



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I**

**MODELO DE GESTIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DE LA UNACH A PARTIR DE UN ESTUDIO
EMPÍRICO DE SUS USUARIOS**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON
TERMINAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PRESENTA

ADRIANA MARILIN HERNÁNDEZ GÓMEZ PS2346

**DIRECTORA DE TESIS
DRA. REBECA GARZÓN CLEMENTE**

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; NOVIEMBRE DEL 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 22 de noviembre de 2024
Oficio No. D/CIP/TIP/339/2024

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

C. ADRIANA MARILIN HERNÁNDEZ GÓMEZ
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN
CON TERMINAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PRESENTE.

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **MODELO DE GESTIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA UNACH A PARTIR DE UN ESTUDIO EMPÍRICO DE SUS USUARIOS**. Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha octubre 28 de 2024, suscrito por la Dra. Rebeca Garzón Clemente, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto a la obtención de grado en el Estatuto Integral de la Universidad Autónoma de Chiapas, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"


Dr. Hugo Adrián Pizaña Vidal
Encargado de la Coordinación



C.c.p. Archivo Minutario
*HAPV/ssg



FFCA:135

Boulevard Dr. Belisario Domínguez Km 1081, Sin Número Col. Terán Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México,
C.P. 29050 Tel. 961 61 54249 Ext. 112 , e-mail: posgradofca2018@gmail.com





Código: FO-113-05-05

Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

La alumna (s) o él alumno (s) Adriana Marilin Hernández Gómez, autora (s) o autor (es) de la tesis bajo el título de MODELO DE GESTIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA UNACH A PARTIR DE UN ESTUDIO EMPÍRICO DE SUS USUARIOS presentada y aprobada en el año 2024 como requisito para obtener el título o grado de Maestra en Administración con Terminal en Administración Pública, autorizo licencia a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 28 días del mes de NOVIEMBRE del año 2024.

ADRIANA MARILIN HERNANDEZ GOMEZ

Nombre y firma de la alumna (s) o él alumno (s)

Agradecimientos

A Dios

Por el milagro de la vida, por darnos salud y bienestar a mi familia.

A mi Virgen María

Madre de Dios y modelo de fe, expreso mi gratitud y devoción como tributo a su intercesión y protección.

A mis padres, Ana y Efraín

Por la bendición de tener a mis padres que son fuente de inspiración para ser una mejor persona cada día, me han enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia, los admiro, respeto y honro.

A mi esposo Jesús Octavio y mis hijitos, Camila y Tadeo

Por la paciencia, el amor y ternura, gracias por el apoyo incondicional a culminar este proyecto académico todas las horas que vivimos juntos estos años entre las lecturas y las clases en línea, son recuerdos que atesoro en mi corazón. Toda una aventura.

A mi directora de tesis, Dra. Rebeca Garzón Clemente

Por su guía, paciencia y comprensión para culminar este proyecto académico.

A mis revisores: Dra. Andrea Mena Álvarez, Mtra. Kathiane Toledo Valdéz y Dr. Adolfo de Jesús Solís Muñiz

Por el tiempo, apoyo y su valiosa aportación para concluir este trabajo de investigación.

Índice

Capítulo I. Marco conceptual

1.1	La biblioteca universitaria y su relevancia en espacios de educación superior	12
1.2	Gestión Institucional y la generación de conocimiento en las universidades	21
	1.2.1 Elementos de un modelo de gestión	23
1.3	El acceso al conocimiento y su transformación con la integración de las tecnologías	24
1.4	De la importancia de un modelo de gestión Institucional para las bibliotecas universitarias	25
1.5	Modelo de gestión. Conceptos	27

Capítulo II. Contextualización de la gestión de servicios bibliotecarios en la Era Digital

2.1	Políticas internacionales de libre acceso al conocimiento	37
2.2	Propuestas del Estado Mexicano: El repositorio nacional del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT) y los repositorios institucionales	42
2.3	Servicios Bibliotecarios de las instituciones de educación superior pública	45
2.4	Estructura organizacional de la Biblioteca Central Universitaria (BCU) de la UNACH	49
	2.4.1 Unidad de Desarrollo de Colecciones:	52
	2.4.2 Unidad de Análisis Documental	53
	2.4.3 Unidad de Servicios Bibliotecarios	56
	2.4.4 Unidad de Servicio de Cómputo Bibliotecario	60
	2.4.5 Unidad de Red de Bibliotecas y Gestión de la calidad	61
	2.4.5.1 La biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración C- I	62
2.5	Bases de datos especializadas	65
2.6	El repositorio institucional: RIUNACH	68

Capítulo III. Propuesta Metodológica y Análisis de Resultados

3.1	Objetivos	71
	3.1.1 Objetivo General	71
	3.1.2 Objetivo Especifico	71
3.2	Justificación	71
3.3	Problematización	72
3.4	Diseño metodológico	73
	3.4.1 Método	73
	3.4.2 Instrumento de recolección de Datos	73
	3.4.3 Limitaciones	73
	3.4.4 Población y muestra	74
	3.4.5 Indicadores	75
	3.4.5.1 Instrumento para la investigación empírica	77
3.5	Análisis de datos	77

Capítulo IV. Modelo de gestión para las bibliotecas de la facultad de contaduría y administración de la UNACH a partir de un estudio empírico de sus usuarios

4.1	Presentación del modelo de gestión de los servicios bibliotecarios	89
4.2	Diagramas de procesos	100
	Conclusiones y trabajos futuros	124
	Referencias bibliográficas	127
	Anexos	135

ÍNDICE DE FIGURAS, GRÁFICAS, TABLAS Y DIAGRAMAS POR CAPÍTULOS

Capítulo I. Marco Conceptual

Figura 1.1	El papel y la finalidad de la biblioteca pública	15
Figura 1.2	Marco Jurídico y financiero	16
Figura 1.3	Atender las necesidades de los usuarios	18
Figura 1.4	Estructura orgánica Biblioteca Central UNAM	20
Figura 1.5	Modelos de gestión para Bibliotecas Universitarias	28

Capítulo II. Marco contextual

Figura 2.1	Declaratorias sobre el acceso abierto: Budapest, Bethesda y Berlín	38
Figura 2.2	Conocimiento científico abierto	39
Figura 2.3	Objetivos de Desarrollo Sostenible donde se menciona el valor del libre acceso a la información	42
Figura 2.4	Utilizando tecnología de la información para mantener una ventaja competitiva	46
Figura 2.5	Secretaría académica organigrama específico	50
Figura 2.6	Jerarquización de las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I	64
Figura 2.7	Página del repositorio RIUNACH	69
Diagrama 2.1	Menú de opciones de la página en internet de la Biblioteca UNACH	58
Tabla 2.1	Programas de ciencia abierta en México	44
Tabla 2.2	Servicios bibliotecarios en las cuatro instituciones de educación superior en el Estado	47
Tabla 2.3	Funciones específicas de la Coordinación de Bibliotecas Universitarias UNACH	51
Tabla 2.4	Funciones específicas de la Unidad de desarrollo de colecciones	53
Tabla 2.5	Funciones específicas de la Unidad de Análisis Documental	55
Tabla 2.6	Servicios bibliotecarios en la biblioteca central universitaria Carlos Maciel Espinosa	57
Tabla 2.7	Funciones específicas de la Unidad de Servicios al Público	59
Tabla 2.8	Funciones específicas de la Unidad de Servicios de cómputo bibliotecarios	61
Tabla 2.9	Funciones específicas de la Unidad de Red de Bibliotecas	62
Tabla 2.10	Bibliotecas universitarias de la Facultad de contaduría y administración C-I	63

Capítulo III. Metodología y Análisis

Tabla 3.1	Indicadores de la consulta sobre los usuarios de la biblioteca universitaria UNACH	76
Tabla 3.2	Resultados globales obtenidos a través de la escala de Likert implementada en la encuesta para los estudiantes de la FCA C-I, UNACH.	90
Gráfico 3.1	Pregunta 1. Especifique su carrera.	78
Gráfico 3.2	Pregunta 2. Sexo	79
Gráfico 3.3	Pregunta 3. Edad	79

Gráfico 3.4	Pregunta 4. Semestre que actualmente cursan	80
Gráfico 3.5	Pregunta 5. Actualmente, eres	81
Gráfico 3.6	Pregunta 6. Tengo en propiedad y utilizo al menos un dispositivo electrónico para realizar mi trabajo académico	82
Gráfico 3.7	Pregunta 7. Utilizo el internet para realizar mi trabajo académico y me enlazo desde:	83
Gráfico 3.8	Pregunta 8. Utilizo los siguientes materiales para realizar mi trabajo académico:	84
Gráfico 3.9	Pregunta 9. ¿Conoces dónde se encuentra ubicada la biblioteca universitaria de tu facultad?	84
Gráfico 3.10	Pregunta 10. Asisto a la biblioteca universitaria de mi facultad para:	85
Gráfico 3.11	Pregunta 11. Los servicios bibliotecarios de mi facultad cubren mis necesidades académicas	86
Gráfico 3.12	Pregunta 12. Considero que puede mejorarse las instalaciones y servicios bibliotecarios de mi facultad	86
Gráfico 3.13	Pregunta 13. ¿Has recibido algún taller de inducción a los servicios bibliotecarios?	87
Gráfico 3.14	¿Cómo te gustaría enterarte de las novedades de tu biblioteca?	88
Gráfico 3.15	En torno a mis hábitos de lectura	89

Capítulo IV. Modelo de gestión para las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNACH a partir de un estudio empírico de sus usuarios

Diagrama 01. Proceso: Gestión de las colecciones	104
Diagrama 02. Proceso: Gestión de los recursos	107
Diagrama 03. Proceso: Tecnologías de la información	110
Diagrama 04. Proceso: Servicios al usuario	113
Diagrama 05. Proceso: Colaboración y redes	116
Diagrama 06. Proceso: Acceso y difusión	119
Diagrama 07. Proceso: Evaluación y mejora continua	122
Ficha de proceso 01. Proceso: Gestión de las colecciones	105
Ficha de proceso 02. Proceso: Gestión de los recursos	108
Ficha de proceso 03. Proceso: Tecnologías de la información	111
Ficha de proceso 04. Proceso: Servicios al usuario	114
Ficha de proceso 05. Proceso: Colaboración y redes	117

Ficha de proceso 06. Proceso: Acceso y difusión	120
Ficha de proceso 07. Proceso: Evaluación y mejora continua	123
Gráfica 4.1 Propuesta de organigrama	95
Gráfica 4.2 Modelo de gestión integral	98
Tabla 4.1 Simbología para la representación de diagramas de procesos	101
Tabla 4.2 Elementos de las fichas de proceso	102

INTRODUCCIÓN

Todas las universidades públicas tienen una biblioteca, el modelo con que gestionan las actividades y los recursos, determina los alcances que se puedan lograr en materia bibliotecaria ya que la relevancia en espacios de educación superior constituye una herramienta para alcanzar metas, y contribuir a cumplir la misión y visión con las que son creadas, además de la generación de conocimiento; los elementos que contemplan un modelo de gestión son características que se aplican en la administración: planificar, organizar, dar dirección y control. Existen diversos modelos de gestión, los tradicionales y los contemporáneos, de ellos con base al modelo de gestión de calidad total (TQM) en donde su enfoque es a los clientes (usuarios), siendo un enfoque integral que busca mejorar continuamente la calidad y los servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes y aumentando la eficiencia y la productividad.

La era digital ha revolucionado la forma en que accede y se utiliza la información, y en las bibliotecas universitarias no han sido una excepción. Ahora encontramos el acceso a la información en línea, la digitalización de los recursos bibliográficos, el desarrollo de bases de datos y repositorios institucionales, el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), cambios en los hábitos de estudio e investigación. Es por ello que organismos internacionales como UNESCO, IFLA, ALA, han desarrollado tratados, documentos de consulta, investigaciones, políticas que ayudan a la transformación del papel de la biblioteca, el Estado Mexicano ha puesto en marcha el repositorio de CONAHCYT al servicio de acceso libre.

La Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), es una Institución pública, que cuenta con la biblioteca central “Carlos Maciel Espinosa”, y con 39 bibliotecas departamentales a lo largo y ancho del Estado, donde se tiene presencia, se maneja bibliografía básica y complementaria, bases de datos especializadas de acceso libre y por suscripción además de un repositorio institucional.

Esta investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión, basado en un análisis empírico de las necesidades y percepciones de los usuarios. Se aplicó 406 encuestas para lograr un nivel de confianza del 95%. Las encuestas tuvieron ítems valorativos en escala Likert. Del análisis de resultados se concluyó que se requiere de un modelo que priorice la experiencia del usuario, además de gestionar colecciones y recursos ad hoc para su funcionamiento a las nuevas expectativas de los usuarios del conocimiento.

El modelo de gestión integral consta de 7 elementos que se describen. La experiencia de una introspectiva sobre la situación que atraviesan las bibliotecas universitarias en la FCA C-I es una herramienta poderosa donde se puede mejorar para beneficio de la comunidad universitaria.

CAPÍTULO 1

MARCO CONCEPTUAL

1.1 LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y SU RELEVANCIA EN ESPACIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

En México, el papel que ha jugado, juega y jugará la biblioteca es importante porque ha acompañado el desarrollo de las culturas, es también parte del proceso de conquista y de transformación, en el artículo *historia de las bibliotecas en México* del autor Endean (2013), hace un recorrido sobre la concepción de las culturas prehispánicas y Novo hispánicas, de este país, que lo describe como un país rico en culturas milenarias en donde se desarrollaron formas de transmitir conocimientos por medio de la oralidad, la escritura y la pictografía; menciona que especialistas en el ramo arqueológico y antropológico han descrito el florecimiento cultural de los antepasados, (los pueblos mayas, olmecas, aztecas, mixtecos entre muchos más) para distinguir entre las culturas y las civilizaciones que se desarrollaron en las regiones más húmedas y fértiles de Mesoamérica y las regiones más áridas y desérticas de Aridoamérica, los especialistas realizaron esta segmentación de las regiones destacando que la cultura Maya, como parte de la civilización Mesoamericana, desarrolló la escritura jeroglífica, que se tiene memoria por medio códigos de Dresde, de Madrid, de París y el Maya de México. Estos códigos fueron elaborados y usados por los señoríos o gobernantes y sacerdotes (la elite) porque en ellos estaban contenida la información asociada a la religión, el sacerdocio, el culto politeísta, ellos eran los únicos los que sabía leer y escribir.

En la cultura azteca los centros donde se almacenaban, elaboraban y usaban la información era amoxcalli que básicamente así era llamada la biblioteca, también dirigido exclusivamente a futuros gobernantes y sacerdotes.

El papel que desempeñaba la biblioteca en las antiguas civilizaciones era el de afianzar el poder y la sabiduría, para la preservación de los conocimientos generacionales, y estos eran resguardados con recelo, solo para el uso de un pequeño segmento de la población quienes eran los que ejercían el poder.

A través del tiempo, en otras partes del mundo este fenómeno ha contribuido al desarrollo de la civilización, la preservación, el manejo y la creación del conocimiento ha ido evolucionando hasta

nuestros días, las bibliotecas, han cambiado, porque el mundo ha cambiado. El uso de las bibliotecas universitarias como generalmente las conocemos, se remonta al siglo XII en la Edad Media con la aparición de la universidad como nuevo centro de enseñanza. Budd (1998) menciona en su libro *la biblioteca académica: su contexto, su finalidad y su funcionamiento* que la primera biblioteca universitaria fue la perteneciente a la Universidad de Bolonia, en Italia, que fue reconocida como tal en el año 1158.

Estos espacios son donde se resguardan, almacenan, organizan la información generada por la mente humana, dicha información ya sea de divulgación científica, cultural o esparcimiento, se realizan en las bibliotecas. La mente humana no tiene límites, sin embargo, la vida humana si, y a pesar de que algunas comunidades transmiten sus conocimientos de forma oral, a lo largo de los siglos, la forma que ha perdurado es la escrita, primero por medio de arcillas, papiros, biombos, hasta llegar a nuestros días, como lo es el libro impreso y actualmente el libro digital.

La información ha crecido de forma exponencial, día a día, y hora tras hora, y el uso de la tecnología ha facilitado el acceso, la imagen del bibliotecario erudito se ha transformado. Ahora ya no vemos papiros o amanuenses transcribiendo libros completos, desde Gutenberg y la invención de la imprenta, la información ha fluido de forma horizontal. Esos cambios que se han realizado a través del tiempo, han sido el ejemplo de que las bibliotecas, como organismos vivos, ya no solo resguarda la información, sino que, poco a poco han ido facilitando el acceso a distintos usuarios. Y en la actualidad han cobrado relevancia los distintos medios de acceder a la información, algunos en formatos libres y otros de acceso regulado por una suscripción económica. La bifurcación de estas opciones señala el sendero que recorre el usuario que desea adquirir conocimientos.

A mitad del siglo XIX se reconoce la existencia de la bibliotecología, y del bibliotecólogo, quien es la persona que administrará todos los recursos para alcanzar los objetivos que se han planificado. Las bibliotecas han sido de apoyo para garantizar información, la Asociación Americana de Bibliotecarios por sus siglas en inglés (ALA) y la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas por sus siglas en inglés (IFLA) elaboraron una tabla como referencia para los tipos de bibliotecas y las definiciones adaptadas al ISO 2789 (2020), en esta se encuentra descripciones de cada una de ellas, en donde se mencionan las siguientes: las bibliotecas

nacionales, las bibliotecas públicas, las bibliotecas comunitarias, las bibliotecas escolares, otras bibliotecas y las bibliotecas académicas, estas últimas definidas como:

Aquella cuya función principal es satisfacer las necesidades de información para aprendizaje e investigación. Están incluidas las bibliotecas de instituciones de educación superior y bibliotecas de investigación general. (IFLA, 2000, parra 1)

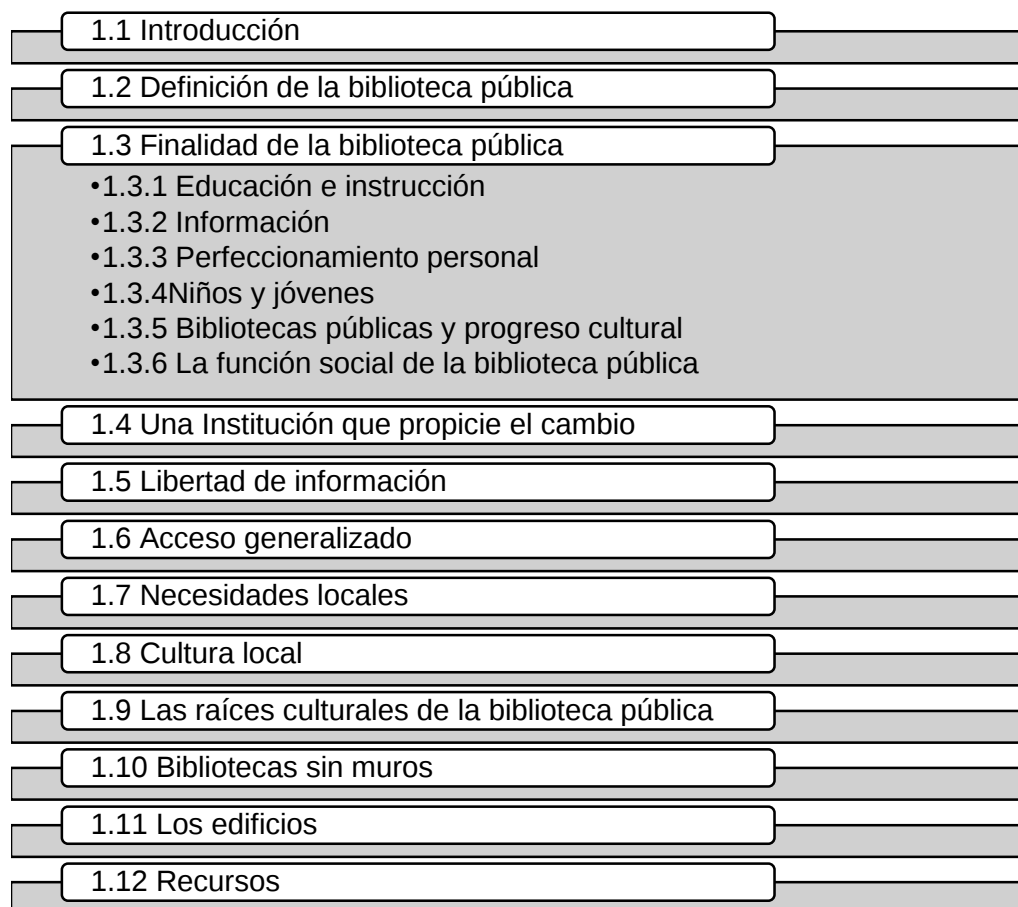
Para la Asociación Americana de Bibliotecarios (2024) la Biblioteca Universitaria (BU) tiene como principal objetivo integrar al personal, con las colecciones e infraestructura que resaltan los procesos de transformar la información almacenada para complementar el conocimiento en beneficio de los usuarios.

Al analizar la tabla elaborada por la IFLA y el objetivo principal de la ALA, se observa la necesidad de saber a qué tipo de usuario va dirigida la biblioteca para poder discernir la información, pese a que todas albergan libros y persiguen el mismo objetivo: preservar información y poner los servicios bibliotecarios al alcance de todos en beneficio de la comunidad.

La tecnología permitió la digitalización de la información a través de bases de datos haciéndose parte de la cotidianidad, el inconveniente es que se requiere energía eléctrica, dispositivos uso de redes, claves, contraseñas, pagos, entre otras cosas, para hacer uso de ellas. Se dice que, el que tiene la información, tiene el poder; esta información ya es motivo de intercambio económico, ya sea por la adquisición de los materiales en soporte papel como el soporte electrónico.

La IFLA (2001a) es un referente destacado a nivel internacional, que emite directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, ya que estas bibliotecas administradas por el Estado (Gobierno) son las bases de las demás bibliotecas, llámese escolares, académicas etcétera, en la primera parte de la siguiente Figura 1.1 se menciona el papel y la finalidad de la biblioteca pública:

Figura 1.1
El papel y la finalidad de la biblioteca pública



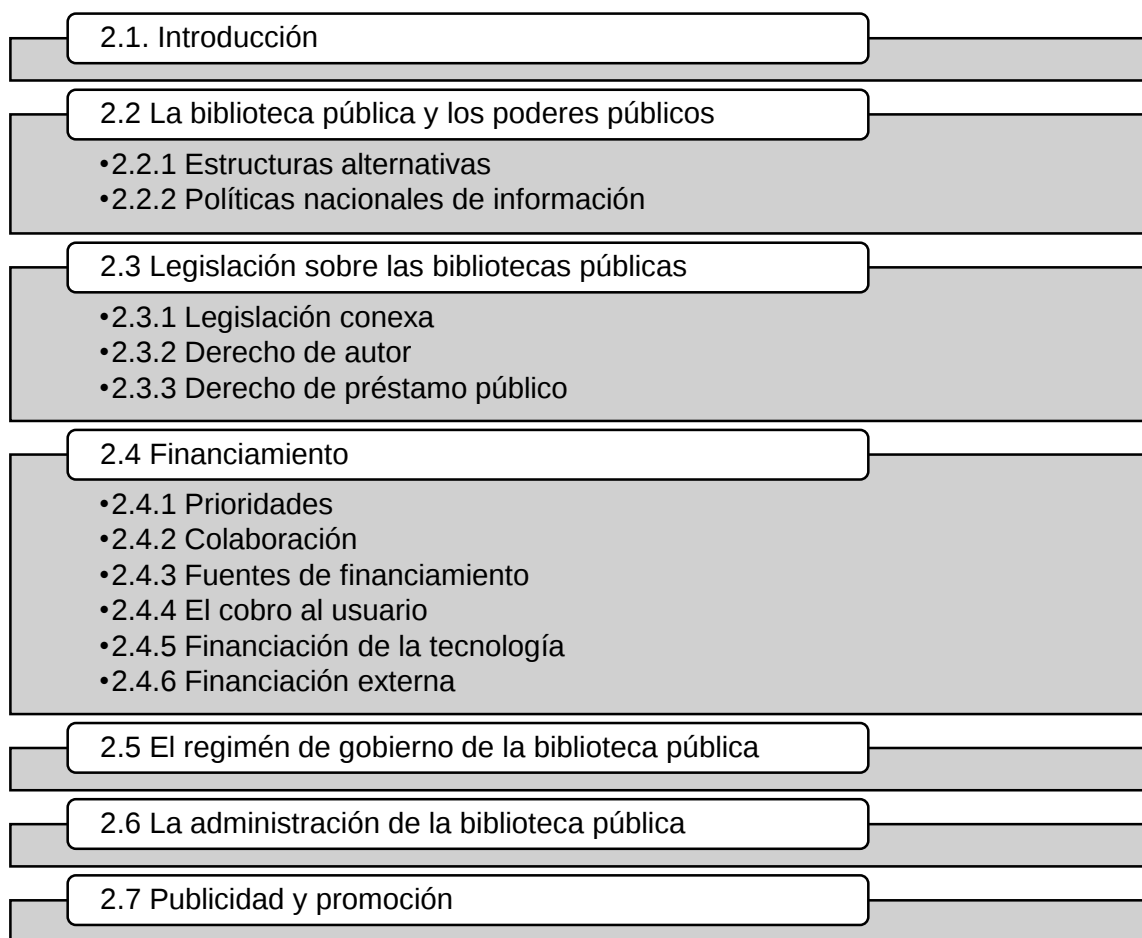
Fuente: Elaboración propia con base en IFLA (2001a).

Para la IFLA, la biblioteca pública es un centro cultural donde no solo se encuentra la información como una bodega de libros, sino que también tiene finalidades de educación e instrucción, para esto requiere de que el personal este familiarizado con los temas, para niños y jóvenes, todo esto visto desde el progreso cultural y una función social, que garantice la libertad de información y propicie un cambio, a partir de las necesidades locales, enfatizando la importancia de los edificios y los recursos disponibles.

Para que esto sea posible, como se ha mencionado con anterioridad, la Institución Biblioteca Pública, manejada por la administración pública, requiere de leyes que garanticen su operatividad, es por ello que a continuación como parte de estas directrices se establece un marco jurídico y

financiero que garantiza el funcionamiento y la aplicación eficaz, en la Figura 1.2 se observa que se tiene que delimitar a la biblioteca pública con los poderes públicos; mencionando las estructuras alternativas, además de cuáles son las políticas nacionales de información que la rigen, esto quiere decir que es importante saber la legislación, los derechos de autor, los derechos de los usuarios y sus préstamos.

Figura 1.2
Marco jurídico y financiero



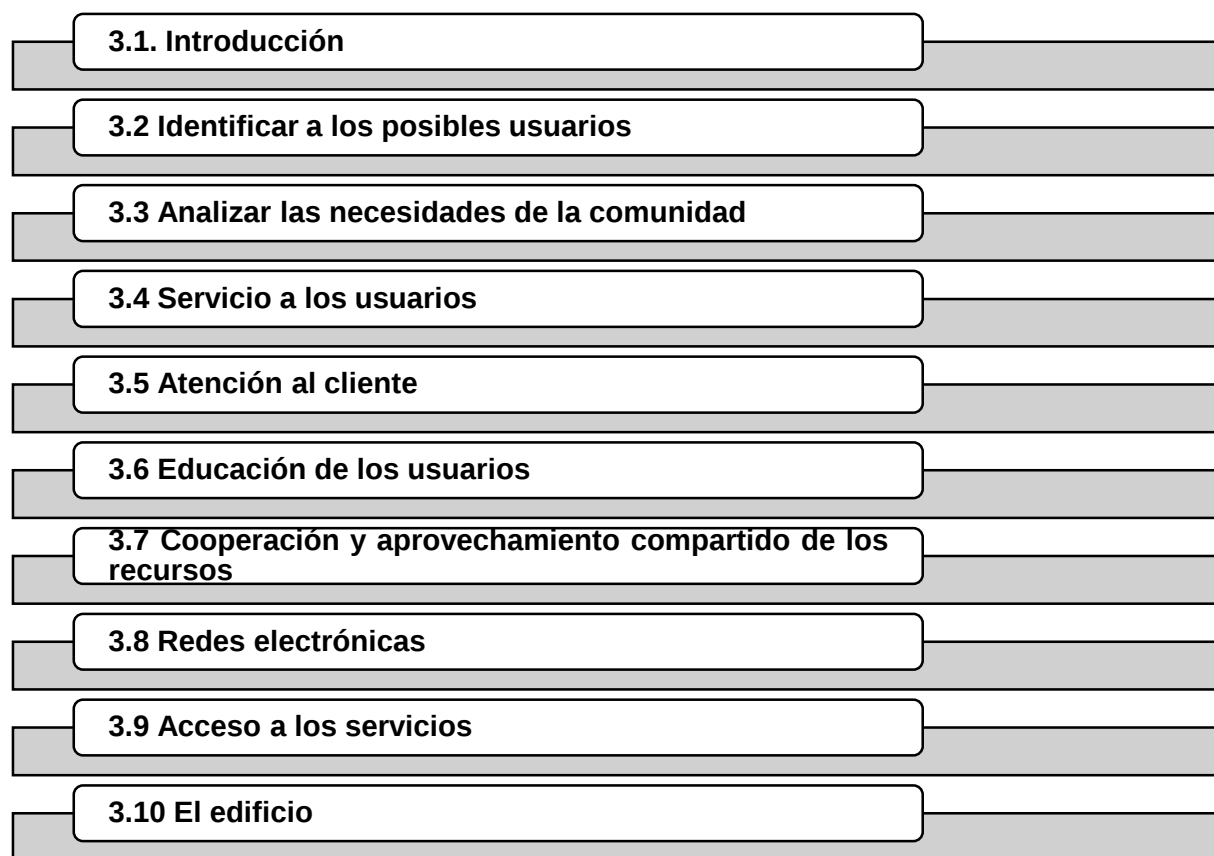
Fuente. Elaboración propia con base en IFLA (2001b).

Para el funcionamiento ideal de una Institución pública, las fuentes de financiamiento deben ser claras, ya que con ella se establecen prioridades, se buscan colaboración, se establece si se requiere de algún cobro al usuario, para sufragar necesidades que surjan en el quehacer; para ello se debe contar con una estructura delimitada de mandos (organigrama) para establecer el régimen de

gobierno, facilitando la administración de los servicios y los recursos dicho de otro modo, es la columna vertebral de la biblioteca pública que mantendrá límites y alcances de los servicios, como parte de la administración, el marketing es una función clave que ayuda a identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios, desarrollar servicios, establecer políticas, crear conciencia e imagen positiva, donde se considera la publicidad y promoción.

En la Figura 1.3 la IFLA (2001c) menciona un apartado especial para las necesidades de los usuarios, con la finalidad de identificar quienes son los posibles usuarios, esto, analizando las necesidades de la comunidad, el servicio, la atención, la formación, el interés es crear una cooperación y aprovechamiento compartido de los recursos, y garantizar el acceso a ello, la finalidad primordial de la biblioteca pública y de cualquier otra biblioteca será los usuarios.

Figura 1.3
Atender las necesidades de los usuarios



Fuente. Elaboración propia con base en IFLA (2001c).

Para Pola (1999) el usuario y la satisfacción de las necesidades de información así como la expectativa que tiene de los servicios que recibe es vital, porque es un punto de flexión, cuando se presenta nuevamente una situación de búsqueda de información, ya que este elige a dónde ir, a qué espacio en función de la seguridad que encontrará lo que busca, qué tiempo será el adecuado y la calidad con que recibe el servicio serán lo que determine si cumple o no con los objetivos que espera.

Murguía (2013) nos dice que para obtener mejores resultados en niveles de producción (investigaciones) de carácter científico y tecnológico, se debe tener una infraestructura bibliotecaria robusta, esto quiere decir que si se requieren mejores resultados en una Institución ya sea pública o privada, el manejo de la información es una pieza clave que determina el éxito o el

fracaso. La asignación de recursos económicos en la Biblioteca, siempre será una inversión, que se retribuirá constantemente con la producción de conocimiento a través de trabajos científicos, académicos o escolares por mencionar algunos.

Las BU forman parte de la Institución a la que pertenecen y al extender sus servicios digitales, abren la posibilidad de que los usuarios se beneficien de la información en que estas albergan por medio de las bases de datos, dando paso a su función primordial y básica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

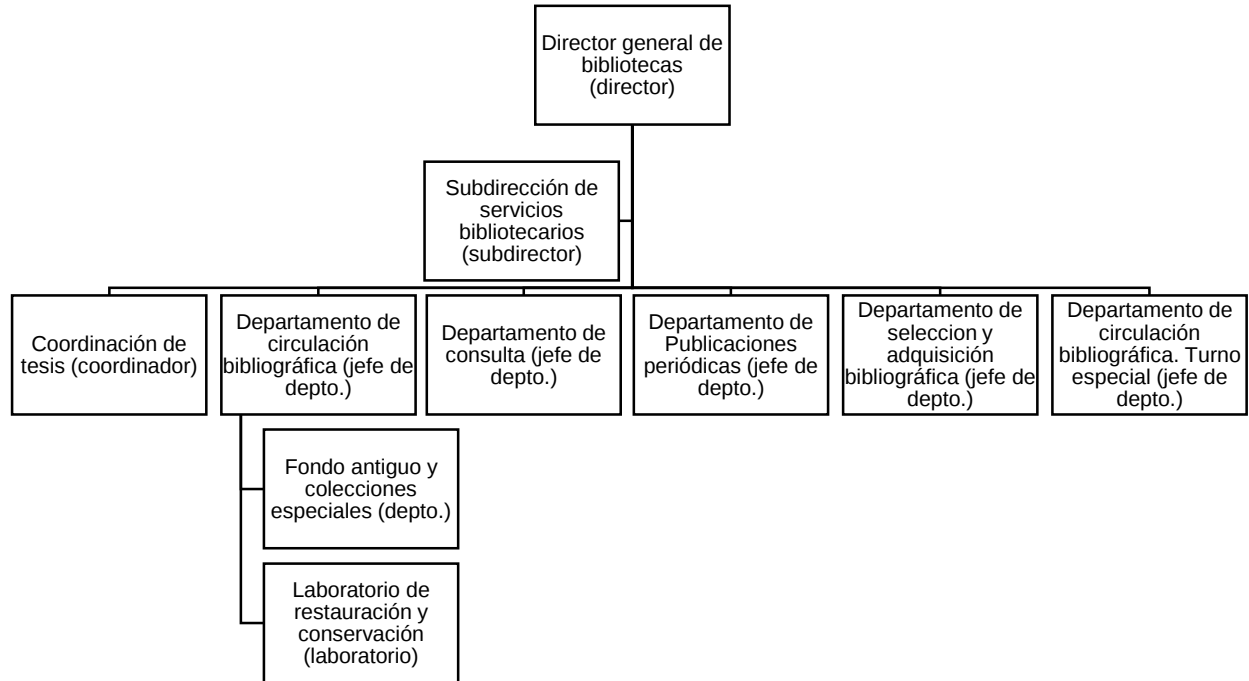
Las instituciones educativas se están interesando más por producir que por formar, lo que desvirtúa su naturaleza educativa al orientar su quehacer solamente por resultados. La tendencia al reconocimiento social y a la acreditación de las instituciones educativas centrada en los tangibles, está marcando una orientación exclusiva por los resultados externos con olvido de los resultados internos o intangibles. (Sandoval, 2006, parra 27)

Por esta razón, Arriola (2009) señala que las bibliotecas académicas en México se encuentran ante el desafío de respaldar a sus instituciones en su transición exitosa hacia las nuevas exigencias impuestas por la sociedad del conocimiento. Esto se debe tanto al aumento desproporcionado del uso de Internet como a la disminución en la comprensión lectora.

Esta visión no es exclusiva de los servicios que oferta la biblioteca, pues es un fenómeno que se observa en todos los aspectos de la sociedad de conocimiento.

En el país tenemos un eje moral que establece guías para el uso, estructura, políticas, reglamentación, etcétera de las bibliotecas universitarias en México. La Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información de la Universidad Autónoma de México (UNAM), tiene la siguiente estructura orgánica según su página <https://www.bibliotecacentral.unam.mx/index.php/quienes-somos/estructura-organica-y-directorio>. Que se presenta en la Figura 1.4:

Figura 1.4
Estructura Orgánica Biblioteca Central UNAM



Fuente. Elaboración propia con base en UNAM (2024).

Esta estructura de organización empieza con el director general de las bibliotecas, con el rol de Director, y tiene como dependiente a la subdirección de servicio bibliotecarios con rol de subdirector, esta subdirección maneja cinco departamentos y la coordinación de tesis, estos son, el Departamento de Circulación Bibliográfica, el Departamento de Consulta, el Departamento de Publicaciones Periódicas, el Departamento de Selección y Adquisición Bibliográfica, el Departamento de Circulación Bibliográfica con turno especial, con los cuales los roles de estos departamento son encabezados por jefes de departamento y un coordinador.

Conocer e identificar la estructura de la biblioteca evidencia la manera en que está administrada, desarrollando cada proceso, en cada departamento que, a su vez, nos ayuda a identificar la organización pública y sus alcances.

La Universidad Autónoma de Chiapas es una Institución de Educación Superior pública y autónoma, socialmente responsable y con vocación de servicio; que forma de manera

integral a profesionales competentes, críticos, éticos, con conciencia ciudadana y ambiental, la UNACH genera, divulga y aplica el conocimiento científico, tecnológico y humanístico (UNACH, 2024a, parra 1)

1.2 Gestión Institucional y la generación de conocimiento en las universidades

La gestión institucional es la forma en que se van a realizar las actividades, Palomeque (2019) propone que identificar las variables en la gestión institucional y la generación del conocimiento científico será determinante medir la generación de la producción de conocimientos científicos; las gestiones institucionales contribuyen a una mejor comunicación humana, así como el aprovechamiento de los recursos en pro de las metas en común por medio de la planificación educativa.

Se puede pensar que dentro de las instituciones educativas el director es quien se encarga de planear, organizar, dar dirección y controlar de forma intelectual el rumbo de sus actividades con el propósito de alcanzar las metas institucionales, y es normal, pero en la práctica se realizan programas anuales operativos donde un órgano colegiado liderado por el director ejecuta su plan de trabajo, que es un conjunto de actividades en donde por medio de la delegación de actividades guía al equipo de trabajo; estas metas casi siempre responden a agendas regionales, nacionales e internacionales, todas estas encaminadas a cumplir objetivos.

Weber (1922) hace mención sobre la burocracia, que tiene características como la división del trabajo, la jerarquía, la especialización y la impersonalidad, todo esto basado en aplicación de reglas y normas con la finalidad de lograr la estabilidad y la eficiencia. Es importante porque establece procedimientos, normas claras para la toma de decisiones que ayudan a la resolución de problemas, proporcionando estabilidad en la administración de recursos y servicios, facilitando la planificación de actividades, permitiendo la especialización, así como la división del trabajo, mejorando la eficiencia, estableciendo mecanismos de control y supervisión para evitar abusos.

En el Diario Oficial de la Federación (DOF) se decreta la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal para el Servicio Público (LSPCF) (2003), este logro fue resultado de años de reflexión y discusión por parte del poder ejecutivo y legislativo: de acuerdo con la página oficial del Gobierno de México dice que la administración pública es la que está integrada por normas, estructuras y procedimientos, que generan los bienes y servicios de la

sociedad. Garantiza la profesionalización del personal, crea un sistema de ingreso, promoción y evaluación basado en méritos fomentando la estabilidad laboral, así como la seguridad social, para mejorar la eficiencia y la eficacia en las prestaciones de los servicios públicos, reduciendo la influencia política para proteger derechos e intereses de los servidores públicos fijando un sistema de responsabilidades y sanciones.

Algunos de los beneficios son la mejora de calidad en el servicio público además del incremento de transparencia y rendición de cuentas, fomentando la innovación de igual manera la mejora continua, atrayendo y reteniendo a talento calificado, teniendo como impacto la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios, incrementando la confianza de la ciudadanía en la administración pública, ya que se establece un modelo de gestión pública eficiente y transparente.

Con base a LSPCF es aplicable a la Secretaría de Educación Pública (SEP) en México, ya que es una dependencia del Poder Ejecutivo Federal. La SEP está sujeta a la disposición que regula esta Ley. Dentro de la Constitución Política “La educación es obligatoria y gratuita en los establecimientos públicos” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, art. 3).

El Estado indica que la SEP tiene como objetivo principal garantizar el derecho a la educación en México, y para lograrlo, cuenta con una estructura orgánica que incluye varios departamentos y direcciones generales. Para ello requieren de muchos componentes y herramientas que coadyuven el proceso de enseñanza aprendizaje, entre ellas, la biblioteca.

Para asegurar el ejercicio del derecho a la información, reconocido como un derecho humano fundamental en nuestra Constitución Política Local (Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Chiapas, 2021) la UNACH ha incluido dentro del Programa de Desarrollo Institucional 2022-2026, en el eje de ciencia, tecnología e innovación, una línea estratégica que garantiza el acceso de la comunidad usuaria a recursos, herramientas y oportunidades para la construcción de conocimientos y el desarrollo de habilidades en campos científicos y tecnológicos (UNACH, 2023).

En la Universidad Autónoma de Chiapas, se encuentra la dependencia de la Secretaría Administrativa de lo cual el objetivo basado en la ley orgánica y estatuto general de la universidad así como la interpretación de su misión y visión, menciona que ésta se encarga de diseñar y desarrollar e implantar sistemas de información eficientes para

apoyo a los procesos institucionales de la gestión administrativa y financiera de la Universidad, soportado en una infraestructura adecuada de software, cómputo y de telecomunicaciones que proporcionen la información necesaria para la toma de decisiones (UNACH, 2024c).

Un modelo de gestión con base a una clara legislación facilitará en las bibliotecas universitarias el aprovechamiento óptimo de los recursos y servicios.

1.2.1 Elementos de un modelo de gestión

La administración es considerada por muchos autores como ciencia, tecnología y arte.

De acuerdo a la interpretación de Chiavenato (2019), la administración se valora como una ciencia debido a que se emplean metodologías, teorías y fundamentos científicos para abordar las realidades que se analizan. Asimismo, se percibe como una tecnología, ya que se aplican técnicas basadas en teorías científicas. Además, se la considera un arte porque implica el uso de la intuición, así como la necesidad de contar con una visión amplia y una mente abierta para seleccionar los modelos, herramientas o técnicas que permitan llevar a cabo el trabajo de manera más eficiente, desde la concepción inicial hasta la innovación y, si fuera necesario, el cambio.

Haciendo un breve recorrido por diversos autores considerados referentes en la administración por su contribución significativa a la teoría y práctica, se mencionan algunos: Henry Fayol (1916) que basa su estudio en la planeación, organización, dirección, coordinación y control; Max Weber (1922) con una estructura jerárquica, división del trabajo, reglas de procedimientos, autoridad y responsabilidad, especialización; Frederick Taylor (1911) con el análisis de tareas, estándares de desempeño, incentivos, motivación, selección, capacitación, control y evaluación; Peter Drucker (1954) que realiza el estudio en la planeación estratégica, la organización y la estructura, la dirección y el liderazgo, el control, evaluación, la innovación y la mejora continua.

La filosofía Total Quality Management (TQM) es también un enfoque de gestión que busca la mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones, a pesar de no ser una teoría en el sentido clásico, es un conjunto de principios y prácticas que se aplican para lograr la excelencia en la calidad, ya que es un enfoque integral que involucra a todos los miembros de una organización, satisfaciendo a los clientes y mejorando continuamente los procesos. Los principios básicos están basados en el enfoque al cliente, la participación de todos los empleados, la mejora continua, el

liderazgo y el compromiso, la medición y la evaluación todo esto para alcanzar una cultura de calidad. Algunos autores de esta filosofía son W. Edwards Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa. Las herramientas y técnicas que se usan son: los diagramas de flujo, el análisis de causa-raíz, los gráficos de control, encuestas de satisfacción y el análisis de la varianza.

Como sostiene Hammer (1994) la reingeniería requiere un enfoque radical y fresco, libre de prejuicios y suposiciones de acuerdo al Business Process Reengineering (BPR) por sus siglas en inglés Reingeniería de Procesos de Negocio. Es una metodología que busca la mejora, la eficiencia y la eficacia de los procesos empresariales mediante la redefinición y reestructuración de los mismos. Esto con base a un análisis de la situación actual, la identificación de mejora, el diseño de procesos nuevos, la implementación de cambios para tener una mejor la evaluación y un adecuado seguimiento. Las herramientas que se usan son los diagramas de flujo, Análisis de causa-raíz, Gráficos de control, encuestas de satisfacción, simulación y modelado. Los autores referentes a esta metodología son: Michael Hammer, James Champy, Thomas Davenport.

1.3 El acceso al conocimiento y su transformación con la integración de las tecnologías.

Una de las características del siglo XXI es el avance y expansión de los medios digitales, así como la exposición y control de la información de manera globalizada. La capacidad que desarrolla el estudiante para buscar, seleccionar, analizar, valorar, organizar y emitir reflexión de esta información se le conoce como alfabetización informacional (ALFIN), “saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética” (Abell, 2004, parra 2).

De acuerdo a Sanabria (2018) la ALFIN surge en la década de 1970 con la era digital, en donde ya no solo basta el aprender a leer, escribir y comunicarnos, sino a discernir esa información, en por lo que se considera una competencia del siglo XXI. Esto quiere decir que se centra en la búsqueda y la evaluación de información, mientras el Desarrollo de Habilidades de Información (DHI) se enfoca en el análisis, síntesis y comunicación de información. Siendo un nivel de complejidad para la ALFIN básico mientras que el DHI es más avanzado y requiere de habilidades más complejas.

La ALFIN busca capacitar a los usuarios para usar información de manera efectiva, mientras que el DHI busca desarrollar habilidades para trabajar con información de manera innovadora y critica.

El siglo XXI se caracteriza por el avance y expansión de los medios digitales, así como la exposición y control de la información de manera globalizada. También a esta época se le conoce como la era de la información, dicho de otro modo, quien la controla y quien accede a ella tendrá las mejores oportunidades. El Internet es usado por los estudiantes para realizar tareas, investigaciones, proyectos entre otros, bajo este contexto se espera que estos sean de calidad.

En el tercer encuentro sobre DHI, realizado en el estado de Chihuahua el 11 de octubre de 2002, los asistentes consideraron 11 competencias informativas generales, así como 45 habilidades específicas derivadas que deben ser consideradas por las Instituciones de Educación Superior del país para establecer sus propias visiones y metas en materia de competencias informativas para sus egresados. (Lau, 2007)

Los servicios de la biblioteca universitaria tienen que estar a la vanguardia de las necesidades de los usuarios, con la implementación de programas en dónde en primer lugar se pueda identificar el grado de alfabetización informacional y con base a eso, se pueda llevar a cabo el desarrollo de habilidades informativas, ya que el estilo de vida actual cambia de sobre manera de un momento a otro, y en esta transformación la biblioteca debe estar lista para enfrentar estos retos. Un modelo de gestión podrá identificar estas áreas de oportunidades al definir pertinentemente las variables que sirvan de parámetro, al identificarlas se podrá emplear un plan de acción, se fijaran objetivos a corto, mediano y largo plazo,

1.4 De la importancia de un modelo de gestión para las bibliotecas universitarias

Las bibliotecas han evolucionado con el pasar de los años, es por ello, que independientemente de los tipos de bibliotecas que existen, también nos encontramos con las formas en que éstas coexisten con el medio, podemos hablar de tres formatos, las cuales son: la biblioteca tradicional, la biblioteca digital y la biblioteca híbrida.

Ayala (1996) conceptualiza a la biblioteca pública tradicional como “un espacio comunitario y social en donde se acumulan y resguardan materiales producto de la creatividad humana en soportes muy diversos, que constituyen, además, un centro de acceso a la información y a la educación permanente” (parra 5) este tipo de biblioteca tiene beneficios, como la experiencia de leer un libro de forma física, adentrarse a los estantes y recorrerlos para encontrar la información previamente organizada.

En el manifiesto de las IFLA sobre las bibliotecas digitales (2005) refiere que son colecciones en línea, con ciertas características aceptables para la interacción a distancia, bajo este contexto estas colecciones deben de ser de buena calidad y estar organizadas.

El concepto de biblioteca híbrida para Pérez (2015) menciona que “combina las bondades de nuestra época como la computadora, el internet, la conectividad, el libro digital y las tabletas, con la tradición editorial, el libro-objeto y un acervo suficiente y actualizado” combinación de recursos físicos y digitales.

Estamos en esta nueva era, dominada por medios digitales, dichas herramientas hacen que la información fluya en cantidades exorbitantes, imposibles de diferenciar al ojo humano, como información veraz, de la información que se presenta como verdadera y de la que no lo es; estamos hablando ya de un exceso de datos que hacen cada vez más difícil diferenciar estas respuestas con respecto a temas específicos o de interés para cualquier persona, es decir, las necesidades de las personas usuarias de las bibliotecas evolucionan y van cambiando a medida que lo hace su entorno, las cuales pueden ser, entre otras cosas, mejoras en el proceso y favorecimiento de la investigación científica.

Por lo anterior el personal bibliotecario conoce la misión, visión y objetivo de la Biblioteca y así mismo de la Institución, de esa forma puede brindar los servicios bibliotecarios en razón al logro estos objetivos.

La UNESCO (2005) ha denominado los conceptos sociedad del conocimiento, sociedades de aprendizaje, educación para todos y educación a lo largo de la vida.

En México existe el consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de instituciones de educación superior, A.C. (CONPAB), refiere a la Biblioteca Universitaria como aquella que “representa un apoyo indiscutible a las funciones sustantivas de las Instituciones de Educación Superior. Docencia, investigación y la extensión de la cultura” (CONPAB, 2012, p. 13)

La importancia de un modelo de gestión para las bibliotecas que está basada en las necesidades actuales informativas de los usuarios tecnológicos es un reto, que se enfrenta con la ciencia de usada a favor, la modernidad no significa necesariamente que todo lo pasado no tiene un valor actual y consistente, a diferencia de otros servicios se pueden observar en la administración pública, las bibliotecas ya sean públicas, académicas o incluso bibliotecas universitarias, basan su

información en recursos impresos básicos que dan sustento a las teorías; las literaturas clásicas son los libros dentro de una biblioteca universitaria como el tesoro del saber que espera con paciencia al usuario; los bibliotecarios como gestores de la información deben tener elementos que favorezcan estas sinergias y alentar el uso de los recursos considerados fuentes de primera mano.

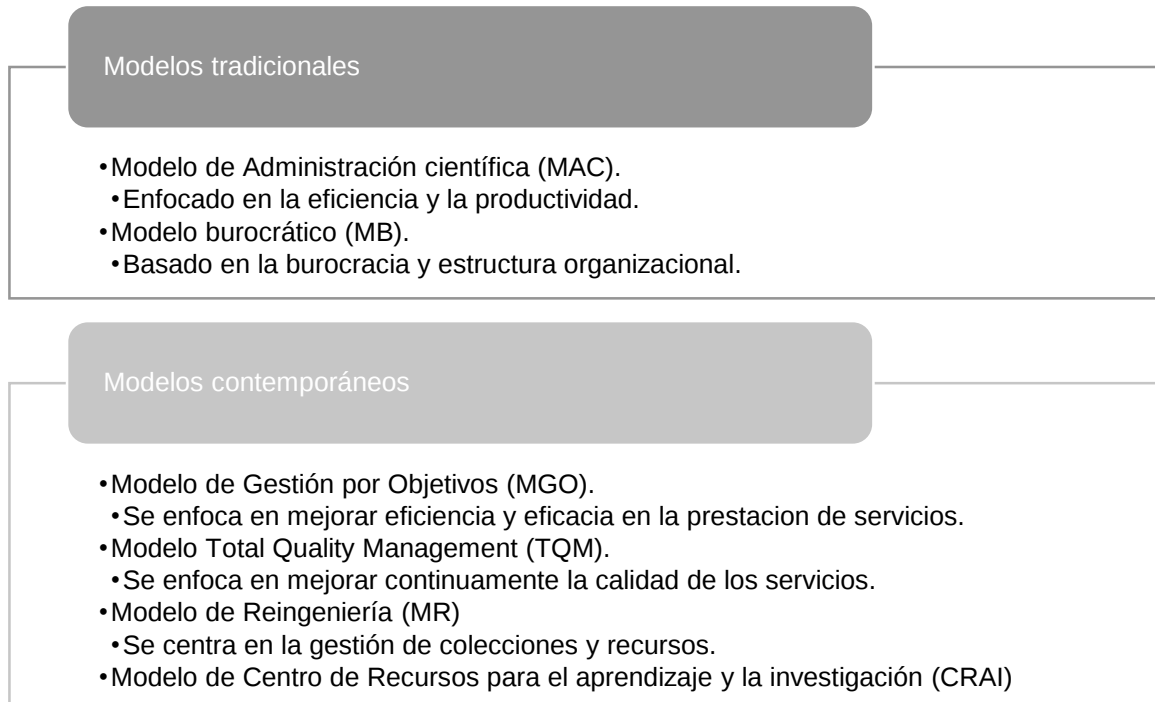
1.5 Modelo de gestión. Conceptos

La Real Academia Española (RAE) define el significado de modelo como el “Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o producirlo” y de gestión como “Acción y efecto de administrar” (RAE, 2024b).

Di Domenico (2004) define el modelo de gestión en una biblioteca como la forma de cuadro de mando integral en donde se establecen indicadores, y son elaborados por cada actividad, estos están monitoreados para que se alcancen los objetivos y el plan estratégico de la Institución. Las bibliotecas universitarias son espacios únicos, con características generales similares, pero con detalles que generan expectativa dentro de la comunidad. Un modelo de gestión que ayude a encontrar las áreas de oportunidad de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la UNACH, no solo facilitará al encargado su implementación, también, aumentará estadísticamente su uso a las nuevas generaciones de usuarios véase la Figura 1.5.

Figura 1.5

Modelos de Gestión para Bibliotecas Universitarias



Fuente. Elaboración propia con base en Taylor (1911), Weber (1922), Drucker (1954) Deming (1989), Hammer (1994), Oliva (2015).

Tomando en consideración que existe una variedad de modelos de gestión, para motivos de esta investigación se organiza y presenta la información consultada en dos grupos, en los modelos tradiciones y los modelos contemporáneos que a continuación se describen.

- **Modelos tradicionales**

Según a Frederick W. Taylor (1911) el Modelo de Administración Científica (MAC), es una gestión desarrollada a principios del siglo XX. Se centra en la eficiencia y productividad en la producción industrial.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL TRABAJO SON:

- Dividir las tareas en funciones específicas y especializadas.
- Normas para cada tarea, con la finalidad de asignar trabajadores especializados.
- Estandarización que establece procedimientos.

- Planificación de tareas y recursos.
- Control centralizado y supervisión de todo el proceso.

LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL MAC SON:

- Enfoque en eficiencia,
- Producción en masa,
- Estandarización de procesos,
- Control de calidad y
- Jerarquía organizacional rígida.

Las ventajas son el aumento de productividad, reducción de costos, el mejoramiento de la calidad y el incremento de la eficiencia. Esto se puede aplicar dentro de las bibliotecas en la organización de las colecciones, el proceso de catalogación y clasificación, el servicio de referencia y préstamo, la gestión de personal y recursos.

Weber (1922) menciona que el Modelo Burocrático (MB) se centra en la organización y la estructura de las instituciones, enfatizando la eficiencia, la racionalidad y la impersonalidad.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS SON:

- División del trabajo, dividiendo las tareas en funciones específicas,
- Asignación de tareas específicas a trabajadores especializados,
- Estructura piramidal con niveles claros de autoridad, también llamada, jerarquía organizacional,
- Establece normas y protocolos para cada tarea,
- Selección del personal es basada en el mérito, pues la contratación y promoción es de acuerdo a las habilidades y competencias,
- Toma de decisiones basadas en reglas y procedimientos, no en relaciones personales,
- Registro y documentación de todas las acciones y decisiones

LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MB SON:

- Estructura rígida y jerárquica, procesos burocráticos y sistemáticos,

- Autoridad racional basada en leyes y reglas,
 - División del trabajo y funciones específicas,
 - Procedimientos y normas uniformes
 - Selección basada en el mérito, las capacidades y las habilidades
- Enfoque en la eficiencia y productividad y la separación entre la vida personal y el trabajo.

Las ventajas son la estabilidad, la eficiencia en la toma de decisiones, la especialización. Este modelo se puede aplicar en las bibliotecas universitarias en la organización de colecciones y catalogación, en el proceso de préstamo y renovación, en la gestión de personal y recursos, en el servicio de referencia y consulta.

- **Modelos contemporáneos**

Desde el punto de vista de Drucker (1954) señala que el Modelo de Gestión por Objetivos (MGO) se centra en determinar objetivos claros y medibles para alcanzar resultados deseados de una organización.

LAS CARACTERÍSTICAS CLAVES SON:

- Establecimiento de metas y plazos,
- Asignación de responsabilidades y recursos,
- Seguimiento de igual manera la evaluación del progreso, los ajustes y correcciones para alcanzar los objetivos.

LAS ETAPAS EN QUE SE DESARROLLA SON CINCO:

- Planificación,
- Organización,
- Ejecución,
- Control y
- Evaluación.

De las principales ventajas esta la mejora de eficiencia y productividad, el incremento a la motivación siendo un compromiso del personal, facilitando la toma de decisiones mejorando la comunicación reduciendo costos y tiempo. Este modelo se puede aplicar en las bibliotecas universitarias para mejorar el acceso a recursos de información, incrementar la satisfacción de usuarios, fomentar la colaboración y el aprendizaje, desarrollar colecciones, así como recursos digitales mejorando la eficiencia en la gestión de los recursos.

Citando a Deming (1989) el Modelo Total Quality Management (TQM) se enfoca en mejorar continuamente la calidad de los servicios y productos de una organización para satisfacer las necesidades de los clientes.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL TQM SON:

- Establecer objetivos claros y duraderos
- Satisfacer necesidades y expectativas del cliente,
- Mejora continua,
- Analizar y mejorar procesos claves
- Reducir errores,
- Liderazgo activo y comprometido
- Desarrollar habilidades y conocimientos
- Involucra a todos los niveles
- Fomenta la transparencia y el dialogo.
- Crea un ambiente de confianza
- Se enfoca en la calidad,
- Eliminación de barreras y fomenta la colaboración
- Fomenta el aprendizaje y la innovación
- Implementa cambios y evalúa resultados

LOS COMPONENTES CLAVES DEL TQM SON:

- Compromiso y visión del liderazgo
- Planificación estratégica
- Enfoque en el cliente
- Mejora continua
- Participación y compromiso
- Cultura de calidad fomentando valores y comportamientos
- Gestión de procesos, analizando y mejorando los procesos clave,
- Medición y evaluación
- Formación y capacitación para desarrollar habilidades y conocimientos

Este modelo se puede aplicar en las bibliotecas universitarias en el servicio de referencia y consulta, en la gestión de las colecciones y en los recursos, en el área de préstamos, en la formación de usuarios y en los servicios de apoyo a la investigación.

Como señala Hammer (1994) el Modelo de Reingeniería (MR) es un enfoque para transformación radical de procesos y organizaciones.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MR:

- Enfoque en procesos,
- Cambios fundamentales,
- Satisfacer necesidades y expectativas del cliente.
- Eliminación de actividades no valoradas,
- Unificar departamentos y funciones
- Uso de tecnología para apoyar procesos y
- Medición y evaluación continua.

LAS ETAPAS DEL MR SON:

- Identificación de oportunidades de mejora,
- Análisis de procesos actuales,
- Diseño de procesos ideales,
- Implementación de cambios y
- Evaluación y el ajuste.

Las ventajas son la eficiencia y la productividad, la reducción de costos y tiempos, el incremento de la satisfacción del cliente, además de que fomenta la innovación y la mejora continua para mejorar la calidad de los servicios. Este método se puede aplicar en la reingeniería del proceso de préstamo y renovación, la mejora de servicios de referencia y consulta, la optimización de la gestión de las colecciones, la implementación de sistemas de gestión integrados y en el desarrollo de formación y capacitación a los usuarios del uso de los servicios y recursos de la biblioteca universitaria.

Oliva (2015) señala que el modelo del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) son una evolución de las Bibliotecas Universitarias Tradicionales Españolas, los principios básicos es la integración de recursos y servicios, el acceso abierto y libre, la colaboración y asociación, la innovación (mejora continua), el enfoque está orientado al usuario. Servicios que pueden encontrarse en el CRAI de acuerdo a Martínez (2004):

Servicio de información global y acogida de la universidad,
Servicio de biblioteca,
Servicio informático para estudiantes
Servicio de laboratorio de idiomas
Servicio de búsqueda activa de empleo,
Servicio de salas de estudio y aulas de reserva,
Servicio de soporte a la formación del profesor,
Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia,
Servicio de presentaciones y debate,
Servicio de reprografía y
Otras facilidades directas al usuario, etc. (p.5)

Los servicios que integran el modelo CRAI genera beneficios como el incremento del aprovechamiento y uso de los recursos que la universidad destina a los usuarios, como la concentración del espacio físico de los recursos que habitualmente están dispersos, los usuarios conocen en un solo lugar todos los recursos con los que cuentan, los espacios están destinados a la colaboración y la cooperación viviendo intensamente la vida universitaria con otros miembros de la universidad.

En las universidades españolas, son construcciones modernas y exclusivas, con infraestructura que facilita el organizar todos los servicios con los que cuenta el CRAI, son edificios exclusivos, cada universidad tiene un CRAI y existe una Red destinada a estos centros, donde comparten, coordinan, colaboran y establecen políticas bibliotecarias, con la finalidad de tener a la vanguardia todos los servicios.

A partir de las características que se observan características que se observan de los distintos modelos para efectos de esta investigación se usará el Modelo Total Quality Management (TQM), debido a que es un enfoque efectivo para mejorar la calidad y la eficiencia en cualquier organización, incluyendo las bibliotecas universitarias.

En este capítulo I se ha explicado la importancia de la biblioteca a través del tiempo, en México prehispánico floreció la sociedad azteca, el amoxcalli fue un concepto importante que significa casa de libros o biblioteca en náhuatl, siendo más que una simple colección de libros, ya que servía como centro de educación para nobles y sacerdotes en el periodo posclásico tardío de Mesoamérica, entre el siglo XII y el siglo XVI con la llegada de los españoles. De igual manera en otras partes del mundo, el concepto de la biblioteca se fue materializando para ser más que una colección, sino un centro importante del resguardo de los conocimientos del hombre, de igual manera en el siglo XII en la Edad Media en Europa, se crea la primera biblioteca universitaria en la Universidad de Bolonia. La biblioteca era percibida como un lugar donde se resguardaba información importante que se utilizaba de generación en generación, ya representaba el conocimiento de la sociedad, pero al integrarse a la universidad se convierte en la herramienta que apoya, valida, justifica, demuestra el valor de la información para fines académicos. En 1887, se crea la primer escuela de bibliotecología en Estados Unidos, el estudio de la bibliotecología es en pocas palabras la administración de los recursos informativos, grandes bibliotecarios han

contribuido al desarrollo de conceptos importantes para el estudio de las bibliotecas, la ALA y la IFLA , atinadamente han realizado una tabla de descripción de los tipos de bibliotecas adaptadas al ISO 2789, esto ayuda a identificar a la biblioteca académica, porque ya no solo es la colección de material, ni la infraestructura, sino un amalgamamiento entre personal, recursos y el logro de objetivos específicos.

La tabla de tipologías de la IFLA parte toda su documentación sobre la Biblioteca Pública, ya que este prototipo de biblioteca está administrado por el Estado, además de un marco jurídico y financiero establecido, esto para atender las necesidades de los usuarios. Siendo pauta para trasladar esta idea a la biblioteca universitaria, que reafirma su importancia dentro de la Institución Universitaria, que se encuentra ante un desafío en la transición exitosa hacia las nuevas exigencias de la sociedad del conocimiento. Estas ideas contribuyen al modelo de gestión que se requiere para aportar al desarrollo y el florecimiento de las bibliotecas ante la perspectiva de la era digital, en México se ha trabajado sobre el marco jurídico de la biblioteca, en los espacios de educación, la UNACH lo menciona dentro del Programa de Desarrollo Institucional 2022-2026 que garantiza a la comunidad usuaria los recursos, herramientas y oportunidades para la construcción del conocimiento científico y tecnológico.

Los elementos de un modelo de gestión administrativa son una serie de procesos intelectuales que ayudan alcanzar objetivos, Abell (2004) refiere que para lograr un desarrollo al estudiante este debe tener claro lo que busca, realizar una selección, para facilitar el análisis, la valoración, así poder organizar esta información y así emitir una reflexión, a esto se le conoce como Alfabetización informacional.

Un modelo de gestión institucional para las bibliotecas universitarias combina todos los elementos que se requieren para que todos los actores que intervengan caminen en la misma dirección, CONPAB (2012) funge como organismo regulador en las bibliotecas universitarias en México.

Existen diversos modelos de gestión, pero para referencia de este trabajo de investigación dividiré en *modelos tradicionales* a las teorías referentes de la administración, como es la Administración Científica de Henry Fayol y Frederick Taylor, la Teoría de la Burocracia de Max Weber, a continuación, se enumera otros *modelos contemporáneos* el Modelo de Gestión por Objetivos, el Modelo Total Quality Management, Modelo de Reingeniería y el Modelo CRAI.

Para esta investigación se basa en el modelo Total Quality Management, Deming (1989) menciona las características de este modelo basado en el enfoque en el cliente, la mejora continua, la participación de todos los niveles de la organización, la toma de decisiones basadas en datos y hechos, enfocado en procesos y sistemas.

CAPITULO II

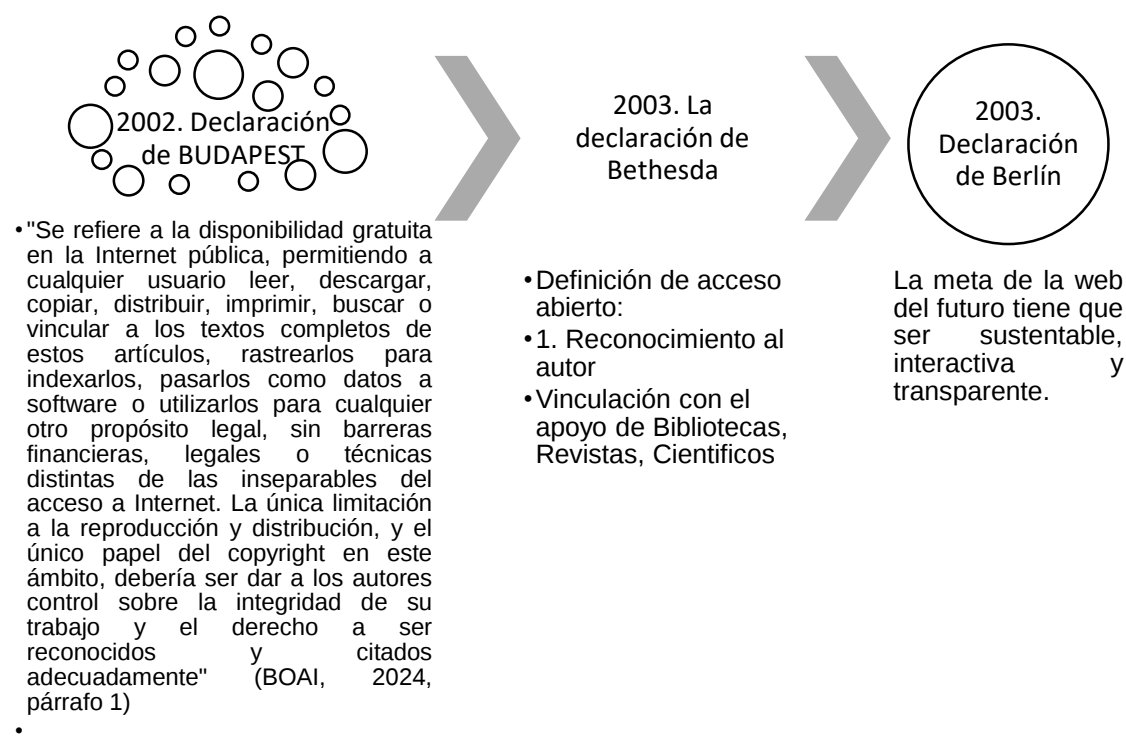
Contextualización de la Gestión de Servicios Bibliotecarios en la Era Digital

2.1 Políticas internacionales de libre acceso al conocimiento.

El uso del internet abrió un panorama sorprendente ver la vida, que es totalmente diferente, a lo que se creía hace 100 años los pensamientos, las ideas, los proyectos, la diversión, la forma de interactuar, así como socializar, y desde luego el uso con fines académicos. Todos los que tienen acceso a la red de redes, saben que ya es una herramienta importante en el quehacer diario, sobre todo en los espacios de diálogo, crecimiento, desarrollo e intercambio de ideas, como lo son las escuelas de educación superior. Desde el punto de vista internacional, se ha ido gestando tres declaratorias relevantes para esta investigación, el Instituto de la Sociedad Abierta <*Open Society Institute*> (OSI) participa en la propuesta de Budapest Open Access Initiative (BOAI), el autor en la versión HTML, el Dr. Peter Suber (2003) y el editor de la declaratoria de Berlín, el Dr. Héctor Rucínque (2003), plantean que con solo un clic se tiene acceso fuentes primarias de información que pueden ser de beneficio mutuo. Los mandatarios y las administraciones que presiden, han unido esfuerzos para procurar ser parte de la suma de voluntades. Se puede observar en la Figura 2.1, la breve aproximación del acceso abierto.

Figura 2.1

Declaratorias sobre el acceso abierto: Budapest, Bethesda y Berlín



Fuente: Elaboración propia con base en SOI (2024); Suber (2003) y Rucinke (2003)

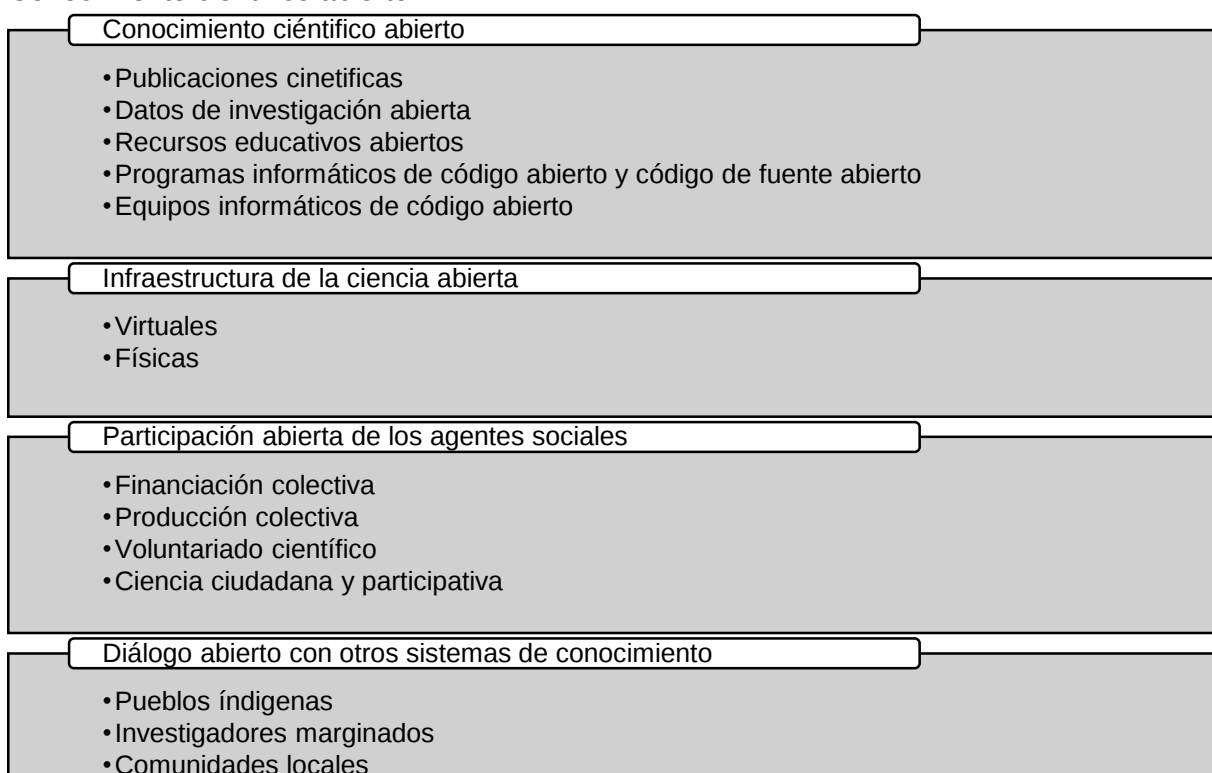
Estas tres declaraciones surgieron a través de años de consultas públicas y foros llegando a las siguientes ideas generales sobre el acceso abierto: en primer lugar el reconocimiento a los autor (es) sobre los resultados de la investigación o de la obra publicada ya que es sumamente importante el saber quién lo escribió y así tener el precedente de su aporte, un ejemplo se tiene con el uso del Digital Object Identifier (DOI) que consiste en un código que ayuda a recuperar objetos digitales, como son los artículos científicos, autor, tema; 2. El acceso abierto como la palabra lo indica, que impida la búsqueda, recuperación, vinculación, acceso a la información de la fuente primaria del investigador, instituto, dependencia u organismo mismo, nada que entorpezca realizar acto en sí del usuario que requiere información sobre su tema de interés y cuyos países participantes no solo acogieron las declaratorias sino que

actualmente en la mayoría de ellos ya se encuentran implementadas dentro de políticas afines a este tema.

Dentro de las políticas importantes que se han puesto en marcha en el año 2021 sobre la ciencia abierta es sentar las bases en el marco internacional, sobre las políticas y prácticas, donde señala la importancia del conocimiento científico abierto.

En la Figura 2.2 se observa lo relacionado con conocimiento científico abierto que no es una propuesta hecha al vapor pues plantea todo el panorama, desde la información propia, hasta los instrumentos, códigos, interfaces, que se ocuparán. Además, plantea que no existan exclusiones dando espacio a investigadores marginados, pueblos indígenas, etc.

Figura 2.2.
Conocimiento científico abierto



Fuente. Elaboración propia con base UNESCO (2021)

La ciencia abierta de acuerdo con la UNESCO (2021) plantea cuatro ejes: 1. el conocimiento científico, 2. la infraestructura de la ciencia abierta, 3. la participación abierta de los agentes sociales y 4. el diálogo abierto con otros sistemas de conocimiento.

El paradigma debe de cambiar ya que la creación de la ciencia debe dejar de ser parte de esfuerzos aislados (regionales, academias, grupos, etc.), la facilidad de permitir que esta información valiosa que es resultado de esfuerzos físicos, económicos, de tiempo y espacio sean una realidad por medio del acceso en la era digital. Esta potenciará el bienestar global de una forma sin precedentes, pues se vislumbra una gran biblioteca donde todos podremos encontrar información relevante a las distintas áreas de estudio y de interés. Así también las Infraestructuras ya se consideran en algunos lugares como híbridas, las físicas y las digitales, cada una con su grado de complejidad, debido a distintas variables, como son los costos, el ciclo de vida, la utilidad, el presupuesto, el mantenimiento, el personal, entre muchas cosas, pero que siempre se debe de pensar que la educación es una inversión y no un gasto, debido a que los beneficios siempre son mayores.

Se refieren a las infraestructuras de investigación compartidas (virtuales o físicas), en particular los grandes equipos científicos o conjuntos de instrumentos, los recursos basados en el conocimiento, como las colecciones, las revistas y las plataformas de publicación de acceso abierto, los depósitos, los archivos y los datos científicos, los sistemas de información de investigación actuales, los sistemas bibliométricos y cienciométricos abiertos para evaluar y analizar los ámbitos científicos. (UNESCO, 2021b, p. 12)

La participación activa de las bibliotecas universitarias en la formación de los usuarios, tiene que ser un proceso dinámico, flexible, cuantificable que se encuentre en constante búsqueda de la mejora de calidad en los servicios para que la información académica cumpla lo que propone la Organización de Naciones Unidas (ONU) siendo más accesible, evitando barreras que impidan que pueda fluir de forma libre y que garantice la satisfacción de información a los estudiantes, esto es tarea de todos los que intervengan directa e indirectamente a los servicios informativos, más que una formación de usuarios, un cambio de paradigma sobre para que fueron creadas las bibliotecas y que papel asumen en la actualidad.

Es lógico imaginar que el eficiente uso de la información generará mayor conocimiento y que la constante innovación a estos servicios, es el cambio que se requiere donde el personal profesional es quien administra y encamina los esfuerzos de estas grandes bases de datos, así como de la relevancia del acceso abierto a nivel mundial por medio de los distintos

dispositivos, como lo son las tabletas, los celulares, las computadoras, en donde ya existen aplicaciones incluso de traducción, que facilita y elimina esa barrera del lenguaje.

Si bien no es necesario ser un experto en informática para utilizar una base de datos, es importante reconocer y valorar el trabajo y la experiencia de los profesionales especializados en la creación y mantenimiento de estas herramientas. Su conocimiento y dedicación permiten que las bases de datos sean potentes y fiables, facilitando así el uso para todos.

Desde los espacios de educación superior independientemente de su situación social, política, económica, se busca siempre la universalidad, esta no se logra de forma aislada, se logra mediante la unión de todos los esfuerzos que sumen, estos pueden ser regionales, nacionales, e incluso mundiales.

Es por ello que la ONU con vistas al futuro, después de años de consulta pública, en el año 2015 acoge un plan de acción que busca el bienestar del planeta y con ello la prosperidad, la paz universal, el acceso a la justicia de las personas por medio de la agenda 2030 con los siguientes 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de los cuales los gobiernos y diversas personalidades, todas ellas protagonistas de distintas organizaciones, sean convertidos en agentes de cambio, implementando dentro de sus políticas públicas estos objetivos.

En la Figura 2.3 observamos de los 17 ODS, en diez de ellos hablan sobre la importancia del libre acceso al conocimiento de forma textual, reconociendo que es indispensable el conocimiento para realizar actividades que vayan generando un cambio significativo a través del tiempo, que tengan un orden de ideas y que ayuden a alcanzar metas globales, se observa cuáles son estos objetivos y se encuentran señalados con una viñeta:

Figura 2.3
Objetivos de Desarrollo Sostenible donde se menciona el valor del libre acceso a la información



Fuente: Elaboración propia con base en ONU (2015).

Al estar mencionadas de forma textual indican la necesidad de contar con ese elemento para lograr el objetivo, tener esto en claro, es pensar que las bibliotecas tendrían que ser el centro de toda sociedad, porque es el lugar donde se resguarda la información que lleva a todo el desarrollo empezando por la justicia, la investigación, la cultura entre muchas ideas, que elevan y trascienden en el tiempo.

Como lo menciona Rodríguez (2002) el acceso a la información es derecho humano, reconocido de forma internacional y regional, que no se enfocan en los elementos básicos de la libertad de expresión, sino que permite un dialogo abierto, constante y universal.

El acceso a la información es vital en todos los campos de la sociedad y, sobre todo, en los espacios escolares como son el preescolar, la primaria, la secundaria, la preparatoria y el nivel universitario.

Las universidades son trascendentales dentro del país porque forman a la sociedad del presente y del futuro; la biblioteca universitaria es el eje central de la información, que fluirá en muchas direcciones, unas de entrada y otras de salida, dentro de la importancia que se le da a la propia producción académica por parte de los profesores investigadores así mismo las tesis de grado y de posgrado por parte de los egresados de las distintas licenciaturas,

especialidades, maestrías y doctorados enriquecerán los acervos documentales que contribuirá a la vida científica, humanista local y regional.

2.2 Propuestas del Estado Mexicano: El repositorio nacional del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT) y los repositorios institucionales

El Estado mexicano a lo largo y ancho del país ha consolidado diversos programas académicos de interés nacional por medio del CONAHCYT ya que es una entidad autónoma que contribuye a la investigación y fortalece al capital humano de alto nivel, bajo el contexto puntualizo lo siguiente:

1. El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) es creado en el año 1970.
2. El 2014 es el año en que se publicaron los lineamientos generales para el repositorio nacional y los repositorios regionales del CONACYT en nuestro país.
3. En el año 2023 se reforma el CONACYT y se expide la ley general en materia de Humanidades, Ciencias, Tecnología e innovación, quedando el nombre de Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías, como actualmente se conoce.

Como anteriormente se menciona el mundo ha cambiado y el uso del internet ha revolucionado la forma en que se accede a la información sin importar distancias o la temporalidad, todo por medio de un clic, es por eso que los organismos internacionales han propuesto políticas de ciencia abierta, en este marco el CONAHCYT y emite seis acciones fundamentales se observa en la Tabla 2.1:

Tabla 2.1
Programas de ciencia abierta en México

I. Programa de Revistas
II. Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica
III. Programa de Repositorios
IV. Programa de Comunicación Pública de la Ciencia
V. Sistemas Integrado de Información sobre Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación (SIICyT)
VI. Programa de Conectividad

Fuente. Elaboración propia con base a Gobierno de México (2024).

Cada uno de los programas es importante para alcanzar los objetivos que se han planteado sobre el tema de ciencia abierta en el país. Pero mencionaré dos programas que son vitales dentro de las bibliotecas universitaria: los repositorios y el Sistemas Integrado de Información sobre Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación (SIICyT).

La UNAM (2017) define a los repositorios como “la herramienta que almacena, administra y difunde los recursos producidos por miembros de las instituciones académicas en formato digital” (línea 1-3).

Según Guajardo (2018) los repositorios contienen tres tipos de información: 1. Publicaciones científicas, 2. Productos del desarrollo tecnológico y la innovación, 3. Datos primarios de las investigaciones.

De acuerdo con la sección informativa del repositorio nacional (2024) cuenta con 108 repositorios institucionales, 167,679 recursos de información y estos han sido consultados 27,730, 490 veces.

El SIICyT en relación con Guajardo (2018) menciona “es una plataforma digital es un repositorio nacional que está integrado por contenidos de los repositorios institucionales y a su vez los repositorios institucionales contienen principalmente dos tipos de contenido, la literatura científica y los datos de investigación” (parra. 3).

Todo esto, con el propósito de que los ciudadanos se beneficien de la difusión máxima del conocimiento científico, tecnológico y de innovación.

Los repositorios nacionales son una respuesta de las investigaciones de interés, local y regional, el tener las facilidades para acceder a ellas, motivará que los esfuerzos no sean aislados, a la vez se promoverá las investigaciones que requieran de varios enfoques y contribuirá al desarrollo de la comunidad.

2.3 Servicios Bibliotecarios de las instituciones de educación superior pública

Los servicios bibliotecarios (SB) varían de Institución de educación superior a otra, aunque todas en lo general buscan llegar a sus usuarios con la mayor eficacia y eficiencia posible, integrando a las tecnologías de información como un mecanismo que contribuya a cumplir las metas y los objetivos de cada Institución superior pública.

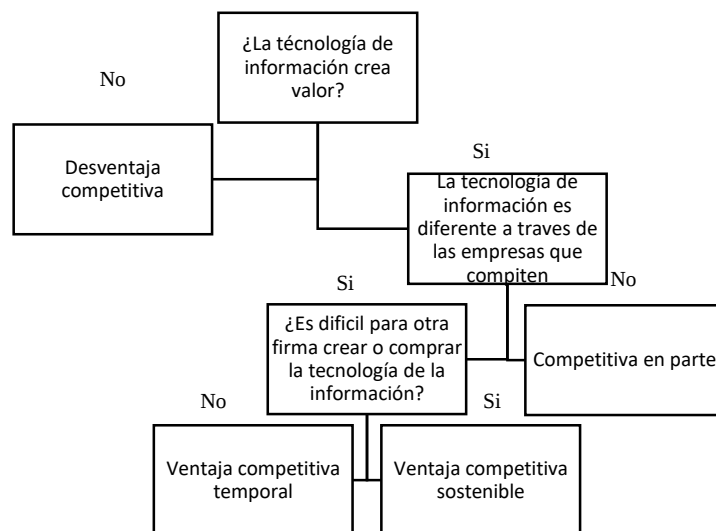
Lovelock (2017) postula que “la información es el insumo de servicios más intangible que hay” (p. 20) y efectivamente los SB son una serie de actividades que sirven para alcanzar el tema principal de la misión y visión de la Universidad a la que pertenecen y que es la respuesta a las necesidades informativas de los usuarios. Debido a que el autor nos hace referencia de que es algo que no se puede tocar, Arriola (2008) por su parte propone que se puede hacer un acercamiento a una evaluación, con el mero interés de conocer la opinión de los usuarios y los servicios y así poder identificar las áreas de oportunidad, este acercamiento puede ser de forma subjetiva y objetiva.

Arriola (2008) plantea este binomio entre usuarios y datos estadísticos que irán dando claridad a las actividades que corresponden a los SB según sean las necesidades de los usuarios. Chuck (2013) afirma la importancia estratégica de la información, y señala las virtudes positivas sobre el primer movimiento como un elemento de cualidad que nos lleva a alcanzar una ventaja competitiva sostenible.

Chuck (2013) en la Figura 2.4 de su autoría, muestra un esquema fácil de entender, el que tenga el conocimiento, tiene la ventaja. Es por eso que las instituciones de educación superior deben mantener los SB de acuerdo a las demandas y las necesidades de información de los usuarios.

Figura 2.4

Utilizando tecnología de la información para mantener una ventaja competitiva



Fuente: Tomado de Chuck, 2013, p. 359

En el año 2020 el Times Higher Education Latin America University Rankings (THE) clasificó en el lugar 106 de 150 a la Universidad Autónoma de Chiapas, aplicando 13 indicadores que agruparon cinco áreas, los datos bibliométricos fueron proporcionados por Elsevier (UNACH, 2020a).

La UNACH se encuentra en la vanguardia del Estado en materia de educación superior; así mismo la Secretaría de Economía y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), creó el proyecto digital, DataMéxico, con el objetivo de “transformar los datos públicos en conocimiento para la toma de decisiones estratégicas a través de la integración, procesamiento y visualización de diversas fuentes de información” (Secretaría de Economía, 2024a, párr. 1), crea indicadores como DataMéxico en el 2024, estos hacen mención de otras instituciones públicas en Chiapas que tienen el mayor número de matrículas además que cuentan todas cuentan con al menos una Biblioteca Universitaria (Secretaría de Economía, 2024b).

Los criterios que utilizan para la adquisición, compra, procesos físicos, técnicos, entre otros, son políticas de la Institución Educativa, que el director, jefe, responsable o coordinador de Bibliotecas ejecuta en coordinación con su equipo de trabajo, así mismo, el formato para presentar los Servicios Bibliotecarios a los usuarios es variable.

A continuación, en la Tabla 2.2 muestra estas cuatro universidades públicas chiapanecas, en donde se precisa, el nombre de la Biblioteca Universitaria, la página en internet, los servicios oferta de acuerdo a esa página y la matrícula general con corte al 2022 de acuerdo a DATA. Con la finalidad de conocer el contexto Chiapaneco en materia de BU.

Tabla 2.2
Servicios bibliotecarios en las cuatro instituciones de educación superior en el Estado

Unive rsida d	Biblio teca Unive rsitari a	Página	Servicios dentro internet	Matrículas de acuerdo a DATA MÉXICO 2024 (https://www.economia.gob.mx/datamexico/)
Unive rsidad de Cienc ias y Artes de Chiap as (UNI CAC H)	Centr o univer sitario de inform ación docu menta l (CUID)	cuid.unicach.mx	• P réstam o a domici lio • P réstam o en sala • C onsult a autom atizad a de sus acervo s • D e refere ncia	8,802

			• R - eprogr - afía (fotoco - piado)	
Unive	Bibliot	https://www.upchiapas.edu.mx/media/63/Biblioteca.php	• Colecci - ón - genera - I • Reserv - a • Catálo - go en - línea • Discos - compa - ctos	3,138
rsidad	eca			
Polité				
cnica				
de				
Chiap				
as				
(UPc				
hiapa				
s)				
Unive	Bibliot	https://www.facebook.com/bibliotecaEfraínBartolomé	Sin	
rsidad	eca	tecaEfraínBartolomé?locale=es	inform	
Tecn	Efraín	_LA	ación	
ológic	Bartol			
a de	omé			2,957
la	poeta			
Selva				
(UTS				
elva)				
Unive	Bibliot	https://www.unich.edu.mx/bibliotecas-virtuales/	• BiblioT - echnia • Reposi - torio - instituc - ional	1,746
rsidad	ecas			
Interc	virtual			
ultural	es	http://repositorio.unich.edu.mx/		
de				
Chiap				

as	•Catálo
(UNI	go en
CH)	línea

Fuente: Elaboración propia con base en UNICACH (2024); UNICH (2024); UPChiapas (2024); UTSelva (2024);

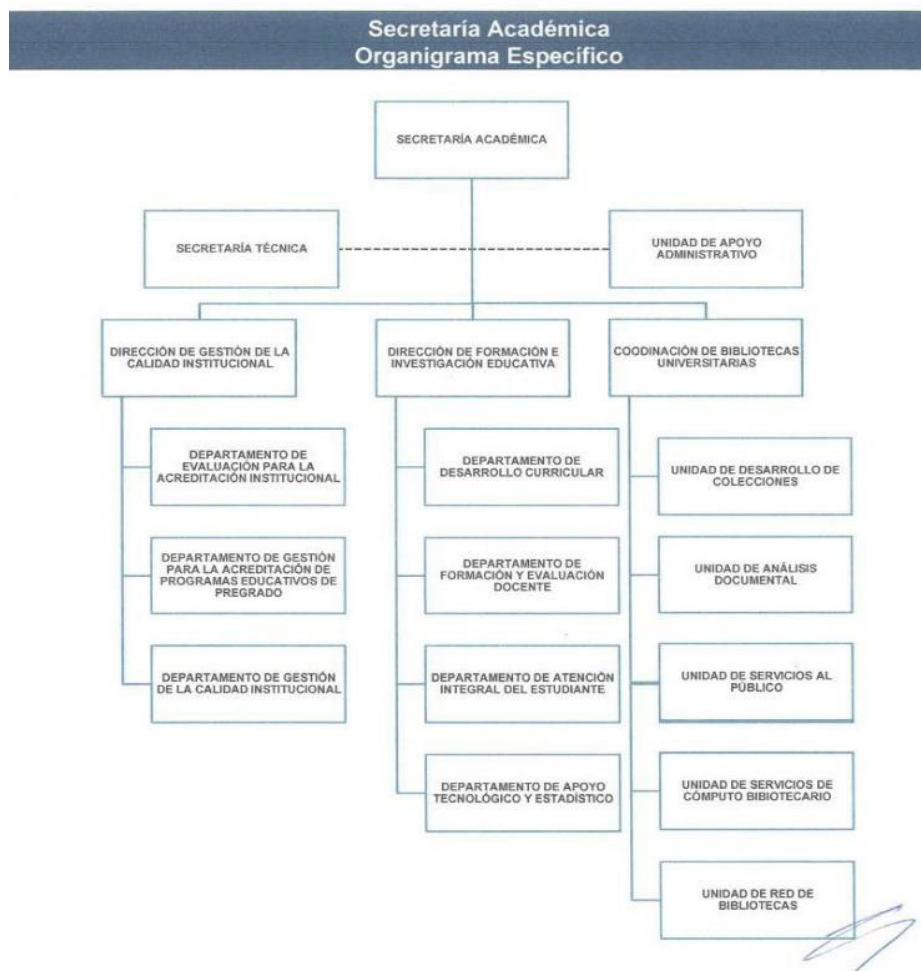
En la tabla anterior se observa la manera en que cada universidad ha decidido promocionar los SB dentro de la página en internet de la BU de las diferentes Universidades, así mismo, la matrícula total de alumnos que son considerados usuarios de esos servicios.

Del análisis de las cuatro universidades, se destaca que con los servicios básicos, otras con catálogos en línea y solo una mencionan que cuenta con repositorio institucional y una base de datos gratuita.

2.4 Estructura organizacional de la Biblioteca Central Universitaria (BCU) de la UNACH

De acuerdo al Manual de Operaciones y funciones de las dependencias de administración central (MOF), la coordinación de bibliotecas universitarias de la UNACH, se encuentra dentro del organigrama específico de la secretaria académica, de ella dependen cinco unidades (departamentos) donde se realizan distintas actividades que coordinan con las bibliotecas de las unidades académicas Figura 2.5.

Figura 2.5
Secretaría académica organigrama específico



Fuente: Elaboración propia con base UNACH (2022b)

La BCU se inauguró el 20 de febrero de 1985, en los inicios contó con 7 mil 500 metros cuadrados, distribuido en 3 niveles, con un estilo contemporáneo y características estéticas que reflejaba la cultura maya, históricamente siendo el edificio emblemático para la UNACH (Chiapas paralelo, 2013).

A lo largo de los años la BCU se ha modificado, a través de las distintas gestiones administrativas ha sido líder en su campo a nivel estatal; en la gestión actual en el año 2022 la UNACH publicó el manual de operaciones y funciones que se realizan en las áreas que conforman a la universidad, en el organigrama la Coordinación de Bibliotecas Universitarias pertenece a la Secretaría Académica y consta de las siguientes unidades: 1. Desarrollo de

Colecciones, 2. Análisis Documental, 3. Servicios al Público, 4. Servicios de Cómputo Bibliotecario y 5. Red de Bibliotecas (UNACH, 2022b).

Así como de los cinco organismos que complementan esta coordinación ya que cada uno tiene una función clave que hila cada engranaje para el óptimo funcionamiento del SIBI.

La UNACH (2022b) menciona que Coordinación de Bibliotecas Universitarias tiene el propósito fundamental de contribuir a la realización de la mejora educativa a toda la comunidad universitaria por medio de los servicios de información que brinda. Enlistadas en funciones específicas véase la Tabla 2.3.

Tabla 2.3

Funciones específicas de la coordinación de bibliotecas universitarias UNACH

Coordinación de Bibliotecas Universitarias UNACH
•1. Dirigir la política universitaria en el ámbito de las Unidades de Información (UI) que integran el SIBI-UNACH •2. Gestionar programas innovadores en materia de Servicios de Información para la comunidad universitaria. •3. Coadyuvar con la Dirección de Gestión de la Calidad en los procesos de acreditación de los programas educativos que oferta la Universidad, en el ámbito de SIBI-UNACH •4. Asegurar la certificación de los procesos que integran el SIBI-UNACH •5. Asegurar la actualización de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) y el RIUNACH •6. Supervisar el diseño e implementación de los programas de capacitación dirigidos a los responsables de las bibliotecas de las Unidades Académicas, en las temáticas inherentes a servicios de información. •7. Supervisar la integración de la estadística institucional referente al SIBI-UNACH •8. Autorizar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales. •9. Todas aquellas funciones inherentes al área de competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.

Fuente: Tomado de UNACH, 2022b, p. 70.

Estas funciones emanadas de la coordinación, son guía para las actividades que se realizan en las bibliotecas universitarias de las unidades académicas ya que dicta políticas claves para el desempeño, así como contribuye a que la Universidad cumpla con las metas en materia de información y SB.

2.4.1 Unidad de Desarrollo de Colecciones:

Esta unidad es responsable de la planificación, adquisición, mantenimiento y evaluación de los materiales que forman parte de la colección de la biblioteca de acuerdo a los planes y programas de estudio.

También define la política de la colección estableciendo directrices para la adquisición, selección y descarte de libros, revistas, bases de datos y otros recursos.

En esta unidad se realiza el proceso físico que corresponde a la asignación de un número consecutivo, se identifica el medio por el que llega a la biblioteca por medio de adquisición o donación, se ponen sellos en los cantos, e identifica el material en la base de datos ALEPH, esta identificación consta en dos opciones. Que es identificar si el material ya está previamente en el sistema o si requiere de una captura nueva. Se debe tener un registro de esta actividad, por medio de un memorándum.

En la Tabla 2.4 se puede observar las funciones específicas de la unidad de desarrollo de colecciones de acuerdo a la UNACH:

Tabla 2.4

Funciones específicas de la Unidad de Desarrollo de Colecciones

Unidad de Desarrollo de Colecciones
•1. Difundir las políticas y criterios para incrementar y/o actualizar los acervos documentales de las bibliotecas de las Unidades Académicas de la Universidad con apoyo de las Academias, del Departamento de Desarrollo Curricular y de los representantes de alumnos. •2. Verificar que el acervo documental de las bibliotecas de las Unidades Académicas que cumpla con los criterios de pertinencia y suficiencia solicitados por los organismos acreditadores de la Educación Superior por programa educativo y en apego a la Guía de Descarte del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES) •3. Administrar el módulo de adquisiciones para el desarrollo de colecciones, en donde se lleva a cabo la precatalogación de las colecciones documentales a través del Sistema de Automatizado para Bibliotecas ALEPH, para su posterior entrega al Departamento de Análisis Documental. •4. Diseñar e implementar programas de capacitación dirigidos a los responsables de las bibliotecas de las Unidades Académicas en materia de desarrollo de colecciones. •5. Apoyar al departamento servicios de cómputo bibliotecario en la integración de la estadística institucional con relación a la adquisición de material documental. •6. Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales. •7. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.

Fuente. Tomado de UNACH, 2022b, p. 70.

2.4.2 Unidad de Análisis Documental:

Después de que se ha realizado el primer proceso, llega a esta unidad, aquí se realiza el análisis documental del material y se asigna el número de adquisición es uno de los momentos claves ya que la habilidad del analista y con base de las reglas internacionales y nacionales se realiza la clasificación descriptiva, se asigna el encabezamiento de materia, basado en un tesauro que proporciona una estructura jerárquica y sistemática de términos y conceptos con la que se recuperará la información por medio de los catálogos y la signatura topográfica, que es la posición del libro en la estantería.

La signatura topográfica es una representación gráfica que resume las características del tema del material documental, que permite ubicar y recuperar información física en la estantería de manera eficiente. De acuerdo a Guillén (2016) dentro de esta unidad, se utiliza un sistema de clasificación de Melvin Dewey, este sistema se divide en 10 áreas del conocimiento humano:

- a. 000 - Generalidades
- b. 100 - Filosofía y psicología
- c. 200 - Religión
- d. 300 – Ciencias Sociales
- e. 400 – Lenguas
- f. 500 – Ciencias Naturales y Matemáticas
- g. 600 – Tecnología y Ciencias Aplicadas
- h. 700 – Arte y Recreación
- i. 800 – Literatura
- j. 900 – Historia y Geografía

Dentro de las categorías principales, los números se subdividen en decimales para especificar los temas. Este sistema es muy flexible y se actualiza regularmente para adaptarse a nuevas áreas de conocimiento además de ser utilizado por muchas bibliotecas en el mundo para organizar la colección y facilitar el acceso a la información. Se complementa la signatura topográfica usando la tabla de Cutter, y a criterio del analista de incluye el año de las ediciones más recientes.

Se implementa el uso del sistema ALEPH, las normas de RDA y el MARC21 (Catalogación Legible por Maquina), este último facilita la catalogación, el intercambio y la gestión de datos, ya que es un formato estandarizado para la descripción de libros, revistas, y otros materiales, dándole consistencia y en cada uno de los ítems.

En la Tabla 2.5 se describen las funciones específicas de la Unidad de Análisis Documental:

Tabla 2.5
Funciones específicas de la Unidad de Análisis Documental

Unidad de Análisis Documental
•1. Procesar (catalogar y clasificar) los recursos documentales provenientes del departamento de Desarrollo de Colecciones, así como las portadas digitalizadas vía nube provenientes de las bibliotecas departamentales; mediante el sistema Automatizado para Bibliotecas ALEPH y aplicando MARC21, RCAA2, Sistema de Clasificación Decimal Dewey, Recursos Descripción y Acceso (RDA), eñ Control de Autoridades de la UNAM y criterios propios del Departamento. •2. Realizar la entrega de los materiales documentales procesados al titular de la Unidad Académica para incorporarlos al acervo de la biblioteca. •3. Diseñar e implementar programas de capacitación dirigido a los responsañes de las bibliotecas de las Unidades Académicas en materia de análisis documental. •4. Actuar y sembrar recursos académicos de información científica, tecnología y de innovación, en la BIDITE y el RIUNACH. •5. Proporcionar información para la atención de auditorias, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales o institucionales. •6. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.

Fuente. Tomado de UNACH, 2022b, p. 71.

Si se organizará la biblioteca por colores o tamaños, no se podría recuperar la información de manera eficiente, para esto, existen procedimientos puntuales para identificar los temas generales de los materiales documentales, en este sentido González (2012) atinadamente enumera los conceptos básicos de catalogación que consta de actividades importantes como el análisis documental, descripción bibliográfica, asiento bibliográfico, catalogación, catalogo, indización, resumen y normalización. Se describe brevemente estas actividades, con la finalidad de dar un panorama general, sin adentrarnos a la especialización del tema:

El análisis documental se realiza en dos partes, el *análisis externo* que abarca la descripción bibliográfica, el asiento bibliográfico, la catalogación y los catálogos. Y el *análisis interno*, que abarca la indización, el índice y el resumen. El analista es el responsable de la organización del catálogo, existen manuales, y reglamentaciones internacionales para llevar a cabo estas actividades, en esta situación existe especialidades en este tema, y lo recomendable es que este proceso, lo realice un profesional en el tema.

La clasificación en la biblioteca realiza la misma acción de organización por categorías, temas o grupos. Estos pueden ser por números, letras o combinación de ambos.

La tarea primordial del análisis documental dentro de la biblioteca central universitaria, de acuerdo a Guillen (2016) es la asignación de clasificación de los materiales que retroalimentan la base de datos de la biblioteca.

2.4.3 Unidad de Servicios Bibliotecarios

El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las instituciones (CONPAB) de educación superior (2012) en el apartado 8 de las normas que rigen a sus agremiados, indica en la justificación que la razón de ser de la biblioteca académica es proporcionar servicios bibliotecarios y de información a los usuarios.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad (SIBI), está integrado por 39 bibliotecas departamentales y 1 Biblioteca Central Universitaria, ubicadas en Facultades, Escuelas, Centros e Institutos; además cuenta con un catálogo automatizado en línea (OPAC), con un repositorio institucional con 42 bases de datos especializadas, buzón de sugerencia, recepción de libros digitales, recepción de tesis digitales, constancias de no adeudo de libros y un acervo bibliográfico total de: 189, 714 títulos, 346,270 volúmenes (UNACH, 2024c)

Los Servicios Bibliotecarios proporcionados por la BCU, son 32 como se observa en la Tabla 2.6, de acuerdo a la página oficial de la UNACH (UNACH, 2024c). Con una matrícula al corte de 27, 865 estudiantes (Secretaría de Economía, 2024b).

Tabla 2.6
Servicios bibliotecarios en la Biblioteca Central Universitaria Carlos Maciel Espinosa

Univer- sidad	Bibliotec a	Página	Servicios dentro de su página en internet	promocionados	Matrículas de acuerdo a DATA MÉXICO 2022 (https://www.economia.gob.mx/datamexico/)
Univer- sidad Autó- noma de Chiapas	Biblioteca Central Univer- sitaria Carlos Maciel Espinosa	https://www.unach .mx/servicios/biblio teca https://biblioteca.u nach.mx/ http://www.reposit orio.unach.mx:808 0/jspui/	• Salas para conferencias. • Salas de lectura informal. • Ciclos de cine. • Visitas guiadas. • Producción científica. • Préstamo en sala y a domicilio. • Cubículos de estudio. • Módulos de estudio. • Elevador. • Mesas de trabajo. • Centro de fotocopiado. • Área de fonoteca. • Área de hemeroteca. • Colección Tesis. • Colección de Género. • Colección Consulta. • Colección Chiapas. • Colección General. • Internet inalámbrico y alámbrico. • Biblioteca virtual. • Préstamo de equipos de cómputo. • Pantallas touch (para consulta del C • Bases de datos. • Red de consulta externa del INEGI. • Asesoría virtual. • Consulta de publicaciones periódica • Programa permanente de Desarrollo • de habilidades Informativas • Formación de usuarios		27, 865

Fuente: Elaboración propia basado en UNACH (2024a).

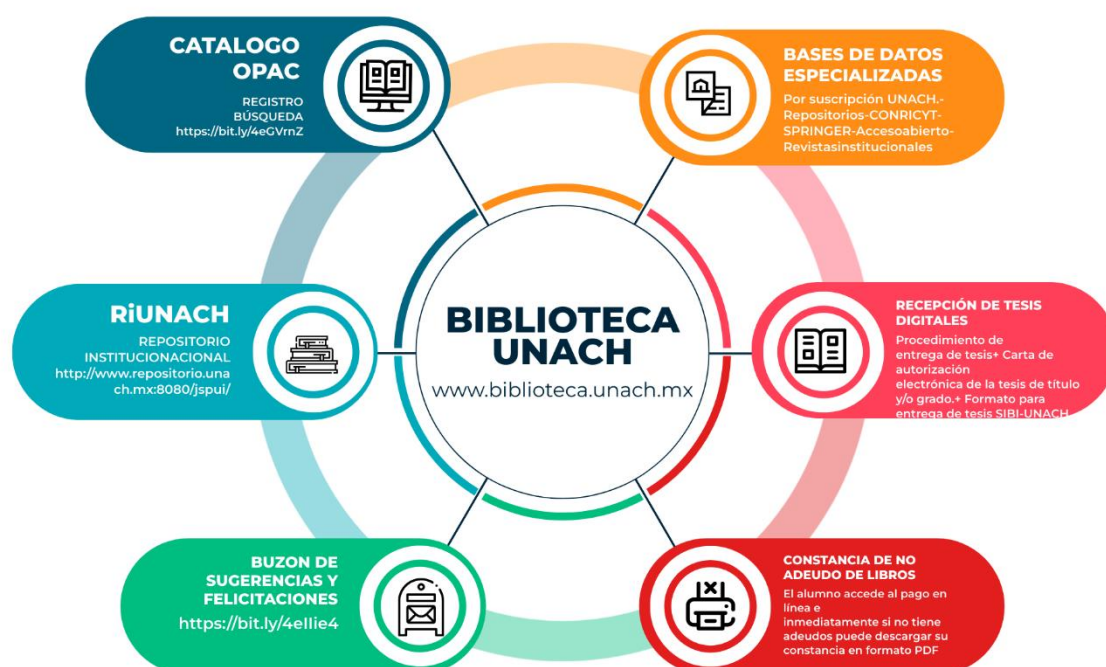
En internet se encuentra con la dirección www.biblioteca.unach.mx, también se puede acceder desde la página oficial de www.unach.mx.

El el Diagrama 2.1 se observan las opciones con las que cuenta la página oficial de la biblioteca central universitaria y el SIBI. Tiene un menú con seis pestañas de donde los

alumnos acceden para realizar las distintas actividades, como revisar el catalogo OPAC, las bases de datos especializadas, el RIUNACH, y demás opciones que a continuación se muestran.

Diagrama 2.1

Menú de opciones de la página en internet de la Biblioteca UNACH



Fuente: Elaboración propia con base UNACH (2024c).

La página en Internet de la Biblioteca UNACH es muy completa, además de proporcionar el servicio de manera remota las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

De acuerdo con el primer proyecto académico 1989 – 1992, siendo rector el Dr. Antonio García Sánchez con la Dirección de Desarrollo Bibliotecario a cargo del Ing. Arquímedes López Roblero, actualmente Doctor y profesor de tiempo completo y coordinador de la carrera en Bibliotecología, se establecieron los criterios para estos servicios. Con el pasar de

los años y de directivos estas funciones han tenido actualizaciones y mejoras quedando de la siguiente forma como actualmente se ejecuta, como se observa en la Tabla 2.7.

Tabla 2.7
Funciones específicas de la Unidad de Servicios al Público

Unidades de Servicios al público
•1. Proporcionar a los usuarios de nuevo ingreso de la UNACH y dependencias que lo soliciten. •2. Orientar al usuario que acude a la BCU "Carlos Maciel Espinosa" en el uso del OPAC. •3. Proporcionar a través del registro y seguimiento del SIBI-UNACH ALEPH los servicios de préstamo a domicilio y constancia de no adeudo de materiales bibliográficos (libros) a estudiantes, personal académico y administrativo de la Institución. •4. Apoyar al departamento servicios de cómputo bibliotecario en la integración de la estadística institucional con relación al número de usuarios. •5. Diseñar e implementar programas de capacitación dirigida a los responsables de las bibliotecas de las Unidades Académicas en temas de atención al usuario; y en el caso de la comunidad universitaria y sociedad en general sobre los servicios de información que se ofrecen en SIBI-UNACH. •6. Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales. •7. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normativa universitaria.

Fuente: Elaboración propia con base UNACH (2022b).

El 7 de septiembre de 2017 en Tuxtla Gutiérrez Chiapas, se registró un terremoto con una magnitud de 8.2, dando pérdidas materiales y humanas, así como afectaciones en las áreas escolares; desde esa fecha el 1er nivel de la Biblioteca Universitaria Carlos Maciel Espinosa fue cerrada por daños, en el periódico de circulación diaria la publicación sobre la reapertura de la biblioteca central universitaria “Carlos Maciel Espinosa” (2018, 14 de enero):

Por ahora solo podrán usar la planta principal del edificio, en donde contarán con la mayoría de los servicios de información que oferta esta dependencia universitaria, mientras se avanza en el acondicionamiento de otras áreas que también fueron afectadas por el terremoto. (parra 2)

Hasta la fecha, septiembre de 2024, el área de planta baja, donde se localizan las colecciones, se encuentra cerrada y en remodelación.

Actualmente la página de calidad UNACH indica que, en el 1er piso, está instalado el archivo histórico universitario cuyas actividades son ajenas a la Biblioteca Central Universitaria (BCU) ya que es un departamento independiente de la actual llamada coordinación de bibliotecas universitarias que las primeras actividades del archivo histórico han sido para documentar y certificar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Universitaria (UNACH, 2023).

Así también se localiza en el mismo piso del archivo histórico “Tú tienda UNACH”, perteneciente al Centro Universidad Empresa (CEUNE). Que son independientes de SIBI.

En el SIBI se lleva a cabo un programa permanente de formación de usuarios y de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI) este último en línea.

2.4.4 Unidad de servicio de cómputo bibliotecario

Se encarga de la gestión y el soporte de los sistemas tecnológicos y de la infraestructura informática de la biblioteca. Su función principal es garantizar que todos los aspectos relacionados con la tecnología funcionen correctamente para apoyar las operaciones de la biblioteca y mejorar la experiencia del usuario.

También administra el sistema de gestión bibliotecaria (ALEPH), de tener a cargo de la actualización del software y de dar soporte técnico y mantenimiento. Gestiona la red y la seguridad informática con medidas de seguridad para proteger los datos y sistemas de biblioteca contra accesos no autorizados y amenazas cibernéticas.

Otra de las funciones de esta unidad es la capacitación al personal sobre el uso de las tecnologías y sistemas informáticos, asegurando que todos estén al tanto de las mejoras con respecto a las prácticas y los procedimientos, además de crear guías para el usuario. En la Tabla 2.8 se describen las funciones específicas de esta unidad con respecto al Manual Operativo de Funciones (MOF):

Tabla 2.8

Funciones específicas de la Unidad de Servicios de cómputo bibliotecario

Unidad de Servicios de Cómputo Bibliotecario
•1. Porponer estrategias para la mejora continua de los sistemas automatizados del SIBI-UNACH. •Administrar al SIBI-UNACH ALEPH que se tiene implementado en las Bibliotecas integrantes del SIBI-UNACH. •3. Integrar la estadística institucional referente al SIBI-UNACH. •4. Diseñar e implementar programas de capacitación dirigidos a la comunidad universitaria en el uso de los recursos de información científica en formatos digitales (bases de datos especializadas) con que cuenta la UNACH. •5. Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales. •6. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.

Fuente. Elaboración propia con base UNACH (2022b)

El propósito es “brindar los servicios de cómputo bibliotecario necesarios para atender a la oferta educativa” (UNACH, 2022b, p. 72).

Igualmente mantener en funcionamiento los equipos de cómputo de la coordinación del SIBI y administrar el sistema ALEPH.

2.4.5 Unidad de Red de Bibliotecas y gestión de la calidad

Cuando escuchamos el concepto de calidad, asociamos el término con excelencia, esto puede ser de un producto o servicio; en algunas empresas, la palabra calidad, puede indicar que un producto o servicio está elaborado o diseñado conforme a ciertas características físicas dadas por una especificación.

El propósito de la UNACH es “asegurar la calidad de los servicios bibliotecarios en congruencia con los programas educativos que oferta la universidad con base en criterios establecidos por organismos acreditadores y evaluadores de educación superior”. (UNACH, 2022b, p.73)

Como se observa en la Tabla 2.9 en el MOF la unidad de Red de Bibliotecas es la encargada de impulsar las directrices y políticas de los SB, además de otras actividades que a continuación se observan:

Tabla 2.9

Funciones específicas de la Unidad de Red de Bibliotecas

Unidad de Red de Bibliotecas
•1. Ser enlace con las Unidades de Información integrantes del SIBI-UNACH. •2. Aplicar las directrices y políticas de servicios de información en las Bibliotecas DEpartamentales de las Unidades Académicas. •3. Proponer e implementar estretagías de mejora continua en las Bibliotecas Departamentales de las Unidades Académicas, que permitan atender puntualmente las recomendaciones emitidas por los Organismos Acreditadores y Evaluadores de Educación Superior. •4. Coadyuvar en los procesos de evaluación y en la atención a las observaciones emitidas por los organismos acreditadores Comités Interinstitucionales para la Evaluación de Educación Superior (CIEES) y Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) en las bibliotecas de las Unidades Académicas. •5. Proponer mejoras en cuanto a la funcionalidad de los espacios físicos de las bibliotecas integrantes del SIBI-UNACH. •6. Proporcionar información para la atención de auditorias, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales. •7. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatvidad universitaria vigente.

Fuente: Elaboración propia con base UNACH (2022)

Esta Unidad de Red de Bibliotecas es de control y enlace porque trabaja directamente con los encargados de las bibliotecas departamentales de las unidades académicas para homogenizar procesos y procedimientos.

2.4.5.1 La Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración C- I

La Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCA-CI), cuenta con dos bibliotecas universitarias, la primera con las iniciales de identificación bibliográfica CA ubicada en el 2do piso del edificio A, en las instalaciones donde se encuentran las licenciaturas de Administración, Contaduría y Gestión Turística; la segunda con las iniciales de identificación bibliográfica IF ubicada en el patio central de las instalaciones donde se encuentran las

licenciaturas de Sistemas Computacionales e Ingeniería de Desarrollo y Tecnologías del Software.

En horario de lunes a viernes de 08:00 a 22:00 horas.

Tomando la información de los servicios ofertados en la BCU que es la biblioteca modelo para todas las bibliotecas pertenecientes a la Red de bibliotecas de la UNACH y que se encuentran ubicadas en las unidades académicas, dicho de otro modo, las bibliotecas universitarias de cada facultad, cuentan con lo siguiente presentando en la Tabla 2.10:

Tabla 2.10
Bibliotecas universitarias de la Facultad de Contaduría y Administración C-I

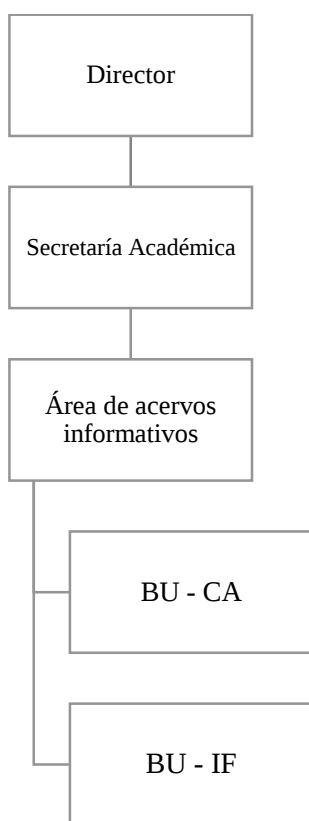
Servicios Bibliotecarios	Biblioteca Universitaria -CA	Biblioteca Universitaria. - IF
☐ Área de fonoteca.	NO	NO
☐ Área de hemeroteca.	NO	NO
☐ Asesoría virtual.	SI	SI
☐ Bases de datos.	SI	SI
☐ Biblioteca virtual.	SI	SI
☐ Centro de fotocopiado.	NO	NO
☐ Ciclos de cine.	NO	NO
☐ Colección Chiapas.	SI	SI
☐ Colección Consulta.	SI	SI
☐ Colección de Género.	NO	NO
☐ Colección General.	SI	SI
☐ Colección Tesis.	SI	NO
☐ Cubículos de estudio.	SI	SI
☐ Elevador.	NO	NO
☐ Internet inalámbrico y alámbrico.	SI	SI
☐ Mesas de trabajo.	SI	SI
☐ Módulos de estudio.	SI	SI
☐ Pantallas touch (para consulta del OPAC).	NO	NO
☐ Préstamo de equipos de cómputo.	NO	NO
☐ Préstamo en sala y a domicilio.	SI	SI
☐ Producción científica.	SI	SI
☐ Red de consulta externa del INEGI.	SI	SI
☐ Salas de lectura informal.	NO	NO
☐ Salas para conferencias.	NO	NO
☐ Visitas guiadas.	SI	SI

Fuente: Elaboración propia con base UNACH (2024c).

En la Figura 2.6 se destaca la estructura jerárquica actual que organiza el funcionamiento de las bibliotecas pertenecientes a la FCA C-I. En esta representación visual, se pueden

identificar los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, los cuales reflejan la distribución de tareas y roles dentro del sistema bibliotecario. Dicho esquema permite comprender cómo se coordina el trabajo entre las distintas áreas, garantizando una gestión eficiente de los recursos y servicios que se ofrecen a la comunidad académica.

Figura 2.6
Jerarquización de las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración
Campus I



Fuente: Elaboración propia con base UNACH (2024b).

El área de acervos informativos realiza las gestiones de capacitación del personal de nuevo ingreso; así como también las gestiones necesarias para que los alumnos de nuevo ingreso reciban el programa permanente de desarrollo de habilidades informacionales, en la modalidad virtual, cada inicio de semestre para ello, la Dirección de la Coordinación de Bibliotecas Universitarias envía un oficio de invitación a todos los directores, coordinadores, secretarios académicos de facultades, escuelas, centros e institutos de la Universidad

Autónoma de Chiapas a las bibliotecas departamentales para que puedan participar, el Director de la coordinación de bibliotecas universitarias es el encargado de impartirlo.

2.5 Bases de datos especializadas

Las bases de datos especializadas son una respuesta a la modernidad de nuestro entorno, ya que, a través del tiempo, el ser humano ha desarrollado diversos mecanismos para el resguardo y el acceso a la información de forma organizada con la finalidad de tenerlo al alcance cuando lo requiera.

A lo largo del tiempo el ser humano ha utilizado diversos medios para preservar la información, entre ellos, la piedra, la madera, las tablillas de arcilla, el papiro, el pergamino, el papel y, más recientemente, los medios electrónicos. Estos últimos adquieren considerable importancia, dada su capacidad de almacenar grandes cantidades de información, así como de garantizar mayor facilidad de transporte y de consulta—gracias al uso de discos ópticos, memorias y discos duros portátiles—y de democratizar el acceso a la información por medio de la publicación de materiales en la Web y del envío de información a través del correo electrónico, favoreciendo un tráfico de datos sin precedentes en la historia de la humanidad.

(Malavassi, 2012, parra 1)

En la UNACH, para el uso de las bases de datos por suscripción, que significa que el acceso está limitado a usuarios pertenecientes a la UNACH y para utilizar los contenidos y servicios, la Universidad en conjunto con las gestiones de SIBI tiene a su disposición el recurso económico que se utiliza para el pago de las tarifas de las suscripciones que generalmente son mensuales o anuales; estas bases de datos suelen ofrecer acceso a información especializada, como artículos académicos, informes de investigación, estadísticas, revistas científicas; a continuación se enlistarán las bases de datos que por suscripción, tienen acceso los usuarios pertenecientes a la UNACH:

Por suscripción

#	Nombre	Página
1.	eLibro.net	https://biblioteca.unach.mx/elibro/
2.	JSTOR	https://about.jstor.org/oa-and-free/
3.	V lex	https://app.vlex.com/

Cuando una base de datos es de acceso abierto, significa que su contenido está disponible de forma gratuita para cualquier persona, sin necesidad de pagar suscripciones, licencias o cumplir con restricciones financieras. Este tipo de bases de datos permite a los usuarios acceder a recursos como artículos científicos, tesis, libros, datos estadísticos y otros tipos de información académica sin barreras económicas.

Esta idea se asocia principalmente con la idea de democratizar el conocimiento, facilitando la disponibilidad de información científica y académica a un público más amplio, como investigadores, estudiantes y el público en general. Las bases de datos de acceso abierto suelen estar respaldadas por instituciones académicas, organizaciones sin fines de lucro, o iniciativas gubernamentales que promueven la libre difusión del conocimiento. A continuación se enlistan las bases de datos que por Acceso abierto SIBI pone a disposición a los usuarios pertenecientes a la UNACH..

Por Acceso abierto

#	Nombre	Página
1.	American Society for Microbiology	https://journals.asm.org/journal/mbio
2.	REDALYC.	https://www.redalyc.org/home.oa
3.	ASN Neuro	https://journals.sagepub.com/articles/asn
4.	Base de datos de la ONU	https://www.un.org/es/library/page/databases
5.	Biblioteca de la Universidad de Salamanca	https://bibliotecas.usal.es/?q=acceso-abierto
6.	Biblioteca Wiley Open Access	https://authorservices.wiley.com/open-research/open-access/browse-journals.html
7.	BIIACS.	https://repositorio-digital.cide.edu/

8. Bioscience Reports <https://portlandpress.com/bioscirep>
9. Blog do Kuramoto <https://kuramoto.wordpress.com/>
10. BMC. <https://www.biomedcentral.com/>
11. BMJ. <https://www.bmj.com/company/open-access-for-librarians/>
12. Central American Journals online <https://www.camjol.info/>
13. Chemistry Central <https://bmcchem.biomedcentral.com/>
14. Churchill Archive <https://www.churchillarchive.com/>
15. CiberTesis. Repositorio de tesis digitales <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
16. CLACSO. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/>
17. CLASE. https://clase.dgb.unam.mx/F?func=find-b-0&local_base=cla01
18. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/>
19. Digital RAE <https://www.rae.es/biblioteca-digital>
20. Dimensions. <https://app.dimensions.ai/discover/publication>
21. DOAJ. <https://doaj.org/>
22. Ebooks. <https://link.springer.com/search?facet-content-type=%22Book%22&showAll=false>
23. EconPapers: Información sobre temas económicos <https://econpapers.repec.org/>
24. Education Resources Information Center. ERIC <https://eric.ed.gov/>
25. Elsevier. <https://www.elsevier.com/open-access/open-access-journals>
26. Emerald Group Publishing <https://www.emeraldgrouppublishing.com/publish-with-us/open-research-emerald/publish-open-access>
27. IOP. Science Open Access <https://iopscience.iop.org/journalList>
28. Journals. <https://link.springer.com/search?facet-content-type=%22Journal%22&showAll=false>
29. LA REFERENCIA <https://www.lareferencia.info/vufind/>
30. LATINDEX. <https://www.latindex.org/latindex/inicio>
31. Nature Communications. <https://www.nature.com/ncomms/>
32. Nature Publishing group <https://www.springernature.com/gp/open-research/oa-agreements>
33. Open Science Directory. <https://opensciencedirectory.net/>

34. Oxford University Press. <https://academic.oup.com/pages/open-research/open-access>
35. PERIÓDICA. https://periodica.dgb.unam.mx/F?func=find-b-0&local_base=per01
36. Plos One. <https://journals.plos.org/plosone/>
- Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Chile. <https://revistas.uchile.cl/>
37. RACI: <http://www.revistacaci.org.ar/>
- Repositorio bibliográfico UAA <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/>
39. Repositorio Séneca: <https://repositorio.uniandes.edu.co/>
40. Repositorio CEPAL. <http://repositorio.cepal.org/>
41. REVISTA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista>
42. SCIELO. <https://www.scielo.org/es/>
43. Scientific Reports <https://www.nature.com/srep/>
44. Sistema Nacional de Redes Avanzadas <https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/>
45. (Argentina)
46. Society for Microbiology <https://journals.asm.org/journal/mbio>
47. Springeropen. <https://www.springeropen.com/>

2.6 El Repositorio institucional: RIUNACH

RIUNACH funciona con el software de código abierto DSpace, que de acuerdo con Rodríguez-Gairín (2008) “es uno de los programas preferidos por las instituciones académicas para gestionar repositorios de ficheros (textuales, audio, video, etc.), facilitando su depósito y organizándolos en comunidades, asignándoles metadatos y permitiendo su difusión en recolectores o agregados.” (parra. 1)

El RIUNACH contiene la producción académica de los alumnos que elaboran tesis en la Universidad. Se agrupan en comunidades por facultades, y organiza la información por grados académicos, temas, títulos, años, entre otros campos.

Al ser RIUNACH una base de datos, requiere en constante retroalimentación, básicamente, son investigaciones regionales y nacionales, que benefician a la comunidad Chiapaneca.

El objetivo de estos repositorios es difundir las investigaciones y coadyuvar a otras sinergias ya sea para alumnos, investigadores o personas interesadas en estos temas, véase la Figura 2.7.

Figura 2.7
Página del Repositorio RIUNACH

The screenshot shows the RIUNACH Institutional Repository website. The header is blue with the university logo and name. Below the header is a large banner with the RIUNACH logo and tagline. The main content area includes a search section with filters and a list of related options on the right.

Buscar

Buscar: por

Añadir filtros:
Usa los filtros para afinar la búsqueda.

Título

Resultados por página: Ordenar por: En orden: Autotag:

Resultados 571-580 de 1137.

Como se observa, los servicios bibliotecarios en la era digital brindan una ventaja a las instituciones, como se menciona en las declaratorias en foros internacionales como: Budapest, Bethesda y Berlín, que hablan sobre el acceso abierto en favor de la humanidad y el reconocimiento al autor, como base para democratizar y la fluidez de las investigaciones, un ejemplo es el uso del DOI, para los investigadores e investigaciones, así también la UNESCO como organismo sin fines de lucro, realiza unas recomendaciones sobre la ciencia abierta que van aclarando la idea del *open access*, la ONU hace mención en la agenda 2030 en 10 de los 17 de la ODS, cuya agenda ha sido respalda por muchos gobiernos en el mundo, como México en virtud propone el repositorio institucional del CONAHCYT que fortalece a la investigación a nivel nacional, Chuck (2013) menciona el uso de la tecnología de la información para mantener una ventaja competitiva, es sumamente importante porque se reconoce que quien maneje y tenga acceso a la información tendrá esa ventaja competitiva que impulsará a la Institución, en el año 2020 la UNACH es mencionada en el ranking THE, en materia de educación superior.

De acuerdo a DATA 2022, la UNACH se consolida en Chiapas como la universidad pública más importante del Estado, y en materia de servicios bibliotecarios en comparación con otras universidades tiene una estructura consolidada, en el MOF, que es un documento que se encuentra en línea; se observa las funciones específicas de la coordinación de la BU, así como de las 5 unidades que la complementan. Además, que cuenta con una página en internet oficial que facilita a los usuarios esa interacción digital donde se mencionan las bases de datos por suscripción y por acceso abierto en el país.

Es importante tener clara la idea que la información nos da una ventaja, pero no solo la información como concepto, sino como idea, que produzca conocimiento, esta producción no se realiza por medio de ósmosis, siendo una metáfora que describe la absorción y asimilación de la información de manera natural y espontánea, sino que se requiere de un modelo que abone al cumplimiento de estos procesos, así como de los objetivos que se planteen. A continuación, se presenta la propuesta metodológica y el análisis de los resultados que motivan a la siguiente investigación.

.

Capítulo III

Propuesta Metodológica y Análisis de Resultados

En este capítulo se presenta la propuesta metodológica empleada para sustentar la investigación puntualizando los objetivos generales, específicos, justificación, problematización, método, instrumentación de recolección de datos, limitaciones, población y muestra, indicadores para la investigación empírica y el análisis de los datos.

3.1 Objetivos

3.1.1. Objetivo General

Proponer un modelo de gestión institucional para las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNACH, basado en un análisis empírico de las necesidades y percepciones de sus usuarios, que apoyen a optimizar el uso todos los recursos con los que dispone y con ello mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios.

3.1.2. Objetivos Específicos

1. Investigar el uso actual de los servicios bibliotecarios por parte de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración C-I.
2. Determinar el nivel de alfabetización informacional de los usuarios que orienten programas de capacitación y apoyo.
3. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y atención proporcionados por las bibliotecas.
4. Proponer un modelo de gestión que facilite a los estudiantes el uso de acervos físicos y digitales de la Biblioteca.
5. Proponer estrategias para la adecuación de servicios bibliotecarios que promuevan la investigación y las actividades formativas de los usuarios.

3.2 Justificación

Las bibliotecas universitarias juegan un papel crucial en el apoyo a la formación académica y la investigación. Sin embargo, la transformación digital y la evolución de las necesidades

de los usuarios requieren una revisión y adaptación de los modelos de gestión bibliotecaria. En la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, la poca demanda en el uso de los servicios bibliotecarios físicos sugiere la necesidad de un cambio hacia un enfoque digital, alineado con las tendencias globales además de las preferencias de los usuarios actuales. Este estudio busca proporcionar una base empírica para la implementación de un modelo de gestión que responda a estas necesidades, garantizando la calidad y accesibilidad de los servicios bibliotecarios.

3.3 Problematicación

Actualmente, las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración C-I tienen un potencial no explotado por los usuarios, en este sentido puede deberse a varios factores: las limitaciones de formación en el uso de recursos impresos y/o digitales, la percepción de que los servicios ofrecidos no son relevantes o adecuados, y la necesidad de mejorar los espacios físicos para fomentar un ambiente de trabajo autónomo. Además, la propuesta institucional de prescindir del acervo físico en favor de lo digital presenta retos que requieren una gestión adecuada para asegurar la transición sin afectar negativamente a los usuarios.

Así, las preguntas de investigación que surgen a partir de los objetivos específicos y abordan las principales áreas de interés del estudio son las siguientes:

1. Uso actual de los servicios bibliotecarios
 - a. ¿Con que frecuencia utilizan los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, los servicios bibliotecarios y las instalaciones?
 - b. ¿Cuáles son sus preferencias de lectura y búsqueda?
2. Alfabetización informacional y necesidades información
 - a. ¿Han recibido alguna formación de usuarios?
 - b. ¿Cuáles son los principales motivos por los que los estudiantes no utilizan los servicios bibliotecarios?
3. Identificación de necesidades actuales
 - a. ¿Preferencias en bibliografía digital e impresa?
 - b. ¿Uso de dispositivos electrónicos para el desarrollo de sus actividades académicas?
4. Calidad de servicios y procesos

- a. ¿Cómo perciben los estudiantes la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas?
- b. ¿Qué sugerencias de mejora tienen los estudiantes para los servicios que cubran sus necesidades?

Las respuestas a estas preguntas a partir del estudio empírico, permitirán el desarrollo de un modelo de gestión efectivo para las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH.

3.4 Diseño metodológico

3.4.1 Método

Con base a Hernández et al., (2014) se trata de un estudio transversal cuantitativo, con un muestreo estratificado proporcional de estudios de ambos sexos de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I en Enero – Junio 2024.

De acuerdo a Hernández et al., (2014) establece que este tipo de estudios no desarrolla ninguna situación, su base se debe a la observación de situaciones ya existentes donde las variables no se pueden manipular.

3.4.2. Instrumento de Recolección de Datos.

Encuestas. El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario estructurado que incluye indicadores de referencia (generales, formación de licenciatura, rutina, rol), indicador de formación (alfabetización informacional, competencias adquiridas), de satisfacción (servicios, atención) y de calidad (servicios y procesos). Este cuestionario ha sido previamente validado y aplicado a una muestra piloto de 406 estudiantes para asegurar la confiabilidad de los datos.

Revisión documental. Revisión de la bibliografía existente.

3.4.3. Limitaciones.

- Posible sesgo en la respuesta de los participantes.
- Acceso limitado a datos sensibles.
- Restricciones de tiempo y recursos para llevar a cabo un muestreo exhaustivo.

- Posible heterogeneidad de la población encuestada.

3.4.4. Población y Muestra

La población objetivo del estudio son los 3953 estudiantes actuales pertenecientes al ciclo enero julio 2024 de las 5 licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH: Administración, Contaduría, Gestión Turística, Sistemas Computacionales e Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías del Software, de acuerdo con las estadísticas públicas presentadas en el Sistema Institucional de Administración Escolar (SIAE, 2024) de la UNACH. La muestra se calculó utilizando la fórmula para muestras finitas, asegurando un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%.

Fórmula para el cálculo de la muestra:

Fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Valor z para un nivel de confianza del 95%

p = Proporción esperada

$q = 1 - (p)$

e = Margen de error

Quedando la muestra conformada por 3953 estudiantes y sustituyendo los datos en la ecuación anterior:

$$n = (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5) / 0.05^2$$

$$n = 406$$

Redondeando al entero más cercano, se necesita un mínimo de 406 encuestas para obtener un margen de error del 5%, con un nivel de confianza de 95%.

Sustituyendo los datos para la ecuación:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (3953)

Z = Valor z para un nivel de confianza del 95% (1.96)

p = Proporción esperada (0.5)

$q = 1 - (p)$

e = Margen de error (0.05)

3.4.5 Indicadores

Como lo menciona Bourdieu (2003) no se puede definir y delimitar un objeto de investigación de manera única y absoluta; en su lugar, se debe someter a un examen sistemático que abarque todos los aspectos relevantes de la realidad y su conexión con los problemas de investigación. Esta aporta carga significativa a los problemas planteados y se entenderá como las características que tienen los usuarios que habrán de ser abordados; estas características son de tipo cuantitativas como generales, grado de estudios, experiencia empírica o académica, etc.

Los ítems valorativos se plantearán utilizando una escala de Likert, que es una escala de medición para recabar información estos son 4 ítems en conjunto con las dimensiones, nos permitirán tener un panorama más amplio de la opinión de los encuestados.

Este cuestionario presentado a continuación forma parte del proyecto de investigación sobre la propuesta de modelo de gestión para las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH a partir de un estudio empírico de sus usuarios (ver Tabla 3.1).

Tabla 3.1

Indicadores de la consulta sobre los usuarios de la biblioteca universitaria. UNACH

Indicadores	Preguntas	Elementos
Indicadores de referencia	Generales	Género, edad, escolaridad máxima
	Formación de licenciatura	Área de conocimientos
	Rutina	Uso de los servicios bibliotecarios a la semana
	Rol	Estatus dentro de la Universidad
Indicadores de formación	Alfabetización informacional	Momento, frecuencia, periodicidad
	Competencias adquiridas	Desarrollo de competencias, habilidades y autoaprendizaje
Indicadores de satisfacción	Satisfacción de los productos bibliotecarios	Motivación en la elaboración de tareas e investigación
	Satisfacción de los servicios bibliotecarios	Generación de oportunidades para el uso de los servicios bibliotecarios
	Satisfacción de la atención brindada	Adquisición e intercambio de conocimientos
Indicadores de calidad	Uso de productos bibliotecarios	Frecuencia de uso de los productos
	Uso de calidad de servicios	Frecuencia del uso en la calidad de los servicios
	Uso de calidad de procesos	Frecuencia de la efectividad en los procesos, comunicación asertiva
<i>Fuente:</i> Elaboración propia.		

Hernández et al. (2014) enfatizan en la importancia de seleccionar indicadores relevantes para realizar la operacionalización de las variables y medir conceptos en una investigación, lo que facilita el análisis de relaciones y tendencias.

3.4.5.1 Instrumento para la investigación empírica

El instrumento de encuesta ha sido desarrollado utilizando la plataforma Google Forms, seleccionada por su accesibilidad, facilidad de uso y capacidad para integrarse con las cuentas institucionales de los estudiantes. Este método de aplicación asegura una amplia difusión y participación, al mismo tiempo que facilita la gestión y análisis de los datos recolectados. Los estudiantes recibieron un enlace a la encuesta a través de sus correos electrónicos institucionales, garantizando así que todos los participantes pertenecen a la comunidad de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNACH.

La encuesta se estructuró en varias secciones que abordan diferentes aspectos críticos para el estudio, siendo la participación voluntaria y anónima.

Se espera que los datos recopilados proporcionen una visión integral de las necesidades y expectativas de los usuarios y permitan diseñar estrategias que mejoren la experiencia bibliotecaria, optimicen el uso de recursos digitales y adapten los espacios físicos para fomentar el aprendizaje activo.

3.5. Análisis de Datos

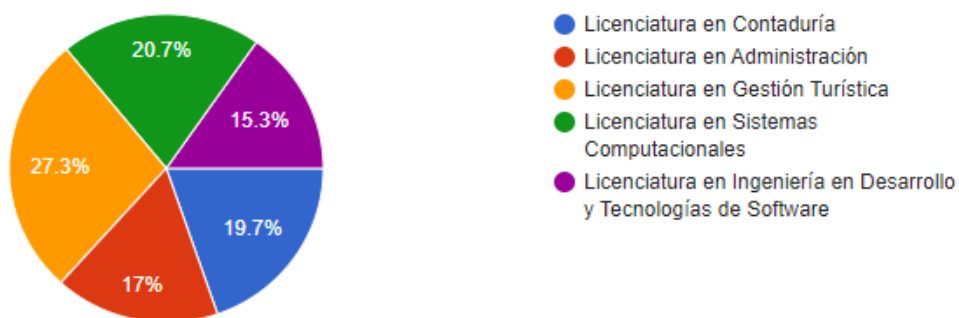
Los datos recolectados han sido analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas y multivariadas para identificar patrones y relaciones significativas entre las variables de interés, así como la adaptación de la escala de Likert bipolar y unipolar en preguntas que requerían recolectar la percepción de los encuestados. Se ha utilizado software estadístico como Microsoft Excel para el análisis de datos. Se contó con la participación de 406 estudiantes, encuesta compartida por medio de Google Forms.

Se presenta el análisis de los resultados obtenidos de manera gráfica y por cada uno de los ítems que conformaron la encuesta aplicada a los estudiantes de las distintas carreras que se

cursan dentro de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, de la Universidad Autónoma de Chiapas, en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Es importante tener el conocimiento del área formativa de cada participante en la encuesta, es por ello que en la pregunta número 1 se le pide al alumno señalar la carrera que actualmente estudia. La alta proporción de participantes que cursan la licenciatura en gestión turística y sistemas computacionales puede indicar una fuerte presencia de estudiantes en el ámbito tecnológico y turístico. Siendo el 27.3% pertenece a la licenciatura en Gestión Turística que es el porcentaje mayor, 20.7% la licenciatura en Sistemas Computacionales, 19.7% la licenciatura en Contaduría, el 17% la licenciatura en Administración y por último con un 15.3% la licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías del Software, como se muestra en el Gráfico 3.1.

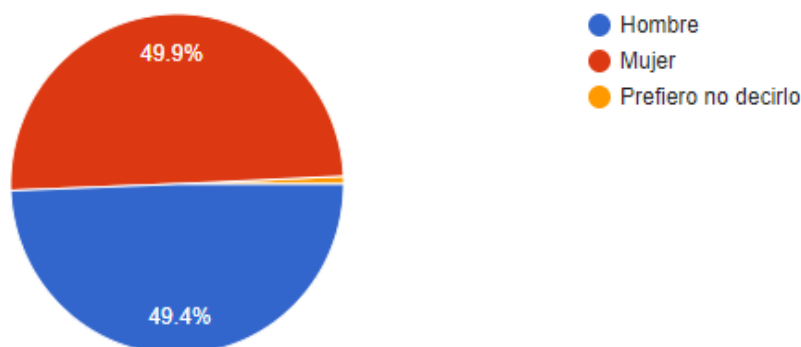
Gráfico 3.1
Pregunta 1. Especifique su carrera.



Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta número 2, donde se les solicita indicar el sexo de los participantes, el Gráfico 3.2 muestra la distribución por sexos de los 406 participantes en el estudio, los resultados indican que el 49.9% son mujeres (202) y el 49.4 % son hombres (200). Estos resultados sugieren que hay una distribución casi equitativa entre mujeres y hombres de los participantes, lo que puede ser favorable para la generalización de los resultados del estudio.

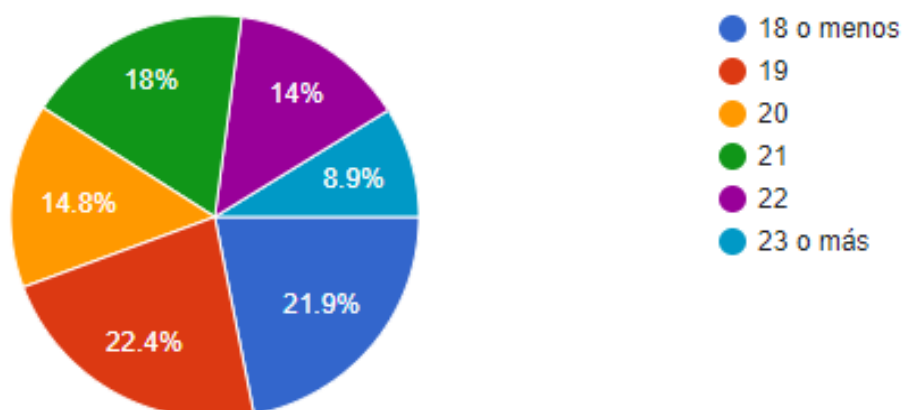
Gráfico 3.2
Pregunta 2. Sexo



Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 3 se les solicita que señalaran su edad y como se puede observar en el Gráfico 3.3, varían de 18 o menos años, con 21.9% los de 19 años con 22.4%, que representaron las dos grandes mayorías (18 o menos y 19 años), los estudiantes con edad de 20 años 14.8%, los de 21 años con 18%, los de 22 años con 14% y por último, de 23 años o más con un 8.9%, siendo la edad promedio de 20 años; con esta información es evidente que se trata de jóvenes adultos en su mayoría.

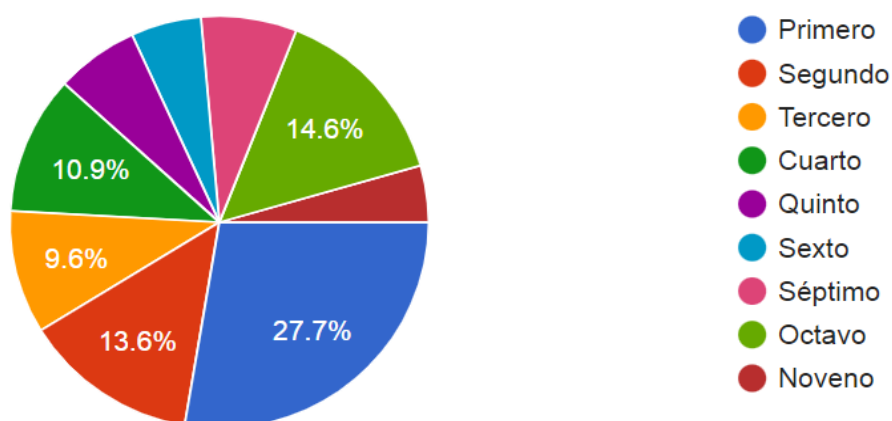
Gráfico 3.3
Pregunta 3. Edad



Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 4, se les solicita el semestre que cursan, de acuerdo al Gráfico 3.4, la proporción de estudiantes de cada semestre indica una mayor presencia de estudiantes de nuevo ingreso, lo que sugiere que la mayoría de los estudiantes están en la fase de adaptación y transición a la vida, universitaria ubicándose un 27.7% el primer semestre; a medida que avanzan los semestres, la proporción de estudiantes disminuye, en segundo semestre se pudo observar que un 13.6%, en tercer semestre con un 9.6%, en cuarto semestre 10.9%, en quinto semestre 6.4%, en sexto semestre 5.4%, en séptimo semestre 7.4%, se evidencio un ligero aumento en el octavo semestre de un 14.6% lo que puede sugerir que algunos estudiantes están más comprometidos con sus estudios en esta etapa, finalmente el noveno semestre incidió con el 4.4%.

Gráfico 3.4
Pregunta 4. Semestre que actualmente cursan



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 5 se solicita indicar el tiempo del que disponen para estudios, es decir, si son de tiempo completo o de tiempo parcial. Los resultados revelan que en su mayoría son estudiantes de tiempo completo, como se aprecia en la Gráfica 3.5, el 74% estos alumnos están comprometidos con una carga académica completa, lo que indica una dedicación exclusiva e intensiva a sus estudios, a diferencia del 26% de estudiantes de tiempo parcial que muestran una minoría significativa quienes están equilibrando sus estudios con otras responsabilidades, como trabajo, o familia esto sugiere que estos estudiantes están enfrentado

desafíos adicionales para equilibrar sus compromisos y pueden requerir apoyo adicional para alcanzar sus metas. La adaptación de servicios y recursos para atender a ambos grupos de estudiantes será de gran ayuda para que ambas categorías culminen sus estudios de forma satisfactoria.

Gráfico 3.5

Pregunta 5. Tipo de estudiante:

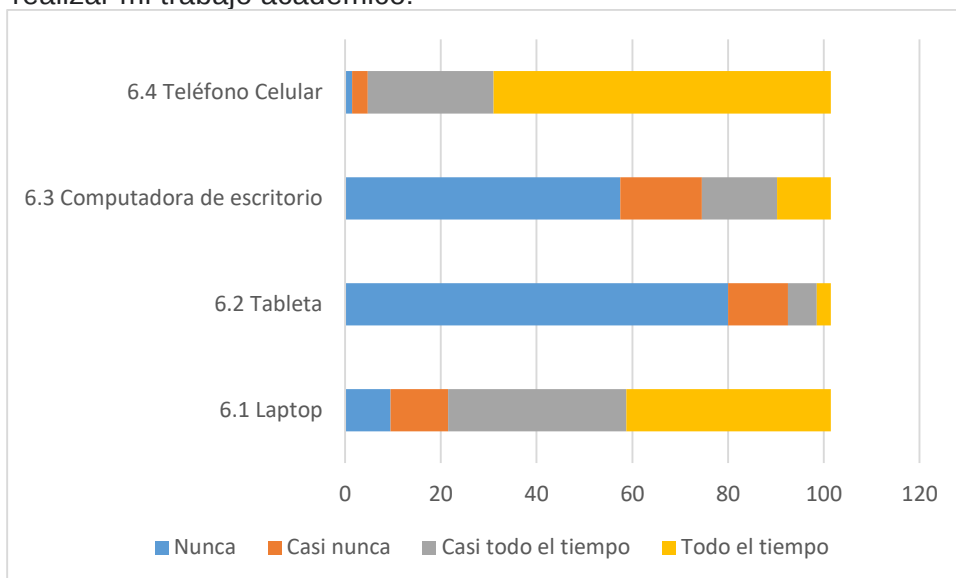


Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 6 se solicita se indique el dispositivo electrónico cuentan los estudiantes para realizar su trabajo académico. En la Gráfica 3.6 se observa de forma gráfica que la variable *teléfono celular* es el dispositivo que más se usa, eligiendo la opción todo el tiempo, y casi todo el tiempo, en menor cantidad casi nunca y nunca, la variable *computadora de escritorio*, menciona la mayoría de los encuestados, que nunca lo usa, y en menor proporción, el casi nunca, el casi todo el tiempo, y en menor cantidad todo el tiempo, en la variable *tableta*, hay un rotundo nunca en su uso, y en menor porcentaje las opciones, casi nunca, casi todo el tiempo y siendo la menor de las barras, la afirmación, todo el tiempo, en la variable *laptop* tiene el segundo lugar en el uso todo el tiempo, así como la afirmación de casi todo el tiempo, y en menor escala, casi nunca y nunca. Esto responde a una de las preguntas de investigación donde se responde que los estudiantes eligen portabilidad y flexibilidad al momento de realizar su quehacer diario dentro de las actividades de la formación académica.

Gráfico 3.6.

Pregunta 6. Tengo en propiedad y utilizo al menos un dispositivo electrónico para realizar mi trabajo académico:

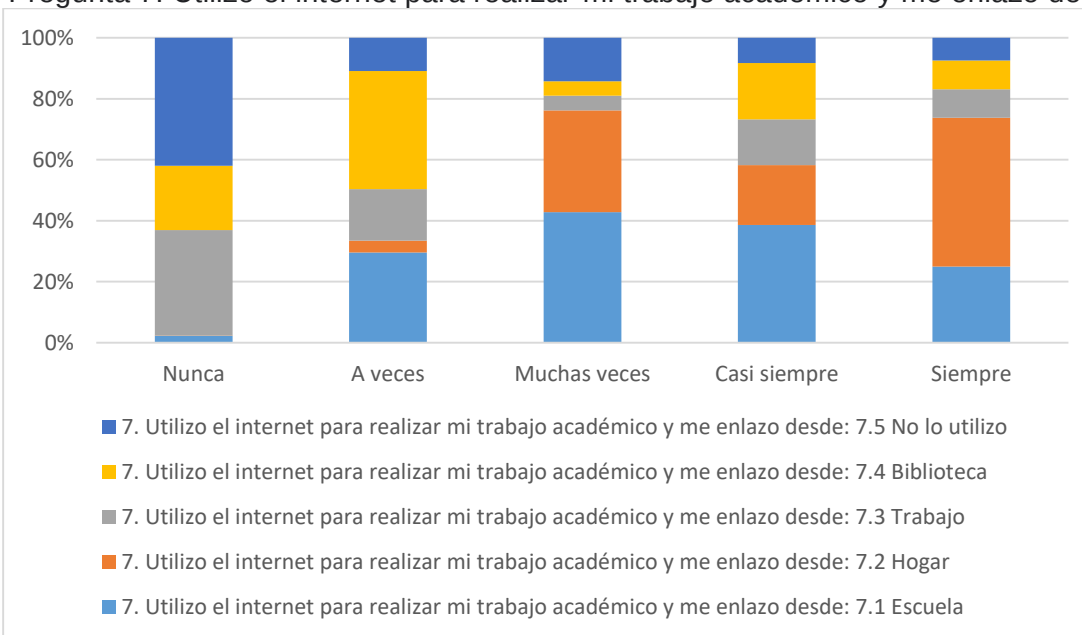


Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 7 que cuestiona “utilizo el internet para realizar mi trabajo académico y me enlazo desde”, obtuvo resultados que se presentan en el Gráfico 3.7, la mayoría de los estudiantes siempre se conecta al internet desde su hogar para cumplir con actividades académicas; El segundo lugar es la escuela y en tercer lugar el trabajo de igualmanera la biblioteca. Son pocos alumnos que afirman que no requieren acceso a internet para realizar sus actividades escolares.

Gráfico 3.7

Pregunta 7. Utilizo el internet para realizar mi trabajo académico y me enlace desde:

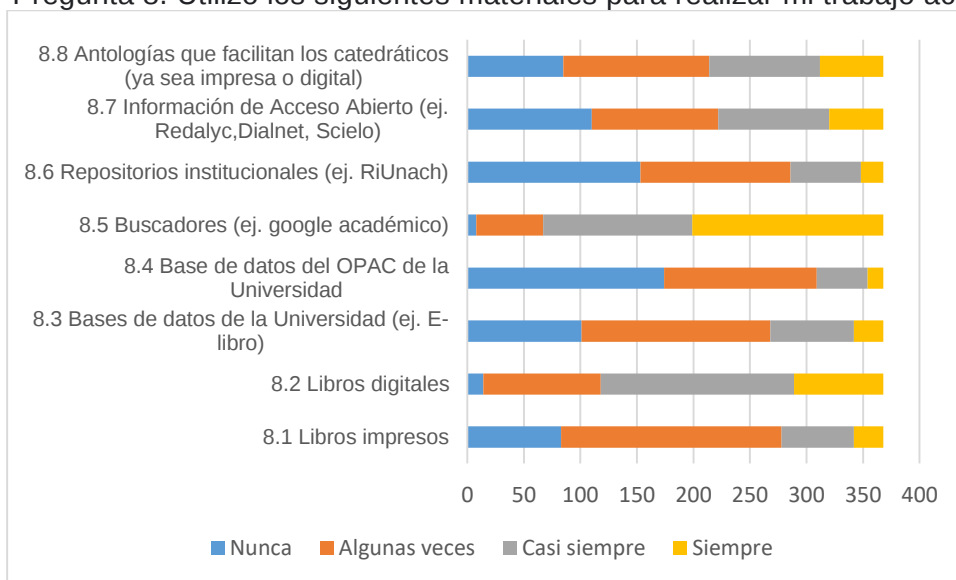


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos a partir de la pregunta 8 “Utilizo los siguientes materiales para realizar mi trabajo académico” permitieron el análisis del Gráfico 3.8 en el que se puede observar que los encuestados prefieren realizar sus búsquedas en su mayoría en *los buscadores (google académico)* después en *libros digitales*, en *bases de datos de acceso abierto (Dialnet entre otros)*, en *las antologías que facilitan los catedráticos*, seguido por *la base de datos (e-libro)*, en menor proporción los *libros impresos* y los *repositorios institucionales (RiUnach)* siendo *la base de datos OPAC* de la Universidad la última opción. En general los resultados sugieren que los estudiantes prefieren recursos digitales y accesibles para su aprendizaje, que les permita acceder en cualquier momento, además que no requiera de una difícil transportación, ya que los recursos tradicionales y especializados pueden llegar a tener un uso más limitado, pero que deben ser considerados por ser fuentes primarias de información.

Gráfico 3.8.

Pregunta 8. Utilizo los siguientes materiales para realizar mi trabajo académico:

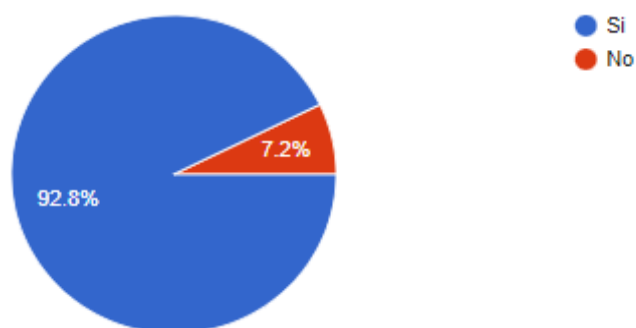


Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 9 ¿Conoces dónde se encuentra ubicada la biblioteca universitaria de tu facultad? el resultado es presentado en el Gráfico 3.9 y de muestra que la mayoría de los estudiantes con el 92.8% si conoce la ubicación de la biblioteca de su facultad, lo que sugiere que todos ellos, podrían saber a dónde dirigirse para hacer uso de los servicios bibliotecarios, si ellos así decidieran. Y un 7.2% afirmo que no sabe dónde queda la biblioteca.

Gráfico 3.9

Pregunta 9. ¿Conoces dónde se encuentra ubicada la biblioteca universitaria de tu facultad?

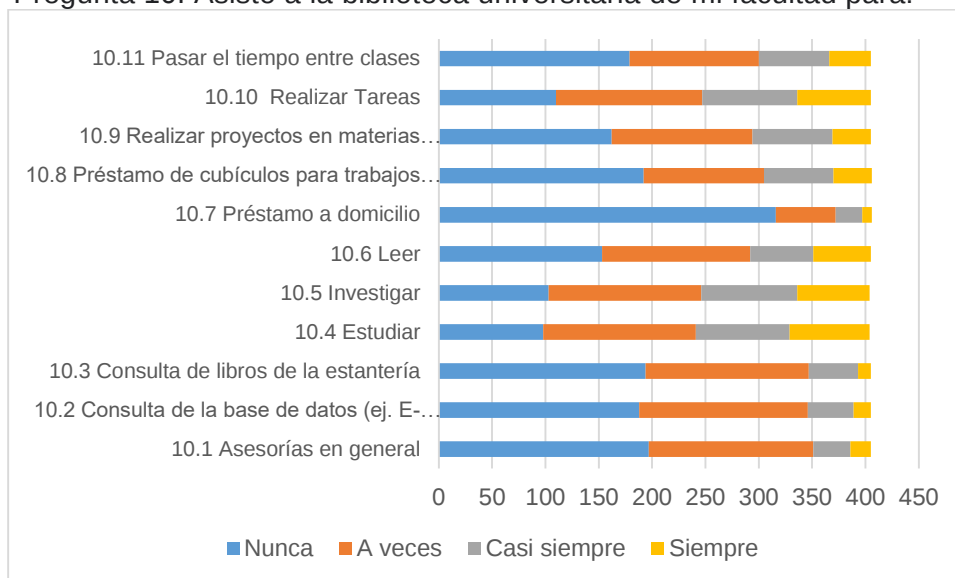


Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 10 en la que se cuestiona sobre si asisten a la biblioteca de su Facultad la mayoría de, los participantes de la encuesta, la mayoría indicó que asiste poco a la biblioteca, como se advierte en el Gráfico 3.10, en una cantidad reducida, pero manifestaron los estudiantes que haber asistido para buscar asesoría general, consulta de libros, realizar actividades académicas.

Gráfico 3.10

Pregunta 10. Asisto a la biblioteca universitaria de mi facultad para:

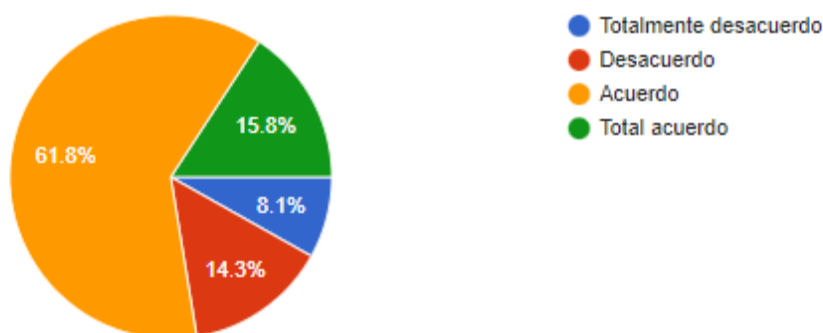


Fuente: Elaboración propia.

En lo que concierne a la pregunta 11, respecto a si los servicios bibliotecarios de la facultad cubren sus necesidades académicas en el Gráfico 3.11, nos revela un dato curioso, el 61.8% indica que está de acuerdo con los servicios bibliotecarios y que cubren sus necesidades académicas, a pesar de que el Gráfico anterior refleja una situación distinta; en menor porcentaje (23.9%) refirió no estar de acuerdo.

Gráfico 3.11.

Pregunta 11. Los servicios bibliotecarios de mi facultad cubren mis necesidades académicas

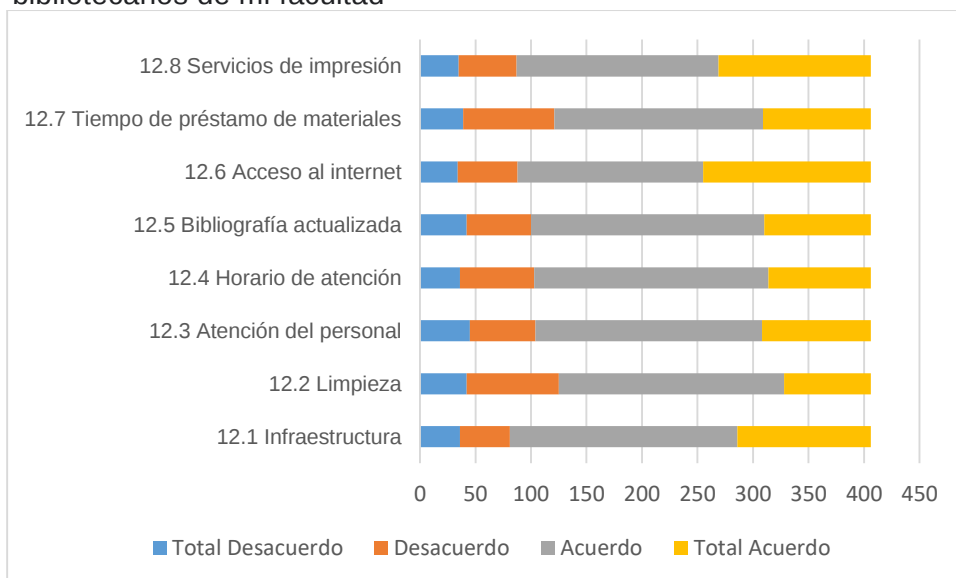


Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 12 las mejoras que pueden realizarse en las instalaciones y servicios bibliotecarios de la Facultad, en el Gráfico 3.12 se observa que, pese a que las personas participantes de la encuesta han hecho poco uso de algunos servicios de la biblioteca, están de acuerdo con las afirmaciones sobre las mejoras en las instalaciones y servicios bibliotecarios.

Gráfico 3.12

Pregunta 12. Considero que puede mejorarse las instalaciones y servicios bibliotecarios de mi facultad

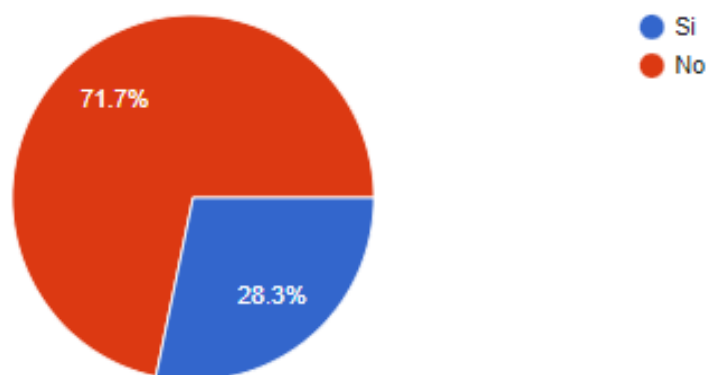


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la pregunta 13 ¿Has recibido algún taller de inducción a los servicios bibliotecarios? Se presentan en el Gráfico 3.13, en el que evidencia que la mayor parte de ellos no han recibido capacitación, con un 71.7%; mientras que un 28.3% respondió de manera afirmativa. Esto nos revela una oportunidad para realizar un acercamiento por medio de una propuesta que sea acorde a las nuevas necesidades, ya que como, observado los servicios que tengan portabilidad y accesibilidad pueden brindar mejores resultados.

Gráfico 3.13

Pregunta 13. ¿Has recibido algún taller de inducción a los servicios bibliotecarios?

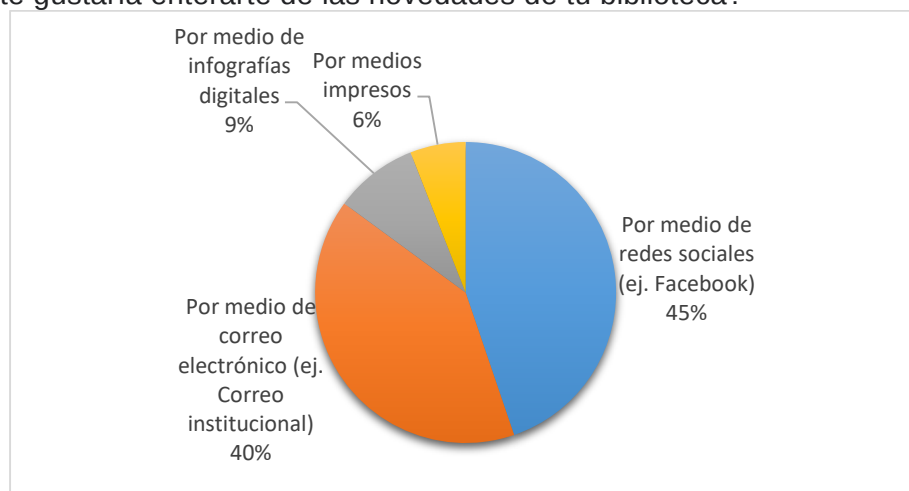


Fuente. Elaboración propia.

Al identificar como parte de las necesidades de las nuevas generaciones de estudiantes, el acercamiento digital puede ser un detonante para los usuarios, lo que motiva la pregunta 14. ¿Cómo te gustaría enterarte de las novedades de tu biblioteca? las respuestas denotan como constante de sus preferencias van a estar enfocadas al uso de los medios digitales. El 45% de los encuestados le gustaría enterarse de las novedades de la biblioteca por medio de redes sociales (Facebook, etc.), el 40% por medio del correo electrónico institucional, el 9% con la difusión a través de infografías y en menor cantidad con el 6%, por medios impresos. Estos resultados pueden observar en el Gráfico 3.14.

Gráfico 3.14.

¿Cómo te gustaría enterarte de las novedades de tu biblioteca?

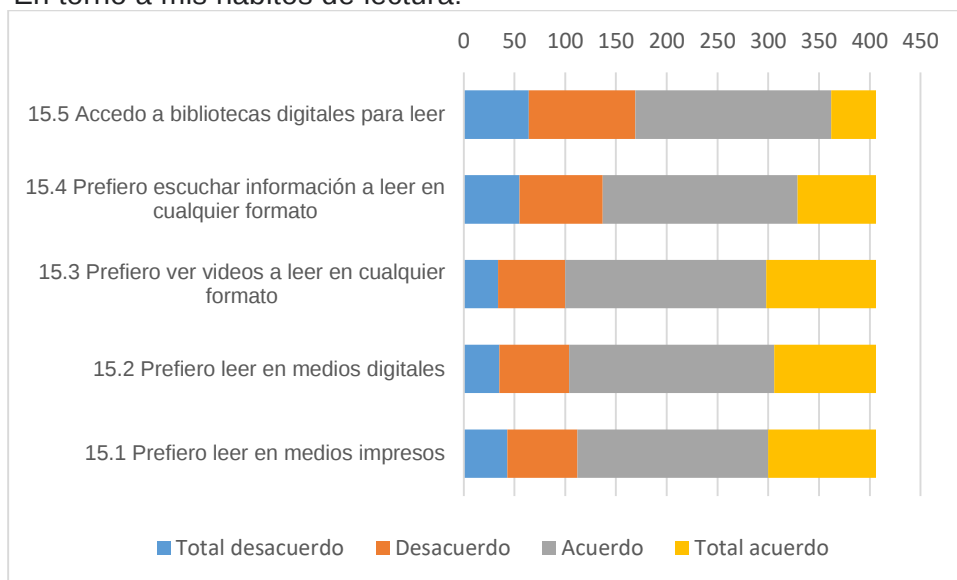


Fuente: Elaboración propia.

Por último tenemos la pregunta número 15, relacionada “En torno a mis hábitos de lectura”, esta pregunta resulta crucial, para identificar la preferencia de los encuestados, ya de acuerdo a estos resultados, se planteará como acercar a ellos los servicios con los que cuenta la biblioteca; las variables sondean estos hábitos con opciones en total desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, para no dejar un punto medio, y tener una decisión más certera; la pregunta está enfocada en conocer si les gusta leer, escuchar o ver videos, la Gráfica 3.15 se aprecian tres respuestas similares, y que muestran el grueso de las afirmaciones positivas, en primer lugar están, “prefiero ver videos” y “prefiero leer en medios impresos”, seguido de la variable “prefiero leer en medios digitales”. Estamos en esta etapa de la historia, donde se está experimentando la transición de lo impreso a lo digital. “Prefiero escuchar a leer”, representa un campo de oportunidad para futuras investigaciones y por último, se encuentra la afirmación “acceso a bibliotecas digitales para leer”, respuesta dotada de significados, pues la apuesta por las bibliotecas digitales, requiere ir acompañada de modelos que propicien su uso de tal forma que sea una práctica cotidiana, situación que representa el punto central de este trabajo de investigación.

Gráfico 3.15

En torno a mis hábitos de lectura:

*Fuente:* Elaboración propia.

Por lo anterior, a manera de resumen en cuanto a las 6 preguntas con escala Likert y sus 41 categorías presentes la siguiente tabla 3.2 con relación a la pregunta 6, indica que la mayoría de los alumnos cuenta con un teléfono celular con el que se realiza los trabajos académicos. En la pregunta 7, la mayoría de los alumnos refieren el uso del internet en el hogar. En la pregunta 8 la mayor parte de los alumnos afirma que usa buscadores como Google Académico para realizar su trabajo escolar. En la pregunta 10 se confirma que los estudiantes usan la biblioteca para estudiar, en la pregunta 12 los alumnos evidencian que se puede mejorar los servicios de internet en la biblioteca y finalmente en la pregunta 15 los alumnos consideraron 2 medios a la par, dentro de sus preferencias: la lectura en medios impresos y digitales.

Tabla 3.2

Resultados globales obtenidos a través de la escala de Likert implementada en la encuesta para los estudiantes de la FCA C-I, UNACH.

Pregunta		Media	Mediana
6. Tengo en propiedad y utilizo al menos un dispositivo electrónico para realizar mi trabajo académico	6.1 Laptop	3.2	3
	6.2 Tableta	1.4	1
	6.3 Computadora de escritorio	1.8	1
	6.4 Teléfono celular	3.6	4
7. Utilizo el internet para realizar mi trabajo académico y me enlace desde:	7.1 Escuela	3.8	4
	7.2 Hogar	4.8	5
	7.3 Trabajo	2.1	1
	7.4 Biblioteca	2.4	2
	7.5 No utilizo	1.8	1
8. Utilizo los siguientes materiales para realizar mi trabajo académico	8.1 Libros impresos	3.8	4
	8.2 Libros digitales	4.9	5
	8.3 Bases de datos del libro (e-libro)	4.1	4
	8.4 Bases de datos OPAC de la Universitaria	3.7	4
	8.5 Buscadores (google académico)	5.2	5
	8.6 Repositorio institucional (RiUnach)	3.9	4
	8.7 Información de Acceso abierto (Dialnet)	4.2	4

	8.8 Antologías que facilitan los catedráticos	4.4	4
10. Asisto a la biblioteca universitaria de mi facultad para:	10.1 Asesorías en general	1.7	2
	10.2 Consulta de la base de datos (ej. E-libro)	1.7	2
	10.3 Consulta de libros de la estantería	1.7	2
	10.4 Estudiar	2.4	2
	10.5 Investigar	2.3	2
	10.6 Leer	2	2
	10.7 Préstamo a domicilio	1.3	1
	10.8 Préstamo de cubículos para trabajos en equipo	1.9	2
	10.9 Realizar proyectos en materias específicas	2	2
	10.10 Realizar Tareas	2.3	2
	10.11 Pasar el tiempo entre clases	1.9	2
12. Considero que puede mejorarse las instalaciones y servicios bibliotecarios de mi facultad	12.1 Infraestructura	3	3
	12.2 Limpieza	2.8	3
	12.3 Atención de personal	2.9	3

	12.4 Horario de atención	2.9	3
	12.5 Bibliografía actualizada	2.9	3
	12.6 Acceso al internet	3.1	3
	12.7 Tiempo de préstamos de materiales	2.8	3
	12.8 Servicios de impresión	3	3
15. En torno a mis hábitos de lectura:	15.1 Prefiero leer en medios impresos	2.9	3
	15.2 Prefiero leer en medios digitales	2.9	3
	15.3 Prefiero ver videos a leer en cualquier formato	2.9	3
	15.4 Prefiero escuchar información a leer en cualquier formato	2.7	3
	15.5 Accedo a bibliotecas digitales para leer	2.5	3

Tras los resultados revisados se puede concluir que: la mayoría de los alumnos se encuentran cursando los primeros semestres, con una media de edad de 20 años, equilibrada entre hombres y mujeres, estos a su vez, son estudiantes de tiempo completo y tienen a su disposición un teléfono celular, donde realizan trabajos académicos, se conectan desde su

hogar, además que cuando realizan sus trabajos académicos, utilizan buscadores como Google Académico, refieren conocer dónde queda ubicada la biblioteca de su Facultad, pero son pocos los que llegan a realizar tareas o estudiar, pese a esto, están de acuerdo con los servicios bibliotecarios y afirman que cubren sus necesidades académicas, consideran que se pueden mejorar instalaciones y servicios pero lo más importante es el acceso al internet, por último en su mayoría, niegan haber recibido alguna inducción sobre los servicios bibliotecarios, y les gustaría que las novedades de las bibliotecas se puedan ver por las redes sociales y en medios digitales e impresos.

Estos resultados obtenidos, permite conocer un panorama actual en torno a la biblioteca y los servicios bibliotecarios de la Facultad de Contaduría y Administración campus I. Se puede observar a los participantes como parte de un todo, y obtener la percepción que ellos se han forjado, a partir de su día a día como alumnos de la institución con cargas académicas importantes, a pesar de ser en su mayoría se dedican de tiempo completo a la universidad, son alumnos que requieren soluciones prácticas, además de tener acceso a la información, por lo que deciden utilizar buscadores de acceso libre, esta decisión puede ser una moneda al aire, ya que se requieren elementos básicos para la identificación de la fuentes primarias de información, esto se logra determinando el nivel de alfabetización informacional, desarrollar cursos a la medida de las necesidades. Lo anterior guarda una relación directa uso del internet, como la portabilidad, la accesibilidad lo que convierte al teléfono celular en una herramienta cotidiana. Para una propuesta de modelo de gestión se requiere tomar todas estas respuestas, sopesar en una balanza, cual es la recomendación más viable, para hacer un buen uso de estos recursos públicos, físicos y digitales.

Como resultado, el siguiente capítulo se presenta sobre la propuesta del modelo de gestión a partir del resultado de estos análisis y reflexiones de la literatura consultada.

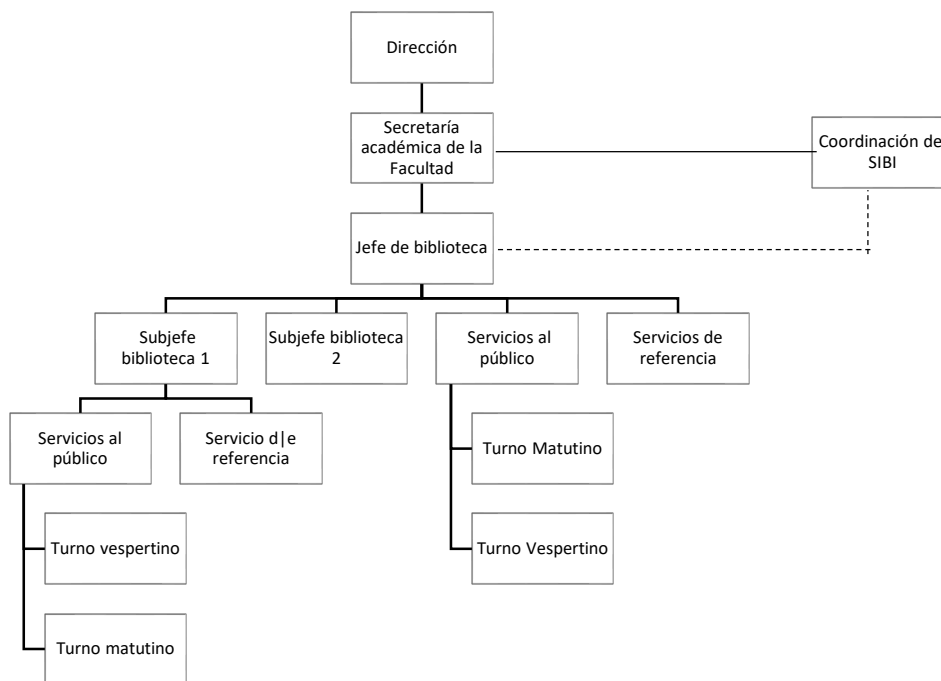
Capítulo IV. Modelo de gestión para las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNACH, C-I a partir de un estudio empírico de sus usuarios.

4.1 Presentación del modelo de gestión de los servicios bibliotecarios

A partir del análisis de los datos, se propone un Modelo de Gestión para las bibliotecas de la FCA C-I, a partir de un estudio empírico de sus usuarios, que incluye estrategias para encontrar las áreas de oportunidad y brindar un servicio bibliotecario de acuerdo a las necesidades actuales, la alfabetización informacional y sensibilización de usuarios. Un modelo de gestión integral para las bibliotecas de la FCA C- I, de la UNACH. El producto de esta investigación se desarrolla al adoptar las etapas del modelo TQM basado en la gestión de procesos.

En primer lugar, se define un organigrama para identificar los niveles de responsabilidad de forma jerárquica con la finalidad de que el departamento de biblioteca sea robustecido para lograr cumplir las metas y los objetivos planteados, teniendo el personal que se requiere para la ejecución de las funciones propuestas. Tal como puede observarse en la Gráfica 4.1.

Gráfica 4.1
Propuesta de organigrama



Fuente: Elaboración propia

Para que una organización funcione, se requiere definir roles y responsabilidades claras con el objetivo de rendir cuentas y evaluar el desempeño, así como organizar recursos, establecer líneas de autoridad, facilitar la comunicación, promover la coordinación, mejorar la eficiencia y reducir conflictos.

Como anteriormente se ha mencionado la coordinación del SIBI, las funciones que realiza es:

- Dirigir la política universitaria en el ámbito de las bibliotecas,
- Gestionar programas innovadores de servicios de información para la comunidad universitaria,

- Adquirir colecciones documentales que representen los diversos campos del saber humano,
- Asignar la clasificación correspondiente a los materiales documentales,
- Alimentar la base de datos de registros bibliográficos,
- Coadyuvar con la dirección de gestión de la calidad en los procesos de acreditación de los programas educativos,
- Supervisar los programas de capacitación dirigidos a los responsables de las bibliotecas,
- Supervisar la integración de la estadística institucional referente al sistema bibliotecario.

Las funciones que realiza la coordinación son ejecutadas a nivel central, atendiendo a más de 40 bibliotecas departamentales. Además de ser la encargada de la Biblioteca Central “Carlos Maciel Espinosa”.

Es por eso que la comunicación es directa con la Secretaría Académica de la Facultad, y a manera de orientación y una comunicación flexible, con los jefes de las bibliotecas de las facultades.

La Secretaria Académica es la máxima autoridad para las bibliotecas departamentales, ya que esta secretaría es la encargada de gestionar y coordinar las actividades académicas, incluyendo la disposición y el acompañamiento de los usuarios en los recursos impresos y digitales con los que cuentan las bibliotecas a su cargo.

La jefatura de la biblioteca, es el área responsable de la planificación, organización y supervisión de las actividades y servicios de la biblioteca. Dentro de sus actividades están la supervisión y la coordinación del personal, la adquisición y selección del material, los servicios al usuario, el mantenimiento de la colección, gestionar las necesidades financieras ante la secretaría académica de la biblioteca, la relación con la comunidad académica y grupos de interés, así como la evaluación de los servicios y programas para garantizar que la biblioteca cumpla con su misión y proporcione servicios de alta calidad a los usuarios. Tiene una comunicación flexible con el SIBI y depende directamente de la secretaría académica de la facultad.

La subjefatura de la biblioteca, es el área encargada del mantenimiento de la colección física y digital. Atenderá los oficios recibidos del SIBI y de interés inherentes al área, llevará el

control de inventarios, reportará estadísticas a secretaria académica cuando se requiera, realizará campañas de promoción del uso de los servicios de la biblioteca, realizará pre catalogaciones en el sistema ALEPH, capacitará al personal nuevo y eventual.

Los servicios al público, es el área donde se atiende al atención con el usuario, así como el resguardo y organización del material bibliográfico. En esta área se realizan los préstamos, las devoluciones, la orientación al usuario, y las demás que el jefe requiera.

El área de servicios de referencia que se ofrecerá en la biblioteca universitaria, asistirá a los usuarios en encontrar información en la biblioteca o en línea. La actividad de guiar a los usuarios para satisfacer las necesidades de información con fuentes confiables, diseña cursos especializados en el ALFIN, colaborar con otros departamentos para proporcionar servicios integrados.

Es importante destacar que, para el funcionamiento de un modelo de gestión, se requiere de asignar roles, para saber quién va a supervisar, ejecutar o evaluar cada paso del modelo de gestión, por eso después de la descripción, se mencionan con los elementos que se necesitan para la propuesta del modelo de gestión integral para los servicios bibliotecarios, como se observa en la Gráfica 4.2.

ETAPA 1. IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIA DE LOS PROCESOS

Gráfica 4.2
Modelo de gestión integral



Fuente: Elaboración propia

- 1. Gestión de las colecciones.** Es el proceso sistemático de planificar, desarrollar, organizar, mantener, así como evaluar las colecciones de recursos de información para apoyar a los planes de estudio, la investigación, el aprendizaje y la cultura, garantizando el acceso y la disponibilidad de información relevante y actualizada para la comunidad universitaria.
- 2. Gestión de los recursos.** En este proceso se requiere una evaluación de los recursos actuales para identificar y verificar qué recursos tenemos o no disponibles, como son recursos humanos, materiales, además de tecnológicos, digitales y físicos, esta información sirve para proyectar un presupuesto y realizar la gestión o dirigir estas solicitudes a las autoridades competentes, así mismo, la capacitación o la incorporación del recurso a la administración de la biblioteca.
- 3. Tecnologías de la información.** En este proceso se realizará una evaluación de la infraestructura tecnológica con la que se cuenta, para identificar los equipos en buen estado, las necesidades tecnológicas (software, hardware) de la mano del presupuesto,

para la implementación de la tecnología, este culmina con la capacitación del uso, y el monitoreo para ir ajustando las actualizaciones que se consideren pertinentes.

4. **Servicios al Usuario.** En este proceso se encarga del contacto con el usuario, este puede ser presencial o en línea, se debe establecer una comunicación en el canal que se haya elegido en la recepción de su solicitud, este puede requerir un material identificado o una asesoría, para lo que se le puede programar una cita, o se procede al préstamo del material, se registra la interacción y se anexa a las estadísticas de los servicios.
5. **Colaboración y Redes.** En este proceso se identifica oportunidades de colaboración, evaluando los beneficios, si es positivo se contacta con las instituciones potenciales, se proponen los términos y se establece el acuerdo, esto puede ser por medio de convenios, intercambios, entre otras opciones, dentro de estos acuerdos se establece si son formales e informales, el alcance y la vigencia, para que se pueda monitorear y poder medir si se cumplen los objetivos, lo siguiente es documentar el proceso con el resultado, además de tener actualizada la base de datos de colaboraciones, por último, se notifica a la comunidad universitaria sobre las nuevas oportunidades, como recursos y/o eventos.
6. **Acceso y difusión.** En este proceso primero se identifican los recursos, físicos y digitales, que se quieren difundir, estos ya clasificados como libros impresos, artículos indexados, bases de datos, etc., posteriormente se desarrolla la estrategia para la difusión, que puede ser físico, digital o ambos, se promocionan los recursos y servicios disponibles, y se planifica una campaña de difusión, se evalúa si esto requiere un evento especial como un taller, charla o solo publicar guías en el sitio web, para facilitar el acceso a usuarios, evaluar el acceso a recursos digitales, monitorear el uso, estar al pendiente de las actualizaciones, para ajustar la estrategia o continuar con la misma, se debe hacer una bitácora especial, recopilando la retroalimentación de los usuarios para actualizar el catálogo y las estrategias de acceso según sea necesario.
7. **Evaluación y mejora continua.** En este proceso se elige algún indicador que se quiere evaluar por ejemplo la satisfacción de los usuarios, se recolecta los datos por medio de reportes, encuestas, estadísticas mensuales, se evalúa si se cuenta todos los

datos que se necesitan, y se analiza el resultado, se identifican las áreas de mejoras, y se realizan en caso de ser necesarias, estas pueden incluirse en la planeación o evaluación en otros aspectos, se desarrolla un plan de acción para mejorar y se asignan recursos y responsables en la implementación de las mejoras, estas incluirán la capacitación o la vigilancia de la implementación de la mejora, y después se evalúa el impacto de estas mejoras, si son efectivas, se documenta, sino lo son, se revisan las estrategias y se hacen los ajustes pertinentes, para se comunica los resultados a la comunidad universitaria e iniciar nuevamente el ciclo.

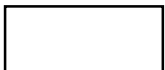
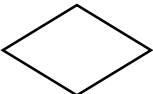
ETAPA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

En esta etapa, se utilizan los diagramas, como herramientas visuales para describir las secuencias de actividades de cada proceso, permitiendo visualizar y comprender mejor el modelo de gestión, así también las fichas de procesos, útiles para el modelo de gestión para las bibliotecas de la facultad de contaduría y administración de la UNACH.

4.2 Diagramas de procesos

Estos elementos permiten identificar de forma clara las acciones que comprenden los procesos y la forma en que estas se interrelacionan, es la representación gráfica del proceso, secuencia de actividades, decisiones y flujos de información. En la Tabla 4.1 se detallan los símbolos que se utiliza para presentar cada una de las actividades.

Tabla 4.1.
Simbología para la representación de diagramas de procesos.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Símbolo de Inicio	Se emplea para representar el inicio de un proceso.
	Símbolo de actividades	Indica las actividades que componen un proceso. Estos símbolos incluyen breves descripciones.
	Operación / Actividad	Se emplea para representar un proceso o una actividad
	Símbolo de conector	Muestra el flujo direccional.
	Decisión / Alternativa	Representa una decisión y siempre tiene, al menos, dos caminos que se separan con un texto de condición.
	Símbolo de finalización	Marca el estado final de una actividad.

Fuente: Elaboración propia

Ficha de proceso

La ficha de proceso es un documento que contiene información necesaria para planificar, ejecutar y controlar un proceso, es una herramienta importante en la gestión, la productividad y la seguridad ya que contribuye a garantizar que los procesos se realicen de manera consiente y eficiente.

Los elementos de las fichas de proceso son componentes que se utilizan para describir, documentar y controlar un proceso, con una estructura clara, permitiendo a los involucrados entender sus roles, responsabilidades y tareas de acuerdo a los requisitos y estándares que deben cumplirse, estableciendo un lenguaje común para evitar malentendidos. Véase Tabla 4.2.

Tabla 4.2.

Elementos de las fichas de proceso

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Objetivo del proceso		
Alcance: Entradas: Salida:		
Responsables: Del proceso De la actividad		
Tiempo de Ejecución: Plazos:		

Fuente: Elaboración Propia

Descripción de los elementos de las fichas de proceso

Nombre del proceso: Nombre descriptivo del proceso.

Código del proceso: Un identificador único que facilita la gestión y el seguimiento

Área responsable: Departamento, unidad o equipo operativo.

Alcance: Define los límites del proceso.

Entradas: Datos o recursos necesarios para iniciar el proceso.

Salidas: Resultados generados al completar el proceso.

Responsables del proceso: Quienes tienen la autoridad y responsabilidad de garantizar la correcta ejecución del proceso.

Responsables de las actividades: Personas encargadas de cada actividad dentro del proceso.

Tiempo de ejecución: El tiempo que se ejecutara el proceso.

Plazos: Fechas límites que se deben cumplir.

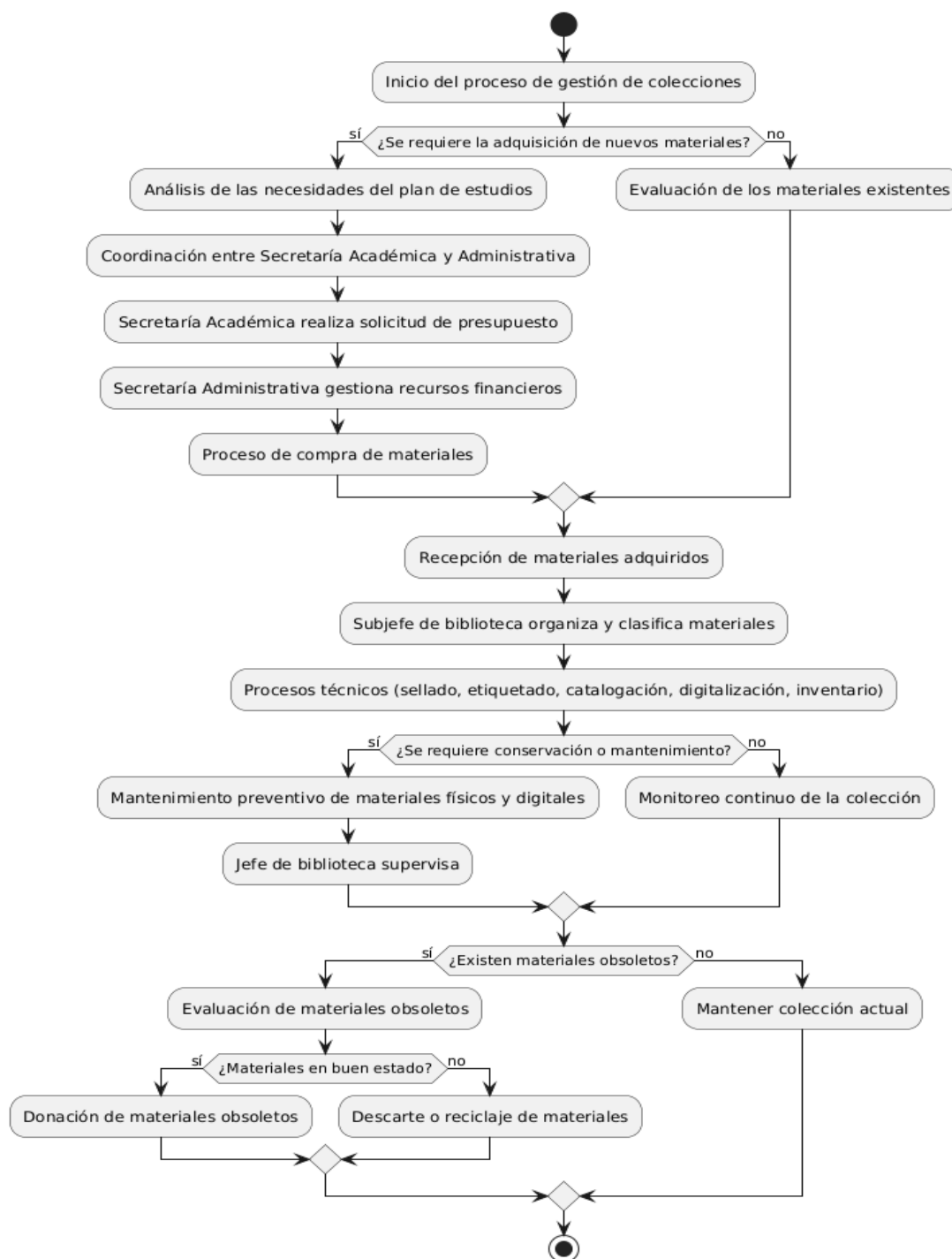
A continuación, se detalla cada uno de los procesos necesarios para llevar a cabo el modelo de gestión para las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I.

Proceso: Gestión de las colecciones

Md01-01

El periodo de ejecución de este proceso se establece 2 semanas después de la fecha de término ordinario del semestre ya que se tendrá los reportes mensuales del semestre y se conocerá las necesidades de información de usuarios, para poder así ajustar el próximo semestre las estrategias e ir mejorando. Además, de acuerdo con los resultados obtenidos, como se obtuvo con los resultados de la encuesta, los usuarios tienen preferencia a los medios electrónicos y entornos digitales, por las facilidades de portabilidad y flexibilidad, lo que enfatiza la importancia que enriquece y rescata en las propias colecciones de la facultad.

Diagrama 01. Proceso: Gestión de las colecciones



Fuente: Elaboración propia

Ficha de proceso 01. Gestión de Colecciones

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Gestión de Colecciones	Md-01-01	Biblioteca

Objetivo del proceso

Mantener una colección actualizada acorde a los planes de estudios, misión y visión de la Institución académica.

Alcance:	Entrada:	Salida:
Local	Plan de estudios	Enlistado del material que se requiere
Regional	Misión	
Estatad	Visión	
Nacional		

Responsables

Del proceso: Jefe de Biblioteca

De la actividad: Subjefe de biblioteca

Tiempo de Ejecución

Plazos: 2 Semanas después de la fecha de término ordinario de semestre.

Fuente: Elaboración propia

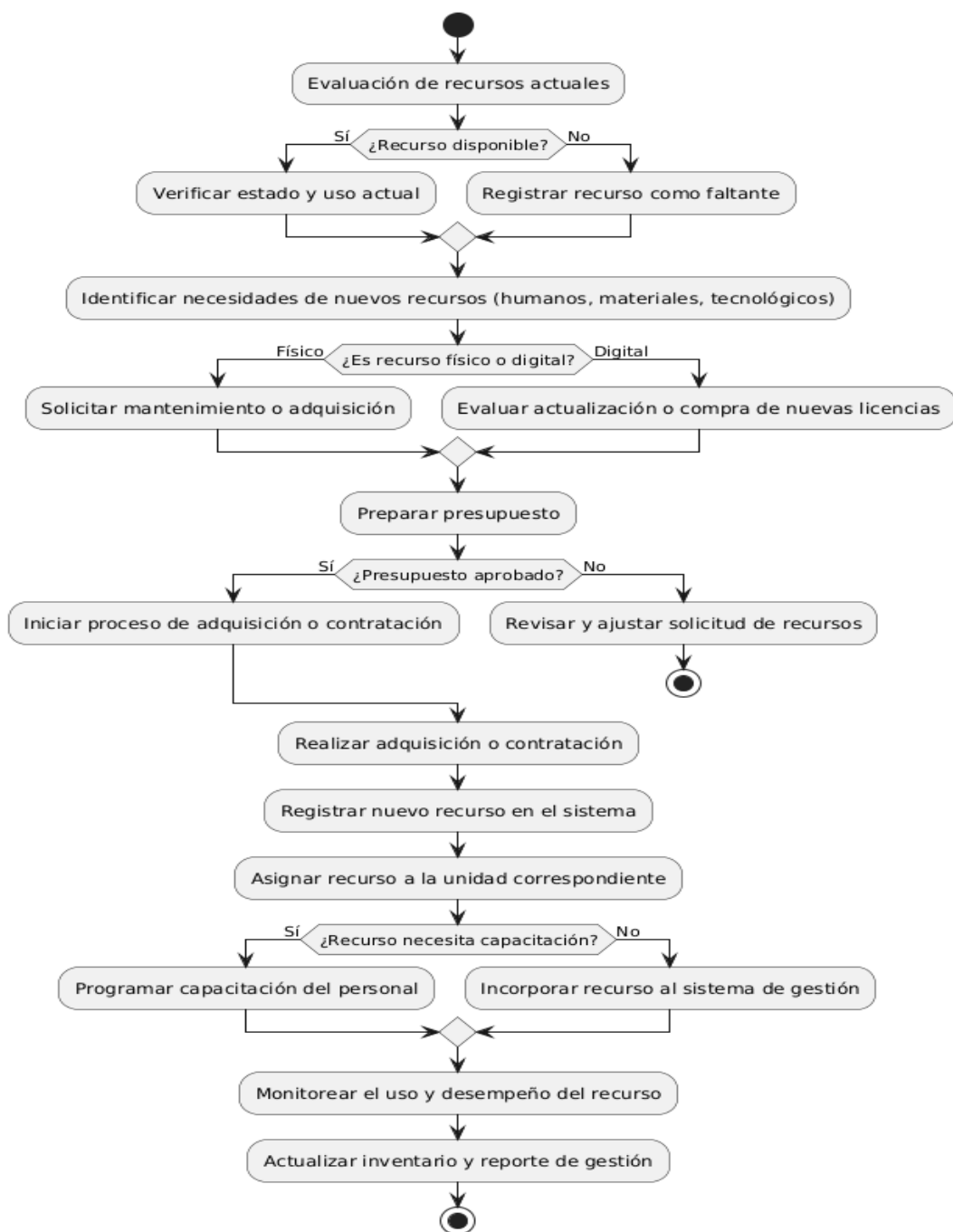
Proceso: Gestión de los recursos

Md01-02

Es importante la gestión de los recursos humanos y materiales para que con base a ello se tenga las facilidades y se logren los objetivos tomando en cuenta que la biblioteca universitaria es considerada una ventaja competitiva además de que da un prestigio adicional a las actividades escolares académicas porque las bibliotecas se convierten en centros donde los usuarios reflexionan, encuentran, elabora e intercambian ideas, estos espacios deben consolidar sus recursos basados en los planes de estudios además de la misión y visión institucional.

Este proceso se realizará anualmente, para ajustar el modelo de gestión integral. La biblioteca Universitaria es un activo de la universidad, que, aunque genera costos operativos (salarios, mantenimiento, adquisición de recursos, etc) su valor radica en los beneficios que aporta a la comunidad, como es el apoyo académico, reputación institucional, desarrollo personal, innovación y conocimientos, como se mencionó en el análisis de los resultados de los usuarios, se puede mejorar la infraestructura así también el acceso del internet.

Diagrama 02. Proceso: Gestión de los recursos



Fuente: Elaboración propia

Ficha de proceso 02. Gestión de los recursos

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Gestión de los recursos	Md-01-02	Biblioteca

Objetivo del proceso

Garantizar que el recurso humano y material sea el necesario para el apoyo a la investigación, la enseñanza y el aprendizaje.

Alcance:	Entrada:	Salida:
Local	Plan de estudios	Bitácora de actividades del
Regional	Misión	recurso humano.
Estatad	Visión	Estadísticas.
Nacional		Listado de la Bibliografía
Global		básica y complementaria.

Responsables

Del proceso: Jefe de Biblioteca

De la actividad: Subjefe de biblioteca

Tiempo de Ejecución

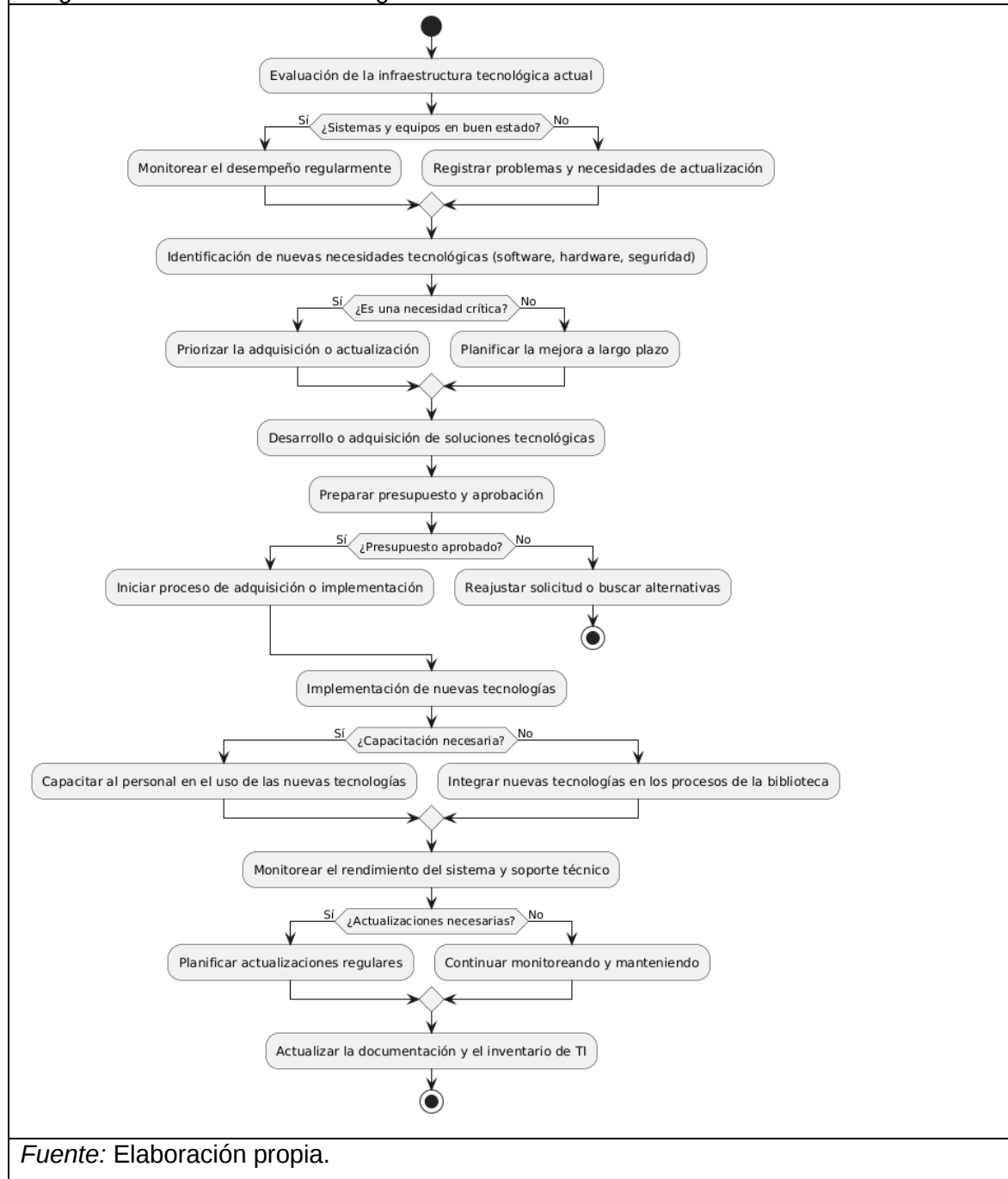
Plazos: 4 Semanas después de la fecha de término ordinario de semestre de invierno.

Proceso: Tecnologías de la Información

Md01-03

En el resultado de la encuesta la mayor parte de los encuestados prefieren los servicios digitales por lo que la Biblioteca Universitaria debe realizar ajustes encaminados a adquirir las herramientas tecnológicas que se requieran para realizar el uso eficiente de los servicios bibliotecarios. La mayor parte de los alumnos que respondieron la encuesta, usa el internet desde su casa con el dispositivo móvil (teléfono celular), evaluar la adquisición de dispositivos para fomentar el uso de los servicios digitales de la biblioteca, además el uso de espacios virtuales para el trabajo colaborativo, adquisición de proyectores y demás equipos inherentes a las necesidades actuales.

Diagrama 03. Proceso: Tecnologías de la información



Fuente: Elaboración propia.

Ficha de proceso 03. Proceso: Tecnologías de la información

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Tecnologías de la Información	Md-01-03	Biblioteca

Objetivo del proceso

Optimizar el acceso, gestión y distribución de la información a través de herramientas tecnológicas.

Alcance:	Entrada:	Salida:
Local	Plan de estudios	Enlistado del material que se requiere.
Regional	Misión	Innovación
Estatad	Visión	
Nacional		
Global		

Responsables

Del proceso: Jefe de Biblioteca

De la actividad: Subjefe de biblioteca

Tiempo de Ejecución

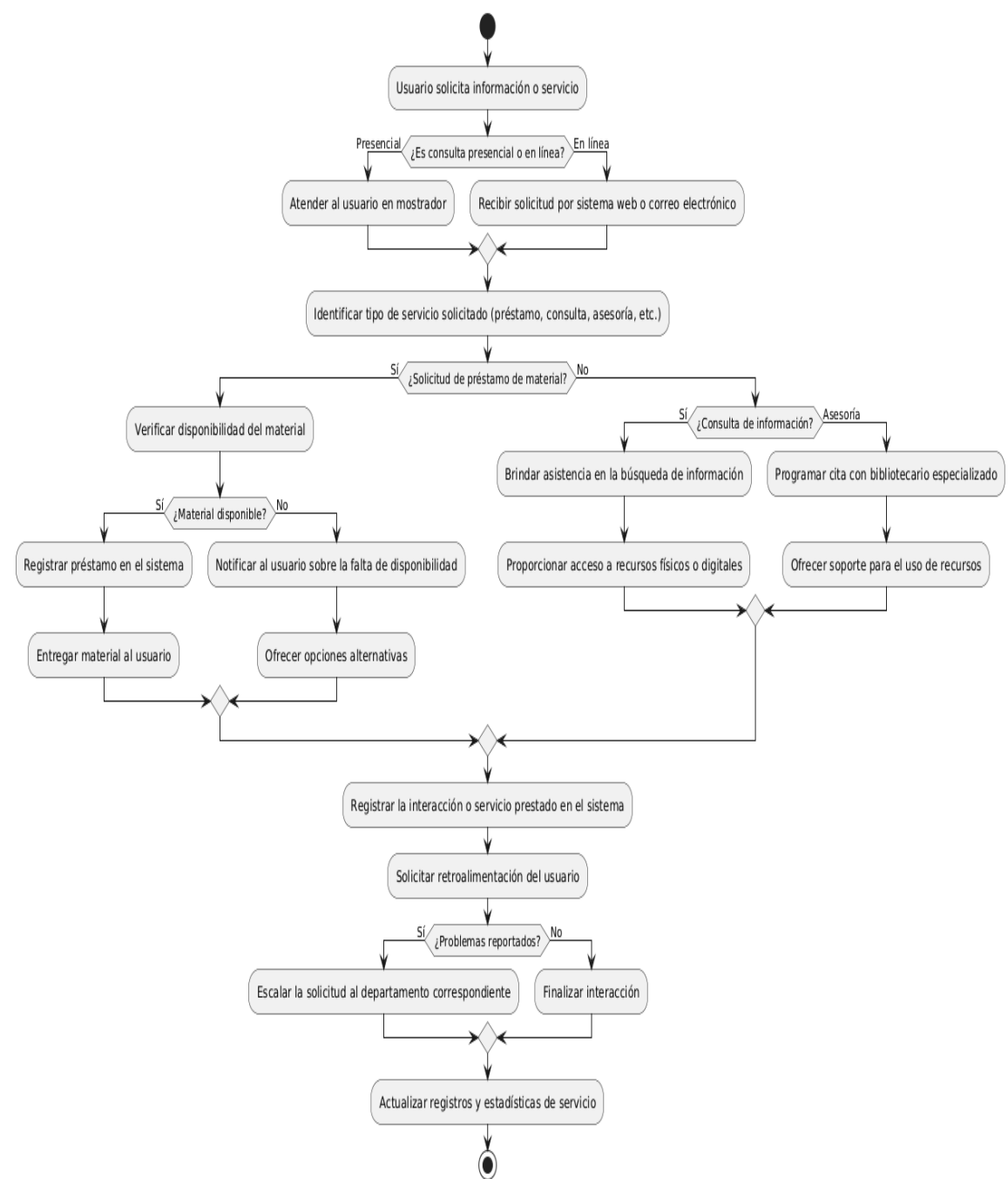
Plazos: 2 Semanas después de la fecha de término ordinario de semestre de Invierno.

Proceso: Servicios al usuario

Md01-04

Este es el objetivo principal de la biblioteca, todo lo que se realiza culmina en el servicio al usuario. Esta atención debe ser personalizada, se puede realizar servicios básicos, complementarios o específicos (servicios de referencia), para facilitar a los alumnos se requiere de talleres constantes acerca del uso de los servicios, conforme a las necesidades de la biblioteca, como menciona el 71% de los encuestados de no haber recibido algún taller de inducción, es un área de oportunidad para el desarrollo de las actividades, como lo marca la literatura consultada sobre el método ALFIN.

Diagrama 04. Proceso: Servicios al usuario



Fuente. Elaboración propia

Ficha de proceso 04. Proceso: Servicios al usuario

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Servicio al usuario	Md-01-04	Biblioteca

Objetivo del proceso

Satisfacer las necesidades de información y académicas de los usuarios.

Alcance:	Entrada:	Salida:
Local	Plan de estudios	Estadísticas
	Misión	Reportes
	Visión	
	Reglamento de la biblioteca	

Responsables

Del proceso: Jefe de Biblioteca

De la actividad: Servicios al público / Servicios de referencia

Tiempo de Ejecución

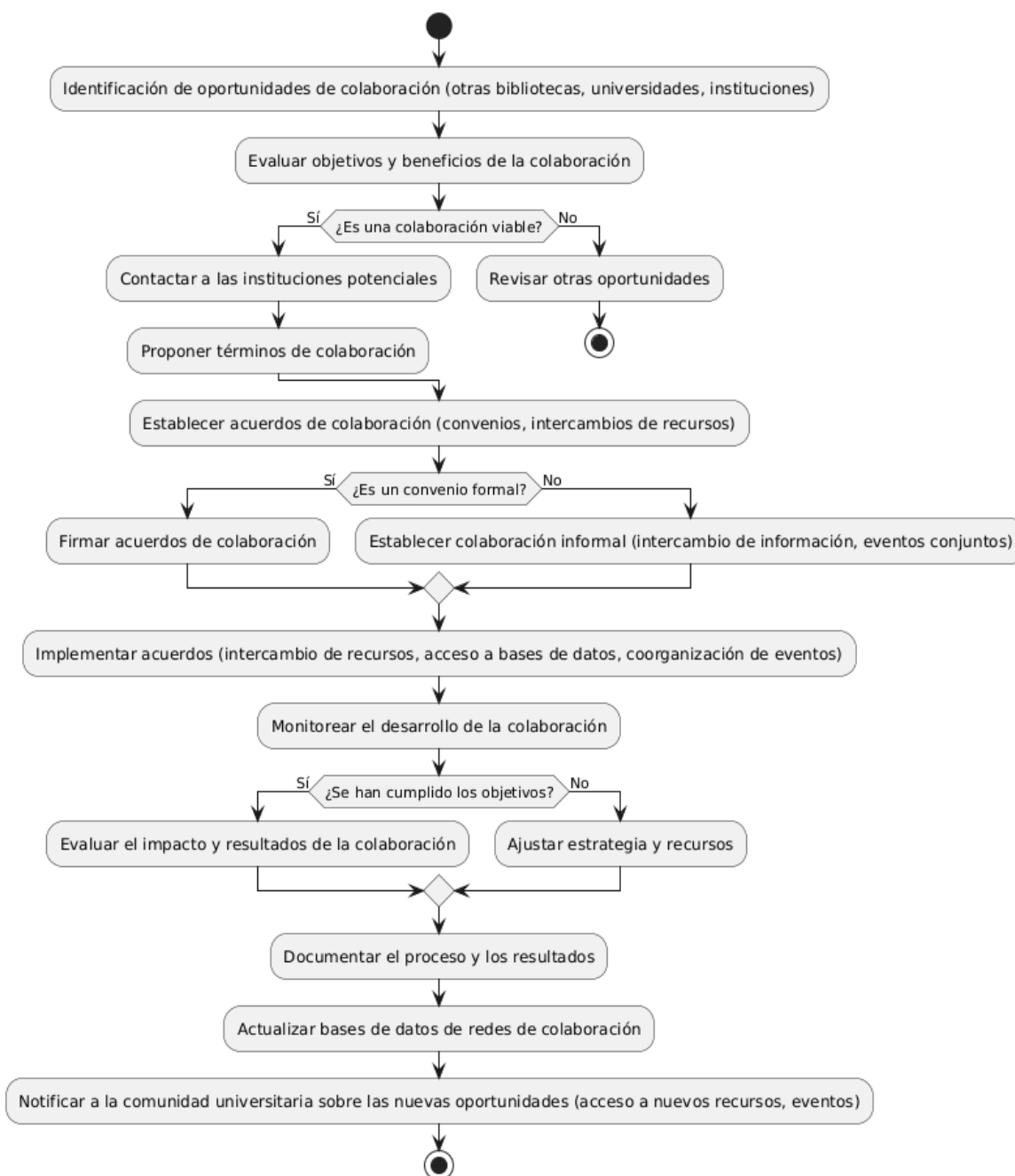
Plazos: Diario.

Proceso: Colaboración y Redes

Md01-05

Esta actividad es importante para fomentar el trabajo colaborativo a nivel local, regional, estatal e internacional, en los que se involucre académicos; alumnos, en proyectos o trabajos de investigación, ya que estos tipos de alianzas potencializan el proceso de enseñanza aprendizaje de la Universidad, así como los espacios que se gestión para tal fin. Por lo que al contribuir las bibliotecas universitarias contribuyen a estas actividades académicas se requiere de una participación que involucre a todos los actores relevantes en el proceso además de tener la cualidad de adaptarse a los cambios y necesidades del entorno, para ir estableciendo confianza y afianzar canales de comunicación efectivos.

Diagrama 05. Proceso: Colaboración y redes



Fuente. Elaboración propia.

Ficha de proceso 05. Proceso: Colaboración y redes

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Colaboración y Redes	Md-01-05	Biblioteca

Objetivo del proceso

Establecer vínculos y alianzas con otras instituciones, bibliotecas y organizaciones para mejorar, enriquecer el trabajo colaborativo y el fomento a la investigación de las instituciones participantes.

Alcance:	Entrada:	Salida:
Ámbito local, nacional e internacional	Plan de estudios	Alianza estratégica
	Misión	Convenio
	Visión	Evento
		Intercambio
		Firma de acuerdo

Responsables

Del proceso: Jefe de Biblioteca

De la actividad: Jefe de Biblioteca

Tiempo de Ejecución

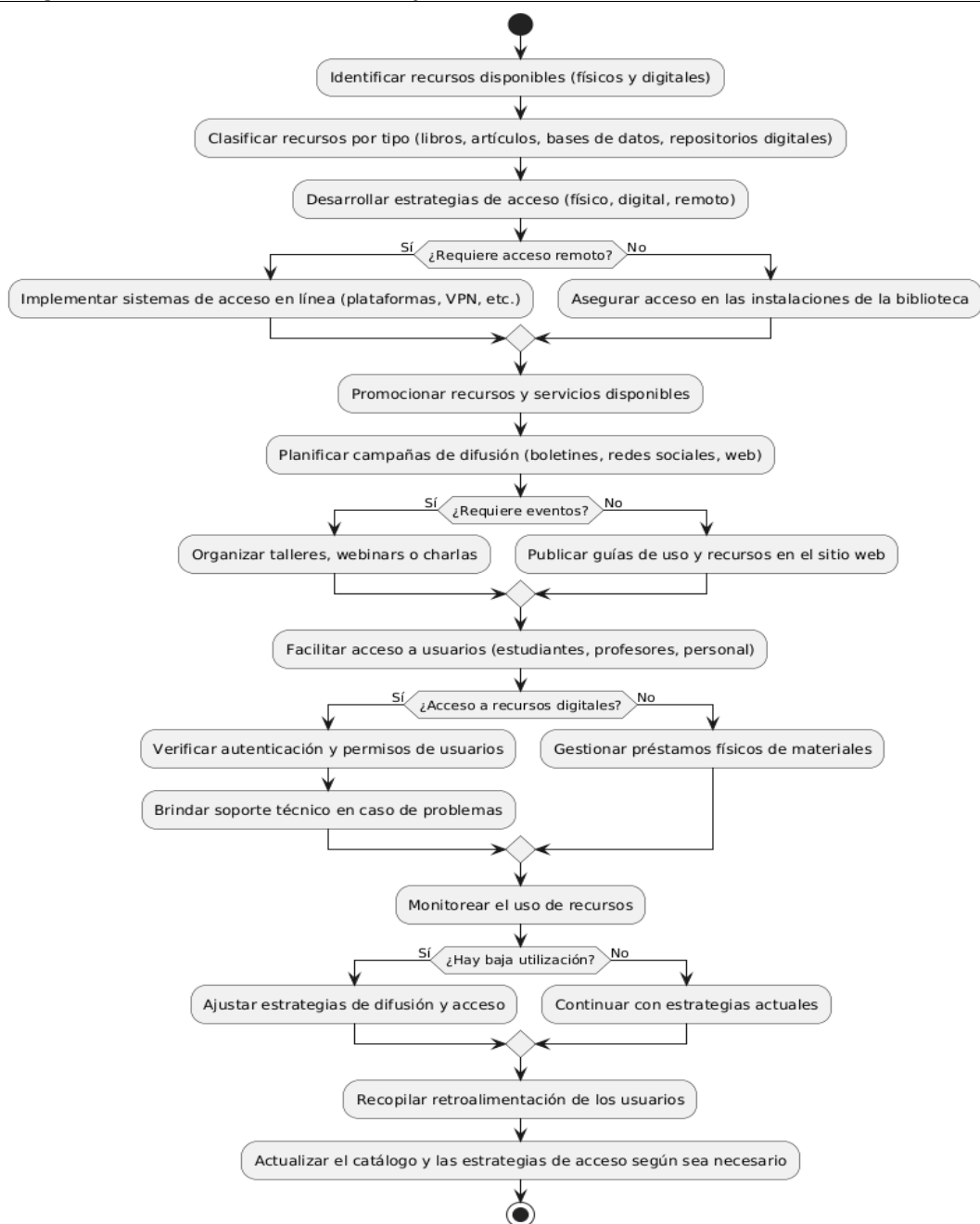
Plazos: El que marque el convenio

Proceso: Acceso y difusión

Md01-06

La difusión del acceso y los servicios de la biblioteca son elementales, ya que se requiere la habilidad de atraer la atención de los usuarios para armonizar los servicios bibliotecarios de acuerdo a la misión y visión de las agendas nacionales e internacionales a las que pertenece la universidad. Se debe tener un plan constante de difusión que se evalúe para realizar los ajustes necesarios. Las ventajas que este proceso brinda son la mejora en el acceso a la información, el incremento en la difusión de recursos, la mejora de calidad de la información, el aumento en la satisfacción del usuario y la eficiencia en la gestión de recursos.

Diagrama 06. Proceso: Acceso y difusión



Fuente. Elaboración propia.

Ficha de proceso 06. Proceso: Acceso y difusión

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Acceso y Difusión	Md-01-06	Biblioteca

Objetivo del proceso

Facilitar el uso efectivo de los recursos y promover la visibilidad de los servicios y colecciones disponibles.

Alcance:	Entrada:	Salida:
Local	Plan de estudios	Estadísticas
	Misión	Reportes
	Visión	

Responsables

Del proceso: Jefe de Biblioteca

De la actividad: Jefe de Biblioteca

Tiempo de Ejecución

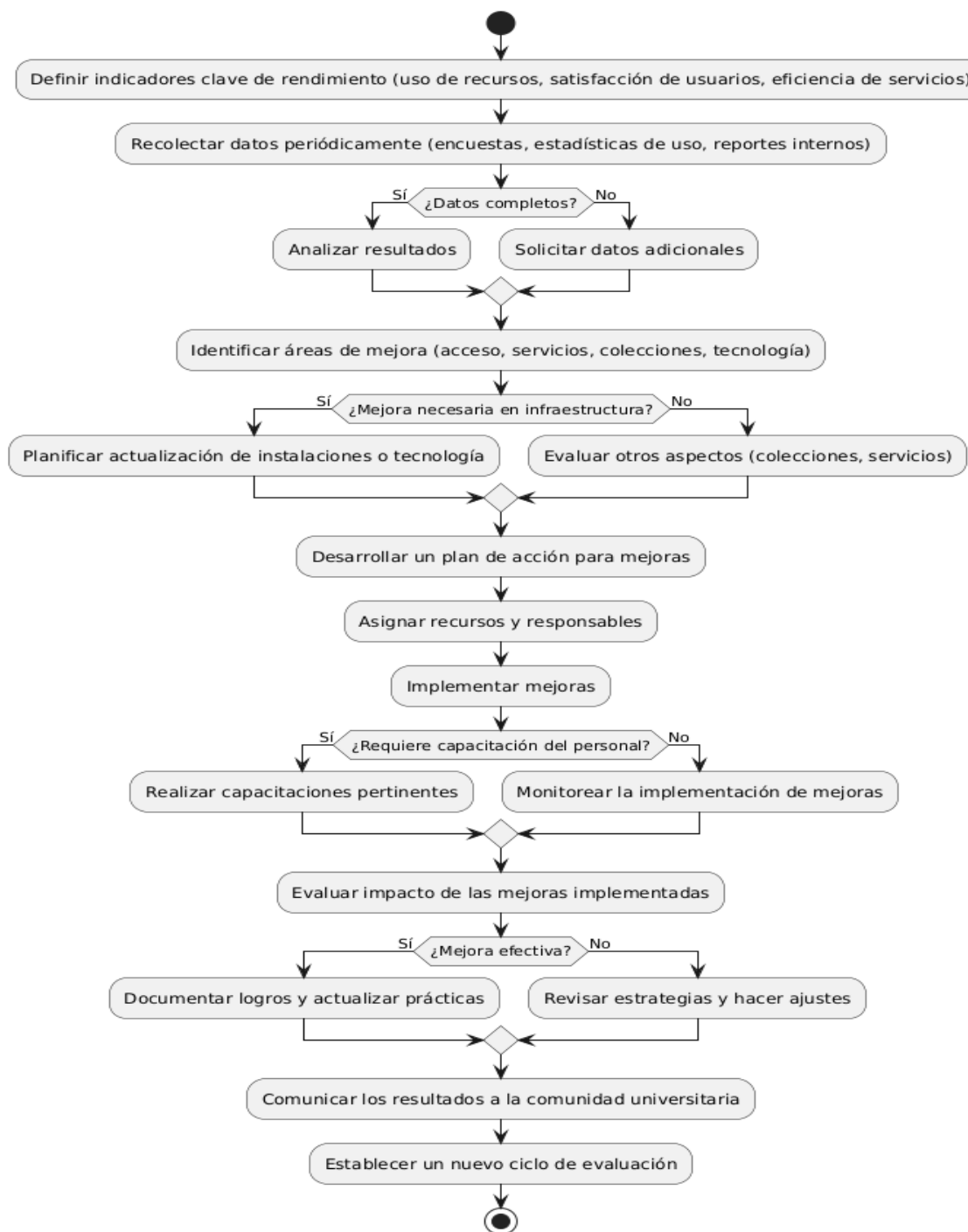
Plazos: 2 primeras semanas del inicio ordinario del semestre.

Proceso: Evaluación y mejora continua

Md01-07

Todo lo que se puede medir, se puede perfeccionar. Es necesario para brindar servicios de calidad una mejora continua tomando como base las necesidades de las bibliotecas de cada facultad, debido a que cada segmento de alumnos percibe los procesos de manera diferente. Así que parte de esta evaluación consistirá en la recopilación de datos, a través de estadísticas o reportes anteriores, desde las bibliotecas en las unidades académicas, ya que son los espacios donde se desarrollan todas estas oportunidades. La mejora continua y la crítica constructiva será vital para mejorar los planes de acción para dar un mejor servicio en todos los ámbitos inherentes a la biblioteca universitaria.

Diagrama 07. Proceso: Evaluación y mejora continua



Fuente: Elaboración propia

Ficha de proceso 07. Proceso: Evaluación y mejora continua

Nombre del proceso	Código del proceso	Área responsable
Evaluación y mejora	Md-01-07	Biblioteca
Objetivo del proceso		
Optimizar el funcionamiento y alinearse con las necesidades cambiantes.		
Alcance:	Entrada:	Salida:
Local.	Plan de estudios	Evaluaciones
	Misión	Reportes
	Visión	Estadísticas
		Innovaciones
Responsables		
<i>Del proceso:</i> Jefe de Biblioteca		
<i>De la actividad:</i> Jefe de Biblioteca		
Tiempo de Ejecución		
Plazos: 1 Semana después de la fecha de término ordinario de semestre.		

Los diagramas son apoyos visuales que dan una claridad de los procesos, además que se estructura la idea como complemento del organigrama, en los que se señalan las funciones de los actores principales de los servicios bibliotecarios estos procesos administrativos que gestionan y coordinan los recursos de la biblioteca universitaria con el objetivo de alcanzar las metas.

La planeación, organización, dirección y el control en la administración de los recursos públicos son importantes ya que obteniendo el mayor provecho de los espacios asignados para esta loable tarea que contribuye a cumplir metas institucionales y agendas nacionales e internacionales.

Conclusiones y trabajos futuros

El modelo de gestión mejorará la calidad de los servicios bibliotecarios como el servicio de préstamo, renovación, referencias y consultas, ya que la participación del personal y los usuarios es fundamental para la implementación con el apoyo de la tecnología como herramienta valiosa para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

Los servicios bibliotecarios son considerados servicios complementarios que no requieren de mayor habilidad que el de intercalar libros, además de orientar al alumno sobre la ubicación del material bibliográfico y la elaboración de estadísticas. Espacios grises que contienen libros que pocos leen, almacenados en estantes, con infraestructura física y digital que de acuerdo con los análisis de resultados no se requiere, porque la preferencia es el uso de buscadores en internet. Los alumnos, usuarios de las bibliotecas, pertenecen a un generación que utiliza la tecnología y que requieren de acompañamiento para identificar plenamente los servicios bibliotecarios que se realizan dentro de las bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I.

El modelo de gestión colabora con la planeación y organización de la estructura de la biblioteca, que como hemos leído, es una ventaja competitiva en relación con otras universidades públicas.

El panorama internacional, nacional y local, sobre el tema de la información y la importancia, ya es un presente, los espacios virtuales donde se encuentra la información (internet, bases de datos, libros digitales, entre otros) tienen que ser parte de una red de colaboración para un mismo fin.

En este contexto se hace un replanteamiento del papel que juegan las bibliotecas universitarias con el uso de las nuevas tecnologías y las nuevas generaciones de usuarios.

Analizando los objetivos específicos se encontraron estos hallazgos, al investigar el uso actual de los servicios bibliotecarios por parte de los usuarios de la FCA C-I, se concluye que, al encontrarse con el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas, y reconociendo las áreas de oportunidad, se puede intervenir de manera positiva, el acceso y la difusión del servicio. El acceso a la información es fundamental para el aprendizaje y la

investigación, las BU deben proporcionar un acceso equitativo y eficiente a los recursos informativos; la difusión de la información es transcendental para compartir conocimientos que fomenten la colaboración, dentro de las BU se deben utilizar diversas estrategias para difundir la información, incluyendo redes sociales, repositorios digitales y programas de formación, la difusión efectiva requiere una comprensión profunda de las necesidades y preferencias de los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de la educación y la investigación así como el incremento en la colaboración e intercambio de conocimientos.

Parte de los servicios que utiliza el usuario muestra que se debe a nivel de alfabetización informacional de los usuarios , por lo que resulta conveniente orientar programas de capacitación y apoyo distinguir en qué nivel se encuentran para poder intervenir de forma eficaz, con base a los resultados obtenidos se sugiere formación constante mínimo cada inicio de semestre.

La Evaluación el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y atención proporcionados por las BU es un tema que se tendrá que revisar cada fin de semestre con la finalidad de tener una mejora continua ya que se puede medir la efectividad; la participación del personal y los usuarios es decisiva para que esto se lleve a cabo, se sugiere que la cultura de calidad deba ser promovida en toda la organización, a través de un sistema de evaluación continua y del desarrollo de un plan de mejora que involucre a todos los actores para realizar una retroalimentación de los resultados para que se alcancen metas.

Se sugiere un modelo de gestión basado en calidad total orientado hacia el usuario con la participación y compromiso de todos los niveles, para alcanzar una mejora continua, además que la toma de decisiones tomen como base datos que busquen la calidad de los servicios, reducir costos y tiempos, aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la comunicación entre departamentos, fomentar la innovación y la creatividad estableciendo una cultura de calidad en la organización.

Se proponen estrategias para la adecuación de servicios bibliotecarios que promuevan la investigación y las actividades formativas de los usuarios por medio un modelo que contemple la Gestión de las colecciones, la Gestión de los recursos, la tecnología de la información, el servicio al usuario, la colaboración y redes, el acceso y difusión y finalmente la evaluación y mejora continua, con la finalidad de mejora en la calidad de los servicios

bibliotecarios, el incremento en la satisfacción del usuario, el fomento de la investigación e innovación, el apoyo al aprendizaje y el desarrollo académico que fortalecerá a la comunidad académica.

La gestión efectiva de los servicios bibliotecarios es crucial para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, el modelo de gestión debe ser flexible y adaptable a esos cambios tecnológicos y sociales. Como se puede observar en el análisis de los datos, los alumnos por comodidad y portabilidad prefieren utilizar dispositivos electrónicos, por lo que es importante tomar en consideración la orientación y guía de las fuentes primarias de información y el conocimiento de las bases de datos de acceso abierto. Este acompañamiento se plantea constante con el apoyo del recurso humano e infraestructura robusta que encamine al trabajo colaborativo como ya se maneja en otros lugares, como es el caso de los CRAI. La biblioteca universitaria se visualiza como un todo en referente al acompañamiento de la formación del investigador y del alumno.

Es correcto plantear una biblioteca universitaria colaborativa, así mismo, es correcto vislumbrar esta biblioteca universitaria como un CRAI en pocos años. La que se obtenga de la aplicación del modelo debe servir para que el servicio bibliotecario para remar en una sola dirección.

Referencias bibliográficas

- Abell, A. (2004). Alfabetización en información: La definición de CILIP (UK). *Boletín de la Asociación andaluza de bibliotecarios*, 19 (77). P. 2
<https://www.redalyc.org/pdf/353/35307705.pdf>
- Arriola N. O., Butrón Y. K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *Biblioteca Universitaria*. 2 (2). Pág. 99-114
- Arriola, N. O. (2009). Una caracterización de la biblioteca actual. *Revista código*, 5 (2). P-113-121. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4296261>
- Asociación Americana de Bibliotecarios, (1988). Hoja de datos sobre ALA.
<https://www.ala.org/aboutala/offices/hoja-de-datos-sobre-ala>
- Ayala, A. M. (1996). La biblioteca tradicional frente a la biblioteca virtual. *Journal of the American Academy of Arts and Sciences*, 125 (4).
<http://publicaciones.anuies.mx/acervo/revsup/res104/art11.htm>
- Bourdieu, P. (2003). *El oficio del científico*. Barcelona. Anagrama.
- Budapest Open Access Initiative (2024). Iniciativa de Budapest para el acceso abierto. BOAI. Traducción española. <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/read/spanish-translation/>
- Budd, J. M. (2023). La biblioteca académica: su contexto, su finalidad y su funcionamiento. *Centro de información de recursos informativos* <https://eric.ed.gov/?id=ED417739>.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chuck, W. (2013). *ADMÓN. Administración*. CENGAGE Learning.
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, (2012). *Normas para las Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*.
https://dgesum.sep.gob.mx/storage/recursos/red_bibliotecas/WxQAx1font-Normas.pdf

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (1917). *Artículo 3*.
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/1917.pdf>
- Del Castillo, G. J. et al. (2023). Propuesta de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. *REVISTA CIENTÍFICA*. 19 (1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8740022>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Díaz de Santos.
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Di Domenico, A. (2004). Implementando nuevos paradigmas de gestión en bibliotecas. *Revista de Bibliotecología y ciencias de la información*. 5. p- 23-29.
- Duarte B. M. (1999). *La biblioteca universitaria eficaz. Directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Universidad de Cádiz.
- Drucker, P. (1954). *La administración en una época de grandes cambios*. Sudamericana.
- Endean, G. R. (29 de diciembre 2013). Historia de las bibliotecas en México. Fuentes, *Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional*, 9. (29), Pp 62 – 79. http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?lng=es&pid=S1997-44852013000600006&script=sci_arttext#:~:text=En%20particular%2C%20los%20aztecas%20ten%C3%ADan,reino%20del%20centro%20de%20M%C3%A9xico.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Orbis.
- Gelfand, M. A. (2001). *Las bibliotecas universitarias en los países en vías de desarrollo*. UNESCO.
- González, L. (2012). *Conceptos básicos. Apuntes de catalogación*.
<https://www.bibliopos.es/apuntes-de-catalogacion-conceptos-basicos/>
- Guerra B. R. M y Orozco I. E. E. (16 de septiembre 2020). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de

- educación superior de Ecuador. Bibliotecas. *Anales de Investigación*. 16, (3).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320373>
- Guillén M. E. (2016). *Avances en política y procedimientos de trabajo para el Departamento de Análisis Documental del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas*. UNACH.
http://148.222.32.3/F/E5I1U8KXJ9H54PFNSAJ3SGR975UUKL449S5R5RKDTQMUE5VAEF-07954?func=full-set-set&set_number=003083&set_entry=000002&format=999
- Guajardo M. M. A. (2018). *Una política de ciencia abierta para México*. Ciencia y desarrollo. <https://www.cyd.conacyt.gob.mx/?p=articulo&id=396>
- Hammer, M., Champy, J. (1994). *Reingeniería olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo esta errado!*. Norma.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2019). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, (2000). *Definiciones de tipos de Bibliotecas*. IFLA. <https://librarymap.ifla.org/files/lmw-library-types-definitions-es.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, (2001a). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (pp. 8 – 16)
<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (2005). *Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre las Bibliotecas Digitales*. IFLA.
<https://www.ifla.org/es/publications/manifiesto-de-las-ifla-unesco-sobre-las-bibliotecas-digitales/>
- Lau, J. (2007). *Directrices sobre desarrollo de habilidades informáticas para el aprendizaje permanente*. IFLA. <https://www.ifla.org/wp->

content/uploads/2019/05/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf

Ley de Ciencia y Tecnología, de la Ley General de Educación y de la Ley Orgánica del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Diario Oficial de la Federación [DOF], 20 de mayo de 2014, (México)

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal , Diario Oficial de la Federación [DOF], 10 de Abril de 2003, (México)

Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Chiapas, Periódico oficial No. 200, Tercera Sección, Tomo III, 22 de diciembre de 2021, (México)

Lovelock, C., Wirtz, J. (2017). *Marketing de services. Personal, tecnología y estrategia*. Pearson.

López C. A. (2016). *Crónica de la Universidad Autónoma de Chiapas*. https://espacioimasd.unach.mx/libro/num11/Cronica_unach_2016_ebook.pdf

Malavassi A. A. P. (Agosto 2012). Las bases de datos como herramienta para la investigación histórica. *Diálogos revista electrónica de Historia*. 13 (1). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-469X2012000100008

Martínez, D. (2004). *El Centro de Recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. P. 5. <https://webs.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/articulo%20CRAI%20Castellano.pdf>

Meneses, F. (2012). El desastre de la documentación indígena durante la invasión-conquista española en Mesoamérica. *Revista de las ciencias de la información documental*, 4 (2), https://ru.atheneadigital.filos.unam.mx/jspui/bitstream/FFYL_UNAM/ANUARIO_A4/1/Anuario_Bibliotecologia_2012_vol1_num1_artMeneses_p79-90.pdf

Murgía J. L. P. et al., (2013) Influencia de la infraestructura bibliotecaria en el desarrollo de producción científica en universidades mexicanas inmersas en procesos de acreditación. *Revista General de Información y Documentación*. https://www.academia.edu/78475725/Influencia_de_la_infraestructura_bibliotecaria

[en el desarrollo de producci%C3%B3n cient%C3%ADfica en universidades mexicanas inmersas en procesos de acreditaci%C3%B3n?email_work_card=title](#)

Oliva M. C., Sánchez H. M.F. (2015). Los CRAI como referentes de acceso a la información en Universidades Españolas. *Opción*. 31 (3).
<https://www.redalyc.org/pdf/310/31045567049.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1970). *Recomendación sobre la Normalización Internacional de las Estadísticas relativas a las Bibliotecas*. ONU.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento: informe mundial de la UNESCO*. ONU.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379949_spa

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenibles*. ONU.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopto-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2021). *Recomendación de la UNESCO sobre la ciencia abierta*. UNESCO.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373209_spa#:~:text=La%20recomendaci%C3%B3n%20de%20la%20UNESCO,pa%C3%ADses%20y%20todos%20los%20interesados.

Palomeque, I. y Ruiz, J. (2019). Impacto de la gestión institucional sobre la generación de conocimiento científico en instituciones de educación superior. *Espacios*, 40 (2).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/19400214.html>

Peralta T. M. E. et al. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista educación*, 47. (1),
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100663

- Pérez C. C. (2015). *Las bibliotecas híbridas, una oportunidad de fomentar los nuevos modos de leer en formatos digitales*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/cultura/prensa/las-bibliotecas-hibridas-una-oportunidad-de-fomentar-los-nuevos-modos-de-leer-en-formatos-digitales-carmen-perez-camacho>
- Pola M. A. (1999). *Gestión de la calidad*. Alfaomega.
- Real Academia Española. (2024b). (s.f.). Modelo. Diccionario de la lengua española. <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/modelo>
- Rodríguez C. E. (2002). El derecho a la información como derecho humano. *Libertad de expresión y derecho a la información*. Congreso. (79). <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/79.pdf>
- Rodríguez-Gairín, J., Sulé, D. A. (2008). DSpace: un manual específico para gestores de la información y la documentación. *Textos universitarios de Biblioteconomía i documentación*. 20. <https://bid.ub.edu/20rodri2.html>.
- Rucinque, H. F. (2003). Declaración de Berlín sobre acceso abierto. *Geotrópico, online*. 1 (2). https://openaccess.mpg.de/67627/Berlin_sp.pdf
- Sanabria, Z. J. C. y Romero, M. (2018). Competencias del siglo XXI en proyectos cotecnocreativos. *Revista mexicana de bachillerato a distancia*. 19 (10). <https://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/issue/view/4941>
- Sandoval L. Y. (2006). El ser y el hacer de la organización educativa. *Educación y educadores*, 9 (N.1). parra 27.
- Secretaría de Economía (2024a). *DataMéxico*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/data-mexico?state=published>
- Secretaría de Economía (2024b). Universidad Autónoma de Chiapas. Gobierno de México. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/institution/universidad-autonoma-de-chiapas>

- Sin Autor. (14 de enero de 2018). Reabre sus puertas la biblioteca Central Universitaria. *Heraldo de Chiapas*. <https://www.elheraldodechiapas.com.mx/local/reabre-sus-puertas-la-biblioteca-central-universitaria-2464033.html>
- Suber, P. Ed. (2003). *Resumen de la Declaración de Bethesda sobre Publicación de Acceso Abierto*. El autor. https://ictlogy.net/articles/bethesda_es.html
- Taylor, F. (1911). *Principios de administración científica*. Herreo Hermanos.
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2020a). *Destaca presencia de la UNACH a nivel nacional e internacional en distintos rubros durante el 2020*. UNACH. <https://www.dcs.unach.mx/index.php/sala-de-prensa/item/6085-destaca-presencia-de-la-unach-a-nivel-nacional-e-internacional-en-distintos-rubros-durante-el-2020#:~:text=%2D%20Durante%20este%202020%2C%20la%20Universidad,Educaci%C3%B3n%20Superior%20nacionales%20que%20participan>.
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2022b). *Manual Operativo de Funciones – de las Dependencias de Administración Central*. UNACH. <https://www.unach.mx/images/documentos/legislacion/MOF-DAC.pdf>
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2023). *Programa de Desarrollo Institucional y Proyecto Académico 2022-2026*. UNACH. <https://www.unach.mx/component/k2/programa-de-desarrollo-institucional-y-proyecto-academico-2022-2026>
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2024a). *Misión y Visión*. UNACH. <https://www.unach.mx/acerca-de/mision-y-vision-unach>
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2024b). *Organización funcional*. UNACH. <https://www.unach.mx/acerca-de/organizacion-funcional>
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2024c). *Secretaría administrativa*. UNACH. <https://secadva.unach.mx/index.php/acerca-de#mision-acerca>
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2024c). *Biblioteca UNACH*. UNACH. <https://biblioteca.unach.mx/>

- Universidad Autónoma de México. (2017). *¿Qué es un repositorio?*. RU-TIC. <https://www.ru.tic.unam.mx/tic/page/repositorio>
- Universidad Autónoma de México (2024). *Estructura Orgánica Biblioteca Central UNAM*. UNAM. <https://www.bibliotecacentral.unam.mx/index.php/quienes-somos/estructura-organica-y-directorio>.
- Universidad Intercultural de Chiapas, (2024). Bibliotecas virtuales. <https://www.unich.edu.mx/bibliotecas-virtuales/>
- Universidad Politécnica de Chiapas, (2024). Biblioteca. <https://www.upchiapas.edu.mx/media/63/Biblioteca.php>
- Universidad Tecnológica de la Selva, (2024). Página de Facebook Biblioteca Efrain Bartolome. https://www.facebook.com/bibliotecaEfrainBartolome?locale=es_LA
- Weber, M. (1922). *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de cultura económica.

ANEXOS

GLOSARIO DE ACRONIMOS

ALA	Asociación Americana de Bibliotecarios
ALFIN	Alfabetización Informacional
BCU	Biblioteca Central Universitaria
BOAI	Budapest Open Access Initiative
BPR	Business Process Reengineering
BU	Biblioteca Universitaria
CEUNE	Centro Universidad Empresa
CONAHCYT	Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías
CONPAB	Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones
CRAI	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
DHI	Desarrollo de Habilidades Informativas
DOF	Diario Oficial de la Federación
DOI	Digital Object Identifier
FCA C-I	Facultad de Contaduría y Administración Campus I
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LSPCF	Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal para el Servicio Público
MAC	Modelo de Administración Científica
MARC21	Catalogación Legible por Maquina
MB	Modelo Burocrático
MGO	Modelo de Gestión por Objetivos
MOF	Manual de Operaciones y Funciones
MR	Modelo de Reingeniería
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de Naciones Unidas
OPAC	Catálogo Automatizado en Línea
OSI	<i>Open Society Institute</i> (Instituto De La Sociedad Abierta)
RAE	Real Academia Española
RDA	Recursos Descripción y Acceso
RIUNACH	Repositorio Institucional Universidad Autónoma de Chiapas
SB	Servicios Bibliotecarios
SEP	Secretaría de Educación Pública
SIAE	Sistema Institucional de Administración Escolar
SIBI	Sistema de Bibliotecas de la Universidad
SIICYT	Sistemas Integrado de Información sobre Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación
THE	Times Higher Education Latin America University Rankings
TQM	Total Quality Management

UNAM	Universidad Autónoma de México
UNICACH	Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
UNICH	Universidad Intercultural de Chiapas
UPCHIAPAS	Universidad Politécnica de Chiapas
UTSELVA	Universidad Tecnológica de la Selva

Encuesta aplicada sobre el uso de los servicios bibliotecarios de la Facultad de Contaduría y Administración C-I

El propósito de este sondeo es conocer su perspectiva acerca de los servicios proporcionados por las bibliotecas de la Facultad de contaduría y Administración C-I, con el fin de identificar áreas de oportunidad para su mejoramiento

[Cambiar cuenta](#)

No compartido



Se guardó el borrador

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo Institucional *

Tu respuesta

2. Especifique su carrera *

Elegir

Licenciatura en Contaduría
Licenciatura en Administración
Licenciatura en Gestión Turística
Licenciatura en Sistemas Computacionales
Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software

3. Sexo

Elegir ▼

Hombre
Mujer
Prefiero no decirlo

4. Edad

Elegir ▼

18 o menos
19
20
21
22
23 o más

5. Semestre

Quinto ▼

Primero	Sexto
Segundo	Séptimo
Tercero	Octavo
Cuarto	Noveno
Quinto	

6. Actualmente, eres:

Estudiante de tiempo completo
Estudiante de tiempo parcial (estudias y trabajas)

Elegir ▼

7. Tengo en propiedad y utilizo al menos un dispositivo electrónico para realizar ^{*} mi trabajo académico:

	Nunca	Casi nunca	Casi todos los días	Todos los días
7.1 Laptop	☐	☐	☐	☐
7.2 Tableta	☐	☐	☐	☐
7.3 Computadora personal (PC)	☐	☐	☐	☐
7.4 Teléfono Celular	☐	☐	☐	☐

8. Utilizo el internet para realizar mi trabajo académico y me enlazo desde: ^{*}

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Escuela	☐	☐	☐	☐
Hogar	☐	☐	☐	☐
Trabajo	☐	☐	☐	☐
Biblioteca	☐	☐	☐	☐
No lo utilizo	☐	☐	☐	☐

9. Utilizo los siguientes materiales para realizar mi trabajo académico *

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9.1 Libros impresos	☐	☐	☐	☐
9.2 Libros digitales	☐	☐	☐	☐
9.3 Bases de datos de la Universidad (ej. E-libro)	☐	☐	☐	☐
9.4 Base de datos del OPAC de la Universidad	☐	☐	☐	☐
9.5 Buscadores (ej. google académico)	☐	☐	☐	☐
9.6 Repositorios institucionales (ej. RiUnach)	☐	☐	☐	☐
9.7 Información de Acceso Abierto (ej. Redalyc, Dialnet, Scielo)	☐	☐	☐	☐
9.8 Antologías que facilitan los catedráticos (ya sea impresa o digital)	☐	☐	☐	☐

10. ¿Conoces dónde se encuentra ubicada la biblioteca universitaria de tu facultad?

Elegir

Si

No

11.Asisto a la biblioteca universitaria de mi facultad para: *

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11.1 Asesorías en general	☐	☐	☐	☐
11.2 Consulta de la base de datos (ej. E-libro)	☐	☐	☐	☐
11.3 Consulta de libros de la estantería	☐	☐	☐	☐
11.4 Estudiar	☐	☐	☐	☐
11.5 Investigar	☐	☐	☐	☐
11.6 Leer	☐	☐	☐	☐
11.7 Préstamo a domicilio	☐	☐	☐	☐
11.8 Préstamo de cubículos para trabajos en equipo	☐	☐	☐	☐
11.9 Realizar proyectos en materias específicas	☐	☐	☐	☐
11.10 Realizar Tareas	☐	☐	☐	☐
11.11 Pasar el tiempo entre clases	☐	☐	☐	☐

12. Los servicios bibliotecarios de mi facultad cubren mis necesidades académicas *

- ☐ Totalmente desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ Acuerdo
- ☐ Total acuerdo

13. Considero que puede mejorarse las instalaciones y servicios bibliotecarios de *
mi facultad

	Total desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Total acuerdo
13.1 Infraestructura	☐	☐	☐	☐
13.2 Limpieza	☐	☐	☐	☐
13.3 Atención del personal	☐	☐	☐	☐
13.4 Horario de atención	☐	☐	☐	☐
13.5 Bibliografía actualizada	☐	☐	☐	☐
13.6 Acceso al internet	☐	☐	☐	☐
13.7 Tiempo de préstamo de materiales	☐	☐	☐	☐
13.8 Servicios de impresión	☐	☐	☐	☐

14. ¿Has recibido algún taller de inducción a los servicios bibliotecarios?

Elegir ▼

15. ¿Cómo te gustaría enterarte de las novedades de tu biblioteca?

- ☐ Por medio de redes sociales (ej. Facebook)
- ☐ Por medio de correo electrónico (ej. Correo institucional)
- ☐ Por medios impresos
- ☐ Por medio de infografías digitales

16. En torno a mis hábitos de lectura: *

	Total desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Total acuerdo
16.1 Prefiero leer en medios impresos	☐	☐	☐	☐
16.2 Prefiero leer en medios digitales	☐	☐	☐	☐
16.3 Prefiero ver videos a leer en cualquier formato	☐	☐	☐	☐
16.4 Prefiero escuchar información a leer en cualquier formato	☐	☐	☐	☐
16.5 Accedo a bibliotecas digitales para leer	☐	☐	☐	☐