), 265 – 266.
23. Mireles Cárdenas, C., Arellano Rodríguez, J. A. (2015). Normatividad sobre Arquitectura Bibliotecaria en México, elemento imprescindible para la oferta de servicios de información. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, 29 (66), 169-196. Recuperado en 13 de marzo de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2015000200169&lng=es&tlng=es.

24. Mónica, P., & Sullivan, A. (2002). *SOBRE LAS BIBLIOTECAS, LOS BIBLIOTECARIOS Y LA GLOBALIZACIÓN*.
25. Moyado, F. (2011) Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27 (120), 205 – 203
26. Naranjo Vélez, Edilma. (2004). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación Bibliotecológica*, 33 – 60.
27. Orellana, L. (2001). Estadística descriptiva. Capítulo 1. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, de https://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf
28. Organización Internacional de Normalización (2015). ISO. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos (ISO 9001). Traducción oficial. Suiza: ISO.
29. Organización Internacional de Normalización. ISO. *Our Story begins in 1946*. Suiza: ISO. Recuperado el 23 de septiembre de 2022, de <https://www.iso.org/about-us.html>.
30. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO. *El manifiesto sobre la biblioteca multicultural*. París: Sala II (Edificio de Fontenoy). Recuperado el 15 de marzo de 2023, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000229076_spa.locale=es
31. Ortiz, F. (2014). *La entrevista de investigación en las Ciencias Sociales*. México: Limusa.

32. Torres, R.H.S.Y.C.P. M. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 15 de marzo de 2023. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781456262020>
33. Torres, R.H.S.Y.C.P. M. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 15 de marzo de 2023, <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781456262020>
34. Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. R. F. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 18, 53–78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
35. Sistema de Gestión de Calidad de la UAEMéx. (s.f.). *Procesos 20015 UAEM*. <http://sgc.uaemex.mx/procesos2015.uaem>