



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO 092
LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Propuesta de fortalecimiento al curso de inducción de los servicios que ofrece la Biblioteca Gregorio Torres Quintero para los alumnos de ingreso al nivel licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092.

TESINA EN LA MODALIDAD DE INFORME ACADÉMICO
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

PRESENTA:

ERNESTO GOMEZ DE LA CRUZ

ASESOR:

DOCTOR. LUIS GABRIEL ARANGO PINTO

CIUDAD DE MÉXICO, OCTUBRE DE 2023

AGRADECIMIENTOS:

A **los estudiantes, docentes, investigadores y toda aquella persona** que le sea de utilidad la información desarrollada en este documento, así mismo, le agradezco a toda persona que tiene como meta ofrecer propuestas que ayuden a mejorar nuestra **Universidad Pedagógica Nacional**.

A los **miembros del jurado**, por aceptar ser lectores, por sus observaciones y dedicar parte de su tiempo en la revisión de este trabajo de titulación.

A mi **asesor**, por las clases que me brindó en su momento, siempre fue una persona que me ofreció herramientas para desarrollarme académicamente, le agradezco el apoyo, atención, tiempo para leer cada avance que presenté, gracias por sus correcciones, comentarios y sobre todo el compromiso que tuvo durante la elaboración de este trabajo.

Al maestro y amigo **Marcelino G.**, por darme las herramientas metodológicas para iniciar una investigación, gracias por enseñarme técnicas en la búsqueda, recopilación y uso de la información.

A **mis padres**, por cuidar de mí desde el primer instante en que vine al mundo, aquellos regaños, consejos, desveladas, el cariño, las enseñanzas han hecho que me vuelva la persona que ahora soy. Agradezco su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, así mismo, estoy agradecido por cuidar de mí, si no fuera por ustedes no estaría en este momento tan importante, simplemente gracias por todo a pesar de muchas veces no ser la persona correcta.

A mis **hermanos**, por los momentos que hemos pasado juntos, por su cariño, sus enseñanzas, sus consejos. A **mis sobrinos**, por darme momentos felices, las distracciones y el tiempo que me han acompañado.

A **Gabriela C.**, por ser más que una novia, gracias por llegar a mi vida a darme tantas herramientas para poder salir adelante y cumplir mis sueños; me has hecho sentir capaz de lograr lo que me propongo, me guías y enseñas a ser mejor persona cada día; me has ayudado a dejar de lado la frustración, los miedos, me escuchas

y eres mi soporte emocional; gracias por tu apoyo desinteresado, así mismo, agradezco tu confianza, por acompañarme en cada etapa académica y personal, sin ti no habría podido cumplir esta meta y las siguientes.

A la **Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092**, por la formación que recibí de todos aquellos **profesores** que conforman la planta docente de la licenciatura, agradezco por **los servicios y el personal a cargo** que me brindaron el apoyo durante mi estancia en la universidad.

Al **personal de la biblioteca Gregorio Torres Quintero**, gracias a su trabajo diario y su compromiso la biblioteca se encuentra ofreciendo servicio a los alumnos, así mismo, agradezco por permitirme realizar mi trabajo de titulación dentro de las instalaciones, por la información brindada. A mi **tutora bibliotecaria**, por ofrecerme los documentos necesarios, le agradezco por acercarme con el personal de las diferentes áreas, por ofrecerme herramientas de APA y por sus revisiones. Al licenciado **Isaac M.** y la licenciada **Brenda R.** por las pláticas, el apoyo, su disposición y la información proporcionada.

A **la vida**, porque ha puesto en mi camino diferentes personas que han formado parte de las diferentes etapas, gracias por los buenos y malos momentos; los logros, los fracasos que me han enseñado y formado como persona. Especialmente estoy agradecido **conmigo**, por todo el esfuerzo, la dedicación que ofrecí a la creación de este trabajo, gracias a mí por las vivencias, por no darme por vencido y salir adelante con lo que venga en el futuro...

Índice

Introducción.....	7
Capítulo 1: La biblioteca universitaria como área de apoyo a la formación profesional para estudiantes de licenciatura.....	14
1.1. La universidad como institución generadora de conocimiento.....	14
1.2. La biblioteca universitaria como área de apoyo en la formación de estudiantes de instituciones de educación superior.....	20
1.3. La inducción vs la formación, similitudes y diferencias como mecanismos en la construcción de programas para conocer los servicios de la biblioteca.....	29
1.4. La formación de usuarios, nuevas acciones realizadas en las bibliotecas universitarias.....	34
1.5. El diagnóstico, punto de partida en la construcción de cursos de formación de usuarios.....	38
Capítulo 2: La Biblioteca Gregorio Torres Quintero y los servicios que ofrece a los alumnos de la Universidad Pedagógica Nacional.....	46
2.1. Creación, misión, visión y principios de la Universidad Pedagógica Nacional.....	46
2.2. Creación, misión, visión y valores de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.....	49
2.3. Departamentos y servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.....	50
2.3.1. Departamento de Consulta y Servicios de Información.....	51
2.3.2. Departamento de Circulación Bibliográfica.....	57
2.3.3. Departamento de Apoyo Académico.....	61
2.3.4. Departamento de TesiUPN.....	64
2.3.5. Página en línea de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.....	65
Capítulo 3: Metodología de investigación para la construcción del diagnóstico sobre los cursos de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.....	72
3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recogida de datos.....	72
3.1.1. Metodología mixta.....	72
3.1.2. Método cualitativo de investigación: entrevista y observación.....	74
3.1.2.1. La entrevista.....	74
3.1.2.2. La observación.....	77
3.1.3. Método cuantitativo de investigación: cuestionario.....	80
3.1.3.1. El cuestionario.....	80

Capítulo 4: Análisis de los instrumentos aplicados dentro de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.	86
4.1. Análisis de la entrevista.	86
4.2. Análisis de las observaciones.	92
4.3. Análisis de los cuestionarios.	94
4.4. Síntesis del análisis de los instrumentos aplicados dentro de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.	120
4.4.1. Síntesis de la entrevista.	120
4.4.2. Síntesis de las observaciones.	121
4.4.3. Síntesis de los cuestionarios.	121
Capítulo 5: Construcción del diagnóstico FODA y propuestas de mejora a los cursos de inducción para conocer los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.	124
5.1. Diagnostico FODA de los cursos de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.	124
5.2. Las organizaciones que aprenden: punto de partida al cambio.	127
5.3. Propuestas de mejora al curso de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092.	129
Conclusión.	136
Referencias.	141
Anexos	152

Introducción.

Las instituciones de educación superior fueron creadas con el objetivo de resolver problemáticas de la sociedad humana a través del conocimiento de su entorno, esto se obtiene por medio de la investigación, análisis y difusión de la información, para cumplir con estos objetivos se apoyan de diferentes áreas dentro de las instalaciones que son creadas con la misión de que los alumnos utilicen las herramientas que se ofrecen y apoyar su formación profesional.

Un área de mayor importancia es la biblioteca universitaria la cual ofrece un conjunto de servicios encaminados para que los usuarios hagan uso de las diferentes fuentes de información, en apoyo a su desarrollo académico y enriquezcan sus conocimientos en temas acordes a las licenciaturas impartidas en las instituciones.

Pero al ingresar al nivel universitario los alumnos se encuentran en un espacio desconocido, donde los servicios, el personal, la dinámica social, son cosas a las que se tienen que adaptar y con ello poder hacer uso de los diferentes espacios, para acercar a los estudiantes a hacer uso de los servicios se realizan cursos de inducción, con el objetivo de que tomen en cuenta las diferentes áreas que les pueden ayudar en sus actividades académicas.

Es importante que el curso de inducción tenga una adecuada planeación de personal, tiempo, actividades, además es importante que la organización conozca las características de la población a la cual va dirigido, al realizar el proceso anterior se espera que las actividades sean adecuadas y se cumplan los objetivos por lo cual el curso fue creado.

La Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092, cuenta con una biblioteca universitaria creada en el año 1979, su acervo está conformado por alrededor de 380 000 volúmenes entre los que se encuentran libros, tesis, publicaciones periódicas, audiovisuales y multimedia; con la finalidad de apoyar la formación académica y de actualización, además ofrece diferentes servicios para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

Los servicios con los que cuenta la biblioteca Gregorio Torres Quintero están integrados en seis diferentes departamentos:

Los dos primeros departamentos (de sistemas bibliotecarios y procesos técnicos) en el cual el primero de ellos se encarga de actividades relacionadas con la programación de equipos de cómputo de la biblioteca, digitalización de textos, creación sitios web, etc., mientras que el segundo, tiene a su cargo las funciones de adquirir,

clasificar y estar en constante actualización de los documentos que la biblioteca ofrece a sus usuarios.

Los otros cuatro departamentos que son de importancia para el tema en desarrollo son los de consulta y servicios de información, circulación bibliográfica, apoyo académico y TesiUPN, cada uno tiene diferentes servicios a su cargo los cuales son los siguientes:

Consulta y servicios de información: catálogo en línea, referencia, obtención de documentos, obras de consulta, publicaciones periódicas, talleres, inducción a la biblioteca, laboratorio de cómputo e impresiones.

Circulación bibliográfica: préstamo interno de material bibliográfico, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, laboratorio psicopedagógico, colección especial y cubículos de estudio.

Apoyo académico: salas audiovisuales, auditorios, salas de capacitación y fotocopiado.

TesiUPN: encargado de recopilar, resguardar y poner en circulación de los usuarios de la biblioteca GTQ los trabajos de titulación que realizan los alumnos de todas las unidades UPN para poder titularse del nivel licenciatura, maestría, doctorado, así como el repositorio institucional.

Asimismo, se ha propuesto hacer frente a los nuevos retos y exigencias que se presentan en la actualidad haciendo uso de las tecnologías y ofrecer a los alumnos información y servicios de manera digital, los servicios que ofrecen son biblioteca digital y redes sociales.

La biblioteca GTQ tiene una amplia variedad de servicios que ofrece como apoyo a la formación profesional de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092.

Sin embargo, durante los semestres que estuve dentro de las instalaciones me percaté que muchos alumnos al ingresar se encontraban con dificultades para hacer uso de los servicios de la biblioteca.

En muchas ocasiones pude observar que los alumnos ingresaban a la biblioteca por necesidad de conseguir información documental, debido a que algún maestro les había solicitado que leyeran cierto capítulo de un libro, el proceso que seguían era el siguiente: en primer lugar, se acercaban al espacio y un aspecto importante a destacar es que los usuarios reconocían el lugar donde se encontraba el catálogo en línea y la estantería general. Cuando se disponían a hacer la búsqueda de un libro es ahí donde comenzaban los problemas debido a la dificultad de identificar datos que eran importantes que debían recuperar para su posterior localización en los estantes.

Para continuar realizaban la búsqueda de los documentos en la estantería, pero se encontraban con el problema de que al no saber identificar la colección y clasificación a la cual pertenecían los documentos se presentaba la dificultad del área que debían dirigirse. En acto seguido, al identificar la estantería encontraban otro inconveniente el cual era entender el orden en el que están acomodados los libros.

Al localizar el recurso que se deseaba consultar, se debía tener en cuenta que en la biblioteca existían pocos ejemplares para muchos alumnos que se les solicitó la información. Por esta razón optaban por utilizar otro servicio, se dirigían al área de fotocopiado dentro de las instalaciones de la biblioteca, al querer sacar las copias del libro se encontraban con el problema de no saber el proceso de fotocopiado de libros y desconocer aspectos como ¿qué tipos de libros se pueden fotocopiar?, ¿dónde pagar las copias?, ¿cómo se entrega el ticket y el libro que se requería fotocopiar?

Agregando a la información anterior, se presentan datos de los años 2014 y 2015, los cuales fueron proporcionados por personal de la biblioteca, donde muestran el número de veces que se utilizaron los diferentes servicios.

Para obtener el porcentaje de uso diario se toma como punto de partida que los datos se presentan anualmente, por esta razón se divide el número total de servicios prestados en la biblioteca entre los días de clases marcados en el calendario de la UPN. Se encontró que hay un total de 201 días de clases (datos recuperados de las gacetas 87 y 92), considerando la semana laboral desde el día lunes al sábado. Por otra parte, la biblioteca trabaja con números aproximados del total de alumnos a los que se espera ofrecer el servicio, por lo regular en la UPN, Unidad Ajusco 092 se encuentran inscritos 5500 alumnos (solo los alumnos de las licenciaturas de manera presencial como en línea).

Los servicios que presentan mayor utilidad en la biblioteca son los relacionados con la consulta y uso del acervo documental, esta se divide en dos áreas, la interna de libros y el préstamo a domicilio. El primero de ellos presenta un uso diario de 18.16% en el 2014 y 14.31% en el año siguiente, sin tomar en cuenta que muchas veces algunos de estos libros solo son revisados y no utilizados por los alumnos. En cuanto al servicio de préstamo a domicilio los datos muestran un 9.48% en 2014 y 10.3% en 2015, en estos datos puede variar un poco los resultados debido a que los alumnos pueden sacar de uno a cuatro libros por periodo de préstamo.

Otra área de mayor utilidad es la impresión de documentos, en esta se muestra que el 22.98% de los estudiantes la utilizaron en el 2014 y el 22.39% en el 2015, con relación al punto anterior, se encuentra el uso de los equipos de cómputo donde se puede ver un uso del 3.61% en 2014 y en el siguiente año .29% menos.

Pero si se compara los servicios antes mencionados con los siguientes datos se puede notar una gran diferencia, las bases de datos se aprecia que en el 2014 apenas un 1.99% de los alumnos las utilizaba, mientras que en el 2015 se reportó 1.58%. El área de tesis en línea muestra un 1.02% en 2014 y 1.50% en el siguiente informe, por último, se encontró que las revistas tienen un muy bajo uso por día con 0.20% y 0.22% en los años respectivos.

Como se puede observar en el ejemplo mencionado y en las estadísticas, los servicios más utilizados son el de consulta y préstamo de libros, por lo tanto, se intuye que los alumnos se acercan a la biblioteca solo cuando los docentes les solicitan algún material de la misma y en menor grado para obtener un autoaprendizaje dentro de la organización. Así mismo se observa que algunas áreas tienen muy poco uso dentro de la biblioteca y cada una de ellas tiene su función para apoyar en la formación de los alumnos.

Dentro de los datos mencionados se puede apreciar que algunas áreas son más utilizadas que otras, haciendo que se perciba que los espacios menos utilizados no son importantes para la formación profesional. Por lo tanto, podrían ser considerados como innecesarios y optar por desaparecerlos, esto ocurre a pesar de que se brinda un curso de inducción a los alumnos de primer ingreso donde se les muestra la localización geográfica de las áreas dentro del espacio y algunos de los conocimientos mínimos que se deben adquirir para hacer uso de los servicios.

Para que los diferentes espacios de la biblioteca GTQ sean conocidos y utilizados por los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, se ofrece un curso de inducción para aquellos estudiantes que ingresan al nivel licenciatura, teniendo como intención mostrar la distribución geográfica de los departamentos, servicios que se ofrecen, se familiaricen con los encargados de cada área, conozcan el proceso para utilizar las instalaciones e integren las herramientas que la biblioteca les ofrece para su formación profesional.

Para que los objetivos del curso se cumplan adecuadamente influyen diferentes factores como lo son planeación, actualización de actividades e información que se presentará; además, se debe conocer las características de los usuarios, al finalizar se debe dar seguimiento a través de la evaluación para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

De acuerdo a la experiencia narrada y los datos analizados con anterioridad, se puede intuir que dentro del curso de inducción realizado por la biblioteca GTQ se deben realizar algunas adecuaciones para que se cumplan los objetivos en su totalidad para que los servicios sean utilizados con frecuencia y de manera adecuada.

Es importante mencionar que para realizar mejoras dentro de las actividades de las organizaciones educativas se debe contar con un grupo multidisciplinario de profesionales, los cuales tengan por objetivo ofrecer servicios adecuados para que la estancia de los alumnos sea placentera y la organización cumpla con su misión del nivel educativo que ofrece, entre los profesionales es importante que cuenten con un administrador educativo debido a que:

El administrador educativo tiene el compromiso de hacer que las instituciones cumplan con la misión de proveer a la población de educación, así como darle herramientas que ayuden a su formación tanto educativa como personal, al igual el administrador debe conocer las necesidades de los educandos para poder hacer una conexión entre las instituciones y los alumnos.

Para Uvalle (1991, p.55) el administrador educativo “Es el profesional que se encarga de participar en la definición, organización y ejecución de programas donde el estado acredita su compromiso educativo en la sociedad”. Además, “el profesional en administración educativa debe caracterizarse por su sentido de imaginación, creatividad y propuesta cuando se presenten problemas que afectan a la sociedad y al estado” (p.56).

El objetivo del siguiente trabajo, tiene la intención de formular propuestas que mejoren la aplicación del curso de inducción y este cumpla con sus objetivos, el cual tiene la finalidad que los alumnos conozcan la variedad de servicios que la biblioteca Gregorio Torres Quintero, de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092 les ofrece, además, utilicen los diferentes espacios en el momento que para ellos sea adecuado y de acuerdo a sus necesidades académicas.

Para ello se obtendrá información teórica, además, a través de la aplicación de mecanismos de recolección de datos se obtendrá información para tener el conocimiento de los servicios e instalaciones de la biblioteca, el proceso de planeación, la ejecución del curso de inducción a los servicios de la biblioteca GTQ, conocer la importancia de esta área dentro de las actividades de la UPN, Unidad Ajusco 092, conocer la opinión del personal de la biblioteca y los usuarios, acerca de las actividades que se realizan, posteriormente la información recaba se presenta escrita en cinco capítulos con el siguiente contenido:

En el primer capítulo se desarrollarán conceptos fundamentales para el sustento teórico de la investigación, aquí se realiza un breve recorrido histórico de la universidad desde la antigüedad, las primeras universidades en el mundo y en México; se describen las funciones de la universidad y los retos que se presentan actualmente para cumplir con sus objetivos. También, se hace el recorrido histórico de la escritura, el libro, la imprenta y las nuevas tecnologías como sucesos que ha traído consigo la conformación de las bibliotecas y la necesidad de replantear sus objetivos.

Además, se desarrollará la definición, características, objetivos, similitudes, diferencias de los conceptos de inducción y formación, para terminar con este capítulo se define el diagnóstico como mecanismo de evaluación de las organizaciones y conocer su estado a través de la construcción de un FODA.

En el capítulo número dos, se describirá el espacio en que se realizará la recogida de datos para la posterior formulación de las propuestas a los cursos de inducción, se comenzará por mencionar la creación de la UPN, Unidad Ajusco 092, se menciona su misión, visión, principios, para cumplir con lo anterior se apoya de cuatro áreas entre las que se encuentra la de servicios de biblioteca y apoyo académico. Como la biblioteca es el área que se desea investigar se desarrollará la información referente a este espacio, año de creación, misión, visión, valores, departamentos que la componen, descripción de los servicios que ofrece cada departamento y descripción de los diferentes apartados de la página en línea de la biblioteca GTQ.

Para el capítulo tres se realizará una descripción sobre la metodología mixta, en esta se desarrollarán las definiciones del método cualitativo y cuantitativo de investigación, se construirán las técnicas e instrumentos que serán utilizados para la recolección de datos sobre los cursos de inducción a los servicios de la biblioteca GTQ.

En el cuarto capítulo se analizará la entrevista realizada al encargado del departamento de consulta y servicios de información de acuerdo a las variables de investigación que se plantearán en el capítulo antecedente. Así mismo se realizará una descripción de lo observado durante la aplicación del curso de inducción dentro de las instalaciones de la biblioteca GTQ, seguido de esto se construirá un análisis de los datos obtenidos en la aplicación de cuestionarios a los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, como último apartado se plasmará una síntesis de la información obtenida en los instrumentos previamente analizados y a partir de esta información construir un diagnóstico FODA.

Finalmente, en el último capítulo, se desarrollará el diagnóstico FODA sobre los cursos de inducción a los servicios de la biblioteca GTQ, posteriormente, se presentará la definición sobre las organizaciones que aprenden, la cual será la base para la formulación de propuestas de mejora al curso de inducción escritas en el último apartado.

Capítulo 1: La biblioteca universitaria como área de apoyo a la formación profesional para estudiantes de licenciatura.

1.1. La universidad como institución generadora de conocimiento.

Las instituciones de educación superior no son como actualmente las conocemos, a lo largo de la historia se han transformado de acuerdo al contexto en el que se desenvuelven, desde los escritos en los *diálogos* de Platón muestra que la educación se perfecciona por medio de preguntas y respuestas de los estudiantes, los objetivos de la educación que se impartía en aquellos años consistía en preparar a los individuos para la búsqueda de una sociedad ideal. Para Aristóteles el objetivo consistía en impulsar a los individuos a buscar la verdad (Aviña, 2000).

Durante la edad media se crean algunas universidades las cuales ayudan a la construcción de lo que actualmente conocemos como educación superior, las universidades ofrecían solo conocimientos teológicos, la dinámica de aprendizaje consistía en que los alumnos se reunían alrededor de los maestros en escuelas pertenecientes a catedrales o centros llamados *estudia generaliza* en estos espacios se impartía educación teológica. “Las universidades medievales surgieron como resultado de un movimiento en donde los estudiantes se reunían alrededor de los maestros en escuelas adscritas a catedrales en centros conocidos como *estudia generaliza* y con un enfoque esencialmente teológico” (Aviña, 2000, p.52).

Es importante recalcar que en el periodo de la edad media se crean dos universidades importantes, una de ellas es la Universidad de al-Qarawiyyin y la otra la Universidad de Bolonia, las cuales han sido de gran relevancia en la historia debido a que son consideradas como las universidades más antiguas del mundo.

La Universidad de al-Qarawiyyin o también conocida como la Universidad de al-karaouine, fue fundada en el año 859 (se encuentra ofreciendo servicios universitarios hasta la actualidad) por Fátima al-Fihri, ubicada en Fez (Marruecos), inicio sus actividades con cursos de ley islámica y teología. (Chung, 2018).

Aunque en el inicio comenzó con la educación religiosa con el paso de los años se impartieron clases de lingüística, derecho, gramática, música, medicina y astronomía, ofreciendo los conocimientos a personas no solo del lugar, sino que trajo a estudiantes musulmanes, cristianos y judíos “En sus inicios, la misma se centró en la educación religiosa, (aspecto característico de la época, como sucedió con otras

universidades), sobre todo en la enseñanza del Corán, posteriormente se expandió a otras áreas del conocimiento como la lingüística, la gramática, el derecho, la música, la medicina y la astronomía” (Conde & García, 2020, p.25).

Por otra parte, la Universidad de Bolonia fue creada por Matilde la duquesa de Toscana en el año de 1088 donde ella misma invita a Irnerio a impartir el derecho romano (Gómez 1998 citado de Chung, 2018).

Esta universidad tuvo un desapego más notorio en cuanto a las enseñanzas religiosas debido a que estos estudios se adquirían en los monasterios es por ello que en la Universidad de Bolonia comienza con la enseñanza de leyes y con el paso de los años se van agregando más disciplinas. Además, esta universidad pertenecía a los alumnos los que elegían a sus profesores, su rector, eran los encargados de pagar los sueldos, vigilar la enseñanza a los estudiantes y la transcripción de los textos para que no se omitieran datos importantes.

La facultad original fue la de leyes, en 1087, a la que se añadieron alrededor del año 1200 la de medicina y la de filosofía. La facultad de teología vino a ser reconocida el año 1360 por Inocencio IV... Esta universidad se caracterizó en particular por ser de estudiantes, los cuales se constituyeron en gremio; elegían a su rector, contrataban a los profesores, les pagaban los sueldos y organizaban una policía especial para averiguar si los profesores llegaban a tiempo a clases y terminaban con puntualidad. Ejercían además una estricta censura sobre los librereros y copistas, con el fin de que no corrompieran los textos con erratas, omisiones o interpolaciones. (Moncada, 2008, p. 138)

Por otra parte, en México se tienen datos que la primera universidad fue creada después de la conquista como lo menciona Cruz, Y. & Cruz, A. (2008, p. 295) “la universidad fue una de las primeras instituciones que se creó después de la conquista. Fundada en 1551, la Real y Pontificia Universidad de México, se convertiría en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).” La universidad no era una institución autónoma debido a que estaba bajo el mando de la Universidad de Salamanca y la Corona Española. “La segunda universidad creada en México fue la Real y Pontificia Universidad de Guadalajara fundada en 1791.” En este tiempo la función de la educación era que el alumno tuviera un razonamiento sobre temas de importancia para la época y por este medio adquirir el conocimiento.

Muchas universidades han cambiado a lo largo de la historia como es el caso de la Real y Pontificia Universidad de México, la cual tuvo diversas transformaciones a lo largo de la historia, en el año de 1910 se le renombra como la Universidad Nacional

de México y sus funciones solo eran de docencia y extensión de la cultura. “El 22 de septiembre de 1910 se fundó la Universidad Nacional de México, como uno de los actos más significativos del programa de festejos del centenario de la Independencia Nacional... Según su Ley Orgánica, las funciones de la Universidad eran la docencia en sus niveles superiores y la extensión de la cultura...” (Marsiske, 2006, p. 18)

En el año de 1929 se le concede a la universidad una autonomía limitada y se agrega a sus funciones la investigación. En el año de 1933 se publica una ley donde se menciona que la universidad tiene autonomía plena en sus actividades, pero se le retira el nombre de nacional y se convierte en una institución privada. Fue hasta el año de 1945 cuando la universidad recupera su posición de nacional con características que hasta la actualidad sigue ejerciendo como la descentralización, plena capacidad jurídica, etc.

... se promulgó en junio de 1929 una nueva Ley Orgánica de la Universidad Nacional de México, que otorgaba una autonomía limitada a la universidad. Aquí se agregó como tercera función de la universidad la investigación, aparte de la docencia y la extensión de la cultura (...) En 1933 la Universidad se encontró envuelta en la campaña para establecer la educación socialista a todos los niveles en México. El gobierno resolvió la crisis ideológica de la institución utilizando una vez más el recurso legislativo: promulgó una nueva Ley Orgánica otorgando una autonomía plena a la universidad, entendida como institución privada con un fondo único de diez millones de pesos y despojándola de su carácter nacional (...) Es hasta 1945 que se regularizan las relaciones entre la Universidad y el Estado. La nueva Ley Orgánica recuperó el estatuto de nacional y consolida su posición como centro por excelencia en el que el país resolvería sus requerimientos de educación universitaria. Es la mencionada ley, la que viene a marcar las características formales que hasta la fecha conserva: fue definida como organismo descentralizado del Estado, dotada de plena capacidad jurídica, de carácter nacional y con una partida anual garantizada dentro del presupuesto de egresos de la Federación. (Marsiske, 2006, p.21)

Con el paso de los años se han ido creando más Instituciones de educación superior, es por ello que se ha tenido la necesidad de agrupar las diferentes universidades en subsistemas las cuales son catalogadas de acuerdo a la formación profesional que imparten, es importante señalar que las universidades públicas federales, públicas estatales, las públicas estatales con apoyo solidario y los institutos tecnológicos, deben cumplir con las funciones de docencia, investigación, así como la extensión y difusión de la cultura. (Secretaría de Educación Pública [SEP], 2015, Instituciones de educación superior)

La universidad es un sistema amplio, con un recorrido histórico de años, que cada vez ha ido creciendo como institución, su principal intención es ofrecer conocimientos a los alumnos que los haga conscientes y críticos de la realidad en la que viven fundamentado en sucesos e investigaciones pasadas, sin olvidar que ellos son parte importante como personas de la sociedad, lo antes mencionado lo podemos ver en las funciones de la universidad como lo menciona Castañuela:

La universidad surgió como una de las instituciones encaminadas a crear conocimiento sobre bases sólidas, exaltación de los valores humanos y el enriquecimiento de la cultura para el bienestar del hombre. Esa visión humanista de privilegiar al conocimiento como una herramienta generadora de bienestar es uno de los principios constitutivos de la universidad... es el espacio por excelencia para difundir y crear el conocimiento, para mejorar a través de la investigación la calidad de vida de las personas. Por tanto, ésta debe ser la casa de una sociedad exitosa. (2016, p. 5).

De la misma manera para Jiménez (2004, p. 29), menciona que la universidad “ha consistido en preservar, crear, transmitir y desarrollar el conocimiento humano por medio de la investigación en beneficio de la sociedad en su conjunto porque a ella se debe.” Dos aspectos que hay que resaltar en esta definición, es que a través del conocimiento se pueden resolver o entender la dinámica de la sociedad en que se vive y como segundo punto se llega a este conocimiento a través de la investigación.

Como podemos observar la universidad es una conexión entre el alumno y la sociedad, dándole al primero herramientas para ser un actor que sea reflexivo para transformar su entorno como podemos leer en lo siguiente:

La universidad como tal debe considerarse como uno de los agentes que deben proporcionar formación avanzada, conocimiento y cultura a la población, representar uno de los espacios de resistencia, cambio y transformación social, y mantener un equilibrio entre su misión y objetivos y las demandas del Estado. (Castañuela, 2016, p. 2)

La siguiente definición engloba lo anteriormente mencionado por los diferentes autores, además, agrega que la universidad es formadora no solo de estudiantes, también de maestros por medio de la investigación, la innovación, la producción, la difusión del conocimiento y la cultura, poniendo énfasis en que la investigación, el conocimiento dentro de la universidad siendo estos el inicio de un proceso para la vida.

... la universidad se concibe y actúa según un ideal educativo o Paideia, un poder espiritual de papel emancipador. Se asume como sede de la razón, de la búsqueda de la verdad -por una comunidad de cultura que forman maestros y estudiantes mediante la investigación, la innovación, la producción y difusión de conocimientos y cultura, la formación de intelectuales, profesionales y especialistas, la elaboración de elementos y modelos culturales e ideológicos. La universidad en parte se propone y en parte logra, por su mera existencia y sus influencias directas e indirectas, la formación de personalidades inteligentes, autónomas y creativas, capaces de conocimiento y desarrollo, para el logro de alguna variedad de sociedad deseada, no realizada, pero esperada y posible (Kaplan, 2000, p. 116)

La universidad tiene un constante reto que es el de preservar la autonomía y el conocimiento de los individuos frente a otros cambios políticos, culturales y económicos que se van presentando en el contexto en que las universidades se encuentran inmersas.

Aunque en el ideal y en los diferentes documentos se exponga que la importancia en la educación superior es guiar a los alumnos a ser personas autónomas con conciencia propia y reconocimiento de su entorno, en algunas ocasiones los programas se imparten con una perspectiva de solo transmitir información, “El propósito de la educación superior en México como lo describe Guerra (1983) es el avance y la diseminación del conocimiento. Sin embargo, él argumenta que en el ámbito de licenciaturas los programas están diseñados primordialmente para la transmisión del conocimiento.” (Aviña, 2000, p. 54)

Así mismo los alumnos han ido perdiendo el sentido humanista y la función social de lo que es estudiar en la universidad dejando de lado preocuparse y adentrarse en conocer su entorno y la realidad social que les rodea “Los jóvenes universitarios demuestran no tener un elevado compromiso social, no se identifican con las instituciones políticas ni con las costumbres de la sociedad actual, hecho que, por cierto, preocupa cada vez más a las democracias occidentales (Forbrig, Saha, Print, Edwards & Duke, 2008, citado de Castañuela, 2016, p. 6)”, la educación cada vez se preocupa más por guiar a los jóvenes hacia una mano de obra calificada en donde se preservan la élite por medio de la estratificación social.

Pero el desinterés y la falta de compromiso para conocer y resolver problemáticas sociales no viene solo de los alumnos, es un trabajo en conjunto, donde las instituciones de educación superior también forman parte de la educación que se está impartiendo, en donde ellas deben guiar para hacer conscientes a los alumnos que la formación que allí se les ofrece es para su vida y el cambio de su entorno.

Para que las IES se conviertan en eficientes palancas impulsoras del desarrollo social, hace falta que: a) Se aproximen académicamente al diagnóstico de las necesidades sociales existentes b) En base a dicho diagnóstico, diseñen y operen programas de intervención comunitaria que:

- Incidan en los problemas más urgentes detectados.
- Aseguren la permanencia de la relación comunidad-IES.
- Aseguren que la participación de los educandos en la operación de dichos programas de intervención redunde en el desarrollo de habilidades personales en su perfil profesional. (Cruz & Cruz, 2008, p. 306)

El autor Aviña menciona que la educación superior al seguir esta dinámica de trabajo está creando que los alumnos solo asistan a la universidad a adquirir conocimientos, es importante que esta dinámica cambie, debido a que la universidad desde sus inicios fue creada para que los sujetos actúen como componentes importantes en su vida y el entorno en que viven.

... la educación superior en México puede estar en riesgo de ser un proceso de repetir lo que ha sido dicho, con la consecuente falta de una participación creativa de los estudiantes en el proceso educativo. En otras palabras, un sistema educacional que se enfoca en práctica de enseñanza que limite en los estudiantes la búsqueda desinteresada de la verdad les niega la oportunidad de experimentar la sensación de autorrealización que brinda el proceso de descubrir otros puntos de vista sobre un objeto particular y confrontarlo con su personal punto de vista. Por esto, los estudiantes de grado universitario deben de ser sujetos que participen activamente en trabajos de investigación (Aviña, 2000. p. 55)

Como podemos observar la universidad desde sus inicios y a lo largo de su historia busca que los individuos obtengan conocimiento y sean reflexivos sobre su persona, sin olvidar que forman parte de un grupo llamado sociedad. En este grupo se presentan problemáticas o sucesos los cuales deben ser conocidos y comprendidos, esto se logra a través de la investigación por medio de la formulación de preguntas y la búsqueda de respuestas, con esto se pretende que los individuos vivan plenamente y puedan ser libres.

Para cumplir con los objetivos que se plantea la universidad como investigación, generar conocimientos y un aprendizaje para la vida, en las organizaciones se ofrecen diferentes servicios que ayudan como complemento a las actividades formales de la universidad, así como ofrecer herramientas de autoaprendizaje que ayuden a los estudiantes a conocer temas de intereses de cada persona.

1.2. La biblioteca universitaria como área de apoyo en la formación de estudiantes de instituciones de educación superior.

Así como la universidad, la biblioteca es otra de las instituciones que ha tenido un amplio recorrido histórico hasta llegar a la actualidad, comienza desde que existe la escritura la cual no tiene un punto de partida preciso, lo que se piensa es que la escritura fue importante en la religión, la política, la literatura y la administración, en la antigüedad se tenía la necesidad de plasmar en algún soporte la información importante para la época, trayendo consigo técnicas de recopilación de escritos.

La Historia del libro está, por supuesto, íntimamente ligada a la escritura, ya que la evolución de la escritura condicionará enormemente el material utilizado en la fabricación del libro. Es difícil saber cuál fue la causa principal que provocó la aparición de la escritura. Un hecho tan complejo y trascendente tiene a menudo explicaciones multicausales. El estudio de los textos más antiguos e importantes que se conservan apunta hacia varias hipótesis de orden religioso, político, literario o administrativo. (Novelle, 2012, p.5)

La escritura debía estar plasmada en algún soporte, las primeras bibliotecas contenían tabletas de arcilla, posteriormente se optó por utilizar rollos de papiro, pero debido a que era frágil para el uso que tenía se sustituyó por pieles de animales (pergamino), con ello el espacio destinado a preservar la información se fue transformando debido a las características del material utilizado como soporte de los textos.

Los antecedentes históricos de la biblioteca se encuentran en la Antigüedad: se trataba de grandes cuartos o salones donde únicamente se almacenaban las tabletas de barro que contenían los conocimientos de la época. La historia y evolución de las bibliotecas está obviamente ligada a la evolución del libro, y de los materiales de escritura. Las tabletas de arcilla son los documentos más antiguos que se conocen, fueron descubiertas en Mesopotamia y datan del tercer milenio a. C. Estas tabletas grabadas contenían transacciones económicas, cuentas y textos sobre astronomía, medicina y matemáticas. Con el paso del tiempo, el material utilizado para escribir fue cambiando, ya que las tabletas se deterioraban con facilidad y fueron sustituidas por el papiro, reemplazado a su vez por el pergamino (Novelle, 2012 p.5)

Fue en el siglo II después de cristo donde los rollos son cambiados por códices los cuales tienen características que son muy parecidas a lo que ahora conocemos como libro, los textos se encontraban en diferentes hojas los cuales estaban encuadernadas por dos pastas de madera, su almacenamiento y transportación fue más

sencilla los cuales se podían colocar ordenadamente en la estantería, así ser localizados con mayor rapidez.

Los libros y documentos hasta el siglo II D.C. poseían el formato de rollo; la mayoría de ellos se realizaban en pergamino y en menor medida en papiro. A partir de estas fechas el códex o códice sustituye al rollo, adquiriendo idéntica forma que el libro moderno... El códice garantizaba una larga vida a la información plasmada en su interior porque estaba protegido por la encuadernación, su almacenamiento era más fácil, al igual que su transporte por ser plano y tener menos volumen; ofrecía una capacidad de documentación e información seis veces superior, resultaba más barato y manejable y en él se localizaba un pasaje con mayor rapidez. (Prieto, 2009, p.p. 32-33)

Seis siglos después los códices de pergamino que hasta ese momento eran utilizados, fueron sustituidos por el papel, a pesar de que este invento fue creado por los chinos aproximadamente en el año 100 D.C.

El Imperio Romano continuó utilizando los códices realizados en pergamino para la realización de sus obras. Es a partir del siglo VIII cuando el pergamino comienza a ser sustituido por el papel, descubierto aproximadamente en el año 100 d. C. en China. Desde entonces el papel se ha convertido en uno de los productos emblemáticos de nuestra cultura, elaborándose a partir de multitud de variantes, trapos, fibras vegetales u otros papeles. (Prieto, 2009, p. 33)

A partir del siglo IX con la creación de las universidades y después del siglo XIII donde las universidades comienzan a tener más auge, el libro comienza a ser un material de trabajo importante en la creación del conocimiento. En este momento se crean las bibliotecas en diferentes facultades y se ofrecen los primeros servicios bibliotecarios, uno de ellos es la consulta de libros, estos se encontraban encadenados y podían ser copiados por los estudiantes, por otra parte, contaban con otros textos de menor tamaño los cuales eran prestados a los alumnos.

En el s. XIII las universidades alcanzan su constitución definitiva. Son una derivación de las escuelas catedralicias, pero ahora tienen entidad propia, al margen de la catedral y de las órdenes religiosas... Los libros, que a pesar de todo siguen teniendo un fuerte sesgo religioso, son considerados ahora un instrumento de trabajo, un vehículo de conocimiento de uso diario por parte de profesores y alumnos. Surge en este momento el libro de consulta. En la biblioteca de cada facultad había una biblioteca, con bancos y atriles, a los que permanecían encadenados los libros. Estos libros eran grandes, pesados, y su contenido era el compendio de alguna materia

(la summa), de la que se consultaba y copiaba alguna parte antes de cada lección. También existían libros de menor formato que el alumno podía tomar prestados bajo fianza. (Novelle, 2012, p. 17).

En el siglo XV se crea la imprenta, la cual trajo consigo dejar de escribir los libros a mano causando que fueran reproducidos en mayor cantidad, esto provoca que las bibliotecas se transformen, tengan que ampliar sus dimensiones para almacenar el mayor número de ejemplares de las distintas materias, además, se crean mecanismos de conservación de libros y se pone a disposición de los usuarios el material de la biblioteca.

A mediados de 1450, Gutenberg desarrolló un método que permitió fundir letras con dimensiones precisas... A partir de 1450, comienzan a imprimirse miles de libros y afloran las imprentas. Se inicia un proceso de sustitución y modernización de las primitivas prensas, mecanizándose las máquinas e incrementando la calidad y la rapidez a la hora de realizar los ejemplares... Las bibliotecas comienzan a construir espacios dedicados al almacenaje y preservación de los libros debido al incremento de material bibliográfico en la sociedad. Con la evolución de los soportes documentales las bibliotecas fueron adaptándose, ajustando sus instalaciones para el buen uso de los mismos. Al haber crecido en grandes proporciones la oferta cultural, las bibliotecas comienzan a gestionar los valores de cada ejemplar y a especializarse para poder abarcar el máximo número de ejemplares de una misma materia. (Prieto, 2009, p.p. 33-34)

Con el paso del tiempo la imprenta fue cambiando, del mismo modo el libro y la biblioteca, otro suceso importante en el proceso de las bibliotecas es la introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), el cual tiene sus inicios desde el siglo XVII donde el matemático francés Pascal inventa la primera máquina que demuestra que se pueden hacer cálculos de manera mecánica (Prieto, 2009)

Fue hasta el siglo XX donde comienzan a surgir los diferentes soportes como es el audiolibro, los audiocasetes, soportes que eran utilizados en la consulta y lectura de textos; hasta llegar a la digitalización de diferentes textos y a su vez poder ser consultados en la red de internet.

A mediados del siglo XX se desarrolló la grabación magnetofónica, y aparecieron los audiolibros en audiocasetes y luego, en audio y en texto, en discos ópticos y en videodiscos. Era una novel forma de soporte, y pronto irrumpieron los libros digitales asequibles en la red (www). Como consecuencia lógica tenemos hoy las bibliotecas

digitales o bibliotecas virtuales. En el campo de las ciencias biomédicas se dispone de grandes bases de datos con millares de títulos de revistas científicas disponibles para acceso sin límites de espacio ni tiempo. (Patiño, 2011, p. 80)

Dentro de los últimos avances que ha tenido la tecnología es que mucha de la información de los libros, revistas y diferentes documentos se obtienen de manera electrónica, su consulta es más rápida y de acceso a más población es por ello que la biblioteca ha tenido la necesidad de adaptarse a estas nuevas formas de acceder a la información.

La implantación de las tic's generó la creación de un nuevo formato documental, el electrónico, creado a través del ordenador o mediante la digitalización del papel. Dicho soporte ofrece ventajas como la rápida difusión, acceso en línea a través de distintos tipos de extracción de documentos, transformación, envío, preservación, reducción de espacio físico y procesos de edición científica, e inconvenientes como la incertidumbre temporal, acceso no garantizado, desconocimientos legales, escasa estandarización de procesos, ubicuidad de información, autoría, responsabilidad, obsolescencia de las tecnologías, etcétera. (Prieto, 2009, p. 35)

Con el paso de los años la biblioteca se ha ido adaptando a las necesidades del contexto en el que se desenvuelve, es por ello que se ha diversificado para que los diferentes grupos de la sociedad accedan a la información, para introducirse a estos se han creado bibliotecas con características particulares de acuerdo a las necesidades de cada espacio, con base en la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) las bibliotecas están clasificadas de la siguiente manera.

... la UNESCO establece la clasificación de la siguiente manera:

1. Bibliotecas nacionales.
2. Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior (universitarias principales o centrales, universitarias departamentales, de instituciones de enseñanza superior).
3. Otras bibliotecas importantes no especializadas (bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales, aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada).
4. Bibliotecas escolares.
5. Bibliotecas públicas o populares.
6. Bibliotecas especializadas. (García, 2015, p. 132)

Dentro del área de las bibliotecas se encuentran distintos tipos, cada uno de ellos con sus objetivos y sus características de acuerdo al usuario que atenderá. La clasificación importante para el tema en desarrollo es la biblioteca universitaria la cual ofrece servicios de información a estudiantes, profesores e investigadores de las instituciones de educación superior y su objetivo es apoyar los pilares de la universidad (docencia, investigación y difusión.)

Cada tipo de biblioteca cumple, en una forma distinta, con el propósito de conservar, difundir y transmitir el conocimiento. La biblioteca universitaria está avocada a hacerlo mediante el apoyo que debe prestar a las funciones de docencia, investigación y difusión de la institución a la que pertenece. (Garza, 1984, p. 21)

Una de las áreas de mayor importancia en la universidad es la biblioteca universitaria, este espacio con el paso del tiempo ha ido teniendo relevancia dentro de las instituciones de educación superior debido a que en la biblioteca se encuentra la información ya investigada que a su vez ayudará a realizar otras investigaciones y actualizar las existentes dando como resultado la creación del conocimiento.

... las universidades actuales demandan la generación de nuevos espacios o el fortalecimiento de los existentes que permitan la generación de conocimiento. En tales espacios se contemplan laboratorios, centros de investigación, medios de divulgación, pero especialmente bibliotecas universitarias capaces de cubrir, con su infraestructura física y de información, las necesidades que demandan los académicos para desarrollar su trabajo investigativo. (Murguía, Tarango, Romo & Asencio, 2013, p. 335)

Tomando en cuenta la definición anterior, se puede observar que la biblioteca universitaria debe orientar a los estudiantes o usuarios a adquirir herramientas que les ayude a generar un conocimiento y enriquecimiento intelectual de las personas sin olvidar que la biblioteca al estar dentro de una institución de educación media superior debe ayudar a cumplir la misión, visión y los objetivos institucionales.

La misión de una biblioteca universitaria consiste en servir a una comunidad de lectores o usuarios en la búsqueda de información, crear mecanismos para facilitar la adquisición de conocimientos, contribuyendo con el enriquecimiento intelectual de las personas en sintonía con las metas, los objetivos y las prioridades de la institución a la que sirve. (Ferreira s.f., citado de García, 2015, p. 132)

Es importante mencionar un aspecto importante que muestra esta definición, la biblioteca universitaria es un servicio que es ofrecido a los estudiantes para complementar su formación profesional, pero para cumplir con los objetivos de las instituciones de educación superior se crean servicios que fortalezcan la creación del conocimiento.

Complementando lo anterior se puede encontrar lo que menciona la ALA (Asociación de Bibliotecas de Estados Unidos) por sus siglas en inglés, en la definición es importante hacer puntual que la biblioteca está administrada y es mantenida por la universidad, por lo tanto, la primera mencionada debe preocuparse por satisfacer las necesidades de información, ayudar a los programas de educación, apoyar a la investigación de los alumnos "... biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios" (ALA, s.f., citado de González & Molina, 2008, p. 3).

La biblioteca universitaria es considerada el corazón de la universidad debido a que es el pilar de la investigación, pero con el paso del tiempo se han ido presentando retos como los avances tecnológicos, a su vez han cambiado las características y dinámica de los usuarios, es por ello que la biblioteca debe buscar mecanismos para poder satisfacer sus necesidades informativas de sus usuarios.

Las bibliotecas están transformándose, reimaginando sus espacios, definiendo su misión y ampliando sus servicios para continuar siendo relevantes en el futuro. La biblioteca universitaria y de investigación se está convirtiendo rápidamente en un centro multifacético diseñado para soportar una amplia y variada gama de actividades de investigación y de aprendizaje tanto para estudiantes como para investigadores. (Arévalo & Vázquez, 2018, p. 43)

Complementando la cita anterior los siguientes autores mencionan:

Con la orientación de las universidades a la investigación, las bibliotecas se convirtieron en un pilar indispensable de la universidad. Para enfrentarse a este reto estas tuvieron que darse a la tarea de: incrementar y actualizar sus fondos, modificar sus horarios de prestación de servicios, crear nuevos servicios, incrementar el número de profesionales de la información, intensificar la preparación de sus profesionales, incrementar el número de materiales no librarios en sus fondos, establecer vínculos con instituciones afines. (Figueredo, A., Figueredo, M. & Aponte, 2013, p. 29)

Para cumplir con los objetivos propuestos la biblioteca pone en marcha diferentes servicios, el más utilizado por los alumnos es el de consulta en sala y préstamo de libros, que es la relación que se da comúnmente con una biblioteca. Otros relacionados son el préstamo de revistas y periódicos, la tutoría, préstamo de cubículos de estudio, visitas guiadas a alumnos, talleres para la búsqueda de información, etc.

Los servicios son diferentes de acuerdo al tipo de institución o a los requerimientos de sus usuarios, por esto en los últimos años se han introducido nuevas áreas como las relacionadas con la tecnología como préstamo de equipo de cómputo, fotocopias e impresiones, base de datos, bibliotecario en línea, etc.

... en las bibliotecas ya no sólo encontramos libros impresos, sino que comparten el mismo "recinto" una gran variedad de documentos en diferentes formatos: diapositivas, casetes, discos de placa negra, pinturas, mapas, medallas, monedas, tarjetas postales, microfilmes, revistas, películas, cintas magnéticas, documentos electrónicos, etc. (Figueredo, A., Figueredo, M. & Aponte, 30, 2013)

Al igual la biblioteca ha tenido que hacer cambios en las diferentes áreas con referencia a tiempo, espacio, estructurales, de personal, materiales para poder hacer frente a los retos y exigencias de sus usuarios.

Hoy, la biblioteca universitaria se enfrenta a retos que surgen como consecuencia, tanto de los acelerados cambios tecnológicos como de la constante proliferación de recursos de información. Estos llevan, por ejemplo, a incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos debidamente evaluados. A su vez, se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación; se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como el liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica. (González & Molina, 2008, p. 5)

En esta actualización de actividades dentro de la biblioteca los cambios realizados no han sido solo en la parte administrativa o estructural, también se ha puesto mucho cuidado y se ha reflexionado sobre la importancia que tiene el usuario dentro de la biblioteca, ofreciéndole servicios que le ayuden a entender que en este espacio pueden reforzar el autoaprendizaje que la universidad espera realizar en cada uno.

... la BU evoluciona de manera vertiginosa con un atributo de creatividad e intenta consolidarse en una organización innovadora que participa en forma activa en la generación de conocimiento para crear opciones de desarrollo en las que el ser humano es lo importante... es vital que su modelo de gestión refleje cualidades que resalten su productividad competitiva que sea capaz de adoptar, adaptar e impulsar una nueva cultura de servicios a sus usuarios que en el mediano y largo plazo mejoren la calidad de vida de la sociedad, con responsabilidad social. (Sánchez & Flores, 2013, p. 25)

Como se puede observar la biblioteca se ha transformado, ha crecido debido a las exigencias de los docentes, los alumnos que hacen uso de los servicios, así mismo, los cambios también han sido políticos, económicos y tecnológicos.

Aunque la biblioteca ha tenido que enfrentar los retos que se han presentado, las investigaciones realizadas recalcan que es importante enseñar a los usuarios a utilizar las herramientas que se encuentran dentro de la biblioteca, debido a que así como la universidad, la biblioteca universitaria juega un papel importante para la creación del conocimiento a través de la investigación, a esto se le agrega que si los usuarios hacen uso de los servicios muchos de ellos ayudarán a aprender a otro usuario, algunos otros muestran por medio de la biblioteca cada persona puede llegar al autoaprendizaje y reforzar el uso de los servicios que sirven como complemento a los cursos que se imparten en la universidad.

Lo anteriormente mencionado se puede observar cuando Arciniegas, Gómez & Gregorio (2018, p. 116) expresan:

Pese a la escasa cantidad de servicios especializados, se observan adelantos importantes en el apoyo a la investigación por parte de la biblioteca universitaria, aunque también se evidencia que existen diferentes limitantes en el manejo de dichos servicios y su implementación se muestra aislada, ya que no permite unir resultados de diferentes instituciones y por ende no cuenta con una metodología claramente establecida para ofrecer dichos servicios.

Aunque algunos documentos han sido realizados en otras partes del mundo para organizaciones que se encuentren bajo ciertas características, aunque tengan muchos años de haber sido propuestos, se debe tener claro que al ofrecer un servicio se busca satisfacer las necesidades de aquella persona la cual lo utiliza. Aunque han pasado años los documentos muestran que sigue siendo importante al menos

como biblioteca preocuparse en el usuario debido a que es este el principal actor que hace funcionar a la misma.

Es por esto que se toma una de las directrices publicada por la ALA en 1989 la cual menciona que los usuarios deben aprender a hacer uso de los servicios bibliotecarios, con esto ayudará a la biblioteca a mantener su uso constante:

Sobre los servicios, estas normas insisten en que debe asegurarse la accesibilidad óptima tanto a la propia colección como a la información externa, en soporte impreso o electrónico, y realizarse instrucción en el uso de los recursos y servicios, orientación y referencia. El objetivo es desarrollar las habilidades de información de los usuarios de todos los niveles. También se destaca la necesidad de que la biblioteca tenga sensibilidad ante los cambios en el campo de la información, anticipándolos para llamar la atención a los usuarios y procurar adecuarse a ellos. (Gómez, 1996, p. 367)

La biblioteca implementa una serie de acciones para guiar a los alumnos en el conocimiento y uso de los servicios que ofrece, con esto busca fortalecer la acción de investigación importante dentro de las instituciones educativas.

Las bibliotecas universitarias juegan un papel determinante en el desarrollo de los procesos docente, educativo e investigativo en las universidades, por lo que sus funciones están encaminadas a facilitar el acceso y uso de la información sea cual fuere el formato de los documentos que reúne. Contribuyen, además, a la formación profesional de los estudiantes universitarios, por medio de sus servicios de información, donde se manifiesta en todo momento la vinculación de los documentos tradicionales con las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un espacio donde confluyen el aprendizaje y el entretenimiento para un bien común: la formación integral de sus usuarios. (Figueredo, A., Figueredo, M. & Aponte, 2013, p. 31)

Para lograr que los alumnos conozcan y hagan uso de los diferentes servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias se implementan una serie de acciones como puede ser: talleres, visitas guiadas, orientación personalizada a los alumnos, creación de videos, guías para los usuarios, capacitación del personal encargado de las diferentes áreas, etc. Cada biblioteca pone en acción diferentes actividades de acuerdo a las metas que desea conseguir o depende de las características de sus usuarios.

Las diferentes acciones implementadas son parte de un mismo proyecto creado dentro de la organización, estos proyectos han tenido una infinidad de nombres, pero en muchos de los casos tienen la finalidad de ayudar al usuario a hacer uso de los servicios bibliotecarios, algunos nombres son, educación de usuarios, capacitación de usuarios, curso de inducción a nuevos usuarios y en los últimos años un concepto que tiene sus orígenes en la Unión Europea es el de formación de usuarios.

1.3. La inducción vs la formación, similitudes y diferencias como mecanismos en la construcción de programas para conocer los servicios de la biblioteca.

Para comprender el concepto y los objetivos de la formación de usuarios es importante hacer una revisión, conocer las diferencias, las similitudes al menos de dos de los conceptos utilizados dentro de la biblioteca para que el usuario conozca los servicios que se le ofrecen, estos conceptos son la inducción y el concepto de formación.

La inducción tiene una relación más estrecha con el proceso que sigue una empresa para ayudar a una persona a integrarse a un lugar de trabajo además le ayuda a que conozca las áreas y el proceso que debe seguir para cumplir con los objetivos de la organización.

Para el autor Gómez (2016) la inducción es cuando el candidato se integra a la organización, en este momento la persona debe conocer sus responsabilidades, derechos y las políticas de la compañía; además, se le expone de forma breve la historia y la manera en que está estructurada la empresa en la que trabajará; se ofrece información de sueldos, prestaciones, derechos, obligaciones y gradualmente se integra a la persona a su lugar de trabajo.

En la definición proporcionada por Dessler (citado de granados, 2013, p. 333) menciona que en la inducción se busca proporcionar la información importante de la empresa la cual es necesaria para realizar las funciones en su lugar de trabajo, en esta se le enseñan actitudes, valores, patrones de conducta, así como conocer al personal y poder socializar con ellos.

La inducción tiene la finalidad de:

... proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos.

Además, este proceso es importante debido a que permite al nuevo integrante adaptarse a la organización lo más rápido posible y conocer cuáles son las características de cada individuo “Cuando hayamos contratado a las personas idóneas tendremos que ayudarlas a adaptarse a la organización y asegurarnos que mantengan actualizados sus conocimientos y habilidades para el trabajo a desempeñar” (González & Rodríguez, 2006, p.4).

Una de las definiciones que engloba lo que hasta el momento se ha mencionado es lo que expone en el documento de orientaciones/ Servicio Civil en este se muestra que la inducción es:

... una herramienta de gestión que apunta a integrar de manera planificada a las personas que ingresan a la organización o cambian de funciones, a través de un proceso de acompañamiento tendiente a ofrecer la información necesaria para desempeñarse en forma cómoda y eficaz, que les permite conocer y comprender los aspectos específicos del trabajo y los procedimientos de la institución, promoviendo la adaptación a las características organizacionales... busca contribuir a un ajuste entre persona/puesto/ organización a través de acciones deliberadas tendientes a apoyar a las nuevas personas en su integración a la cultura organizacional... se relaciona con la forma de poner al tanto al nuevo integrante sobre los roles, las normas, los derechos y deberes, los valores y las pautas de conducta exigidas en la organización. (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2016, p. 8)

Dentro del ámbito bibliotecario el acercamiento que se realiza a los estudiantes con los servicios bibliotecarios se le conoce como formación de usuarios (información que se desarrollará más adelante), dicho término parte del concepto simple de formación iniciada en Francia por Bernard Honore y Gilles Ferry, ellos exponen lo siguiente:

Formarse para Ferry es adquirir una forma, donde se reflexiona y se está en constante perfección de la misma, esto nos muestra que formarse no es algo que acaba, es un ciclo donde cada que se realiza se hace mejor y se buscan nuevas maneras para realizar lo deseado.

Entonces ¿Qué es la formación? Es algo que tiene relación con la forma. Formarse es adquirir una cierta forma. Una forma para actuar, para reflexionar y perfeccionar esta forma... la formación consiste en encontrar formas para cumplir con ciertas tareas para el ejercicio de un oficio, una profesión, un trabajo... (Ferry, 1993, p. 53)

Además, “La formación es un proceso de desarrollo individual tendiente a adquirir o perfeccionar capacidades. Capacidades de sentir, de actuar, de imaginar, de comprender, de aprender, de utilizar el cuerpo...” (Ferry, 1990, p.52).

Otro punto que destaca el autor es cuando menciona que uno se forma solo, pero hace referencia a que cada persona la adquiere de acuerdo a sus necesidades o intereses, pero para llegar a esta formación siempre se necesita de otra persona la cual sirve de guía para mostrar los diferentes caminos a seguir. “Por un lado uno se forma a sí mismo, pero no se forma solo por mediación... Los formadores son mediadores humanos lo son también las lecturas, las circunstancias, los accidentes de la vida, la relación con los otros...” (Ferry, 1993, p. 55).

Honoré (1990) menciona que la formación es un proceso que comienza desde la persona individual siendo esta la que inicia con la investigación y creación de una forma de acuerdo a sus necesidades e intereses; para después enseñarlo a los demás no como una manera de imponer si no con la intención de guiar a los demás y crear nuevas formas:

La *formación* tiene que ver con construir una cultura, escoger un campo de investigación y de práctica para compartir con otros el descubrimiento de nuevos medios, elaborar nuevas reglas y fabricar nuevos modelos. La formatividad se revela solamente como la condición de posibilidad de lo posible y de ninguna manera como una obligación. La intención, el proyecto y el sentido toman forma y fuerza para transformar las significaciones aceptadas. Se toma conciencia de la historia individual y colectiva y se decide el rumbo de la propia evolución. (Rodríguez, 2009, p. 142)

Así mismo, este autor como el anterior nos muestra que la formación es un proceso de enseñanza continuo y sin fin. El proceso de formación comienza cuando una persona enseña a otra información que es importante para realizar alguna actividad, la persona receptora de la información ha sido formada, reflexiona los conocimientos que le fueron enseñados, los hace parte de él y los utiliza de acuerdo a sus necesidades este posteriormente se convierte en un formador, el cual transmitirá a otras personas la información de acuerdo a su perspectiva.

La formación:

... puede ser concebida como una actividad por la cual se busca, con el otro, las condiciones para que un saber recibido del exterior, luego interiorizado, pueda ser superado y exteriorizado de nuevo, bajo una nueva forma, enriquecido, con significado en una nueva actividad (Honoré, 1980, citado de López & Granada, 2007, p. 65)

De estas definiciones se desprenden otras definiciones de acuerdo al área en la que se desea poner en práctica la formación. Una de ellas es la perspectiva filosófica la cual rescata que este proceso es una acción infinita ayudándole a formar una socialización y un compromiso colectivo, además destaca que lo importante en la formación es que no sea estática, debido a que esta debe tener una transformación constante tanto individual como colectivamente.

La formación es un proceso cuyo movimiento se asemeja a una espiral. El sujeto recibe de la sociedad y la cultura los elementos que le permiten desarrollarse y configurar su personalidad (conjunto de competencias y motivaciones que hacen a un sujeto capaz de hablar y actuar (Yurén, 2000, citado de Rivas, 2008, p. 43)

Otra característica importante que hay que resaltar sobre la formación es que a través de los acontecimientos o por medio de las vivencias se generan experiencias que posteriormente pueden ser transmitidas a otros por medio de transformarse en formador.

... es la capacidad de transformar en experiencia significativa los acontecimientos cotidianos generalmente sufridos, en el horizonte de un proyecto personal y colectivo ... No es algo que se posee, sino una aptitud, o una función que se cultiva, y puede eventualmente desarrollarse (Lhotellier citado de Naranjo, 2004, p. 50)

Ahora bien, tomando en cuenta lo anteriormente mencionado de los conceptos de inducción y formación, las diferencias que se pueden encontrar en estos dos términos son:

- La inducción es implementada dentro de las organizaciones con la intención de obtener un beneficio económico cuando el empleado realice sus actividades dentro de la organización. Mientras que la formación ha sido utilizada en

áreas donde no se espera una ganancia, lo importante es que las personas que han sido formadas adquieran conocimientos que le sean útiles para su desarrollo personal.

- La inducción tiene la finalidad de apoyar en la adquisición de conocimientos que le ayuden a la persona que ha sido empleada a su lugar de trabajo, la formación busca guiar a las personas en actividades que le serán útiles en algún momento dentro del lugar donde se encuentren.
- La inducción se aplica por personas especializadas en recursos humanos, en la formación las personas encargadas de transmitir la información son aquellas que tienen un mayor conocimiento dentro del tema que se desea mostrar.
- La inducción es implementada solo cuando una persona se integra y hasta allí termina su proceso, la formación busca que este proceso sea continuo que, aunque no se lleve a cabo en un área y lugar determinado se siga transmitiendo.
- La inducción no toma en cuenta los conocimientos que las personas ya tienen de su vida laboral, escolar, o personal. En cambio, la formación parte de que el sujeto tiene una experiencia, conocimientos, habilidades que han construido una formación a la cual se le deben agregar nuevas cosas.

Así mismo entre ambos términos se encuentran algunas similitudes, aunque eso no es razón de ser utilizados dentro de áreas con diferentes características, algunas similitudes que se observan son:

- En la inducción se muestran áreas, o conocimientos básicos que son importantes para la ejecución de actividades dentro de la organización, en la formación se realiza la misma dinámica de mostrar diferentes conocimientos que adquieran las personas para que a su manera realicen alguna acción dentro de la organización que están conociendo.
- La inducción busca que el trabajador conozca su área de trabajo y las personas con las que trabajará haciendo más fácil su integración en la organización, en la formación se busca que por medio de la actividad socialice y conozca a personas para llegar a realizar una integración en la organización y a su vez sea formador de otras personas.
- La inducción parte de la preocupación de que la persona al no hacer este proceso les cuesta mucho adaptarse a la organización, por su parte, la formación busca que las personas se adapten a su entorno de acuerdo a sus necesidades y deseos.

Con lo anteriormente mencionado es de importancia recalcar las bases de la formación debido a que la biblioteca durante muchos años ha intentado cambiar el nombre de los cursos que se implementan dentro de esta de pasar de una inducción a una formación, además no busca imponer a sus usuarios que hagan uso de los servicios de una manera mecánica y con un proceso que se debe seguir, al contrario, lo que busca es ofrecer a cada persona que desea utilizar la biblioteca a que use los servicios como una herramienta de apoyo a la investigación, a la creación del conocimiento o como apoyo a su formación académica, que cada usuario de acuerdo a sus conocimientos y necesidades se acerque en el momento adecuado a utilizar los diferentes servicios que son brindados dentro de la biblioteca.

Además, es importante señalar que dentro de las actividades de la biblioteca se debe tener un grupo de trabajo multidisciplinario el cual ayudara a hacer frente a los retos y exigencias del contexto en el que se encuentra inmersa la biblioteca.

1.4. La formación de usuarios, nuevas acciones realizadas en las bibliotecas universitarias.

En los últimos años la biblioteca universitaria se ha preocupado por darle importancia a las necesidades de los usuarios, agregando que se tiene la necesidad de acercar a los estudiantes a conocer y hacer uso de los diferentes servicios que se ofrecen como herramienta de formación profesional y como mecanismo de autoaprendizaje, para resolver este reto las bibliotecas implementan cursos de formación de usuarios.

Es importante destacar algunas características en las que se fundamenta la biblioteca para implementar la formación de usuarios, una de ellas es reconocer que la biblioteca al pertenecer a una institución de educación pública no tiene el compromiso de generar alguna ganancia, su razón de ser es el apoyo a los estudiantes y por lo tanto es importante que para que el área pueda subsistir es gracias a sus usuarios.

Si hay algo claro en el mundo bibliotecario es que las bibliotecas que prestan servicios públicos de información, son instituciones que no tienen carácter lucrativo y que se orientan a los usuarios, que son los que las financian a través de sus impuestos. (Sánchez, 1997, p.44)

La biblioteca universitaria y los usuarios que hacen uso de esta se desenvuelven en un contexto donde la información fluye en grandes cantidades y diversos formatos, la inserción de nuevas tecnologías al trabajo universitario ha hecho que cambie la dinámica de uso de la biblioteca, por lo tanto, se debe desarrollar en los alumnos herramientas de autoaprendizaje que en esta área se pueden encontrar.

La enseñanza universitaria transita de un modelo centrado en el educador a uno basado en el estudiante y el autoaprendizaje. Desde este panorama, las BU se presentan como lugares que facilitan el autoaprendizaje por medio de la integración de recursos, herramientas y facilidades. Partiendo de este precepto, las BU pueden asumir un papel activo sobre las dos funciones fundamentales del quehacer de las universidades: la gestión del conocimiento y el aprendizaje. Al hacer asumir este desafío, aportan valor a la institución que las cobija, en un conjunto de tareas que otros organismos internos no pueden hacer con igual nivel de eficiencia. De este modo, las bibliotecas pueden obtener un impacto positivo, tanto en la universidad como en la sociedad. (Pérez & Milanés, 2008, p. 3)

La biblioteca universitaria al pertenecer a una institución de educación pública se preocupa por acercar y mantener a los usuarios (alumnos de licenciatura, posgrados, maestros, trabajadores administrativos, usuarios externos de la universidad), partiendo de la importancia que estos tienen para que la biblioteca pueda seguir existiendo dentro de la universidad que pertenece, además, debe satisfacer las necesidades de cada persona y apoyar su formación profesional.

Se entiende como usuario de la información a la persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias. Se parte de esta persona, ser social en sí mismo, el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social, entre otros y que requiere suplir una carencia de tipo formativo, informativo o recreativo. (Naranjo & Rendón, 2003, p. 15)

Así mismo, se debe tomar en cuenta el tipo de usuario que se está acercando a hacer uso de las instalaciones de la biblioteca, tomando en cuenta las características institucionales de los usuarios, como el grado, la licenciatura que cursa, para poder ofrecerle servicios adecuados a sus necesidades de información, es por ello que la formación no es temporal es un proceso continuo y de acompañamiento al menos durante la vida universitaria.

En general, puede hacerse una primera distinción de los usuarios de las bibliotecas universitarias por su condición de alumnos de primer, segundo o tercer ciclo, o por ser profesor. Podríamos decir que los alumnos de primer ciclo necesitan obras más homogéneas e introductorias. Los de segundo van comenzando a interesarse por monografías especializadas y ocasionalmente por otro tipo de fuentes. Y que el profesorado y los estudiantes de doctorado requerirán ya todo tipo de fuentes documentales de investigación. (Gómez, 1996, p.371)

Partiendo de estas características la biblioteca universitaria debe reflexionar acerca de estos puntos importantes los cuales rigen sus funciones y razón de ser de la misma. Se debe observar que la biblioteca sin usuarios no funciona y viceversa, otra cuestión es percibir que el valor de la biblioteca es la satisfacción de sus usuarios los cuales, al hablar bien de ella y al sentirse satisfechos atraerán a más personas. Esto se logrará conociendo las necesidades de las personas que hacen uso de los espacios dentro de la biblioteca y creando acciones que ayuden a los usuarios a hacer un uso adecuado.

Todo esto engloba las características y objetivos de la formación de usuarios como podemos observar en los diferentes estudios que se han realizado la definen de la siguiente manera:

La formación de usuarios tiene dos finalidades: una mostrar a los usuarios los conocimientos, la información básica que se necesita para hacer uso adecuado y constante de los servicios que se ofertan, esto debe ser atractivo para los alumnos para adecuar cada espacio a sus necesidades.

La formación puede entenderse desde dos perspectivas, una que se circunscribe a un proceso bibliotecario y otra que la concibe como uno didáctico. La primera perspectiva nos define a la formación como un proceso de transmisión lineal de conocimientos, del bibliotecario al usuario, el especialista de información “enseña” al sujeto los conocimientos necesarios para utilizar tal o cual fuente o servicio de información, sin precisar si el sujeto lo requiere o no... Por otro lado, ver a la formación como un proceso didáctico, hace que sea uno en el que se diferencian perfectamente los fenómenos aprendizaje y enseñanza. El bibliotecólogo o especialista de información pretende que un usuario aprenda y no enseñarle, esta perspectiva considera las necesidades de los usuarios. (Hernández, 2007, p.p. 107-108)

Por otro lado, la formación busca que cada usuario adquiera el aprendizaje de una manera libre, apegada a sus conocimientos y necesidades. La biblioteca no debe imponer un proceso de uso de sus servicios, cada persona puede adecuar sus conocimientos y habilidades al realizar el uso de los diferentes espacios.

La formación de usuarios busca hacer conscientes a los alumnos de la universidad sobre la importancia que tiene el uso de la información en la creación de conocimientos, siguiendo un proceso de adquirir habilidades para la investigación, ayudando a que cada usuario tenga la autonomía y las características necesarias para hacer uso de los servicios que la biblioteca le proporciona.

... estos programas deben buscar que las personas logren autonomía en la búsqueda de su información de acuerdo con la capacidad y la habilidad que tengan para reconocer sus necesidades de información; así mismo, que estén en condiciones de localizar la información en cualquier lugar y soporte y analizar y evaluar la pertinencia y calidad de la misma, de tal manera que puedan llegar a generar, un nuevo conocimiento o por lo menos re-crearlo. (Naranjo & Rendón, 2003, p. 17)

La formación de usuarios es una actividad importante dentro de la biblioteca universitaria teniendo en cuenta que es un proceso continuo el cual tiene un punto de inicio marcado, pero no tiene un punto de finalizar, esto se debe a que al adquirir una formación se espera que el usuario regrese y utilice las diferentes herramientas de acuerdo a sus necesidades que en ese momento le sean prioridad al sujeto. Además, se busca que a su vez con la formación que adquirió ayude a otras personas y se convierta en una persona formadora.

Por medio de la formación de usuarios de la información, el estudiante estará motivado para adentrarse en el proceso de búsqueda y recuperación de los recursos y medios que requiera para su labor académica y desarrollo personal y/o profesional. Esto le hará desarrollar también actitudes positivas con relación a la biblioteca y demás unidades de información, así como de utilizar tal recurso. (Verdugo, 1993, p. 10)

Así mismo para Monfasani & Curzel (s.f.) es el conjunto de actividades que desarrolla una biblioteca para transmitir al usuario ¿qué es?, ¿cómo funciona?, ¿cuáles son sus recursos disponibles? y ¿qué servicios ofrece para satisfacer sus necesidades de información? Su objetivo consiste en instruir en la búsqueda bibliográfica, identificación de las fuentes de documentación en sus diferentes formatos, la localización, selección, evaluación y utilización de la información.

La formación de usuarios es un proceso que no tiene final, es por ello que ha sido visto como si fuera un espiral, la intención es que no termine al contrario que se siga enriqueciendo de más personas formadoras y más información acerca de lo que es importante para hacer uso de los servicios de la biblioteca.

Dentro de la información presentada hasta el momento, se puede apreciar que la intención de las bibliotecas universitarias ha sido mantenerse actualizados y responder a los cambios que presentan los soportes de información. Esto ha provocado que las instituciones bibliotecarias formulen acciones para ayudar a sus usuarios a hacer uso de la información, una de sus acciones es ofrecer servicios dentro y fuera

de las instalaciones de la biblioteca en apoyo a la formación profesional de los estudiantes de universidad.

Para que los alumnos conozcan los servicios que la biblioteca ofrece y como pueden integrarlos a su formación profesional se han implementado cursos de formación de usuarios. Estos solo pueden ser construidos a través del conocimiento del entorno de la biblioteca y también conociendo las necesidades de los usuarios (elaboración de un diagnóstico). Para la administración, es importante tomar en cuenta estos factores dentro de las organizaciones para cumplir con las metas y objetivos propuestas en sus actividades, esto se logra a través de la evaluación de todos los actores que se benefician de la organización, todo lo que en este proceso se obtiene ayuda a tomar decisiones en las organizaciones.

1.5. El diagnóstico, punto de partida en la construcción de cursos de formación de usuarios.

La construcción del diagnóstico en las organizaciones permite obtener una vista profunda de la organización en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos planteados; para poder obtener, analizar y procesar esta información se implementan diferentes instrumentos de evaluación.

Dentro de las organizaciones es importante implementar una evaluación con la finalidad de realizar las adecuaciones correspondientes para cumplir con la razón de existir de la misma.

Al efectuar los cambios pertinentes que fueron resultado de la evaluación ayudará a responder a las necesidades que se van presentando al contexto en que se desenvuelve la organización.

En contadas ocasiones las bibliotecas se someten a una evaluación, sobre todo porque temen ser descubiertas en sus debilidades y amenazas. Sin embargo, queda claro que la función de una evaluación, más allá de ejercer una crítica destructiva, radica en brindar opciones para fortalecer los aspectos que debilitan la eficiencia de un centro de información. En este sentido, la misión de los sistemas de evaluación también consiste en generar una conciencia y una cultura institucional, donde conocer aspectos positivos y negativos signifique una herramienta que garantice la excelencia en los servicios de información. (Arriola & Butrón, 2008, p. 105)

En muchas ocasiones la evaluación es vista como un mecanismo de control para las personas que trabajan en una organización, pero es importante cambiar esta concepción de esta actividad, la información que se obtiene al realizar esta acción ayudará a reducir los aspectos negativos que se presentan y mantener existentes aquellos puntos positivos que como organización se han logrado.

La evaluación no sirve solamente para medir y clasificar, si no que ha de utilizarse para comprender y aprender. En las instituciones que se evalúa mucho y se cambia poco, algo falla. Porque si evaluar ayuda a comprender, es inevitable que esa comprensión produzca decisiones de cambio (Santos, 2010, p. 20)

Para lograr lo que se menciona en los párrafos anteriores, cuando se realiza una evaluación se debe mantener una comunicación constante de los sujetos participantes en este proceso (evaluador, evaluados y organización), se debe hacer del conocimiento de cada uno sobre los objetivos y los beneficios que traerá la acción de evaluar; también, es importante conocer la opinión de cada persona para tomar en cuenta sus necesidades y su perspectiva.

La evaluación además de ser un proceso técnico es un fenómeno moral. Importa mucho saber a qué valores sirve y a qué personas beneficia. Importa mucho evaluar bien, pero importa más saber a qué causas sirve la evaluación. Sería peligroso (y contradictorio en el sentido de la acción formativa) instalar en el sistema de formación unos mecanismos que generasen sometimiento, temor, injusticia, discriminación, arbitrariedad, desigualdad... La evaluación no es un fenómeno aséptico, que se pueda realizar sin preguntarse por los valores, por el respeto a las personas, por el sentido de la justicia. La evaluación es también un fenómeno moral porque tiene repercusiones importantes para las personas, para las instituciones y para la sociedad. (Santos, 2010, p. 15)

Así mismo, es importante ver la evaluación como un ejercicio de mejora, de reflexión sobre lo que se hace dentro de una organización, como persona e integrante de un grupo de trabajo, esto se logra cuando la organización reconozca que para funcionar adecuadamente se necesita de personas las cuales tienen valores, sentimientos y necesidades. Es por ello que cada integrante debe tener conocimiento de la evaluación, desde los objetivos, los beneficios que traerá para cada uno, los resultados, con esto los cambios y el aprendizaje será de una manera más fácil.

La evaluación puede ser realizada de manera interna, externa o en dado caso una conjunción de las dos (mixta), para ser catalogada en alguno de los tipos estará sujeta a ¿Quién la realiza?, ¿Qué objetivos tiene? Puede ser aplicada por personas que pertenecen a la organización, también por grupos que no tienen ninguna relación con esta o en algunos casos se puede realizar esta actividad por ambos grupos.

Desde el punto de vista de quién realiza la evaluación, se suele hablar de evaluación interna -la que lleva a cabo el personal de la biblioteca-, evaluación externa -cuando la tarea es encargada a especialistas externos a la organización-, o evaluación mixta, -cuando participan de la misma tanto personal vinculado como no vinculado a la biblioteca-. (Fushimi & Miguel, 2010, p.13)

Para Lancaster (1996, citado de Fushimi & Miguel, 2010, p. 13), menciona que la evaluación puede ser considerada interna cuando se basa a obtener información sobre la situación dentro de la misma organización y es considerada como externa cuando el espacio es comparado con otra organización con características similares.

Lancaster (1996) en su manual utiliza conceptos similares, pero refiriéndose a los objetivos y características de la evaluación, ya que identifica una línea de acción de carácter interno, destinada a analizar la realidad de la propia biblioteca y su progreso en la consecución de las metas y objetivos planteados, y otra orientada al exterior, basada en la comparación con la actuación de otras bibliotecas consideradas similares (pares).

Otra de las características de la evaluación es que debe tomar en cuenta a los diferentes actores que intervienen en ella, realizar una evaluación tanto de métodos cualitativos como cuantitativos, esto ayudará a obtener datos estadísticos, además, permitirá que las personas opinen, den propuestas para mejorar el servicio y satisfacer sus necesidades, sin olvidar que las personas a cargo de las diferentes áreas también son parte importante en ofrecer un buen servicio.

... cabe mencionar que la evaluación puede ser subjetiva y objetiva. La evaluación subjetiva se basa en la opinión de los usuarios para conocer la percepción de la biblioteca y de los servicios que brinda. La evaluación objetiva consiste en la recolección de datos estadísticos sobre los procesos y servicios, así como de las opiniones y sugerencias del personal de la biblioteca. (Arriola & Butròn, 2008, p. 100)

Para llevar a cabo la evaluación que se desea realizar se pueden aplicar diferentes técnicas de investigación, la cual nos ayudará a obtener información para posteriormente ser procesada, entre las que se encuentran, la entrevista, el cuestionario, la observación, el análisis de estadísticas, la técnica Delphi, etc.

Las diferentes técnicas que con mayor frecuencia se emplean en este tipo de estudio, son el resultado de la experiencia y del conocimiento del elemento a analizar en cada caso; así podríamos citar la entrevista, el incidente crítico, la técnica de Delphi, la observación, el análisis de estadísticas, los cuestionarios, entre otras. (Verdugo, 1993, p. 4)

La evaluación es una actividad que se realiza constantemente en las organizaciones, su realización tiene diferentes finalidades, entre las que se encuentran, como herramienta de diagnóstico o detección de necesidades, para conocer el cumplimiento de las metas, objetivos alcanzados, para formular acciones de mejora y como mecanismo de rendición de cuentas.

... en la actualidad la evaluación de los servicios bibliotecarios es considerado a nivel mundial un elemento de primer orden para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, e identificar sus limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que permitan superarlas. También, permite realizar un diagnóstico, para determinar en qué condiciones se encuentran los servicios que se brindan y, de esta manera, poder definir estrategias adecuadas de mejoramiento y actualización. (Pérez, A., Lores, A., Pérez, L., Lores, A. & Díaz, 2014, p. 580)

Al realizar la evaluación permitirá conocer el estado que se encuentra una organización, el grado en que se están cumpliendo las metas y objetivos que están planteados, esta información puede ser estudiada, posteriormente utilizada por medio de la construcción de un diagnóstico.

Este proceso parte de la revisión de lo que debería ser o como se han establecido las metas desde el inicio, luego se compara en la manera en que se está llevando a cabo la ejecución de las diferentes actividades, el cual da como resultado identificar las problemáticas que se encuentran presentes, posteriormente formular acciones que ayuden a mejorar la organización en muchas de las ocasiones se encuentra que hay más de una problemática la cual se debe resolver, pero se debe centrar en la solución de aquellas prioridades por las que se tuvo la necesidad de iniciar con este proceso.

El diagnóstico permite identificar los problemas o dificultades de la institución. Distinguir lo que no funciona como debería y elegir a qué abocarse es fundamental para planificar con sentido y foco. No se puede mejorar todo al mismo tiempo. Por eso, el diagnóstico da pistas para elegir qué problema enfrentar cada vez y aporta información para entender las causas del mismo. Un proyecto de mejora debe apuntar directamente a las causas de los problemas y no a otros factores. (Lista, 2015, p. 2)

La construcción del diagnóstico dentro del ámbito bibliotecario ha permitido obtener información importante para la creación de los cursos de formación, para ello se realiza el estudio de usuarios, este ha permitido conocer las características y necesidades de los diferentes sujetos que hacen uso de los servicios e intentar formar un modelo de usuario al que se les espera ofrecer un servicio.

... los profesionales de la información se están replanteando la manera de diseñar programas de formación, actualmente algunos están realizando estudios de usuarios antes de tomar cualquier decisión acerca de los objetivos y contenidos que deberían contener. Los estudios permiten definir las características de las comunidades que utilizan (o eventualmente utilizarán) los recursos de información, entre estas características están, sus necesidades de información, las actividades que realiza para cubrir esas necesidades (comportamiento en la búsqueda y recuperación de información), si está satisfecho con los servicios ofrecidos y su percepción acerca de cierta biblioteca y/o de los profesionales de la información (actitud). Por lo que se convierten en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de una unidad de información, desde el desarrollo de colecciones hasta la formación de usuarios. (Hernández, 2007, p. 104)

Complementando la información anterior, para los siguientes autores, el estudio de usuarios ayuda a tener una constante revisión sobre los servicios que apoyan en el proceso formativo de los estudiantes dentro del centro educativo al que pertenece, conocer las deficiencias en lo que la biblioteca puede apoyar a los usuarios en su formación académica, así mismo, se busca cumplir con los objetivos de la biblioteca como una organización perteneciente a una institución de educación superior.

... un estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias, busca conocer la manera en la cual los usuarios hacen uso de la biblioteca como ayuda dentro del proceso educativo e investigativo, cuáles son las principales dificultades que afrontan en el proceso información-búsqueda, si existe una efectiva interacción entre la biblioteca y sus usuarios y la forma en la cual la información es transmitida a ellos. Específicamente los objetivos de un estudio de usuarios deben ser:

- Determinar los tipos de usuarios

- Detectar sus necesidades de información
- Establecer prioridades respecto a esas necesidades
- Conocer el nivel de satisfacción
- Determinar el comportamiento de los usuarios frente a la información
- Evaluar los servicios ofrecidos para su reestructuración y/o el establecimiento de nuevos si es necesario.

En última instancia, los resultados de un estudio de este tipo, demostrarán si el servicio prestado a los usuarios por la biblioteca, es adecuado o no a sus necesidades y que [sic] podría hacerse para hacerlo más eficiente, de ahí la importancia que debe darse a la definición adecuada de los objetivos de cada estudio. (Herrera, Lotero & Rúa, 1980, p.p. 288-289)

Dentro del campo de la administración, para trabajar con la información que ha sido recabada de la evaluación y poder tener un resumen sobre la organización que se desea conocer se utiliza un diagnóstico FODA.

Este proviene del acrónimo en inglés denominado SWOT y adaptado al español hace alusión a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que están presentes en la organización que se desea conocer.

Este diagnóstico toma en cuenta las características internas de una organización, además, ayuda a conocer el contexto externo en que se ha desarrollado el cual puede afectar negativa o positivamente al logro de sus objetivos.

La técnica FODA permite el análisis de problemas precisando las fortalezas y debilidades de una institución, relacionadas con sus oportunidades y amenazas en el mercado. Las fortalezas y debilidades se refieren a la organización y sus productos, mientras que las oportunidades y amenazas por lo general, se consideran como factores externos sobre las cuales la propia organización no tiene control. Luego es posible tratar de explotar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar oportunidades y defenderse contra las amenazas funciones todas importantes del proceso de planeación y en las cuales la técnica, puede utilizarse en el análisis situacional dentro de dicho proceso. (García & Cano, s.f., p. 98)”

A continuación, se definen la información que estará contenida en cada grupo del análisis FODA, en cuanto a las fortalezas y debilidades son aspectos que se encuentran dentro de la organización.

Las fortalezas son los elementos positivos que han ayudado a la organización a cumplir de una manera eficiente con sus objetivos, mientras que las debilidades son deficiencias o aspectos malos que han provocado en la dinámica de trabajo problemas para cumplir con los objetivos planteados.

Fortaleza. Es algo en lo que la organización es competente, se traduce en aquellos elementos o factores que estando bajo su control, mantiene un alto nivel de desempeño, generando ventajas o beneficios presentes y claro, con posibilidades atractivas en el futuro. Las fortalezas pueden asumir diversas formas como: recursos humanos maduros, capaces y experimentados, habilidades y destrezas importantes para hacer algo, activos físicos valiosos, finanzas sanas, sistemas de trabajo eficientes, costos bajos, productos y servicios competitivos, imagen institucional reconocida, convenios y asociaciones estratégicas con otras empresas, etc.

Debilidad. Significa una deficiencia o carencia, algo en lo que la organización tiene bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable, denota una desventaja ante la competencia, con posibilidades pesimistas o poco atractivas para el futuro. Constituye un obstáculo para la consecución de los objetivos, aun cuando está bajo el control de la organización. Al igual que las fortalezas éstas pueden manifestarse a través de sus recursos, habilidades, tecnología, organización, productos, imagen, etc. (Ramírez, 2009, p. 55)

Por otra parte, las oportunidades y amenazas es información que la organización encontrará fuera de la misma, por lo tanto, no tiene control de estas características. Las oportunidades hacen referencia a aquellas situaciones que benefician al planteamiento y ejecución de actividades dentro de la organización, por el contrario, las amenazas son aquellas circunstancias que se mantienen como un riesgo y pueden afectar en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Oportunidades. Son aquellas circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar o superar los objetivos. Las oportunidades pueden presentarse en cualquier ámbito, como el político, económico, social, tecnológico, etc.

Amenazas. Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos establecidos, pueden ser cambios o tendencias que se presentan repentinamente o de manera paulatina, las cuales crean una condición de incertidumbre e inestabilidad en donde la empresa tiene muy poca o nula influencia, las amenazas también, pueden aparecer en cualquier sector como en la tecnología, competencia agresiva, productos nuevos más baratos, restricciones gubernamentales, impuestos, inflación, etc. (Ramírez, 2009, p.p. 55-56)

Para hacer el análisis de la información, posteriormente obtener un diagnóstico de la organización, es importante construir un cuadro (como el que se muestra en la siguiente cita) llenándolo con los datos que fueron obtenidos durante la evaluación comparando los elementos internos y externos de la organización.

Esto ayudará a mantener aquellos aspectos de la organización que han causado que funcione de manera adecuada, también, se podrá detectar las deficiencias causantes que los objetivos no se cumplan, sobre estos poder trabajar para formular acciones y contrarrestar los aspectos perjudiciales.

... se puede ver que cada situación (interna y externa) aporta un elemento positivo y uno negativo, en este caso la visión esquemática del FODA nos permite agrupar los aspectos positivos y contrastarlos con los elementos negativos. Es decir, como lo muestra el siguiente gráfico, fortalezas y oportunidades comparten la misma columna, al igual que debilidades y amenazas se organizan en una línea vertical.

Factores	Positivos	Negativos
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas

El agrupamiento de factores que se obtienen como resultado de un diagnóstico FODA permite visualizar las acciones que se deben tomar a futuro, para generar un balance entre aspectos negativos y positivos. Esto es, diseñar estrategias que aumenten los aspectos positivos (fortalezas y oportunidades) y disminuyan los elementos negativos (debilidades y amenazas).

En otras palabras:

- las fortalezas deben utilizarse,
- las oportunidades deben aprovecharse,
- las debilidades deben eliminarse y
- las amenazas deben eludirse. (Arriola & Butrón, 2008, p. 102)

Capítulo 2: La Biblioteca Gregorio Torres Quintero y los servicios que ofrece a los alumnos de la Universidad Pedagógica Nacional.

2.1. Creación, misión, visión y principios de la Universidad Pedagógica Nacional.

La Universidad Pedagógica Nacional (UPN), es una Institución de Educación Superior (IES) pública, creada el 29 de agosto de 1978, en ella se forman profesionales como licenciados, especialistas, maestros y doctores, por medio de la investigación genera conocimientos para atender las necesidades y problemáticas del Sistema Educativo Nacional (SEN) que aqueja a la sociedad.

Con fecha 29 de agosto de 1978 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional como Institución Pública de Educación Superior, con carácter de órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, emitido por el C. José López Portillo, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos. En el Decreto de Creación se señala que la Universidad Pedagógica Nacional tiene por finalidad prestar, desarrollar y orientar servicios educativos de tipo superior encaminados a la formación de profesionales de la educación de acuerdo con las necesidades del país. Se definen allí como funciones sustantivas de la Universidad: Docencia, Investigación y Difusión y Extensión Universitaria. (Gaceta UPN, 2018, p. 6)

En la página oficial (en línea) de la UPN se observa la misión, visión y principios planteados dentro de la institución los cuales son los siguientes:

Tiene la misión de conocer, resolver las necesidades educativas de la sociedad y las instituciones de educación, las cuales se lograrán por medio de la formación y desarrollo de profesionales dedicados al área educativa.

Misión

Es una institución pública de educación superior con vocación nacional y plena autonomía académica; se orienta a la formación y desarrollo de profesionales de la educación y a la generación de conocimiento de acuerdo con las necesidades del país considerando la diversidad sociocultural. A partir de sus funciones sustantivas se vincula con el sector educativo, con organizaciones sociales e instituciones nacionales e internacionales, con el fin de atender la problemática educativa y el fomento a la cultura. (Universidad pedagógica Nacional [UPN], 2022a, Misión)

Dentro del apartado de la visión se puede observar que la institución ha logrado que sea reconocida por su trabajo y compromiso que tiene con la educación, además se preocupa por la resolución de problemáticas de educación en la sociedad y la implementación de políticas educativas.

Visión

Es una institución pública de educación superior, autónoma y líder en el ámbito educativo, que ha ganado prestigio nacional y reconocimiento internacional debido a la calidad y pertinencia de su oferta educativa, la relevancia de su producción científica y su capacidad de intervención en esta área. Tiene un lugar estratégico en la discusión e instrumentación crítica de las políticas públicas educativas, y la atención a temas y problemas emergentes. Se distingue por su vocación social y su compromiso ético con la justicia, la equidad y su especial consideración a los grupos en situación de discriminación o exclusión social. (UPN, 2022b, Visión)

De la misma manera es importante observar los principios que fueron propuestos que han construido y justificado la razón de ser de la UPN, entre los que se debe destacar que se debe mantener en constante actualización y cambio para satisfacer las necesidades de los alumnos; debe cumplir con la investigación, docencia, difusión y extensión con enfoque educativo, es una institución creadora de conocimiento, creadora de personas reflexivas, críticas y responsables con la sociedad; además se basa en el reconocimiento de cada estudiante y se preocupa por extender sus servicios en apoyo a la sociedad en la que se encuentra inmersa.

La Universidad Pedagógica Nacional es una institución de educación superior, laica, pública y gratuita que atiende necesidades educativas, en congruencia con las demandas previsibles o emergentes de la sociedad planteadas en la diversidad del contexto político, económico cultural y social del país.

- Fundamenta su trabajo académico en el desarrollo y la innovación pedagógica, en los nuevos aprendizajes, en las ciencias, las humanidades y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.
- Desarrolla de forma articulada actividades de investigación, docencia, difusión y extensión universitaria en el campo de la educación.
- Participa en la generación, aplicación y difusión de nuevos conocimientos en el campo de la educación.
- Promueve la reflexión independiente, crítica y responsable. Asimismo, reconoce la universalidad y diversidad del pensamiento.
- Ofrece formación en el campo de la pedagogía y las ciencias de la educación con planes y programas de estudio flexibles y de calidad.

- Atiende diversas demandas de formación profesional en educación, así como de actualización, superación y especialización, permanente de profesionales de la educación en diversos niveles y modalidades educativas.
- Promueve la formación de sus estudiantes bajo el principio de "Educar para Transformar" y asume las propuestas de la UNESCO relativas a lograr una educación orientada al desarrollo humano y sustentable: aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir.
- Desarrolla permanentemente tareas de divulgación del conocimiento de la ciencia y la tecnología; la difusión de la cultura, y la extensión de servicios, vinculadas con el desarrollo educativo y las necesidades de diferentes sectores sociales del país.
- Desarrolla la evaluación como una acción sustantiva para mejorar su desempeño académico, apoyar la planeación y gestión institucional y valorar su impacto social y educativo, de acuerdo con valores de pluralidad, participación, responsabilidad social y calidad académica.
- Revisa permanentemente su estructura, organización y normatividad e impulsa transformaciones pertinentes para elevar la calidad de su trabajo académico, a fin de responder a sus compromisos con la educación pública y la sociedad en general.
- Propicia y apoya, a través de diversas estrategias, la formación continua de todo su personal.
- Se vincula con diferentes sectores de la sociedad, con instituciones y organismos nacionales e internacionales, en actividades de intercambio y colaboración académica en diferentes ámbitos del campo educativo.
- Asume la libertad de cátedra y de investigación en el marco establecido en sus planes, proyectos y programas institucionales. Desarrolla su trabajo de manera colegiada a partir de grupos académicos vinculados a la docencia, la intervención educativa, la difusión y la investigación para atender los problemas educativos del país. (UPN, 2022c, Principios generales que orientan a la UPN.)

La universidad se apoya de diferentes áreas para cumplir con su misión, visión y principios, en cada área se ofrecen diferentes servicios que a su vez apoyan a los alumnos, docentes e investigadores que son pertenecientes a la institución. La UPN se apoya de cuatro áreas académicas las cuales se mencionan en el capítulo II artículo 20 del decreto de creación de la Universidad Pedagógica Nacional "Son áreas académicas las de: I.- Docencia; II.- Investigación; III.- Difusión; IV.- Servicios de Biblioteca y de Apoyo Académico" (Secretaría de Educación Pública [SEP], 1978, p. 17).

El área académica importante en este trabajo es la de Servicios de Biblioteca y Apoyo Académico, en este espacio se encuentra la organización de la biblioteca de la UPN, Unidad Ajusco 092, que lleva el nombre de Gregorio Torres Quintero, la cual es un subsistema integrado por diferentes departamentos.

2.2. Creación, misión, visión y valores de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

La biblioteca Gregorio Torres Quintero (GTQ) tiene sus orígenes antes de que se hiciera oficial el decreto de creación de la UPN, debido a que sus acervos documentales fueron tomados del Centro de Documentación Pedagógica y el Museo Pedagógico Nacional.

Fue en el año de 1979 cuando el acervo pasa a formar parte de la UPN, en esos años la Universidad no tenía sus instalaciones donde actualmente se encuentra, ofrecía sus servicios dentro de las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad “El Rosario”. En 1982 se inaugura las instalaciones donde en la actualidad continúa ofreciendo servicios a los alumnos de la UPN Unidad Ajusco 092. En el transcurso de los años la biblioteca ha tenido cambios estructurales, de servicios para dar solución a las demandas de los alumnos, (Biblioteca Gregorio Torres Quintero [BGTQ], 2020a).

La biblioteca tiene como misión apoyar las funciones sustantivas de la universidad (docencia, investigación y difusión), a través de la oferta de servicios encaminados a la formación de profesionales en la educación y apoyando la creación del conocimiento.

Misión.

La misión de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero es brindar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad Pedagógica Nacional en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento. (BGTQ, 2020b, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES)

En el apartado de la Visión que tiene la biblioteca GTQ menciona que la persona más importante para la organización es el usuario, debido a que se les ofrece servicios acordes a sus necesidades y en apoyo a su formación profesional, además se buscan mecanismos para mantenerse como una biblioteca actualizada de acuerdo al contexto en la que está inmersa.

Visión.

La Biblioteca tiene como visión ser un espacio moderno, agradable y accesible, orientada a los usuarios, referente informativo para la gestión y transmisión del conocimiento, donde las nuevas tecnologías estén al alcance de todos. Integrada en las metas de calidad y objetivos de la Universidad Pedagógica Nacional para contribuir al aprendizaje permanente y adaptada a la innovación educativa a nivel nacional e internacional en el escenario de la Enseñanza Superior. (BGTQ, 2020c, MISIÓN VISIÓN Y VALORES)

Para que se cumpla con la misión y visión que se ha planteado dentro de la biblioteca GTQ se tienen como valores organizacionales: la orientación del usuario, el compromiso con la universidad, así mismo mantenerse actualizado en sus procesos educativos y tecnológicos para ofrecer un adecuado servicio a sus usuarios (BGTQ, 2020d).

2.3. Departamentos y servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Para apoyar en las actividades de búsqueda de información que realizan los estudiantes de la universidad, agregando que también utilizan la biblioteca docentes e investigadores, se pone a disposición de sus usuarios servicios que desde su creación han ido cambiando sus características y finalidades de acuerdo a las necesidades del contexto en que se encuentra. De acuerdo al sitio web de la biblioteca GTQ, complementando la información con la “Guía de servicios, “Biblioteca Gregorio Torres Quintero”” (2019), una plática realizada con un tutor bibliotecario (M. Izquierdo, comunicación personal, 27 de septiembre de 2022), mencionan que dentro de la biblioteca se organizan seis departamentos, los cuales tienen la finalidad de realizar actividades para poder ofrecer servicios y herramientas a los usuarios, los primeros dos son:

- Departamento de sistemas bibliotecarios.
- Departamento de procesos técnicos.

Aunque estos departamentos no ofrecen servicio directo a los usuarios, el primero de ellos se encarga de actividades relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación en cuanto a programación de computadoras, actualización de sistemas, creación de sitios web, etc.

Además, en el segundo departamento se realizan actividades muy importantes, entre las que destacan adquirir, clasificar y estar en constante actualización de los documentos que la biblioteca ofrece a sus usuarios, así mismo, es importante aclarar que el área ha sido responsable de buscar documentos que sean adecuados a la formación de la comunidad universitaria y esto ha hecho que el acervo documental se encuentre en crecimiento constante.

De acuerdo a los datos de las Gacetas Oficiales de la UPN de los años 2015 (p.13), 2016 (p.15), 2017 (p. 7), 2018 (p. 7), 2019 (p. 7) y 2020 (p. 13): en el año 2015 la biblioteca contaba con un total de 360 000 volúmenes que comprenden libros, tesis, publicaciones periódicas, audiovisuales y multimedia; en 2016 y 2017 la biblioteca creció aproximadamente 5000 materiales más cada año, en el 2018 se mantuvo la misma cantidad de volúmenes y en los dos últimos años mencionados los documentos crecieron alrededor de 10 000 ejemplares más reportando en el año 2020 un total de 392 mil volúmenes.

Para que cada usuario pueda hacer uso de los diferentes servicios es importante que conozcan sus características y el proceso que debe seguir para poder acercarse cuando sean adecuados a sus necesidades, es por ello que a continuación se describe cada uno de los servicios de los otros cuatro departamentos los cuales ofrecen servicio directo a los usuarios.

2.3.1. Departamento de Consulta y Servicios de Información.

- Catálogo en línea.

Este servicio se ofrece a los usuarios internos y externos a la universidad, aquí se encuentra el registro del acervo con el que cuenta la biblioteca GTQ, las búsquedas se realizan por medio del sitio web de la biblioteca.

Para hacer uso de este servicio el usuario debe ingresar al apartado “Ir al catálogo en línea...” desde cualquier dispositivo móvil (PC de escritorio en casa, celular, tableta electrónica, laptop, etc.) con acceso a internet o también lo puede hacer en la entrada principal de las instalaciones de la biblioteca, en este espacio se encuentran a disposición de los usuarios seis computadoras destinadas para la búsqueda.

La búsqueda de documentos se puede realizar por:

- Búsqueda básica: donde solo es necesario poner conceptos clave sobre lo que se desea buscar, al seleccionar algún campo como puede ser título, autor, tema, ISBN, ISSN, series, signaturas o catálogo de biblioteca, solo se buscará los documentos que contengan la palabra escrita por el usuario en algún campo seleccionado o en todos los documentos de la biblioteca.

- Búsqueda avanzada: aquí de igual manera se puede buscar por medio de campos, pero las opciones son más variadas entre los que se encuentra Materia en frase, materia y términos (genéricos, específicos y relacionados), frase de título, título de publicación periódica, frase de autor, nombre corporativo, nombre de conferencia, nombre de personal, frase de nombre de personal, notas/comentarios, currículum, editor, ubicación de editorial, número estándar o código de barras, a diferencia de la búsqueda básica donde solo se utiliza una palabra clave aquí se puede buscar haciendo una combinación de campos que ofrece.

- Búsqueda por autoridad: Con esta búsqueda el usuario realiza una búsqueda de documentos de manera convencional, al ingresar en el apartado correspondiente deberá capturar conceptos claves como autor, título o tema y la página le ofrecerá resultados que se encuentran en el registro bibliográfico de la biblioteca.

Después de realizar cualquiera de las búsquedas antes mencionadas, el usuario deberá anotar los datos del documento que posteriormente buscará en la colección y estantería correspondiente.

- Referencia.

La función principal de este servicio es la búsqueda de información para investigaciones o trabajos académicos que realizan los alumnos de la universidad. Otra de sus funciones es dar información y orientación de los servicios que se ofrecen dentro de la biblioteca, además, durante la pandemia provocada por el virus del SARS-COV2 se creó el servicio de bibliotecario en línea, las personas responsables de este servicio son los encargados del servicio de referencia.

La función del servicio que se ofrece en línea es orientar a los usuarios en el uso de la biblioteca o contestar sus dudas, debido a que muchas veces algunos alumnos viven lejos de la universidad o ya no es constante su presencia en la universidad, por este medio pueden ser atendidos.

El Departamento de Consulta y Servicio de Información de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero, ofrece el servicio de referencia, en el cual se realiza (sic) un mapeo para identificar documentos relevantes, sobre temas específicos y de interés, con el fin de que el usuario seleccione los más relevantes.

Para este servicio se requiere:

- Ser miembro de la comunidad universitaria.
- Contar con correo electrónico institucional.
- Enviar a través del formulario el o los temas de interés.
- Confirmar la recepción de la información. (BGTQ, 2020e, REFERENCIA)

Para que el alumno haga uso del servicio de referencia de manera presencial el usuario debe dirigirse a las instalaciones de la biblioteca, localizar el módulo de los referencistas y hacer la petición del servicio que se desee.

Cuando el servicio se solicita en línea el usuario deberá ingresar al sitio web y en la parte inferior derecha aparecerá un icono para iniciar una conversación con la persona encargada, posteriormente se le enviara un formulario, aquí el alumno debe llenar datos personales los cuales son tipo de usuario (estudiante, docente o trabajador), correo electrónico, nombre, matrícula, semestre y programa que se está estudiando, en el siguiente apartado se debe llenar conceptos que hagan referencia al tema que se está investigando. Al concluir con este proceso se manda un acuse de recibido y los datos capturados, posteriormente se dará respuesta por correo electrónico sobre los documentos encontrados.

- Obtención de documentos.

Este servicio se ofrece como apoyo a los alumnos de la UPN en la búsqueda de algún documento en específico en diferentes bases de datos para algún tema de interés, en apoyo a la formación académica o investigaciones del usuario.

En apoyo a las actividades académicas de la comunidad UPN, ponemos a disposición este servicio, el cual consiste en la localización y recuperación de información en diversas bases de datos, especializadas en materia educativa. Un académico referencista atenderá las solicitudes.

Para este servicio se requiere:

- Ser miembro de la comunidad universitaria.
- Contar con correo electrónico institucional.
- Enviar a través del formulario el o los temas de interés.
- Confirmar la recepción de la información. (BGTQ, 2020f, OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS)

Para hacer uso del servicio, el usuario puede dirigirse a las instalaciones de la biblioteca en el módulo de referencistas y proporcionarle al encargado información del documento que se desea localizar.

También se puede hacer la solicitud de información por medio de la página de internet, se debe ingresar al sitio web de la biblioteca, dar clic en la pestaña de servicios, posteriormente buscar el apartado de obtención de documentos, después de dar una breve descripción del servicio aparece un recuadro con la leyenda "SOLICITAR SERVICIO", el usuario debe dar clic, posteriormente llenar los datos que se le solicitan, el formulario es parecido al del servicio de referencia, la diferencia es que en el apartado de la información que el usuario está buscando se anotan los

datos específicos de la revista y artículo que se desea localizar; por último, se envía un mensaje de recibido y el acuse con los datos capturados.

- Obras de consulta.

Esta colección en los últimos años se ha ido reduciendo, debido a que muchos de estos documentos son utilizados de manera digital, los libros que conforman esta colección son los diccionarios, enciclopedias, atlas, biografías, informes, directorios e índices. Este tipo de colección está diseñada para hacer uso de ella de una manera rápida y muy precisa.

Para hacer el uso de este servicio el usuario debe anotar los datos del libro que desea consultar, luego dirigirse a la estantería correspondiente que se encuentra en el sótano de la biblioteca y localizar el documento; la modalidad de uso es de estantería abierta, pero su consulta solo puede ser interna eso quiere decir que no está disponible para préstamo a domicilio ni se puede fotocopiar ningún material de esta colección.

- Publicaciones periódicas.

También conocido como hemeroteca es un espacio donde se tienen almacenadas las publicaciones de revistas educativas y temas que tengan relación al área. En los últimos años se ha empezado a escanear algunas revistas para que puedan ser vistas de manera digital, el espacio cuenta con 250 títulos de revistas nacionales e internacionales.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS: Constituida por revistas nacionales e internacionales cuyo objeto de estudio es la Educación y los campos disciplinarios afines; además de la suscripción a tres diarios de circulación nacional; su uso y consulta es de carácter interno, bajo la modalidad de estantería cerrada. (BGTQ, 2020g, COLECCIONES)

Para hacer uso de este servicio el usuario previamente debe realizar la búsqueda del material que desea utilizar, debe anotar los datos correspondientes de la revista, fascículo, número, volumen, páginas de la revista, nombre del artículo y autor; posteriormente el usuario debe dirigirse al sótano de la biblioteca y llenar el formato de préstamo de documentos para que la persona encargada del área haga el préstamo correspondiente.

La modalidad de este servicio es de estantería cerrada, su consulta es solo dentro de la biblioteca y los artículos no pueden ser fotocopiados.

- Talleres.

Este servicio tiene el objetivo de proporcionarle al usuario el conocimiento de las técnicas de búsqueda, acceso y uso de las diferentes fuentes de información. La biblioteca cuenta con el taller de acceso a la información, uso de gestores bibliográficos (Mendeley, Zotelo y Citavi), estilos bibliográficos (APA 6ta, 7ma edición, Chicago y Vancouver) y recientemente se creó el de plagio.

Para que el usuario pueda acceder a este servicio deberá dirigirse al departamento de consulta y servicios de información o enviar correo electrónico al área correspondiente, posteriormente debe hacer la solicitud al encargado del área, el cual revisará la agenda para proponer al usuario día y hora en que se pueda impartir el taller, el alumno o alumnos deberán presentarse en el lugar y fecha acordados.

Dirigidos principalmente a estudiantes de licenciatura y posgrado en apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje; al concluirlos es posible identificar y recuperar información pertinente de interés en diversas fuentes; además de conocer el software que te permitirá crear, organizar y compartir tus referencias bibliográficas.

Para este servicio se requiere:

- Ser miembro de la comunidad universitaria.
- La solicitud deberá realizarse a la jefatura del Departamento. (BGTQ, 2020h, TALLERES)

Otro de los talleres que se ofrecen a los usuarios es el de inducción a la biblioteca, debido al interés de la investigación se desarrolla en la siguiente información.

- Inducción a la biblioteca.

Este servicio ha sido creado con la intención de orientar a los usuarios (internos y externos) para que conozcan las áreas, los servicios, procesos, reglamentos y la ubicación de cada espacio que conforma la biblioteca GTQ.

De acuerdo a quién solicita la inducción es el programa que se sigue, si es un niño solo se le ofrece un recorrido por la sala infantil, cuando es un alumno externo a la UPN, Unidad Ajusco 092, se tiene mayor importancia a mostrarle los servicios en línea debido a que no utilizará los presenciales con tanta frecuencia y para los alumnos inscritos en la Unidad Ajusco 092, se realiza el recorrido que se tiene planeado para las actividades de inicio de semestre o adentrar en algún área en específico.

Para hacer la solicitud de este servicio puede realizarlo un alumno o si los asistentes son la mayoría de un grupo pedirle a un profesor haga la solicitud con diez días de anticipación, mediante correo electrónico o directamente al departamento, posteriormente se le confirmará el día y hora que se realizarán las actividades correspondientes.

Servicio para la comunidad UPN o personas externas, visitantes a la Biblioteca en donde por medio de un recorrido por las instalaciones les ofrecemos la información sobre el funcionamiento, colecciones, reglamentos y servicios que tiene la misma y pone a disposición de los usuarios.

Para este servicio se requiere:

- Realizar la solicitud con tres días de anticipación a la jefatura del Departamento de Circulación Bibliográfica, o al Departamento de Consulta y Servicios de Información.
- Presentarse el día y la hora acordada, se otorga 15 min. de tolerancia. (BGTQ, 2020i, VISITAS GUIADAS)

- Laboratorio de cómputo.

Los equipos de cómputo que se encuentran en esta área son para uso exclusivo de los usuarios que pertenecen a la UPN, la sala cuenta con un total de 42 computadoras equipadas con la paquetería básica de office con conexión a internet, los usuarios solo podrán consultar páginas para realizar investigaciones y tareas escolares.

Para hacer uso del servicio el usuario debe dirigirse al sótano de la biblioteca, presentar su credencial de estudiante o trabajador, posteriormente ofrecer los datos que le sean solicitados, una vez registrado podrá hacer uso de un equipo de cómputo.

Cada equipo podrá ser utilizado por un usuario a la vez con un periodo de dos horas y una posible renovación de tiempo de acuerdo a la demanda que exista.

*LABORATORIOS DE COMPUTO

Servicio de apoyo principalmente a estudiantes, en el cual podrán obtener en calidad de préstamo computadoras de escritorio, con la paquetería necesaria para la elaboración de trabajos escolares, búsqueda de información en Internet y bases de datos en línea. Consulta los lineamientos.

Para este servicio se requiere:

- Ser miembro de la comunidad universitaria.
- Credencial vigente de la UPN.
- Registro en el área de asignación.

- Uso responsable del equipo solo para actividades académicas, por un máximo de 2 horas. (BGTQ, 2020j, LABORATORIOS DE COMPUTO)

- Impresiones.

Este servicio apoya a los estudiantes en la impresión de sus trabajos que les son solicitados en las diferentes asignaturas los cuales son elaborados por los mismos alumnos en formato de Word, cada usuario tiene 25 impresiones como máximo al día y los últimos 20 días de cada semestre tendrán derecho a 30 impresiones.

Para hacer uso del servicio el usuario debe dirigirse al área correspondiente que se encuentra en el sótano de la biblioteca, debe entregar al encargado su credencial que lo acredite como alumno inscrito a la universidad, su USB donde contenga una carpeta con el nombre de "imprimir", dentro deberá estar el o los archivos que se soliciten siempre que no rebasen el número permitido, además debe entregar el número total de hojas blancas tamaño carta que serán utilizadas para su trabajo (no se aceptan hojas de reúso, maltratadas o de color).

* IMPRESIONES.

Servicio mediante el cual miembros de la comunidad estudiantil podrán imprimir documentos académicos de elaboración propia. Consulta los lineamientos.

Para este servicio se requiere:

- Ser miembro de la comunidad universitaria.
- Credencial vigente de la UPN.
- Registro en el área de impresiones.
- Entrega del número de hojas necesarias en buen estado para la impresión.
- Archivo a imprimir, de hasta 25 cuartillas, en carpeta "imprimir", alojado en dispositivo USB. (BGTQ, 2020k, LABORATORIOS DE CÓMPUTO)

2.3.2. Departamento de Circulación Bibliográfica.

- Préstamo interno de material bibliográfico.

Este servicio es ofrecido dentro de las instalaciones de la biblioteca aquí se puede hacer la consulta de todos los libros con los que cuenta, para hacer uso del servicio es necesario tener los datos del libro que previamente ya fue buscado en el catálogo en línea, (título del libro, autor, colección y número de clasificación del libro) con estos datos el usuario pasará a la estantería que se encuentra ordenada alfabéticamente y en orden numérico ascendente, al identificar el libro o libros que se van a

utilizar solo se puede hacer la revisión del contenido en las mesas que se encuentran dentro de las instalaciones de la biblioteca.

PRÉSTAMO INTERNO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: Mediante este servicio los usuarios pueden consultar en las salas de consulta los recursos documentales que posee la Biblioteca, tanto de estantería abierta como cerrada. El usuario podrá tomar directamente los materiales que se encuentran en estantería abierta, una vez consultado el catálogo público, o bien llenando la papeleta de préstamo para hacer uso de los materiales que se encuentran en estantería cerrada. (BGTQ, 2020I, SERVICIOS)

Al terminar de utilizar los libros deben ser colocados en los carros destinados para su posterior recolección por un bibliotecario, en el caso que el material utilizado pertenezca a las colecciones de estantería cerrada se debe entregar en el mostrador donde fue solicitado, para que posteriormente los trabajadores devuelvan los materiales al lugar correspondiente.

- Préstamo a domicilio.

Este servicio se brinda para que los usuarios de la biblioteca puedan obtener en préstamo los libros de la colección general e infantil y los utilicen fuera de las instalaciones por un periodo de 14 días hábiles, con una posible renovación del préstamo por la misma cantidad de días.

PRÉSTAMO A DOMICILIO: Todos los miembros de la comunidad interna tienen derecho de obtener la autorización para poder utilizar hasta cuatro libros de la colección general fuera de las instalaciones de la Biblioteca por un periodo de 14 días naturales y si es necesario se puede tener un resello de préstamo del mismo por el igual tiempo. Solo se tiene que acudir al mostrador de préstamo e identificarse con la credencial de la Universidad u otra con carácter oficial para hacer uso de este servicio. (BGTQ, 2020m, SERVICIOS)

Para este servicio se debe seguir el mismo proceso para la localización y revisión de los documentos, al tener seleccionados los documentos que se ocuparán fuera de las instalaciones el usuario se debe acercar al mostrador con su credencial que lo acredite como perteneciente a la universidad donde posteriormente el bibliotecario pondrá fecha de entrega de los materiales (cada usuario puede tener en préstamo hasta cuatro libros).

- Préstamo interbibliotecario.

Este servicio consiste en el préstamo de documentos que se hace de una biblioteca a otra, debido a que los materiales necesarios no se encuentran dentro de la institución y son importantes para el interés de investigación del usuario o apoyan a los programas que se imparten dentro de la Unidad Ajusco, en el caso de la biblioteca GTQ tiene convenio con 250 bibliotecas de la Ciudad de México y los estados de la República Mexicana.

Para solicitar un préstamo interbibliotecario el usuario deberá buscar, anotar los datos del documento que desea consultar, además, el nombre de la biblioteca en el que se encuentra el material, posteriormente, dirigirse al mostrador de préstamo de la biblioteca GTQ en el que se le brindará una papeleta para anotar la información correspondiente, seguido de esto el personal de la biblioteca realizará la solicitud y le notificará al alumno si el documento llegará a las instalaciones de la biblioteca o el interesado debe dirigirse hasta donde se encuentra el documento. El préstamo se realiza el número de días que la biblioteca emisora lo tenga estipulado en su reglamento.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO: Este servicio se brinda a la comunidad interna de la Universidad donde se puede obtener en préstamo de aquellos materiales documentales que no existen en los acervos de la Biblioteca y que son necesarios para apoyar las actividades académicas y los cuales son susceptibles de préstamo a través de convenios que establecemos con diversas instituciones públicas y privadas en beneficio de las actividades sustantivas de nuestra Universidad. (BGTQ, 2020n, SERVICIOS)

- Laboratorio Psicopedagógico.

Este espacio está destinado para que la comunidad universitaria realice prácticas escolares, con métodos de lectoescritura, comprensión lectora y proyectos relacionados con la lectura.

Además, en esta área se encuentra la colección infantil con materiales como: cuentos, historias, fábulas, imágenes, etc. Estos materiales pueden ser consultados por niños principalmente dentro del espacio correspondiente o bien solicitar el préstamo a domicilio por el usuario que acredita ser parte de la universidad.

LABORATORIO PSICOPEDAGÓGICO: Conformada por recursos documentales infantiles (cuentos, historias, fábulas, imágenes etc.) con el fin de cultivar en el niño el gusto por la lectura, destinados principalmente para el nivel básico, bajo la modalidad de estantería abierta, su préstamo es interno y externo. (BGTQ, 2020ñ, COLECCIONES)

- Colección especial.

Este servicio brinda a los usuarios materiales que por sus características necesitan de un cuidado especial por lo tanto su uso es de estantería cerrada, solo pueden ser consultados dentro de la biblioteca y no pueden ser fotocopiados.

Cabe mencionar que de esta colección se encuentran libros denominados “bibliografía básica” conformada por documentos que los docentes de la universidad han seleccionado y contienen textos que son de importancia dentro de las asignaturas que se imparten en la UPN, es por ello que siempre debe estar un ejemplar a disposición de los usuarios dentro de las instalaciones de la biblioteca.

Otro tipo de materiales que se encuentran disponibles en esta área son libros de texto para la educación básica, libros de texto gratuito publicados por la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuito (CONALITEG), publicaciones de la Secretaría de Educación Pública (SEP), donaciones como la que realizó la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y libros que han sido donados a la biblioteca que fue realizada por un profesor perteneciente a la UPN, también se encuentran folletos, pruebas psicométricas, etc.

COLECCIÓN ESPECIAL: Integrada por una amplia gama de colecciones como: la bibliografía básica de los programas educativos impartidos en la UPN-Ajusco, libros de texto de primaria y secundaria, publicaciones oficiales de la SEP y UNESCO, folletos, pruebas psicométricas como WISC y WAIS, su uso y consulta es de carácter interno, bajo la modalidad de estantería cerrada. (BGTQ, 2020o, COLECCIONES)

El área de este servicio se encuentra en el primer piso de las instalaciones de la biblioteca, para poder solicitar algún material el usuario debe anotar los datos del documento que se desea consultar como: nombre del libro, autor, colección a la que pertenece (Medina, UNESCO, SEP, Colección Esp., Test y Pruebas, Libros de Texto (LT), Libros de Texto Gratuito (LTG), Folletos, Fondo Reservado de Libros) y la clasificación, posteriormente el alumno se dirigirá a la ventanilla correspondiente y le pedirá al encargado el material, cuando se le preste el material el usuario deberá dejar su credencial de estudiante y se le darán indicaciones para el uso del material.

Cuando el usuario termine de hacer uso del material deberá entregarlo a la misma ventanilla, el encargado realizará una revisión y si todo está en condiciones adecuadas se le devolverá su credencial al estudiante.

- Cubículos de estudio.

Los cubículos de estudio están disponibles con la finalidad de que los alumnos realicen trabajos o proyectos de manera privada, dentro de las instalaciones de la biblioteca.

El servicio cuenta con tres cubículos, estos espacios pueden ser ocupados hasta por cuatro usuarios como máximo y por grupo o estudiante se puede ocupar por un máximo de dos horas con una renovación por la misma cantidad de horas teniendo en cuenta que está sujeta a la demanda de los espacios.

Ofrecemos tres espacios privados para la realización de trabajos académicos o de investigación, en equipo de hasta cuatro personas, por un periodo máximo de dos horas. Reserva y consulta los lineamientos.

Para este servicio se requiere:

- Ser miembro de la comunidad universitaria.
- Credencial vigente de la UPN.
- No consumir bebidas ni alimentos.
- Revisar los lineamientos del servicio. (BGTQ, 2020p, CUBICULOS DE ESTUDIO)

Para hacer uso de este servicio un integrante del grupo de alumnos deberá presentar su credencial de estudiante y anotarse en la libreta con los datos solicitados que se encuentra en la entrada del departamento de circulación.

2.3.3. Departamento de Apoyo Académico.

- Salas audiovisuales.

Las salas audiovisuales tienen la finalidad de prestar espacios equipados con herramientas de reproducción audiovisual y computadora conectada a internet. El servicio es ofrecido a docentes como herramienta de clases, para alguna actividad extracurricular, para reproducir materiales audiovisuales, exposiciones y eventos con un número reducido de alumnos.

Ofrecemos un servicio de apoyo a la docencia, contamos con cuatro salas: dos con capacidad para 50 personas, una para 40 personas y una más para 20. Cada sala está equipada con computadora, monitor, pantalla, proyector de acetatos, videograbadora, DVD y rotafolio. Las computadoras están conectadas a Internet y cuentan con la paquetería necesaria para apoyar a docentes y alumnos en la presentación y exposición de trabajos escolares.

Para este servicio se requiere:

- Reservadas por el académico con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Tolerancia será de 15min.
- No consumir bebidas ni alimentos.
- Revisar los lineamientos del servicio. (BGTQ, 2020q, SALAS AUDIOVISUALES)

- Auditorios

Estos espacios se encuentran fuera de las instalaciones de la biblioteca GTQ son los correspondientes a los auditorios A, B, C, D y Lauro Aguirre. Son utilizados para eventos que mayormente están dirigidos a alumnos de alguna licenciatura, a la comunidad universitaria en general o a personas externas a la institución. Los espacios están equipados con equipo de luz, sonido, computadora y proyector.

Para este servicio se puede hacer la reservación de espacios donde la cantidad de espectadores es mayor, por lo tanto, son espacios utilizados en eventos importantes de la Universidad.

Servicio de reservación, sonido y grabación de eventos académicos, culturales y de extensión universitaria que se realizan en los auditorios para fortalecer el quehacer académico de nuestra comunidad universitaria.

Para este servicio se requiere:

- Reservadas por el académico con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Tolerancia será de 15min.
- No consumir bebidas ni alimentos.
- Revisar los lineamientos del servicio. (BGTQ, 2020r, AUDITORIOS)

- Salas de capacitación.

Estos espacios son utilizados generalmente por el personal de la biblioteca (referencistas, tutores bibliotecarios) con la finalidad de ofrecer los diferentes talleres que se imparten a los alumnos de la universidad. Las salas cuentan con computadoras conectadas a internet, paquetería para presentaciones, además, proporciona proyectores multimedia.

Ofrecemos un servicio de apoyo mediante la reservación de dos espacios, uno con capacidad para 30 personas y otra para 18. Cada sala está equipada con computadora y cañón proyector. Las computadoras están conectadas a Internet y cuentan con la paquetería necesaria para la realización de talleres y cursos.

Para este servicio se requiere:

- Reservadas por el académico con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Tolerancia será de 15min.
- No consumir bebidas ni alimentos.
- Revisar los lineamientos del servicio. (BGTQ, 2020s, SALAS DE CAPACITACIÓN)

Se debe mencionar que las salas audiovisuales, auditorios y salas de capacitación solo pueden ser solicitadas por docentes, autoridades de la universidad o personal de la biblioteca, aunque eso no impide que los alumnos a través de los actores mencionados anteriormente puedan hacer uso de estos espacios.

- Fotocopiado.

El área tiene la función de reproducir algunas páginas de libros que se encuentran en la colección general de la biblioteca, para hacer el uso de este servicio el alumno tiene derecho a 50 fotocopias por día o en aquellos materiales donde no rebasen las 100 páginas solo se fotocopiará el 30% del mismo.

Para hacer uso de este servicio el usuario previamente debe hacer el pago por el total de fotocopias que desea adquirir en la caja que se encuentra en el edificio de gobierno de la universidad, posteriormente debe anotar en su ticket de pago las páginas del libro que solicita ser fotocopiado, por último, debe dirigirse al área correspondiente, entregar libro, ticket y credencial sellada (para acreditar su inscripción en la universidad), una vez realizado este proceso se realizará el trabajo de fotocopias.

* FOTOCOPIADO: Cuando los usuarios tengan la necesidad de reproducir una copia del material de la colección de acervo general, consulta o material hemerográfico, la Biblioteca cuenta con este servicio que apoya las necesidades de reproducción en un horario de 8:00 a 20:00 horas. de lunes a viernes. Sólo tienen que adquirir un vale correspondiente de usuarios interno o externo en la caja de la Unidad, ubicada en la planta baja del edificio C y presentar el vale junto con el material en el área de fotocopiado de la Biblioteca. (BGTQ, 2020t, SERVICIOS)

2.3.4. Departamento de TesiUPN.

Este departamento es el encargado de archivar y digitalizar los trabajos de titulación de los alumnos de licenciatura, maestría, especialidad, doctorado, así mismo, se encuentran las investigaciones de los docentes de la Universidad Pedagógica Nacional, el espacio dentro de la biblioteca se encuentra en el primer piso y para encontrar los materiales digitales se apoya de dos apartados del sitio web los cuales son los siguientes:

- TesiUPN.

Al ingresar al sitio web el usuario deberá hacer clic en el apartado de “TESIUPN”, en este espacio están digitalizados los trabajos de titulación en las diferentes modalidades de los alumnos de las licenciaturas que se imparten en las unidades de toda la república y de la Ciudad de México pertenecientes a la Universidad Pedagógica Nacional.

En este apartado se hace la búsqueda como en cualquier otro buscador ya sea con palabras claves del tema que se desea indagar, con el nombre del autor o por búsqueda avanzada si se tiene la necesidad de buscar algún documento de tesis más específico.

Así mismo, cuenta con un apartado donde muestra algunas tesis que han sido digitalizadas recientemente y en la parte inferior de la página muestra sugerencias para hacer una búsqueda agrupada por asesores, áreas de investigación, o periodos de años donde se puede observar que se muestran trabajos desde el año 1985 a 2022.

- TESIS: Compuesta por trabajos recepcionales elaborados por los alumnos titulados de la UPN a nivel nacional, cuenta con más de 34,000 documentos en formato electrónico, disponibles en texto completo para su consulta y descarga. Comprende desde el año 1985 a la fecha; de manera impresa la biblioteca sólo posee alrededor de 3,000 títulos que corresponden a principios de los años 80. (BGTQ, 2020u, COLECCIONES)

De acuerdo a las publicaciones en los diferentes números especiales de la Gaceta UPN las tesis de la biblioteca han crecido de una manera constante y se puede observar que el número de ejemplares se duplicó, mientras que en el año de 2016 (p.15) se contaba con 17 950, solo en los años de 2017 (p.7) y 2018 (p.7) se mantuvo en un total de 24 500 ejemplares, en los siguientes años se agregaron casi 10 000 ejemplares más presentado en el año 2020 (p.13) la cantidad de 34 000 tesis que pueden ser consultadas y descargadas a través del sitio web.

- Repositorio institucional.

Dentro del apartado de “REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UPN” se encuentran publicados trabajos científicos que han sido elaborados dentro de las actividades educativas de la institución los cuales son editados por la UPN, en este espacio se puede encontrar documentos como investigaciones de los docentes, tesis de maestría, doctorado y demás trabajos con sello institucional, esta plataforma a su vez está ligada con el repositorio nacional.

Para realizar la búsqueda de algún documento de este apartado, se puede hacer por palabras claves o por medio de agrupaciones como lo es autor, tema o fecha en que se publicó la investigación.

Con la llegada de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación se han puesto en marcha diferentes acciones para que la biblioteca GTQ se mantenga a la vanguardia, estar cerca de los usuarios, actualizar el acceso a la búsqueda de información y otros servicios apoyándose en:

2.3.5. Página en línea de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

La biblioteca GTQ cuenta con un sitio web en internet, para ingresar se puede hacer a través de la página oficial de la Universidad Pedagógica Nacional (<https://upn.mx/>) buscando el apartado que dice “Biblioteca” o en la siguiente dirección electrónica <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/>, en esta página se ofrece información y servicios que están a disposición del público en general (Información recabada en agosto de 2022).

En la página de INICIO de la biblioteca se pueden encontrar diferentes apartados que más adelante se desarrollarán entre los que se encuentran: medios de comunicación de la biblioteca (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), tesiUPN, repositorio institucional, colecciones, servicios, recursos electrónicos, normatividad, nosotros, servicios de la biblioteca, ¿Cómo buscar en el catálogo? e ir al catálogo en línea.

Dentro de los medios de comunicación se encuentran redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram aquí presenta información relacionada con la biblioteca como lo es dirección, fotos, videos, seguidores, visitas que fueron señaladas, contactos como números de teléfono, correo electrónico, días y horario de servicio de la biblioteca, así mismo muestra un apartado de video, en este se puede encontrar videos de bienvenida, cursos de citación APA, historia de la UPN, eventos importantes y uno más relacionado con el servicio de hemeroteca.

También se encuentran fotos que de eventos que se realizan como foros sobre temas importantes para los alumnos, además, en los últimos años ha presentado la descripción sobre el uso de los servicios que se prestan de manera presencial en la biblioteca. La mayoría de las fotos están relacionadas con las publicaciones que generalmente muestran información sobre inicio de vacaciones, reanudación de los servicios, servicio en días sábado, en pocas ocasiones se comunica la suspensión de labores en la biblioteca.

Dentro de la plataforma de YouTube se comparten videos de eventos relacionados con la biblioteca, algunas conferencias, talleres que son impartidos para apoyar la formación profesional de los alumnos, además, se puede reproducir videos de bienvenida a las nuevas generaciones y la información sobre el catálogo público en línea, el cual también se presenta en la página web de la Biblioteca.

En el apartado de “COLECCIONES” se da una breve explicación acerca de las diferentes colecciones con las que cuenta la biblioteca (colección general, colección especial, fondo antiguo, bases de datos, publicaciones periódicas, laboratorio psicopedagógico y tesis), los materiales son para consulta y sustento de investigaciones que realizan los usuarios, cada apartado contiene una imagen representativa de la colección a la que se hace referencia.

Otro de los apartados que se puede consultar en el sitio web es el de “SERVICIOS” aquí se proporciona una definición breve referente a cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca, en algunos casos menciona los requisitos y la persona responsable del departamento con su respectivo correo electrónico, los subgrupos enlistados son (los servicios que a continuación se enlistan ya fueron explicados en su respectivo departamento):

- Servicios: aquí se mencionan los servicios relacionados con el uso de documentos e investigaciones, los cuales pueden ser utilizados por alumnos de la universidad o personas externa a ella en este espacio se encuentra una breve descripción:

- Préstamo de material bibliográfico.
- Préstamo a domicilio.
- Préstamo interbibliotecario.
- Renovación.
- Colecciones especiales.
- Fotocopiado.
- Catálogo en línea.
- Consulta.

- Referencia.
- Obtención de documentos.
- Talleres.
- Visitas guiadas.
- Laboratorios de cómputo.
- Salas audiovisuales.
- Auditorios.
- Salas de capacitación.
- Cubículos de estudio.

En la página principal también se puede encontrar una pestaña denominada “RECURSOS ELECTRÓNICOS” aquí se ofrecen un compilado de páginas de internet con documentos digitales que previamente ya fueron revisados y evaluados por la biblioteca para que sea utilizado como fuentes de información en trabajos e investigaciones de los usuarios, entre las categorías se puede encontrar bases de datos, diccionarios, enciclopedias, traductores, servicios psicológicos, gestores bibliográficos, buscadores académicos, bibliotecas en línea, repositorios en ciencias sociales y biblioteca digital.

Dentro de este mismo apartado ofrece el servicio de “Revistas en línea” el cual está a cargo del servicio de hemeroteca, aquí se encuentran las publicaciones periódicas de revistas educativas las cuales se encuentran ordenadas por diferentes áreas de estudio (Administración, Derechos Humanos, Educación a distancia, Estudios de género, Educación superior, Filosofía e Historia, Investigación Educativa, Lectura, Matemática Educativa, Pedagogía y Educación.)

Dentro del apartado de “NORMATIVIDAD” se presenta el reglamento interno de los servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero el cual está conformado por ocho capítulos, cincuenta y siete artículos y dos transitorios.

En el Capítulo I Artículo 1 y 2, menciona que el reglamento es para todos los usuarios y persona de la biblioteca, además se dan algunas definiciones importantes de conceptos utilizados en el reglamento.

En el Capítulo II Artículo 3, se indica los servicios que ofrece la biblioteca y una descripción muy resumida de cada servicio.

Para el Capítulo III Artículo 4 enuncia los derechos que tienen los usuarios, entre los que destaca tener un trato digno y respetuoso, que se le ofrezca orientación,

hacer uso de los servicios de la biblioteca sin exclusión alguna y realizar propuestas de mejora para la biblioteca GTQ.

En el Capítulo IV Artículo 5 desarrolla las diferentes clasificaciones que se encuentran dentro de la biblioteca GTQ.

En el Capítulo V Artículos 6 7 y 8 justifica la razón de existir de la universidad, la importancia de mantener un buen ambiente dentro de la biblioteca, se mencionan los días y horas laborales de la Biblioteca.

Dentro de este Capítulo se encuentran ocho Títulos en los que se establecen los lineamientos para cada servicio que presta la Biblioteca en ellos se encuentra:

*Título I: Del préstamo Interno Artículos del 9 al 13, en estos menciona que los alumnos podrán utilizar libros de estantería abierta y dejarlos en el depósito; así mismo, para la estantería cerrada se debe llenar el formato con los datos solicitados, posteriormente dar el formato y credencial de estudiante a cambio del documento, estos serán entregados al realizar la devolución correspondiente.

*Título II Del préstamo externo de los Artículos 14 al 21, en estos se encuentra escrito el proceso de registro para poder sacar libros fuera de la biblioteca, el número de documentos y los días que estos pueden ser prestados por la biblioteca, por último, se redactan las sanciones correspondientes que el usuario es acreedor en caso de presentar material fuera del tiempo de préstamo.

*Título III. Del préstamo interbibliotecario del Artículo 22 al 28, la información aquí contenida está respaldada por el Código de Préstamos Interbibliotecarios de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI) y el reglamento interno de las bibliotecas, los documentos pueden ser solicitados a otras bibliotecas externas y viceversa, así como se presentan los lineamientos de préstamo interbibliotecarios dentro de la biblioteca GTQ.

*Título IV. Del servicio de consulta Artículos 29, 30 y 31, dentro de la información contenida menciona que el usuario tiene la obligación de proporcionar datos e insumos necesarios para realizar la búsqueda que solicita.

*Título V. Del apartado de materia comprende los Artículos 32, 33 y 34, los documentos que se encuentren prestados en la biblioteca pueden ser apartados para que cuando sean devueltos se pueda utilizar por otro usuario solo de manera interna.

*Título VI Del fotocopiado Artículo 35 en este apartado establece que la biblioteca solo puede fotocopiar documentos internos sin violar la Ley de derechos de autor, así mismo queda prohibido fotocopiar, diccionarios, enciclopedias, manuales los cuales están marcados con una clasificación C ni documentos que correspondan a Colecciones especiales.

*Título VII. De los servicios audiovisuales comprende los Artículos 36 al 39, en estos Artículos dicen que la biblioteca prestará materiales audiovisuales y otros parecidos, donde previamente se indicarán las disposiciones internas y orientar en el uso de los medios.

*Título VIII De los cubículos de estudio, máquinas de escribir y quipos de cómputo Artículos del 40 al 43, el usuario deberá proporcionar sus datos personales y su credencial para poder hacer uso de estos servicios, se menciona que el uso de estos servicios solo dentro de la biblioteca, el número de horas y personas que pueden utilizar estos servicios.

Para el Capítulo VI de los Artículos 44 al 50, aquí se puede encontrar las obligaciones de los usuarios, los cuales destacan, cuidar el material, cuidar las instalaciones de la biblioteca, mantener actualizados sus documentos, respetar a los demás usuarios, guardar silencio, no ingresar alimentos y bebidas, presentar datos y documentos que le soliciten, además se hará cargo de cualquier daño que causado a las instalaciones o documentos.

Capítulo VII De la acreditación Artículos 51 y 52, en el texto se hace referencia al proceso que siguen las diferentes áreas para acreditar la inscripción de los alumnos a la universidad.

Capítulo VIII De las sanciones de los Artículos 53 al 57, aquí se encuentran establecidas las sanciones temporales o definitivas que los usuarios serán acreedores al hacer mal uso de los documentos e instalaciones de la biblioteca.

En los artículos Transitorios se puede leer la fecha de publicación del documento, fecha en que entran en vigor y todos cambios posteriores los cuales serán publicados en la Gaceta Oficial de la UPN, (BGTQ, 2020v).

En el sitio web dentro de la pestaña de “NOSOTROS” están escritos datos importantes de la biblioteca GTQ, aquí se puede leer la justificación y función de la biblioteca como organización perteneciente a la universidad prestadora de servicios para ayudar a la formación profesional de los estudiantes, además, su acervo está centrado a el área de las ciencias de la educación y busca mantenerse a la vanguardia en su ramo.

Así mismo, se pueden leer datos sobre su misión, visión y valores con las que se sustenta para realizar su trabajo y ofrecer sus servicios a los usuarios, más adelante muestra una línea del tiempo donde hace un recorrido histórico con años importes, como lo son antecedentes de la biblioteca, creación, ubicación de instalaciones, diferentes transformaciones que se han implementado para hacer frente a las características del contexto y crecimiento que ha tenido.

Seguido de esto, ofrece un resumen de la biografía del pedagogo Gregorio Torres Quintero, a grandes rasgos, nació en el año de 1866 y murió en 1934, es importante dentro de la educación por ser el impulsor de la escuela primaria en México, su pasión por el magisterio, ser una persona graduada de la Escuela Nacional de Maestros en 1891, ser el creador de la Ley de Instrucción Pública y su posición en contra de la sustitución del docente por el uso del libro de texto gratuito. (BGTQ, 2020w)

(Para encontrar esta biografía se debe dar clic en la frase que dice “¿Quién fue Gregorio Torres Quintero?” Y se desplegará una ventana donde aparecerá la información.)

Seguido de este apartado se muestra el nombre de los directores que ha tenido la biblioteca y los años que estuvieron a cargo de la dirección. En la parte inferior de este apartado de la página web, se encuentra el directorio de los departamentos que componen la organización de la biblioteca en este se puede leer datos como: nombre de la persona a cargo, correo electrónico de contacto y extensión telefónica.

Estando en la página de inicio del sitio web también contiene un apartado denominado “Servicios de la biblioteca” donde muestra un listado por servicios que se ofrecen tanto presenciales como virtuales, menciona los horarios y si es necesario hacer una previa solicitud por correo electrónico para utilizar algún área o realizar trámites.

Así mismo se encuentra el apartado “¿Cómo buscar en el catálogo?” aquí se reproduce un video, en el que muestra las diferentes posibilidades para hacer la búsqueda de documentos que se encuentran en la biblioteca GTQ, mencionando que se puede realizar una búsqueda básica, avanzada o por autoridad.

Por último, menciona la función de “agregar en el carrito”, en esta opción se guardan los datos del documento que pueden ser consultados posteriormente o mandados a un correo electrónico (la información contenida en esta opción desaparece al cerrar la página)

Para el apartado de “Ir al catálogo en línea...” además de realizar la búsqueda de los documentos con los que cuenta la biblioteca (información desarrollada en el departamento de consulta y servicios de información):

- Los alumnos pertenecientes y activos de la UPN, Unidad Ajusco 092, pueden revisar su cuenta de usuario de la biblioteca GTQ personal el cual puede ingresar desde el catálogo público, en este se puede ver diferentes pestañas:

En la primera pestaña menciona el nombre del usuario, además, muestra si tiene libros en préstamo aquí aparecen datos del documento y fecha en la que debe ser devuelto, desde este espacio se puede hacer una renovación del documento para que tenga derecho a tener en préstamo el material por otros 14 días más. En otro apartado aparece algún adeudo monetario que el usuario tenga por cualquier robo o pérdida de materiales o daños a las instalaciones de la biblioteca.

Al ingresar a la siguiente pestaña aparecen los datos personales del usuario como: matrícula, fecha de vencimiento de su registro como usuario, biblioteca en la que está registrado, tipo de usuario (estudiante egresado, docente, trabajador), nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección, teléfonos de contactos y correos electrónicos.

Además, se puede realizar el cambio de contraseña, consultar el historial de los documentos que se han solicitado a préstamo a domicilio y el día que se entregó cada material; así mismo se puede conocer las reservas que se han realizado, se puede consultar mensajería importante y hacer la solicitud del certificado de no adeudo de materiales a la biblioteca.

- Otra opción se ofrece en el catálogo es localizar los materiales o textos que el usuario solicita en otras bibliotecas, bases de datos, tienda en línea o biblioteca abierta.

- Por último, permite publicar los datos de algún documento que pertenezca a la biblioteca GTQ en diferentes plataformas virtuales como, correo electrónico, Facebook, LinkedIn y Twitter.

En la página de inicio de la biblioteca Gregorio Torres Quintero en parte inferior, se encuentra la dirección de la misma, el correo electrónico de contacto, un número telefónico, así como una extensión para comunicarse con el personal de la biblioteca, los días y el horario de servicio.

Capítulo 3: Metodología de investigación para la construcción del diagnóstico sobre los cursos de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recogida de datos.

Como se mencionó en el primer capítulo de esta investigación, el diagnóstico tiene diferentes finalidades, una de ellas es conocer los aspectos positivos y negativos de una organización o específicamente alguna actividad que se realiza dentro de esta, al conocer las características del objeto a ser estudiado se podrán observar acciones que estén afectando el buen funcionamiento y por lo tanto no se alcance los objetivos y metas planteados.

Crear un diagnóstico tiene la finalidad de formular e implementar acciones que reduzcan las deficiencias, a su vez mantengan sus aspectos positivos de la organización, se puede conocer un espacio o área teniendo contacto con las personas que hacen posible que una actividad se cumpla, es por ello que se deben crear mecanismos de recolección de datos (cuantitativos y cualitativos) y con estos hacer una fotografía del estado actual de la organización.

3.1.1. Metodología mixta.

Para desarrollo de esta investigación y posterior construcción del diagnóstico, acerca los cursos de inducción realizados en el semestre 2022-II a la Biblioteca Gregorio Torres Quintero (GTQ) de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), Unidad Ajusco 092, se utilizará una metodología de investigación de corte mixto, debido a que se recolectará información tanto de métodos cualitativos (entrevistas y observaciones), cuantitativos (cuestionarios), con esto ayudará a comprender mejor el estado en que se encuentra la actividad y tener sustento en las propuestas que posteriormente se formulen.

... los diseños mixtos permiten, a las investigadoras y a los investigadores, combinar paradigmas, para optar por mejores oportunidades de acercarse a importantes problemáticas de investigación. En ese sentido, señalan que la investigación mixta se fortaleció, al poder incorporar datos como imágenes, narraciones o verbalizaciones de los actores, que, de una u otra manera, ofrecían mayor sentido a los datos numéricos (...) los diseños mixtos permiten la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos y, por ello, facilitan el fortalecimiento de los conocimientos teóricos y prácticos. (Pereira, 2011, p.19)

Retomando la idea del autor anterior, es importante mencionar que al utilizar la metodología mixta ayuda a tener una mejor comprensión de aquel espacio que se desea conocer, obtener datos con mayor validez y confiabilidad; además, al obtener información tanto de métodos cuantitativos como cualitativos se reducen las desventajas de utilizar cada uno por separado.

Las perspectivas integradoras en investigación y los diseños multimétodo, intentan buscar modos de complementación que maximicen las fortalezas tanto del enfoque metodológico cuantitativo, como del cualitativo, minimizando a la vez sus respectivas debilidades, y disminuyendo las limitaciones de ambos para satisfacer, por sí solos, las necesidades de un análisis más complejo y extenso de los temas sociales. La premisa central de los estudios mixtos radica en que la integración de los enfoques cuantitativo y cualitativo puede proporcionar una mejor comprensión de los problemas de investigación, que cualquiera de los dos enfoques por sí solos. (Osorio & Castro, 2021, p. 73)

Otro de los fines para implementar una metodología mixta en la presente investigación, está enfocada que, al obtener datos de ambos métodos, se realizará una comparación de la información resultante de los grupos a estudiar, con ello se busca obtener una imagen de la organización lo más completa y clara; para conocer sus puntos positivos y negativos; a esta combinación y análisis de la información es conocida como triangulación metodológica.

(La) triangulación metodológica: Referida a la aplicación de diversos métodos en la misma investigación para recaudar información contrastando los resultados, analizando coincidencias y diferencias (...) Dichos métodos son complementarios y combinarlos permite utilizar los puntos fuertes y paliar las limitaciones o debilidades de cada uno de ellos, cruzar datos y observar si se llega a las mismas conclusiones. (Aguilar, & Barroso, 2015, p.p. 74-75)

Para llevar a cabo la aplicación de técnicas y obtención de información de ambos métodos es importante trabajar con cada uno por separado con sus respectivas características.

3.1.2. Método cualitativo de investigación: entrevista y observación.

3.1.2.1. La entrevista.

Para esta investigación es pertinente utilizar el método cualitativo, debido a que ayudará a estudiar y comprender de manera más profunda la perspectiva del trabajo que se realiza en las actividades de inducción de la biblioteca GTQ, como lo menciona Ugalde y Balbastre:

... los enfoques cualitativos sirven para comprender la realidad social, porque dejan de lado las visiones unificadas que no se pueden aplicar al hecho social donde no hay leyes generalizadas, sino sentimientos, pensamientos e historias de los actores sociales que son captados a través de sus testimonios. (2013, p. 182)

Dentro del método cualitativo que se plantea en esta investigación, se utilizará como técnica de recolección de datos la entrevista, la cual es definida como una conversación oral, que es realizada por dos o más personas un entrevistado y un entrevistador en el que se comparten opiniones sobre un tema que se desea conocer, como lo exponen Useche, Artigas, Queipo & Perozo, cuando dicen que la entrevista “Es una actividad presencial entre dos personas. La actividad consiste en que una persona (entrevistador) de manera oral extrae información de otra persona (entrevistado), así mismo se intercambian opiniones e información sobre una temática en particular” (2019, p. 38)

Para la recogida de datos que se realizó dentro de la biblioteca GTQ, es importante obtener opiniones y sugerencias que aporten una lluvia de ideas para la construcción del diagnóstico.

Con la entrevista se pretende conocer cómo se planea e implementa el curso de inducción correspondiente al semestre 2022-II, conocer la importancia que tienen los diferentes servicios para la formación profesional de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, que acciones realiza la biblioteca para construir una conexión docente-alumno, la importancia de que los servicios sean utilizados por los usuarios y obtener datos para la construcción de propuestas de mejora.

Es por ello que, para la construcción de la guía de preguntas y la aplicación de la entrevista se realizará bajo las características de una entrevista semiestructurada, la cual se basa en formular temas de investigación, posteriormente se agregarán algunos reactivos durante la aplicación del instrumento con la finalidad de enriquecer la información que se desea obtener.

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (...) En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 403)

Así mismo, para la construcción del instrumento y posterior aplicación, se utilizarán las recomendaciones de Martínez (citado de Díaz, Torruco, Martínez & Varela), haciendo énfasis en que se debe contar con los objetivos de la entrevista, temas clave a tratar, crear un ambiente de confianza, interés, respeto para que las respuestas y actitud del entrevistado frente a los cuestionamientos sea lo más claro y sincero posible.

Las siguientes recomendaciones para llevar a cabo entrevistas semiestructuradas tienen como base la propuesta de Miguel Martínez:

- Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
- Elegir un lugar agradable que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado y sin ruidos que entorpezcan la entrevista y la grabación.
- Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla o video grabarla.
- Tomar los datos personales que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
- La actitud general del entrevistador debe ser receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
- Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
- No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.
- Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio. (2013, p.p. 163-164)

La guía de preguntas se construirá con las siguientes variables:

Variable: Servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

La intención de esta variable es complementar la información del segundo capítulo para poder terminar con la descripción de los servicios de la biblioteca, con las preguntas que en este apartado se formularán se pretende conocer las funciones y servicios que se ofrecen en los diferentes departamentos de la biblioteca, además, ¿cuál es el proceso que se debe seguir para hacer uso de los mismos?

Variable: Proceso de planeación y aplicación del curso de inducción.

En este apartado se formularán preguntas para conocer el proceso que se sigue para la planeación de los cursos de inducción, tratando de identificar quienes son los actores que participan, las actividades que se realizan previamente a la aplicación de la inducción y conocer los inconvenientes que se presentaron durante todo el proceso.

Variable: Importancia del departamento y los servicios en la formación profesional de los alumnos.

La información de esta variable tiene como objetivo conocer la manera en que ayudan los diferentes servicios a la formación profesional de los estudiantes de la UPN, Unidad Ajusco 092. Además, se busca conocer la importancia del departamento dentro de la organización de la biblioteca GTQ.

Variable: Importancia del usuario en las actividades de la biblioteca.

En este apartado se preguntará sobre las acciones que realiza la biblioteca para conocer las necesidades y características que tienen los usuarios para poder ofrecer servicios adecuados en cada semestre, además se busca obtener información de las características mínimas que debe tener un usuario y la importancia de saber usar una biblioteca al ingresar a la universidad para hacer uso de los diferentes espacios.

Variable: Retos sobre los servicios de biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Complementando la información acerca de la importancia de la biblioteca y los servicios en la formación profesional se busca conocer aquellos retos que se han presentado en los años que lleva en el cargo la persona responsable dentro del departamento, así mismo, se intenta conocer cuál es la opinión e importancia que le da cada área a la tendencia de que algunos servicios se utilicen menos que otros y que se hacen para cambiar esto.

Variable: Difusión de la biblioteca como apoyo a las licenciaturas de la Universidad Pedagógica Nacional.

Para la información que se espera obtener en esta variable es conocer los mecanismos que se utilizan para que la biblioteca se encuentre presente en las actividades universitarias, si se tiene conexión con docentes, el apoyo que se brinda en la investigación y sustento de información en las diferentes asignaturas.

La guía de preguntas la cual es la base para realizar la entrevista está conformada por nueve preguntas relacionadas al servicio de talleres, para conocer la inducción a los servicios de la biblioteca GTQ, por otra parte, se agregan 11 preguntas que engloban a conocer la importancia que tiene la biblioteca en la formación profesional de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, este instrumento fue aplicado al encargado del departamento de consulta y servicios de información. **(El instrumento puede ser consultado en el anexo 1.)**

3.1.2.2. La observación.

Otra técnica cualitativa que se utilizará en esta investigación es la observación, la cual es definida como la acción que realiza el investigador al hacer un análisis, descripción y explicación profunda sobre un objeto de estudio que se desea conocer, para poder ser considerada como una técnica es importante que sea realizada de forma sistematizada y lógica.

...la observación es un procedimiento que ayuda a la recolección de datos e información y que consiste en utilizar los sentidos y la lógica para tener un análisis más detallado en cuanto a los hechos y las realidades que conforman el objeto de estudio; es decir, se refiere regularmente a las acciones cotidianas que arrojan los datos para el observador. (Campos y Lule, 2012, p. 52)

Además, con la observación el investigador obtendrá una mirada más profunda de lo que visualiza durante la recolección de datos, la información recuperada no deberá ser escrita sin razón o motivo, es importante que la persona que realiza la investigación intente entender los acontecimientos que puede llegar a percibir haciendo un análisis minucioso y crítico de cada acontecimiento.

... la observación como método o técnica de investigación científica supone una función indagadora por la cual se interroga la realidad; constituye una práctica permanente de búsqueda del sentido de las cosas observadas, organizando e introduciendo una serie de recortes para analizar un campo determinado. Debemos ir más allá de la realidad de lo observado, de lo evidente, entendiendo que toda observación es una construcción analítica a través de la cual explicamos e interpretamos la realidad, seleccionando un ámbito específico del campo social. La observación es una perspectiva, constituye un punto de vista. No obstante, cada hecho observado supone un conjunto de significados, una normatividad social, que el observador deberá interpretar. (Fernández, 2009, p.52)

En la observación que se desea realizar en esta investigación, tiene como intención conocer como ejecuta cada persona el recorrido por las instalaciones de la biblioteca, así mismo, la manera en como transmite la información a los usuarios sobre los datos que ayuden al conocimiento y uso de los servicios, además, se busca visualizar otros factores como: la atención de los usuarios, el comportamiento, la confianza que la persona encargada provoca en los alumnos y la resolución de sus dudas.

Para poder lograr los objetivos planteados en el párrafo anterior se debe realizar una observación participante, la cual consiste en que el investigador se integre a las actividades que desea conocer sin que las demás personas del grupo sepan que están siendo objeto de investigación.

La observación participante es un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada, que difícilmente podríamos lograr sin implicarnos de una manera afectiva. (Rodríguez, Gil y García, 1996, citado de Rekalde, Vizcarra y Macazaga, 2014, p. 207)

Este tipo de observación será implementada debido a que se espera que la persona que realice el recorrido por la biblioteca actúe como habitualmente lo haría, teniendo como objetivo que sus comportamientos y acciones no cambie por sentirse incómoda debido a que está siendo observada por alguien ajeno a las actividades de la biblioteca.

... la observación participante se define como un método de investigación que implica la inserción del investigador en el lugar de la observación, suponiendo una mirada distante, lejana, extraña del observador hacia lo observado. El sujeto se inserta en la realidad observada, pero siempre como un intruso. En este sentido, toda observación participante constituye una observación externa, ya que el distanciamiento del investigador frente a lo observado garantizaría la confiabilidad y validez de su registro. (Fernández, 2009, p.p. 53-54)

Por lo antes mencionado en la observación que se realizará a los cursos de inducción de los servicios de la biblioteca GTQ, como investigador se pedirá a la persona que hace la conexión biblioteca-investigador, que no mencione que yo me encontraba realizando la investigación, es por ello que los comportamientos y preguntas que yo realizaré serán como un alumno más de la universidad que está recibiendo por primera vez estos cursos.

Para realizar el registro correspondiente de la información obtenida en la observación, se debe tomar en cuenta que existen dos tipos de registros temporal y general, en el primero las anotaciones y comentarios se hacen en periodos de tiempo determinados por el investigador, en el segundo, que es el que se utilizará en la investigación, se debe hacer una descripción detallada de todo lo observado tanto del tema en investigación como de los demás factores que podrían afectar negativa y positivamente al objeto de estudio.

Registros temporales Estos instrumentos asientan en periodos de tiempos breves y de forma continua las inferencias realizadas por el observador.

Registro general Se registran la mayor cantidad de situaciones, intervención de actores, características del entorno, así como factores que inciden sobre el aspecto que se observa. (Useche, Artigas, Queipo & Perozo, 2019, p. 44)

Las observaciones que se realizaron fueron a la implementación del curso de inducción a los servicios de la biblioteca GTQ, impartidos en el mes de agosto de 2022, los cuales en años anteriores tenían como población objetivo a los alumnos de primer ingreso de las licenciaturas escolarizadas de la UPN, Unidad Ajusco 092, pero, en el semestre mencionado, debido a los sucesos ocurridos por el SARS CoV-2 (COVID 19) también se incluye a los alumnos de 3ero. y 5to. Semestres.

Debido al tipo de observaciones que fueron planteadas en los párrafos anteriores, que tienen por objetivo que las personas encargadas de realizar las actividades de inducción no se percaten que están siendo observados con fines de investigación, se eligió a dos grupos de primer semestre y dos de tercer semestre en el mismo horario, con el mismo encargado, con esto se pretende hacer anotaciones del primer día de actividades y compararla con la segunda semana.

Las licenciaturas que serán observadas, son pertenecientes a la licenciatura de psicología educativa y pedagogía, debido a que, dentro de la UPN, Unidad Ajusco 092, son los grupos que tienen un mayor número de alumnos inscritos, por lo tanto, es necesario dedicar más días a la inducción (**para ver la información recabada en las observaciones ver anexo 2**).

3.1.3. Método cuantitativo de investigación: cuestionario.

3.1.3.1. El cuestionario.

A continuación, se definirá el método cuantitativo de investigación el cual se basa en recolectar datos que puedan ser medidos, agrupados y posteriormente analizados estadísticamente con la finalidad de comprobar hipótesis formuladas por el investigador basada en las teorías revisadas previamente. “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

En el método cuantitativo, a diferencia del cualitativo no tiene la finalidad de explorar, describir e investigar un foco de atención, el objetivo de este es plantear categorías para hacer la recolección de datos de una parte representativa del grupo en general que es parte de la investigación que se desea conocer, posteriormente en el análisis y resultados se puedan hacer conclusiones que reflejen las características de la población total.

Así mismo, la metodología cuantitativa no se centra en explorar, describir o explicar, un único fenómeno, sino que busca realizar inferencias a partir de una muestra hacia una población, evaluando para ello la relación existente entre aspectos o variables de las observaciones de dicha muestra, además de emplear categorías predeterminadas que permitan someter los datos obtenidos a análisis estadístico. Así, el objetivo de la investigación cuantitativa pasa a ser la identificación de patrones generales que caracterizan a la totalidad de una población (Ugalde, Balbastre, 2013, p. 181)

El cuestionario es una técnica del método cuantitativo, el cual consiste en un instrumento que se construye a través de preguntas, creadas con la finalidad de obtener información acerca de uno o varios temas que han sido planteados en el proceso de investigación.

[El cuestionario] consiste en un conjunto más o menos amplio de preguntas formuladas con el propósito de conseguir respuestas, a fin de obtener datos e información sobre un tema o problema específico. Se trata de un instrumento rigurosamente estandarizado que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación. (Useche, Artigas, Quipeo y Perozo, 2019, p. 32)

El cuestionario puede ser creado por dos tipos de preguntas, consideradas como cerradas y abiertas, en el primer caso las respuestas ya se encuentran preestablecidas, por lo tanto, la persona que responderá debe escoger entre una o varias de las opciones, por el contrario, en los reactivos de tipo abierto no se da ninguna posibilidad de respuesta, este tipo de preguntas son utilizados para que la persona encuestada de su punto de vista u opinión de manera escrita.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. En cambio, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.p. 217-220)

Los cuestionarios pueden estar contruidos solo por preguntas cerradas o por preguntas abiertas, así mismo, se puede utilizar los dos tipos de preguntas, pero siempre prevalecerá uno de los dos. (Fernández, 2007)

Dentro de la investigación que se realizó en la biblioteca GTQ, se creará un cuestionario el cual está constituido de un total de 32 preguntas, en el instrumento prevalecieron las preguntas cerradas las cuales se complementarán con las de tipo abierto, con la finalidad que los usuarios de la biblioteca aporten opiniones y sugerencias libremente.

Para la construcción del instrumento se han creado las siguientes variables las cuales serán investigadas por medio de las preguntas formuladas:

Variable: Conocimiento del alumno a la biblioteca en general.

En este apartado se busca obtener información sobre los conocimientos previos de las personas encuestadas sobre la biblioteca con preguntas acerca de la importancia en la formación profesional, definición, algunas organizaciones que el usuario conozca y uso que este le da a la biblioteca universitaria.

Variable: Importancia de la biblioteca Gregorio Torres Quintero en la formación profesional de los alumnos.

Para este apartado se intenta obtener datos sobre la importancia que tienen los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero y como considera que le ayudan al usuario a su formación profesional, con esta información se pretende comenzar a rastrear información para los cursos de inducción.

Variable: Conocimientos y uso de los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

En esta variable se pretende obtener datos sobre el conocimiento y uso que hacen los alumnos de los servicios que ofrece la biblioteca Gregorio Torres Quintero, además conocer las dudas que tenían al ingresar a la universidad para hacer uso del espacio.

Variable: Integración de la biblioteca a las actividades académicas de las licenciaturas.

Aquí se intenta obtener datos para conocer como es la integración e invitación que realizan los docentes para que los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092 hagan uso de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca GTQ como apoyo a las actividades de las diferentes licenciaturas.

Variable: Importancia del usuario para biblioteca.

Esta variable se basa en conocer si el usuario siente que la biblioteca GTQ toma en cuenta sus necesidades, así mismo, se desea conocer cuál es el proceso que utiliza el usuario para resolver las dudas que se le presentan al hacer uso de los diferentes espacios.

Variable: Aplicación del curso de inducción.

Este apartado se comenzará por realizar preguntas que ayuden a comprender el momento previo a la aplicación del curso de inducción se tocarán temas como: otros cursos que ha recibido el usuario, conocer si asistió al curso de inducción de la biblioteca GTQ, la manera en que se enteró de las actividades que se realizaron y la percepción de los alumnos en cuanto al personal y el contenido presentado.

Variable: Impacto en los usuarios que tuvo el curso de inducción.

En esta variable se intentará obtener información sobre el cumplimiento de los objetivos que tiene el curso de inducción, entre los que destacan aumentar el uso de la biblioteca, comprender el proceso para hacer uso de los servicios, que nuevos conocimientos obtuvo el usuario y las dudas que siguieron persistiendo, aquí se obtendrán sugerencias para formular propuestas en los posteriores cursos que se realicen y en qué temas tomar mayor importancia.

Variable: Propuestas de mejora para el curso de inducción.

Para concluir con el cuestionario en este último apartado se plantearán algunas preguntas que enriquezcan y mejoren los cursos de inducción que se realizan en la biblioteca GTQ, es por ello que se basará en temas como la inserción de nuevos soportes documentales y herramientas que actualicen y hagan más atractivo el curso.

Para finalizar se pedirá directamente la opinión a dos cuestiones puntuales una de ellas es la difusión que le da el mismo alumno a los servicios de la biblioteca, con esto se pretende conocer, a través de la descripción que realice, su nivel de satisfacción, la otra pregunta es directamente de conocer su opinión acerca de los cursos de inducción, si hay algo en que se deba mejorar y cuestiones no se hayan mencionado en el cuestionario que responderán.

Otra de las características que se deben tomar en cuenta en los métodos cuantitativos es la población y la muestra, la primera es definida como el conjunto total de individuos al que se desea conocer, los cuales tienen especificaciones que similares que los hagan ser considerados como partes del mismo grupo. “Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008, citado de Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

Por otra parte, la muestra es grupo más reducido de la población el cual es escogido de manera que represente a la totalidad a ser estudiada, se pretende que los datos y el análisis pueda dar como resultado información que refleje las características generales de la población.

... la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 173)

Para hacer la selección de una muestra que esta sea representativa, se puede realizar de manera probabilística, o de lo contrario, no probabilística en el primero se utilizan herramientas que ayudan a seleccionar a los individuos con la misma igualdad de condiciones para representar a la población, el no probabilístico, se utiliza cuando los sujetos que forman parte de una población no tienen oportunidad a ser partícipes de una manera equilibrada se busca alguna característica mínima que represente a la mayoría de la población.

El muestreo se clasifica en dos grandes grupos. Unos son los probabilísticos, basados en el fundamento de equiprobabilidad. Utilizan métodos que buscan que todos los sujetos de una población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para representarla y formar parte de la muestra, generalmente son los más utilizados por que buscan mayor representatividad. En los métodos no probabilísticos se seleccionan cuidadosamente a los sujetos de la población utilizando criterios específicos, buscando hasta donde sea posible representatividad. (Hernández y Carpio, 2019. P.76)

Para el tema en desarrollo se utilizará el muestreo no probabilístico, la manera en que serán seleccionados los individuos a responder los cuestionarios será de manera accidental o consecutivo en el que de acuerdo a las características de la investigación se selecciona el lugar y número de cuestionarios que serán aplicados.

Accidental o consecutivo: Se fundamenta en reclutar casos hasta que se completa el número de sujetos necesario para completar el tamaño de muestra deseado. Estos, se eligen de manera casual, de tal modo que quienes realizan el estudio eligen un lugar, a partir del cual reclutan los sujetos a estudio de la población que accidentalmente se encuentren a su disposición. (Otzen y Manterola, 2017. P. 230)

Dentro del tema en desarrollo, la población que será estudiada son los alumnos de primero, tercero y quinto semestre de las licenciaturas en Administración educativa, Educación indígena, Pedagogía, Psicología educativa y Sociología de la educación las cuales son programas impartidos de manera escolarizada en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092, es importante mencionar que los cursos de inducción son impartidos solo a alumnos de primer semestre, como se mencionó dentro de la observación, pero, en el ciclo escolar 2022-II se tomó en cuenta a otros dos semestres.

Para la muestra se aplicarán un total de 100 cuestionarios dentro de las instalaciones de la biblioteca GTQ seleccionando alumnos que se encuentren en el momento de aplicación del instrumento con las características mencionadas en el párrafo anterior, las preguntas fueron creadas en google forms **(el instrumento de preguntas se puede observar en el anexo 3)**, con la finalidad de no utilizar mucho papel debido al número de preguntas formuladas, además con la intención de no afectar a los usuarios que se encuentren en los diferentes espacios leyendo, haciendo tarea o alguna otra actividad, así mismo, para no hablar mucho dentro de la biblioteca.

Capítulo 4: Análisis de los instrumentos aplicados dentro de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

4.1. Análisis de la entrevista.

La entrevista se realizó al encargado del Departamento de Consulta y Servicios de Información (dentro de este apartado la información proporcionada por el encargado de esta área será mencionado como DCSI), en el mes de noviembre correspondiente al semestre 2022-II, para el análisis de las respuestas que ofreció el entrevistado se redactó basado en las variables planteadas para la construcción de las guías de preguntas.

Servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Dentro de las preguntas que se realizaron al entrevistado, se encontraba el apartado para conocer algunos servicios que se ofrecen en el departamento, al platicar sobre esto pude percibir que a los alumnos se les enseña cómo se construye una cita bibliográfica, ¿cómo buscar y evaluar las diferentes fuentes de información?

De igual manera, se imparten talleres que no tienen mucha diferencia a los cursos de inducción, solo se les amplía la información de algún servicio que los alumnos soliciten conocer, esto puede ayudar a los alumnos a familiarizarse mejor las diferentes áreas de la biblioteca, además, menciona que el curso de inducción que se realizó en el semestre 2022-II, se enfocó en ayudar a los alumnos a conocer los servicios más importantes y el proceso que deben seguir para poder hacer uso de estos.

Lo mencionado en el párrafo anterior se puede apreciar en las respuestas del encargado del DCSI, cuando menciona:

[Entre los cursos de inducción y las visitas guiadas] es prácticamente la misma, pero la intención es diferente [En los cursos de inducción] por ejemplo en este año que tuvimos un ejercicio totalmente diferente a otros años, porque se abarcó 1ro. 3ro y 5to. Semestres de todas las licenciaturas presenciales (hee) nos fuimos con la parte un poco más rápida, sí, que conozcan las instalaciones, los servicios, pero de aquellos que tenían mayor relevancia al inicio del semestre, como buscar en el catálogo, localizar el material en la estantería, saber a qué colección pertenecía, donde llevar el libro para poder sacar en préstamo, donde pueden estudiar, los equipos que pueden hacer uso, si pueden imprimir o no, a diferencia de que si vienen a una visita tal vez a medio semestre o más pues ya se les amplía la información a determinadas

colecciones, especiales, por ejemplo un estudiante de primer semestre, más o menos teniendo una idea a veces lo que vienen a solicitar ellos buscan conceptos, sobre pedagogía o psicología, como lo básico de la licenciatura, entonces a ellos se les hace mucho hincapié en la colección de consulta donde están los diccionarios, enciclopedias y demás, a diferencia de otros estudiantes de semestres más avanzados, que a lo mejor ya requiere de una prueba psicométrica, o que quiere saber sobre una publicación de la SEP, antigua o está haciendo una especie de investigación sobre los libros de texto gratuito, que estos materiales se encuentran en las colecciones especiales. (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022)

Proceso de planeación y aplicación del curso de inducción.

Al departamento de consulta y servicios de información se le realizaron preguntas sobre la planeación y ejecución del curso de inducción, debido a que es el área encargada de realizar esta actividad dentro de la biblioteca. Cuando se habla sobre la planeación del curso el responsable del DCSI (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022), menciona en sus respuestas, que cada año se debe realizar adecuaciones a los diferentes cursos que se implementan, donde puede cambiar información o espacio de los diferentes servicios con los que cuenta la biblioteca GTQ, así mismo, menciona que dentro de la planeación se comienza a revisar la información, rutas y actividades; este proceso se realiza con al menos cuatro meses de antelación, las personas que están encargadas de realizar estas actividades son los tutores y referencistas de la biblioteca.

También para el proceso de planeación, el entrevistado menciona que la biblioteca ha tenido apoyo por parte de las áreas académicas de las diferentes licenciaturas, en las que se tienen sesiones para platicar sobre las actividades que se desean realizar en la inducción a los servicios, a su vez secretaría académica les ha brindado el apoyo para proporcionarles datos sobre los horarios, maestro responsable para posteriormente acordar día y hora en que los alumnos pudieran asistir a la sesión prevista, posteriormente hacerle llegar la información a los docentes.

A pesar del punto anterior, cuando el entrevistado menciona sobre la información que la coordinación de las diferentes licenciaturas debía hacer llegar a los docentes dando aviso sobre a las actividades que realizaría la biblioteca, en su respuesta agrega, que los alumnos en la mayoría de las ocasiones no asistían por sí solos, tenía que ir el personal de la biblioteca hasta los salones de clases.

Además, decía que, en cuanto a la disposición de realizar el curso de inducción, había algunas ocasiones que los profesores no aceptaban completamente prestar a su grupo. Agregando información a este aspecto, cuando se pregunta sobre los inconvenientes que se presentaron en la inducción el entrevistado vuelve a mencionar que los docentes deben tener conocimiento de las actividades, así mismo comentaba que existe poca disposición del cuerpo académico para permitir acercar a los alumnos de la universidad a hacer uso de los servicios de la biblioteca y por experiencia de los años pasados, el docente es un actor importante para que los alumnos asistan a las actividades de la biblioteca.

En algunos casos, casi en la mayoría nosotros fuimos al salón de clases por los grupos, hubo pocos casos en los que el profesor no sabía de la actividad y ya tenía planeada su clase, sin embargo, nos dieron la facilidad, algunos otros nos dijeron de las dos horas te los presto una hora déjame dar ahorita la mitad de la clase, sube por ellos y listo, hubo una profesora que si nos encargó mucho que debido a que iban atrasados necesitaban que no se tardara, entonces los bajamos y así como los bajamos también se los subimos... (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022)

Cuando se toca el tema acerca de cómo los diferentes departamentos ayudaron en la planeación e implementación de los cursos de inducción, la persona entrevistada menciona que en esta ocasión debido a las actividades y al número excesivo de grupos no se pudo incluir a los demás departamentos pertenecientes a la biblioteca, “[Él] Departamento de consulta y servicios de información es el que coordina la actividad y a final de cuentas se convierte en una actividad de toda la biblioteca porque están inmersas todas las áreas...(Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022)”, aunque más adelante menciona que sí apoyaron algunos académicos de la biblioteca, pero solo a realizar los recorridos dentro de las instalaciones, para que cada persona responsable pudiera conocer la información y ruta que debía seguir se les dio una pequeña capacitación, donde se les entregó el guion donde contenía la información que debían transmitir a los alumnos.

... durante esta planeación vimos que como íbamos a necesitar apoyo porque iban a ser más grupos, se decidió que quienes iban a dar el recorrido, iban a ser personal académico de la biblioteca, no importando si estuviesen en procesos técnicos o en tesiuypn, se integraron estos compañeros [...] mientras que el personal del departamento era quien les iba a explicar cómo hacer las búsquedas en el catálogo, pues porque ya tienen una mayor experiencia en ese tipo de actividades con los diferentes talleres e igual a los compañeros académicos que estuvieron con nosotros se les dio el recorrido se les explicó un guion de cada uno de los servicios y lo que tenían que decir, las características como hacer uso de ellos para que pudieran transmitir a los estudiantes. (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022)

Importancia del departamento y los servicios en la formación profesional de los alumnos.

El realizar un curso de inducción a los servicios, tiene por objetivo que los alumnos conozcan cada una de las áreas y servicios que ofrece la biblioteca GTQ, como apoyo a la formación profesional, además, observen este espacio como una herramienta de aprendizaje autónomo, para que se puedan acercar a cada área de acuerdo a sus actividades y necesidades como estudiantes.

Es por ello que se preguntó acerca de la función e importancia del departamento en las actividades dentro de la universidad, en la respuesta que proporcionó el entrevistado menciona que el departamento tiene gran importancia, debido a que es el segundo más grande que ofrece servicios directamente a los usuarios con herramientas como copias, impresiones, equipos de cómputo para realizar tareas, obtener alguna lectura, o imprimir trabajos que deben ser entregados en sus diferentes asignaturas, así mismo, se ofrecen talleres con los que pueden buscar información para sus investigaciones y el debido sustento que se necesita en el nivel universitario.

Lo anterior lo menciona el responsable del DCSI (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022):

El departamento es el segundo que brinda servicios, el primero por así decirlo es circulación [...] es de los que brinda servicios con la búsqueda de información se prestan equipos de cómputo se hacen las visitas guiadas, la inducción, impresión de documentos, bibliotecario en línea, el tutor bibliotecario para séptimo, posgrado, los talleres no solo se brindan aquí a la unidad Ajusco de la CDMX también a los estados, [...] yo considero que es relevante porque lo apoyamos desde el primer semestre, como hacer uso de la biblioteca, como localizar sus recursos de información, como citarlos, en los siguientes semestres le ayudamos a obtener información, a valorarla, a citarla, en séptimo cuando llegan a este semestre, se les da un acompañamiento para la elaboración de su trabajo de titulación.

Importancia del usuario en las actividades de la biblioteca.

Dentro de la entrevista se habló sobre la importancia que tiene el usuario para que la biblioteca ofrezca sus servicios a la comunidad universitaria, donde sin la existencia de uno el otro no podría subsistir, es por ello que se debe conocer al usuario en cuanto a sus necesidades, hacerlo sentir importante para que este haga con frecuencia uso de los diferentes espacios, para ello se le preguntó al entrevistado sobre ¿cómo la biblioteca GTQ conoce las necesidades y características de los usuarios en cada semestre?

En la respuesta mencionada en la entrevista por el encargado del DCSI, dice:

... ahorita con la experiencia que se tiene, hemos identificado que los estudiantes de primer semestre requieren mucho como estos conceptos y cosas básicas y ya conforme van pasando los semestres se va identificando que tipo de materiales se requieren, nosotros tenemos como biblioteca la base de a bibliografía básica y la bibliografía complementaría, entonces a partir de ahí nos damos una idea de lo que se está viendo en cada una de las materias o asignaturas [...] entonces más o menos así detectamos sus necesidades de ellos y en algunas ocasiones se han hecho algunos estudios de usuarios que bueno son las generalidades de los estudiantes, preguntando sus edades, si son hombres o mujeres, si prefieren leer la información impresa o electrónica y por ejemplo ahorita estamos haciendo la evaluación de algunos servicios, todo ello nos va dando cierto perfil. (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022)

A partir de lo anterior, el entrevistado menciona que la biblioteca va construyendo perfiles de acuerdo a las solicitudes de información que los alumnos van requiriendo, así mismo, se apoyan de la bibliografía básica que se utiliza en las diferentes licenciaturas, además, respondió que en muy pocas ocasiones se le pregunta a los alumnos acerca de la preferencia de ¿cómo recibir la información?, conocer más a fondo su dinámica de trabajo, sus gustos e intereses, hasta el momento en que se realizaba la entrevista, se estaba llevando a cabo una encuesta para conocer la opinión de los usuarios sobre algunos servicios, con esto se puede intuir que la biblioteca trabaja con perfiles de estudiantes de años pasados, además, se centra en solo conocer el tipo de información que requieren haciendo ver que este espacio dentro de la universidad solo sirve como apoyo a las actividades académicas.

Cuando se le pregunta al entrevistado sobre las características que debe tener un alumno para hacer uso adecuado de la biblioteca, este menciona dos puntos importantes, la biblioteca necesita del usuario y viceversa, esto se puede concluir debido a que en la respuesta se menciona que la biblioteca se debe adaptar a las necesidades de los diferentes usuarios de acuerdo a sus características físicas, intelectuales, etc., por otra parte, la persona responsable del DCSI (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022) comparte que los usuarios deben desarrollar sus capacidades de ir más allá de querer obtener conocimientos solo de la licenciatura que están estudiando, para poder obtener mayor provecho en las herramientas y utilizarlas como método de autoaprendizaje.

Retos sobre los servicios de biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Dentro de la entrevista se planteó que en diversas ocasiones a través de pláticas con el personal de la biblioteca mencionaban que hay algunos servicios que no tienen tanta demanda por los alumnos, es por ello que se preguntó acerca de las acciones que realizan los diferentes departamentos cuando algunos servicios no se utilizan con frecuencia, el encargado dice que cuando esto sucede, los diferentes espacios realizan acciones de actualización y revisión de la información que es de utilidad para las licenciaturas, así mismo se realiza la difusión de los servicios por medio de la pantalla que se encuentra en la entrada de las instalaciones, en las páginas oficiales de la biblioteca GTQ y también se realiza por medio de los diferentes talleres que imparte la organización, el último medio de difusión mencionado es usado en aquellos servicios que son utilizados para la búsqueda, recuperación y uso de la información.

Por otra parte, dentro de las actividades de inducción, para ofrecer una adecuada descripción de los servicios de la biblioteca GTQ el personal debe tener ciertos conocimientos sobre el área, al hacer mención de esto se obtiene que la mayoría del personal que se encuentra en el departamento de consulta y servicios de información tienen un alto grado de estudios con especialización en la búsqueda, evaluación y uso de la información, saben dónde realizar búsquedas, tienen una capacidad de trabajo adecuada, eficiente, rápida, algo que reconoce el entrevistado es que en cuanto a los métodos de enseñanza, en contenido de presentaciones, actividades, ejercicios dentro de la biblioteca, etc., es un aspecto que debe ser trabajado.

... de entrada, ellos son profesionales en biblioteconomía, de hecho, ya todos los que están en mi cargo tienen el grado de maestría y uno de doctorado, entonces son realmente especialistas en la búsqueda de información, en como citar, tal vez un área de oportunidad solamente sería la parte del aspecto pedagógico... (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022).

Difusión de la biblioteca como apoyo a las licenciaturas de la Universidad Pedagógica Nacional.

Además del curso de inducción a los servicios de la biblioteca GTQ, los docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, son pieza clave para que los alumnos utilicen los servicios, es por ello que se le preguntó al entrevistado ¿qué acciones realiza el departamento para que los maestros de las licenciaturas conozcan los diferentes servicios?, a lo que mencionó que se les envía la información acerca de los servicios por correo electrónico, dando por hecho que muchos de los servicios que se ofrecen en la biblioteca ya los conocen, por último, él menciona que en la información que es enviada a los docentes solo se les debe actualizar la información acerca de los

nuevos servicios con los que cuenta la biblioteca y el proceso que se debe seguir para hacer uso de estos.

Lo mencionado en el párrafo anterior lo expresa el encargado del DCSI de la siguiente manera:

Normalmente hacemos la difusión de los servicios vía correo electrónico, [...] tienen la idea y conocimiento de los servicios de la biblioteca, de igual manera si ellos exploran y navegan en la página web pueden darse cuenta de lo que tenemos, quizá faltaría reforzar la información de los nuevos servicios y nuevas plataformas que se van integrando, como repositorios, documentos en línea, porque a veces hacen la solicitud de algún material y les podemos proporcionar la liga del documento en línea para que lo consulte en la plataforma y se acomoden a los medios más convenientes (Comunicación personal, 16 de noviembre de 2022).

4.2. Análisis de las observaciones.

Las observaciones se realizaron al inicio del semestre 2022-II en el mes de agosto, el registro de la información se hizo sobre los cursos de inducción la cual fueron de manera participante, es por ello que como investigador me integré a las actividades como un alumno que comenzaba a conocer la biblioteca GTQ, solo la persona que me ayudó a tener la conexión dentro de la biblioteca sabía de la investigación y observación que estaba realizando, esto se comprobó debido a que se realizaron observaciones en dos días diferentes a las mismas personas, su manera de actuar, de realizar las actividades e información que proporcionaban a los alumnos no hubo muchas diferencias.

En las sesiones de curso de inducción que se observaron, solo un grupo bajó por sí solo, para los grupos restantes, el encargado de las actividades esperaba aproximadamente 15 minutos y al percatarse que el grupo correspondiente no asistía a la entrada de la biblioteca tenían que dirigirse a los salones de clase para pedir a los profesores que permitieran que los alumnos asistieran a la inducción.

La información que se dice a los alumnos se hace a manera de descripción de los servicios, en algunos casos se menciona de manera general el proceso que se debe seguir para hacer uso, entre las diferentes sesiones que se observaron el personal responsable tenía un adecuado uso de la información basada en el guion que les fue proporcionado, por lo tanto, no proporcionaban más datos o adentraban en la

descripción de los servicios, como observador, al asistir en cuatro ocasiones a la inducción de la biblioteca no se enriquecía con contenido diferente o nuevos datos que se pudieran agregar y conocer más a fondo los diferentes espacios.

La participación de las diferentes personas que realizaban las actividades de inducción se podía apreciar que era adecuada, sin ser obligados a colaborar, siempre estaban presentes en la hora que les tocaba participar, eran amables con los usuarios asistentes, hay algunos puntos que hacían que la información no llegara a todos los alumnos, como la velocidad en la que describían los servicios, el tono de voz, que algunas veces era bajo, lo cual hacía que no se escuchara con claridad, no esperar al grupo que se terminara de agruparse al hacer una parada en el recorrido y la falta de preguntar o incitar a los asistentes a resolver sus dudas.

La atención de los alumnos en los diferentes cursos de inducción tuvo una gran diferencia en los que eran destinados para primer semestre que para los de tercer y quinto, en el primer caso la atención era igual durante el mayor tiempo del recorrido, mientras que en los semestres más avanzados conforme fueron avanzando las actividades la atención era en menor en los alumnos, quizá por la extensión de la información. También se debe señalar que, durante las sesiones de inducción observadas, fueron pocos los alumnos que tomaban nota de los datos que podrían ayudarles a conocer y utilizar adecuadamente los diferentes servicios de la biblioteca GTQ.

En cuanto a localización y descripción de los servicios, la información proporcionada era completa, aunque algo que no fue muy claro era conocer al personal que estaba a cargo de las diferentes áreas y mucho menos se tuvo el conocimiento de los responsables de cada departamento, esto fue un factor que afectó en parte a la atención de los asistentes, lo anterior se pudo observar cuando en las diferentes sesiones el personal a cargo del área de cómputo, nos dio algunas indicaciones que eran importantes al estar dentro del área correspondiente a su cargo y la atención de los alumnos volvió a ser casi general. Una acción por parte del personal encargado del área de cómputo era que nos invitaban a realizar una actividad sobre qué hacer en caso de emergencia, la aceptación de los alumnos fue aprobatoria, el ambiente entre el grupo y los encargados de la biblioteca cambió totalmente.

La plática que se realizó después del recorrido por las instalaciones de la biblioteca, es una actividad que fue adecuada para los alumnos debido a que la atención del grupo era prácticamente total, las preguntas que realizaban eran más frecuentes, las cuales tenían la intención de resolver dudas en general de los servicios de la

biblioteca GTQ, la información que era presentada se realizó haciendo una descripción de lo que se encontraba en los diferentes apartados de la página web de la biblioteca, a esto se debe sumar que se realizaba la explicación de manera guiada sobre el proceso que se debe seguir para hacer una búsqueda en el catálogo sobre algún recurso de información y los datos que el usuario debía anotar para hacer posteriormente el respectivo rastreo en la estantería (esta última actividad no se realizó en ningún momento solo fue descrita de manera breve).

4.3. Análisis de los cuestionarios.

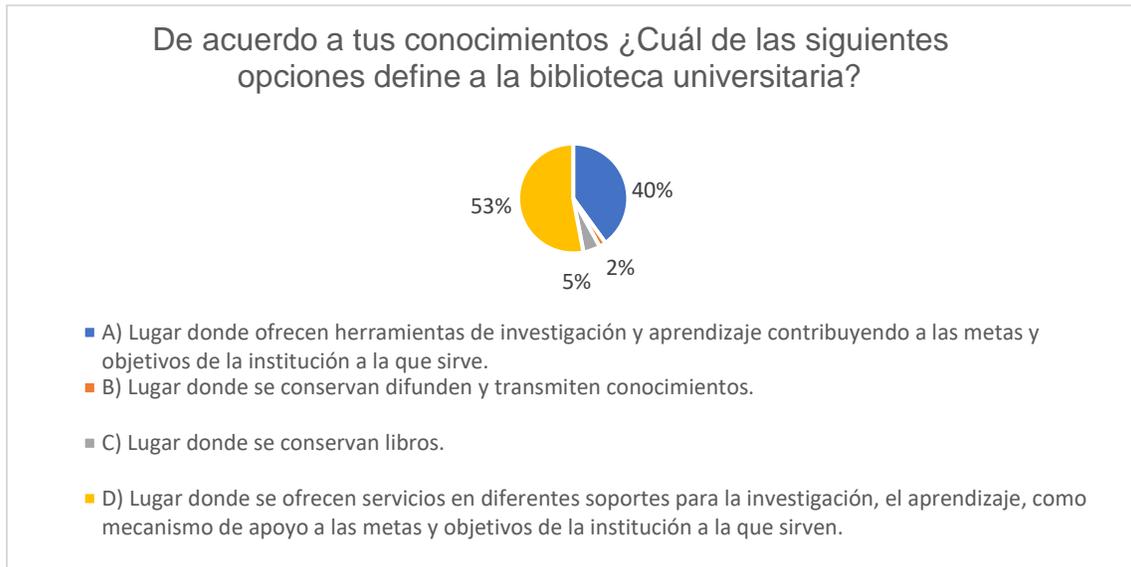
Para la investigación es importante mencionar que el cuestionario ayudó como instrumento para recolectar la opinión que tienen los alumnos acerca del curso de inducción, además se pretendía obtener otros datos sobre el uso que hacen de los servicios de la biblioteca GTQ y las bibliotecas en general.

Para cada pregunta planteada se realizó su respectivo análisis, en la mayoría de las preguntas se siguió la estructura del instrumento de cuestionario que se construyó, solo las preguntas ¿Qué otro(s) tipo(s) de biblioteca(s) conoces?, ¿Cómo ha sido tu experiencia en el uso de los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero?, Al ingresar a la universidad ¿Tenías dudas sobre el uso de los servicios de la biblioteca GTQ?, ¿Recomendarías a otras personas a hacer uso de la biblioteca Gregorio Torres Quintero? se reacomodaron en el orden para tener un mejor análisis.

Algunos porcentajes aparecen de manera excesiva porque los alumnos podían escoger más de una respuesta, así mismo, existen gráficas presentadas en dos partes debido a que son muchos servicios de la biblioteca, para el análisis de las preguntas de opinión se crearon categorías y agrupar las respuestas similares de los encuestados.

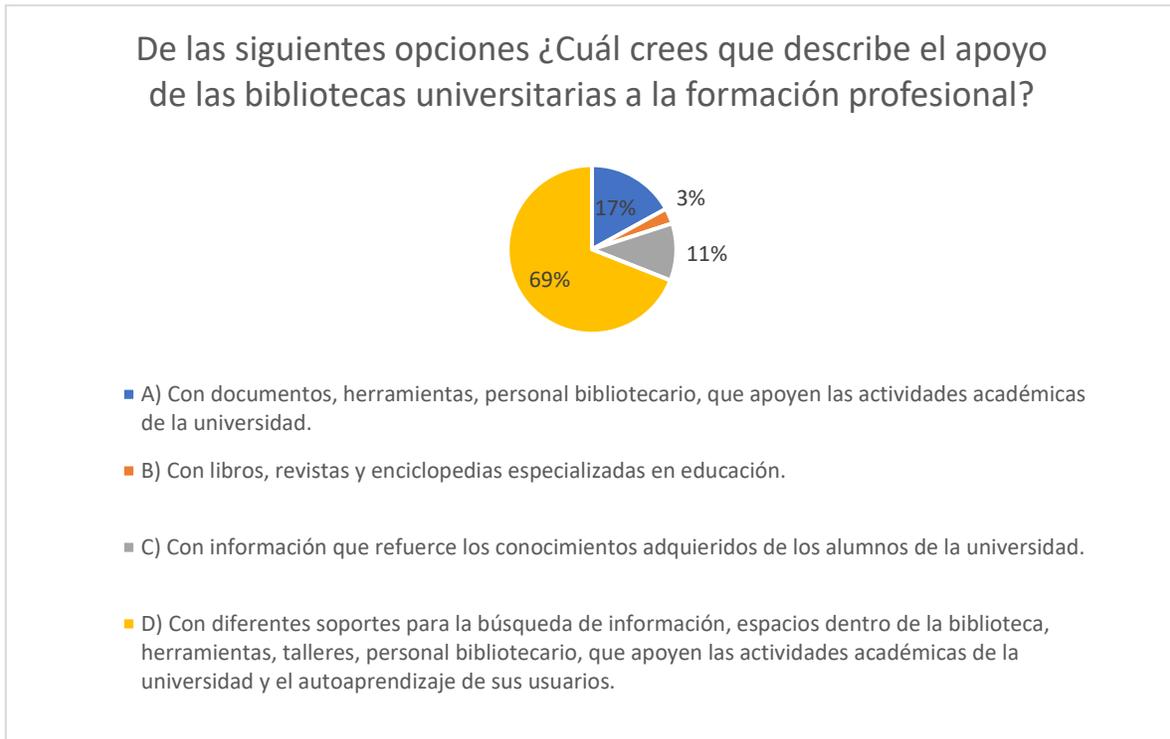
En el primer apartado de preguntas se buscó conocer ¿cómo los usuarios de la biblioteca GTQ definen a la biblioteca en general? (**ver figura 1**), de las opciones para respuesta, dos de ellas la definen como un lugar donde se resguardan libros y se transmiten los conocimientos, las respuestas correspondientes a la definición anterior tuvieron un bajo porcentaje de respuesta, por otra parte, las siguientes definiciones tuvieron mayor selección por los encuestados, las respuestas eran: “Lugar donde ofrecen herramientas de investigación y aprendizaje contribuyendo a las metas y objetivos de la institución a la que sirve.” y “Lugar donde se ofrecen servicios en diferentes soportes para la investigación, el aprendizaje, como mecanismo de apoyo a las metas y objetivos de la institución a la que sirven,” teniendo como respuesta un 40 y un 53 por ciento de los encuestados.

Figura 1: De acuerdo a tus conocimientos ¿Cuál de las siguientes opciones define a la biblioteca universitaria?



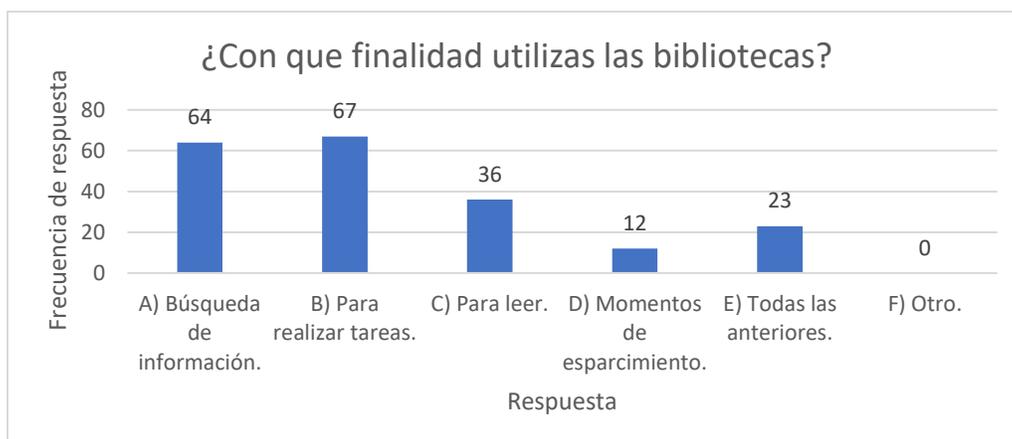
La siguiente pregunta (**ver figura 2**), se realizó con la finalidad que el usuario definiera las herramientas que una biblioteca universitaria debe ofrecer como apoyo a su formación profesional, dos de las respuestas mencionaban que la biblioteca ofrece herramientas como libros, revistas, enciclopedias, etc. en el que el 14% de los encuestados hace mención a este reactivo, mientras que el resto percibe que la biblioteca ofrece documentos en diferentes soportes para la búsqueda de información, espacios, herramientas, talleres, personal bibliotecario que apoyen las actividades académicas de la universidad y el autoaprendizaje de sus usuarios.

Figura 2: De las siguientes opciones ¿Cuál crees que describe el apoyo de las bibliotecas universitarias a la formación profesional?



Para complementar las preguntas anteriores se incluyó saber la finalidad con la que los encuestados utilizan las bibliotecas en general, para las respuestas podían seleccionar más de una opción, dentro de las que mayor elección tuvieron fue la búsqueda de información (64%), para realizar tareas (67%), en menor medida usan las bibliotecas para leer (36%) o para momentos de esparcimiento (12%). **(ver figura 3)**

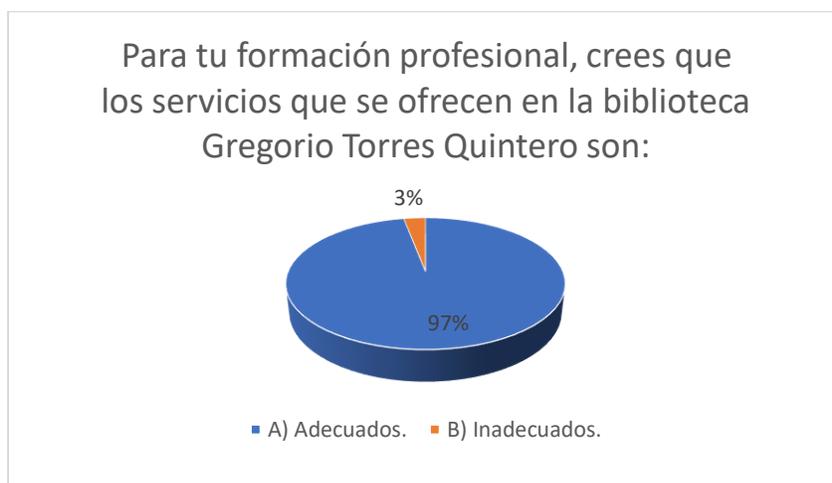
Figura 3: ¿Con que finalidad utilizas las bibliotecas?



Como se puede observar los alumnos perciben las bibliotecas universitarias como un espacio que ofrece servicios para la búsqueda de información y el autoaprendizaje a través de diferentes soportes, además cuenta con personal que orienta a los estudiantes a hacer uso de los diferentes espacios y servicios. Con lo anterior se puede intuir que la biblioteca se está dejando de ver como un espacio donde solo se resguardan y ponen a disposición de los usuarios libros, enciclopedias, folletos, etc., también se encuentran los servicios digitales, textos en línea, servicios en apoyo a las diferentes licenciaturas, herramientas de aprendizaje personal, a pesar de lo mencionado los alumnos utilizan los espacios bibliotecarios solo para actividades académicas y no con otras finalidades que se puede dar a la biblioteca.

En la siguiente de pregunta se tenía la intención de conocer la importancia que tienen los servicios de la biblioteca GTQ en la formación profesional de los alumnos, en cuanto a la percepción de los alumnos los servicios de la biblioteca son adecuados debido a que el 97 % de los encuestados menciona esto y solo el 3% dice lo contrario. **(Ver figura 4)**

Figura 4: Para tu formación profesional, crees que los servicios que se ofrecen en la biblioteca Gregorio Torres Quintero son:



Pero al preguntarles de manera particular sobre la importancia de cada servicio (**ver figura 5 y 5.1**), se puede apreciar que no todos son considerados de la misma manera, debido a que solo el préstamo interno de material bibliográfico y préstamo a domicilio son los que la mayoría de los encuestados consideran como “muy importante” para su formación profesional, seguido de otros servicios como fotocopiado, cubículos de estudio, laboratorio de cómputo, impresiones, tesiUPN, recursos electrónicos y colección general.

Por otra parte, servicios como catálogo en línea, referencistas, obras de consulta, publicaciones periódicas y talleres, aunque son clasificados en la categoría de “importantes” no son tan significativos como los mencionados anteriormente.

También se debe mencionar que dentro de las respuestas a este reactivo los servicios de inducción a la biblioteca, laboratorio psicopedagógico, colección especial, obras de consulta, publicaciones periódicas y referencistas, para más de diez alumnos eligieron que son poco importantes dentro de las actividades que realizan en las diferentes licenciaturas.

Figura 5: De los siguientes servicios, que tan importantes son para ti en tu formación profesional.

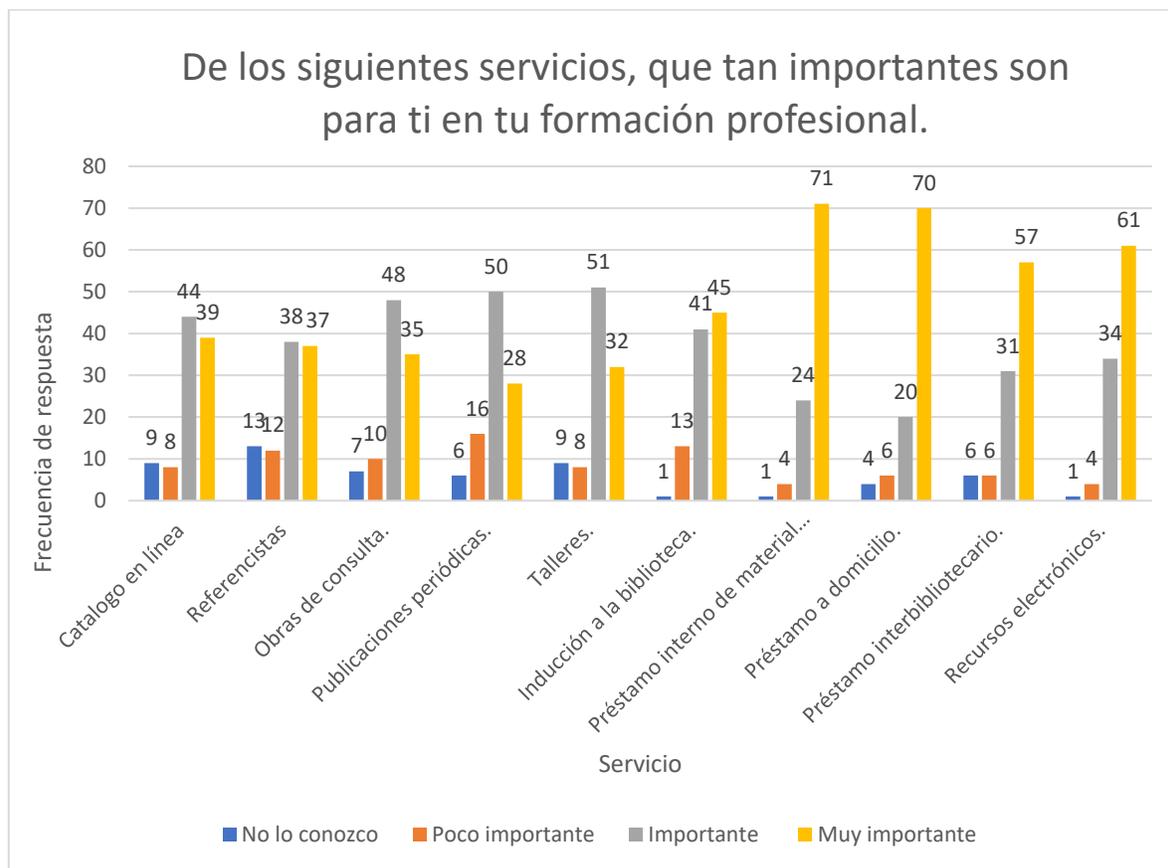


Figura 5.1: De los siguientes servicios, que tan importantes son para ti en tu formación profesional.



Para complementar la pregunta anterior, es necesario conocer con qué frecuencia los alumnos utilizan cada servicio que ofrece la biblioteca GTQ, en las respuestas a esta pregunta se puede apreciar que el repositorio institucional 77 personas mencionan no haberlo utilizado en el semestre, seguido de los talleres con 71 personas, tesiUPN con 69, la colección especial junto con el préstamo interbibliotecario (67) y el laboratorio psicopedagógico con 63.

La mayoría de los alumnos encuestados han hecho uso de por lo menos un servicio que ofrece la biblioteca GTQ, así mismo, se puede apreciar que los intervalos de respuesta con mayor número de veces que hacen uso de los servicios tienen una menor selección, entre los que destacan catálogo en línea, referencistas, publicaciones periódicas, talleres e inducción a la biblioteca. **(ver figura 6 y 6.1)**

Figura 6: En el semestre ¿Cuántas veces has utilizado los siguientes servicios?

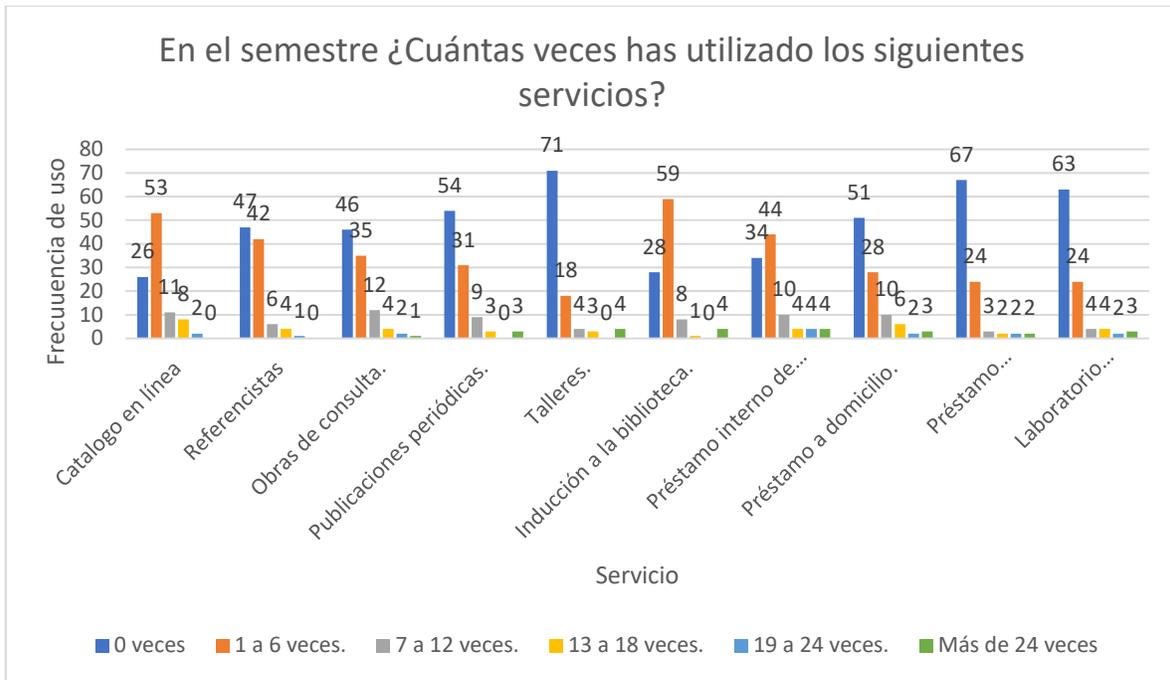
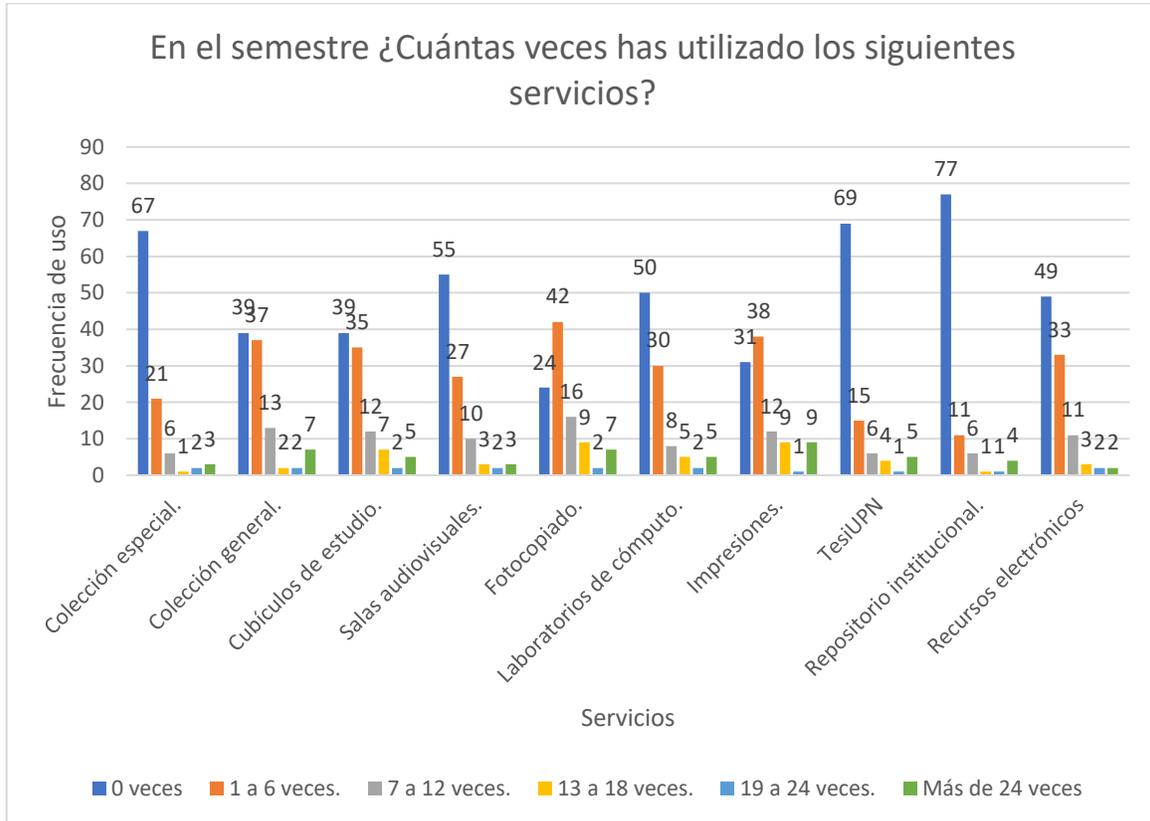


Figura 6.1: En el semestre ¿Cuántas veces has utilizado los siguientes servicios?



Comparando la importancia y el uso que hacen los alumnos de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca, en aquellos que no son utilizados con tanta frecuencia durante el semestre, los alumnos los consideran como “no importantes” para la formación profesional, aunque los servicios son utilizados por lo menos una vez en el semestre existen algunos que por su apoyo a diferentes actividades académicas deben ser utilizados con más frecuencia.

Como se mencionó durante la entrevista al departamento de consulta y servicios de información, los docentes son parte importante para que los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092 hagan uso de los servicios de la biblioteca GTQ, es por ello que se les preguntó a los encuestados “Los maestros de las diferentes asignaturas de tu licenciatura ¿Qué servicios de la biblioteca te han invitado a hacer uso?”, en estas respuestas solo en 5 ocasiones los encuestados mencionaron que no se les ha invitado a usar ningún servicio, así mismo, se puede ver que los servicios que más se invitan a utilizar son el catálogo en línea, seguido de fotocopiado, obras de consulta, préstamo a domicilio, préstamo interno de material bibliográfico e impresiones; de manera contraria los servicios que menos se invita a que los alumnos utilicen son los de repositorio institucional, colección especial, laboratorio psicopedagógico y préstamo interbibliotecario. (ver figura 7 y 7.1)

Figura 7: Los maestros de las diferentes asignaturas de tu licenciatura ¿Qué servicios de la biblioteca te han invitado a hacer uso?

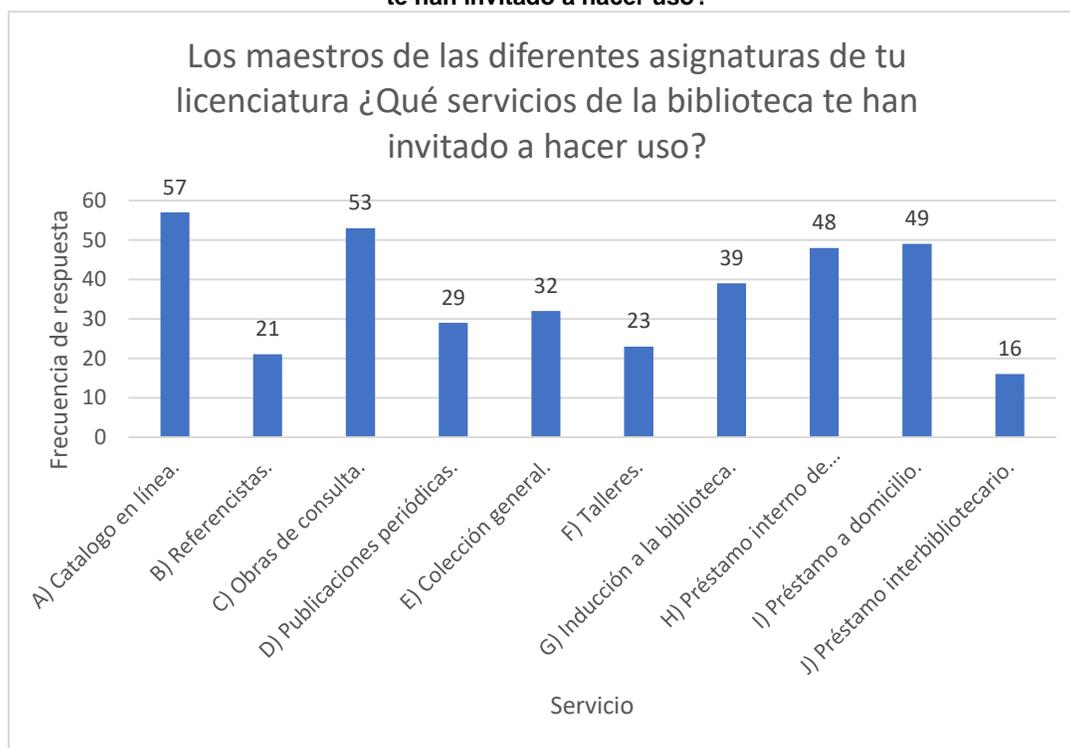
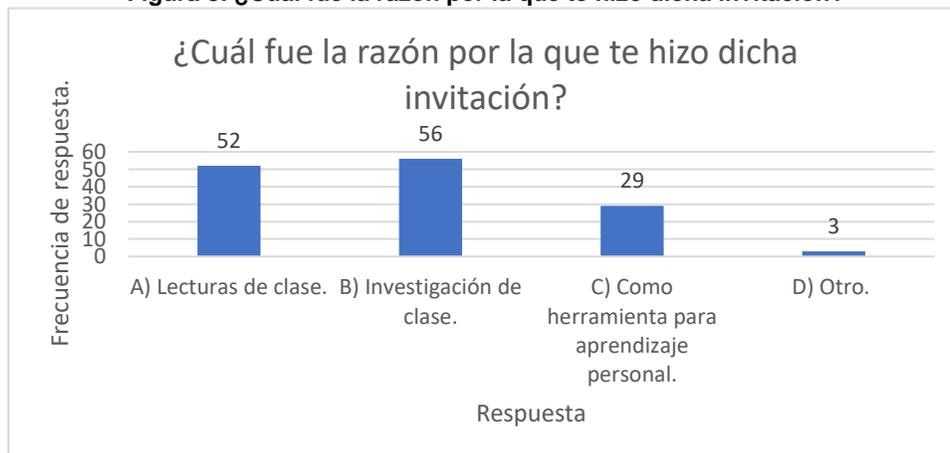


Figura 7.1: Los maestros de las diferentes asignaturas de tu licenciatura ¿Qué servicios de la biblioteca te han invitado a hacer uso?



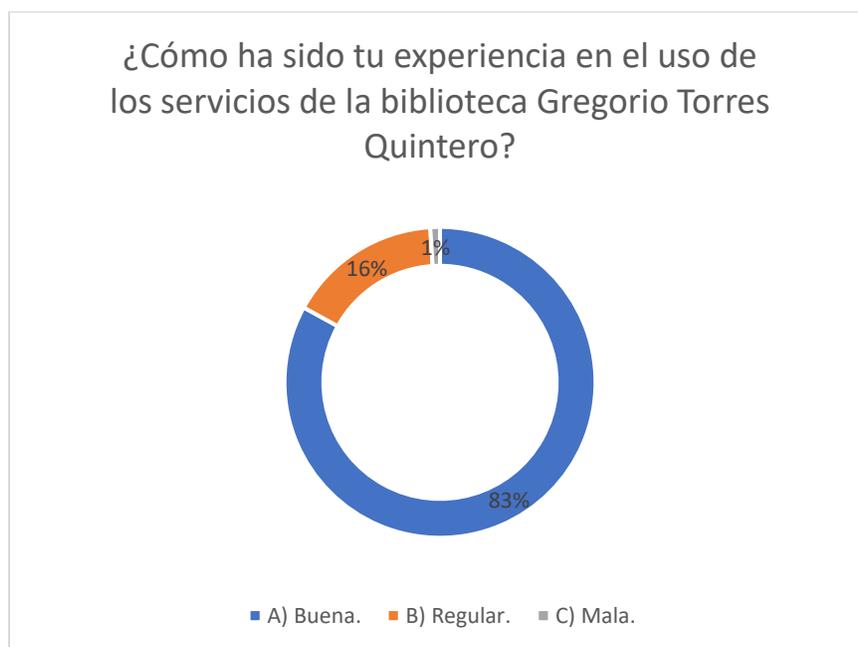
Basándose en los datos de la pregunta anterior, se puede apreciar que en general aquellos servicios que se han utilizado por lo menos una vez en el semestre, los alumnos mencionan que los docentes han sido quienes los invitan a hacer uso de estos, entonces con esto se puede concluir que los usuarios se acercan a la biblioteca a utilizar las herramientas cuando los docentes les hacen la solicitud, además, se puede agregar que cuando se les realizó la pregunta acerca de la razón por la que los docentes les hicieron la invitación de hacer uso de los servicios, tiene mayor selección de respuestas “investigación de clases” (56%) y “lectura de clase” (52%) (ver figura 8).

Figura 8: ¿Cuál fue la razón por la que te hizo dicha invitación?



En cuanto a la satisfacción que tienen los alumnos al hacer uso de los servicios de la biblioteca (**ver figura 9**), es importante resaltar que se sienten a gusto con los diferentes espacios, instalaciones, personal y demás aspectos que se pueden agregar referente a la biblioteca GTQ, esto se puede observar cuando se les preguntó sobre la experiencia en el uso de los servicios, donde el 83% de los encuestados mencionan que ha sido “buena” solo el 1 % dijo que ha sido mala y el 16 % respondieron que ha sido regular.

Figura 9: ¿Cómo ha sido tu experiencia en el uso de los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero?



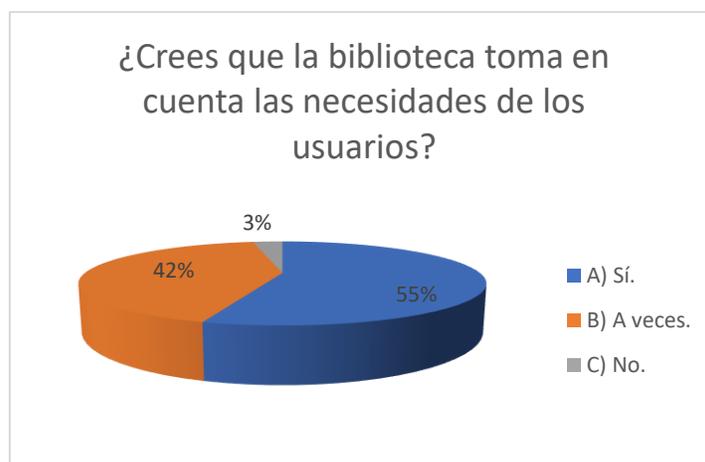
Al hacer una revisión de sus respuestas donde tenían que argumentar la opción que eligieron (**ver tabla 1**), se puede observar que dentro de las categorías de respuestas positivas, 23 personas mencionan que ha sido bueno porque encuentran materiales adecuados para la búsqueda de información, otro número igual de personas dicen que en general los servicios son adecuados para la formación profesional; en caso contrario, dentro de las respuestas negativas se pudo observar que para 8 usuarios dicen que el servicio no es tan bueno debido a la atención del personal y en 5 ocasiones opinan que los espacios e instalaciones no son muy adecuadas para las actividades.

Tabla 1: opinión sobre la experiencia en el uso de los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Criterio.	Frecuencia.
Materiales adecuados para la búsqueda de información.	23
Buena atención del personal.	18
Servicios adecuados.	23
Buen espacio, ambiente e instalaciones.	11
Mal espacio, ambiente e instalaciones.	5
Servicios inadecuados.	1
Mala atención del personal.	8
Deficiente en información.	4
Total.	93

Así mismo, se planteó la pregunta si los usuarios sentían que la biblioteca toma en cuenta sus necesidades (**ver figura 10**), la respuesta con mayor selección se encuentra “Sí” con más de la mitad de los encuestados, “a veces” con el 42 % y solo el 3% dice que no siente que sean tomadas en cuenta sus necesidades.

Figura 10: ¿Crees que la biblioteca toma en cuenta las necesidades de los usuarios?



Al revisar la respuesta donde los encuestados opinan acerca del reactivo seleccionado donde las categorías positivas hacen referencia a servicios y materiales adecuados, agregando que sienten el apoyo por parte del personal bibliotecario, los comentarios agrupados en estas categorías suman un total de 46 respuestas.

Por el contrario, dentro de las categorías negativas para 27 personas encuestadas, opinan que los servicios, el personal y los materiales no han sido proporcionados adecuadamente, entre la redacción de sus respuestas mencionan que no se toma

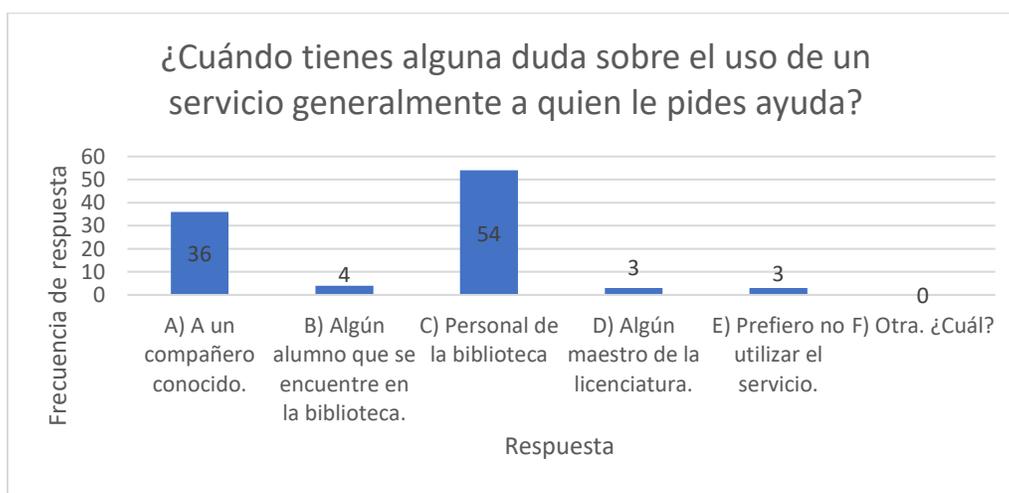
en cuenta las opiniones de los alumnos, además, agregan que no tienen claro el proceso para hacer uso de algunos servicios. (ver tabla 2)

Tabla 2: percepción de los alumnos en como la biblioteca Gregorio Torres Quintero toma en cuenta sus necesidades.

Criterio.	Frecuencia.
Ninguno.	3
Apoyo bibliotecario.	15
Servicios adecuados.	23
Materiales adecuados.	8
Servicios inadecuados.	12
Personal inadecuado.	9
Materiales inadecuados.	6
Total	76

También, se preguntó acerca de la persona a quien los encuestados se dirigen cuando tienen dudas sobre algún servicio (ver figura 11), para las respuestas a seleccionar destaca pedir ayuda al personal de la biblioteca (54%), seguido de “A un compañero conocido” (36%), con una gran diferencia piden ayuda a “Algún compañero que se encuentre en la biblioteca” con el 4 %, el resto se reparte de manera proporcional entre “Algún maestro de la licenciatura” y “Prefiero no utilizar el servicio”.

Figura 11: ¿Cuándo tienes alguna duda sobre el uso de un servicio generalmente a quien le pides ayuda?



Por último, para conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios de la biblioteca GTQ, se preguntó si los encuestados recomendarían a otras personas a que se acercarán a hacer uso de los diferentes espacios (**ver figura 12**), aquí se pudo encontrar que el 98% de los alumnos respondieron que “Sí”, el resto menciona que “No” lo haría, al revisar sus argumentos se pudo observar que en general las categorías en que fueron agrupadas las respuestas tienen un alto grado de similitud (**ver tabla 3**), entre las características que mencionan los usuarios, se enfocan que la biblioteca tiene muchos documentos con información adecuada a sus necesidades de investigación, en cuanto a los espacios y servicios que se ofrecen de la misma manera los alumnos los describen como adecuados como las fotocopias, área de cómputo, impresiones, agregando que los espacios generalmente son tranquilos, silenciosos, iluminados, con acceso a internet, de manera contraria la respuesta que menos se menciona es acerca del buen desempeño de los bibliotecarios.

Figura 12: ¿Recomendarías a otras personas a hacer uso de la biblioteca Gregorio Torres Quintero?

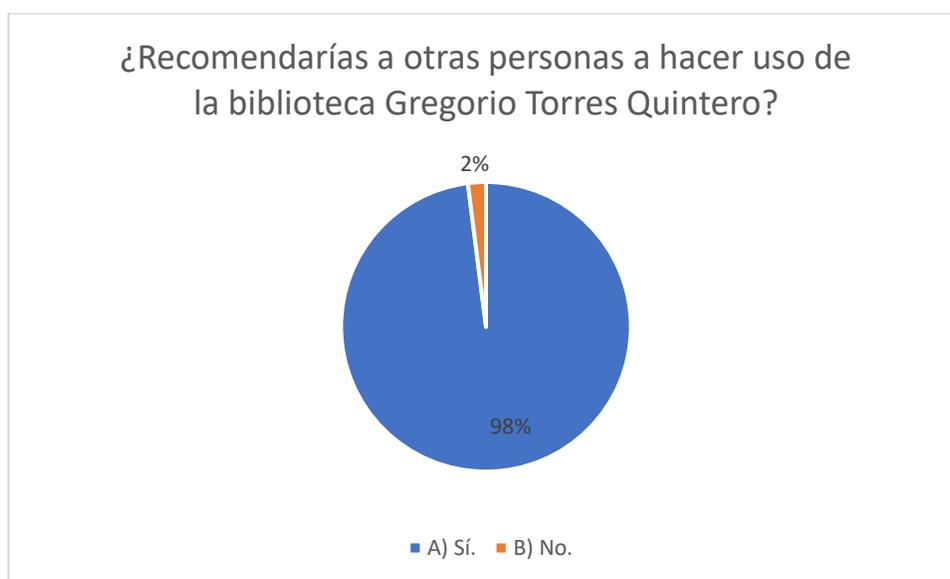
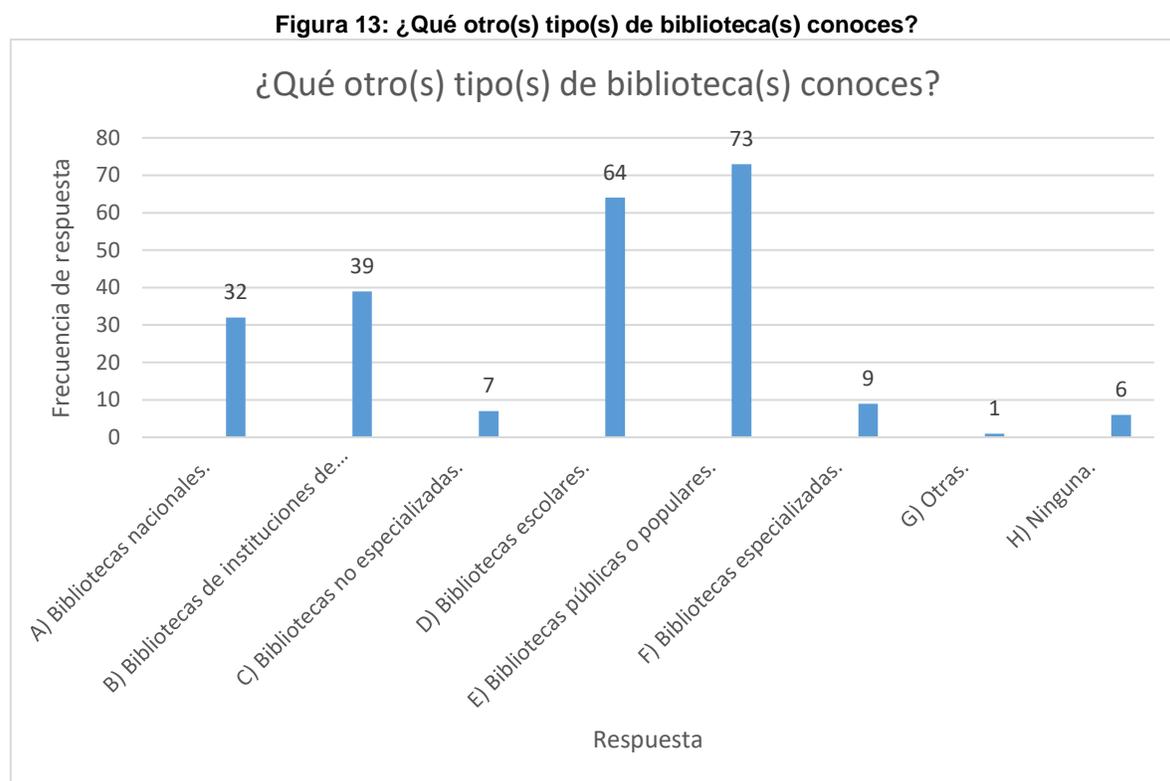


Tabla 3: argumento si el usuario recomienda que otros hagan uso de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Criterio.	Frecuencia.
Servicios buenos.	27
Personal adecuado.	3
Materiales de información adecuados.	35
Importancia para la formación profesional.	10
Buenas instalaciones.	14
Total.	89

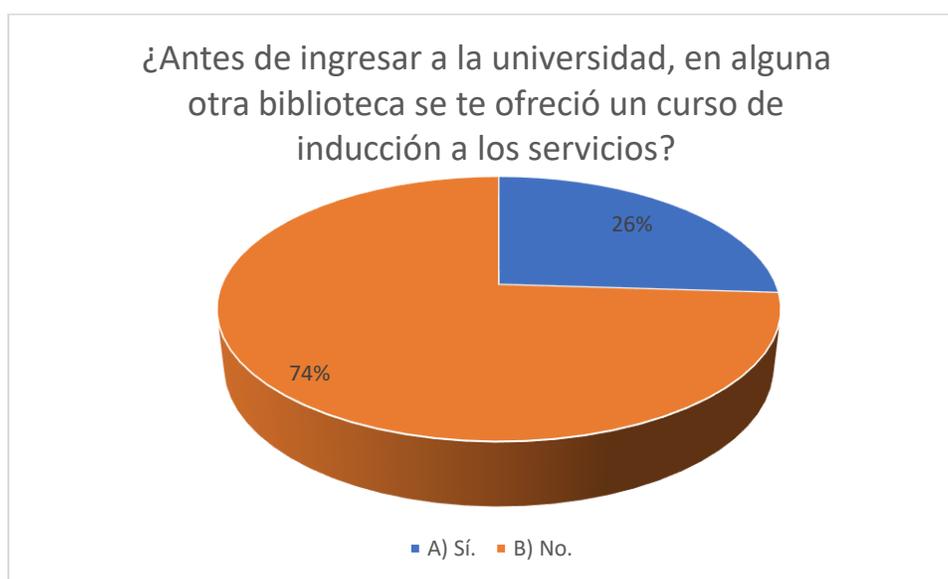
Con las preguntas anteriores, se puede concluir que los alumnos en general sienten que la biblioteca GTQ es un espacio adecuado para trabajar, con materiales suficientes e información variada, algunos servicios son buenos para el apoyo de sus actividades académicas dentro de la universidad, es importante que la organización tome en cuenta que los usuarios dependen en gran medida del personal a cargo de las diferentes áreas, es por ello que el trato, atención y apoyo que los alumnos reciban por parte de los encargados será factor importante para que estos resuelvan sus dudas, por lo tanto, la biblioteca debe impulsar aquellos aspectos por los que los usuarios se acercan a hacer uso de los diferentes espacios, debido a que sin los alumnos no tendría manera de funcionar.

Para poder ofrecer información y servicios que sean adecuados para los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, es importante conocer sus características, a través de sus conocimientos y experiencias antes de su ingreso al nivel universitario. Es por ello que se preguntó si es la primera biblioteca que conocen o ya han tenido un contacto con este tipo de instituciones, lo que se pudo encontrar es que solo el 6% de encuestados no ha visitado otras bibliotecas, mientras que el resto ha asistido a bibliotecas nacionales, institucionales, no especializadas, especializadas, además, las bibliotecas que mayormente conocen son las públicas o populares seguidas de las escolares. **(ver figura 13)**



De la misma manera es importante conocer si dentro de alguna otra institución se tuvo la iniciativa por ayudarle a los usuarios a conocer el espacio y utilizar los servicios, es por ello que se preguntó ¿Antes de ingresar a la universidad (**ver figura 14**), en alguna otra biblioteca se te ofreció un curso de inducción a los servicios? las respuestas que se presentan fue “Sí” contestando solo 26 % de los encuestados y “No” con un total de 74%.

Figura 14: ¿Antes de ingresar a la universidad, en alguna otra biblioteca se te ofreció un curso de inducción a los servicios?



Así mismo, para que los usuarios puedan integrar cada espacio que ofrece la biblioteca en su formación profesional y desarrollo de aprendizaje autónomo, se debe conocer las dudas que tienen los diferentes grupos de estudiantes al ingreso al nivel universitario, para posteriormente poder construir cursos de inducción y servicios adecuados a sus necesidades.

Para obtener información de lo mencionado anteriormente se preguntó “Al ingresar a la universidad, ¿Tenías dudas sobre el uso de los servicios de la biblioteca GTQ?” Los datos estadísticos arrojan que el 72% de los encuestados tenían dudas y el resto seleccionó no tenerlas. Dentro de las respuestas que argumentaban el reactivo anterior, muestra que los alumnos al conocer por primera vez el espacio de la biblioteca GTQ tenían dudas sobre los servicios con los que cuenta y el proceso que se debe seguir para hacer uso de estos, otra de las categorías de respuestas que mencionaron es ¿cómo se hace la búsqueda de libros en el catálogo y en la estantería? y ¿cómo solicitar el préstamo de materiales pertenecientes a la biblioteca? (**ver figura 15 y tabla 4**)

Figura 15: Al ingresar a la universidad ¿Tenías dudas sobre el uso de los servicios de la biblioteca GTQ?

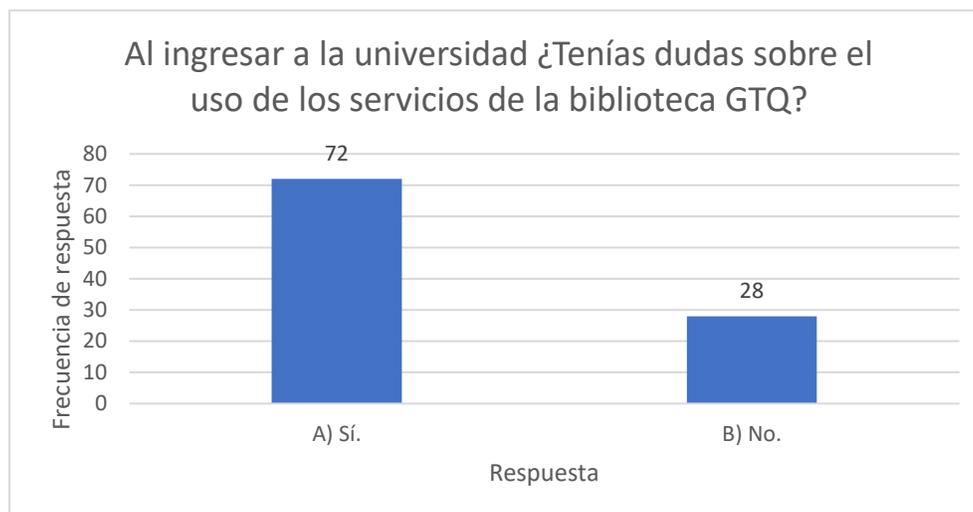


Tabla 4: dudas que los usuarios tenían sobre los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

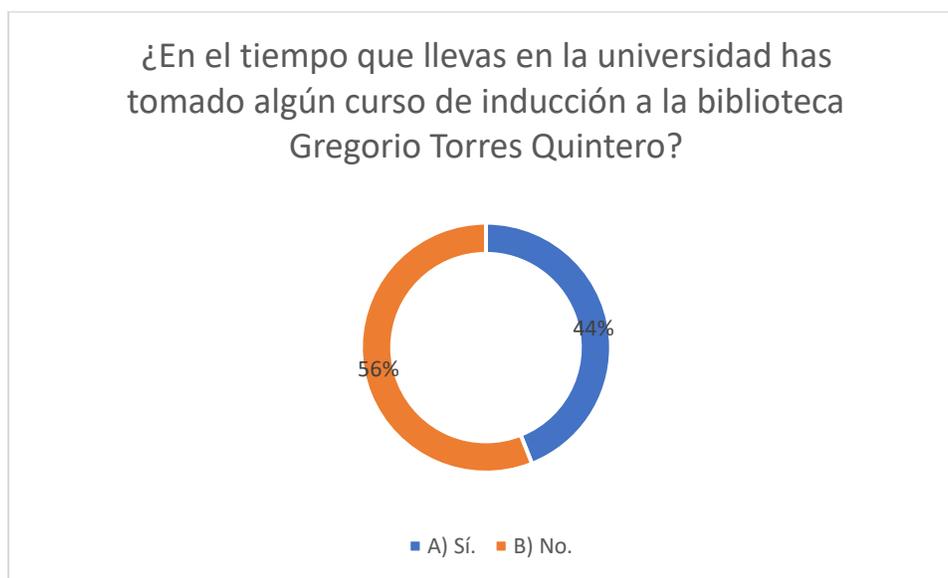
Criterio.	Frecuencia.
Préstamo de libros.	14
Uso de servicios en general.	32
Uso de Servicios en línea.	9
Búsqueda de libros.	16
Ninguno.	3
Total	74

Las preguntas anteriores pueden ayudar a definir la información que debe contener los cursos de inducción que se realizan dentro de la biblioteca GTQ, como se pudo observar los alumnos tienen conocimiento de las bibliotecas y sus servicios debido a que han asistido a otras instituciones, además, tienen noción acerca de los diferentes espacios que pueden encontrar, las reglas, el tipo de documentos, entre otros, a pesar de esto, aún tienen dudas que anteriormente no les han sido resueltas, al implementar estas actividades de inducción pueden ayudar a resolver y aprovechar mejor los servicios dentro de la biblioteca de la UPN, Unidad Ajusco 092 y en otras instituciones que se dediquen a las mismas actividades.

Para realizar adecuaciones que mejoren los cursos de inducción con información y actividades acordes a las necesidades de los usuarios es importante conocer la opinión de aquellas personas que asistieron en algún momento para conocer los servicios bibliotecarios. Es por ello que se preguntó a los alumnos si durante el tiempo en el que han estado en la UPN, Unidad Ajusco 092, han recibido un curso

de inducción (**ver figura 16**), es importante mencionar que más de la mitad de los encuestados seleccionó que “No” han recibido ningún curso y el 44% respondió a “Sí”

Figura 16: ¿En el tiempo que llevas en la universidad has tomado algún curso de inducción a la biblioteca Gregorio Torres Quintero?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede observar que más de la mitad de los encuestados no han asistido a algún curso de inducción, si en el futuro esta tendencia sigue en aumento puede traer problemas para que los alumnos conozcan y hagan uso de los servicios de la biblioteca GTQ. A los alumnos que contestaron afirmativamente se les hizo las siguientes preguntas acerca del curso de inducción:

¿Cómo te enteraste del curso de inducción que se realizó en la biblioteca Gregorio Torres Quintero?

¿Cómo te pareció la información que se te proporciono en el curso de inducción?

La persona que te impartió el curso de inducción te pareció:

El curso de inducción te ayudo a conocer:

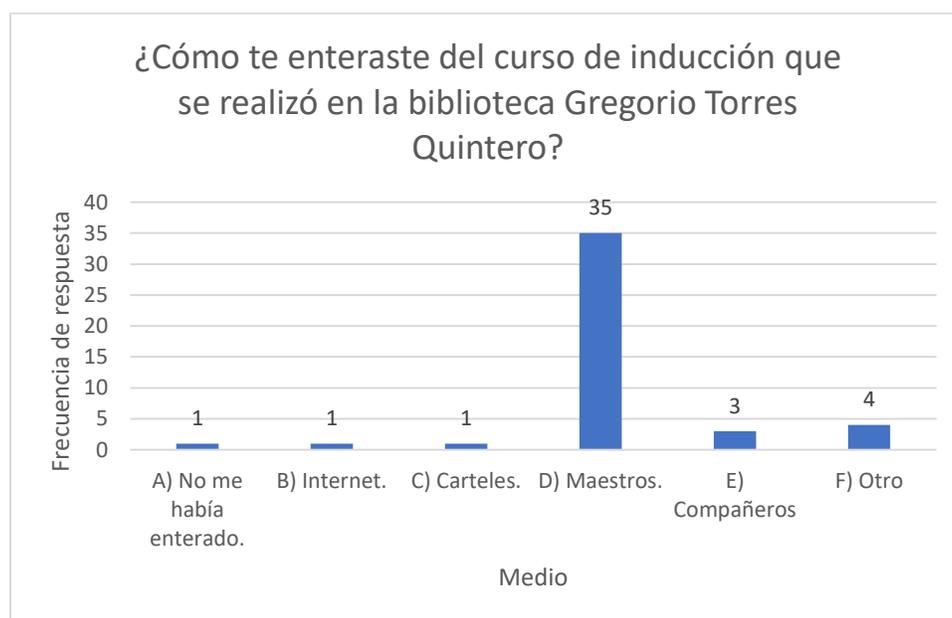
¿Después de que se te impartió el curso de inducción, utilizaste más los servicios de la biblioteca?

El respectivo análisis de las preguntas se encuentra desarrollado en lo siguiente.

La difusión de cualquier actividad universitaria es importante para que llegue la información a un gran número de alumnos, por lo tanto, debe ser comunicada a través de diferentes medios.

En la actualidad existen diferentes soportes por los cuales se pueden difundir la información, aunque al preguntarle a los alumnos sobre el medio en que se enteraron del curso de inducción 35 personas contestaron que fue por medio de los docentes, basados en esta respuesta se puede intuir que fue de último momento que los alumnos supieron de las actividades que estaba realizando la biblioteca, 3 personas mencionaron que fue por algún compañero, otros tres mencionan que por el personal de la biblioteca **(ver figura 17)**.

Figura 17: ¿Cómo te enteraste del curso de inducción que se realizó en la biblioteca Gregorio Torres Quintero?



En cuanto a la información y contenido del curso de inducción el 79.5% de los alumnos que asistieron mencionan que fue “Buena” y el resto contestó que fue “Regular”, entre los argumentos positivos, para veintinueve personas comentan que los cursos tenían buena información y contenido, mientras que aquellos que seleccionaron una respuesta negativa fue debido a que percibieron que la información fue deficiente **(ver figura 18 y tabla 5)**.

Figura 18: ¿Cómo te pareció la información que se te proporciono en el curso de inducción?

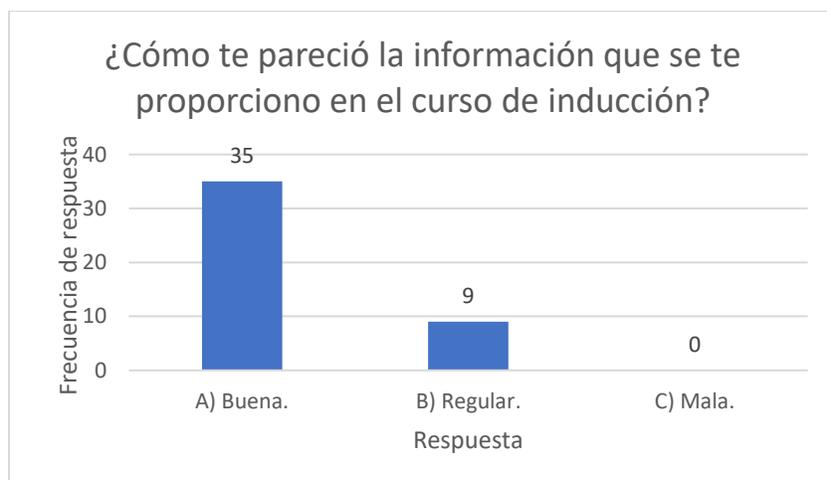


Tabla 5: percepción del encuestado sobre la información proporcionada en los cursos de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Criterio.	Frecuencia.
Buena información.	15
Buen contenido.	14
Contenido deficiente.	3
Información deficiente.	3
Ninguno.	3
Total.	35

Es igual de importante que la persona a cargo de exponer la información dentro de las actividades de inducción, demuestren que tiene manejo adecuado de la información, que pueda responder al mayor número de preguntas que se le realicen, que haga sentir en confianza al usuario, tenga un buen tono de voz, integre al grupo, etc. Estos puntos serán factor para hacer sentir al usuario integrado, que surjan dudas y poder resolverlas.

Es por ello que se les preguntó, la percepción acerca del desempeño de la persona a cargo de realizar las actividades de inducción a la biblioteca (**ver figura 19**), 31 personas mencionan que la persona se veía preparada, mientras que 13 personas dicen que en algunos temas estaba preparada, sus respuestas son argumentadas porque los encargados tenían buen uso de la información, su actitud era buena, aunque se debe mencionar que dentro de las respuestas negativas, que son pocas, los encuestados dicen que no se les contestó sus dudas, el tono de voz era bajo, la información no quedaba clara para hacer uso de los servicios y esto provocaba en los alumnos un poco de confusión (**ver tabla 6**).

Figura 19: La persona que te impartió el curso de inducción te pareció

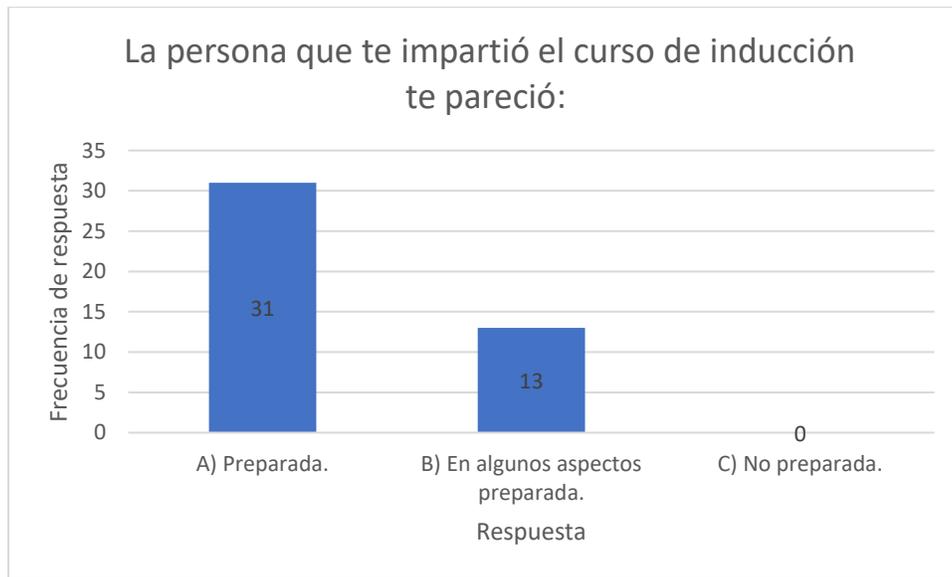


Tabla 6: percepción que tienen los asistentes acerca de la preparación de la persona guía de los cursos de inducción.

Criterio.	Frecuencia.
Buen uso de la información.	15
Buena actitud frente al grupo.	11
Deficiente uso de la información.	7
Deficiente actitud hacia el grupo.	4
Ninguno.	1
Total.	38

En el documento de planeación de los cursos de inducción se plantean objetivos que esperan que se cumplan al realizar estas actividades, es por ello que se preguntó de acuerdo a la percepción de los alumnos que recibieron la inducción ¿cómo les ayudó a conocer los siguientes puntos? **(ver tabla 7)**:

Tabla 7: percepción que tienen los alumnos sobre el cumplimiento de los objetivos del curso de inducción.

Respuesta	Mucho.	Regular.	Poco.
A) Los servicios que existen.	28	16	0
B) Colecciones con las que cuenta la biblioteca.	25	15	4
C) Proceso para el uso de los servicios	25	15	4
D) Como hacer una búsqueda en el catálogo y la localización en la estantería.	29	12	3
E) Reglas básicas para el uso de la biblioteca.	31	12	1
F) Reglamento de los servicios que ofrece la biblioteca.	27	15	2
G) Importancia de la biblioteca para formación profesional.	31	10	3
H) Conocer el personal a cargo de las áreas y servicios.	25	16	3
I) Sentir una cercanía e importancia dentro de la biblioteca	22	21	1
J) Que hacer en caso de emergencia.	23	14	7

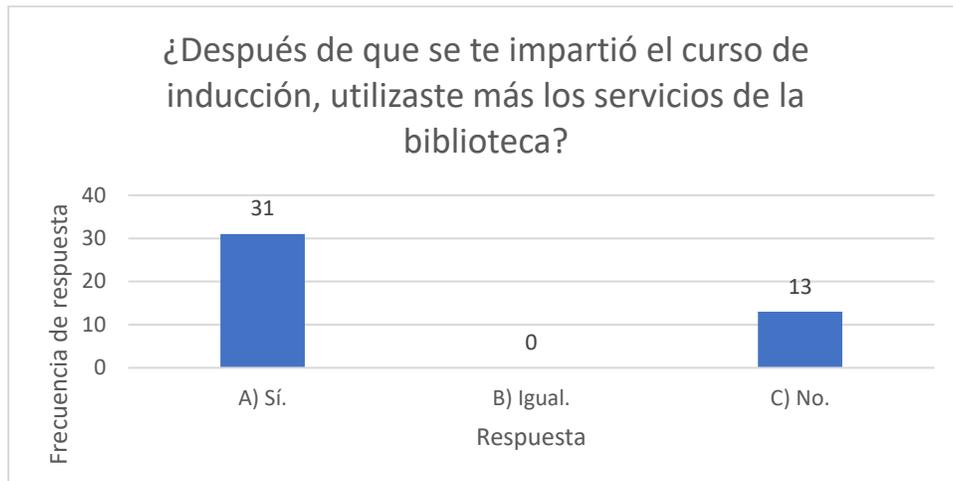
De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que en general la mayor parte de los encuestados seleccionaron que el curso de inducción cumplió en “mucho” con los objetivos planteados, entre los que destacan con mayor frecuencia “Reglas básicas para el uso de la biblioteca” con 31 personas e “importancia de la biblioteca para la formación profesional” con el mismo número de veces seleccionada.

Así mismo es importante señalar que la mitad de los alumnos dicen que esto les ayudó a “sentir una cercanía e importancia dentro de la biblioteca” pero casi a la mitad restante no le fue tan bueno el curso para cumplir con esa expectativa.

Con los datos obtenidos, se puede observar que para el 52% de los encuestados el curso les ayudó a saber que deben hacer en caso de emergencia, aunque los datos representan la mitad del grupo que respondió, es importante mencionar que el 15% dice que el curso no les ayudó para resolver estas dudas, por lo tanto, si la muestra se comienza a hacer más grande y la última respuesta presenta la misma tendencia, es un punto que se debe atender.

Además, cuando se les preguntó a los encuestados sí después que les fue impartido el curso de inducción, utilizaron más los servicios que ofrece la biblioteca GTQ (**ver figura 20**), el 70.5% se acercó más a las diferentes áreas, mientras que 29.5% de los usuarios que asistió al curso no le ayudó a tener un uso más constante.

Figura 20: ¿Después de que se te impartió el curso de inducción, utilizaste más los servicios de la biblioteca?



Como se puede observar el curso de inducción en cuanto a la información y el personal que está a cargo de las actividades es adecuado, aunque hay modificaciones menores que se deben realizar, por otra parte, es importante hacer llegar la información acerca de los servicios a más alumnos, para que el uso e integración de la biblioteca a las actividades académicas sea más constante por parte de los usuarios.

Para la planeación y ejecución de los siguientes cursos que realice la biblioteca GTQ, es importante que se tome en cuenta la opinión de las personas que asistieron para conocer el grado en el que el curso cumplió con sus metas y objetivos, además, se debe hacer un acercamiento con los usuarios que no recibieron la inducción para conocer el motivo de su inasistencia, sus necesidades y opiniones.

A partir de esta pregunta se tomó en cuenta al total de la población que se le aplicó el cuestionario, esta información es de suma importancia para la creación de los cursos que realice la biblioteca GTQ en el futuro.

Después de realizar el curso de inducción la biblioteca debe conocer si los usuarios asistentes y los que no asistieron tienen dudas acerca del uso de los servicios o han disminuido, dentro del cuestionario aplicado se obtuvo que el 77% de los alumnos no tienen dudas, mientras que el 23% de los encuestados aún tienen dudas acerca de diferentes áreas de la biblioteca. Entre las dudas que los encuestados exponen se puede encontrar ¿cómo solicitar los diferentes talleres que se imparten dentro de la biblioteca?, ¿Cómo hacer uso del área de cómputo, fotocopiado e impresiones?,

así mismo los alumnos que dan su opinión mencionan que aún tienen dudas sobre la búsqueda y préstamo de libros en la biblioteca GTQ (ver figura 21 y tabla 8).

Figura 21: ¿Actualmente tienes dudas sobre el uso de algún servicio de la biblioteca?

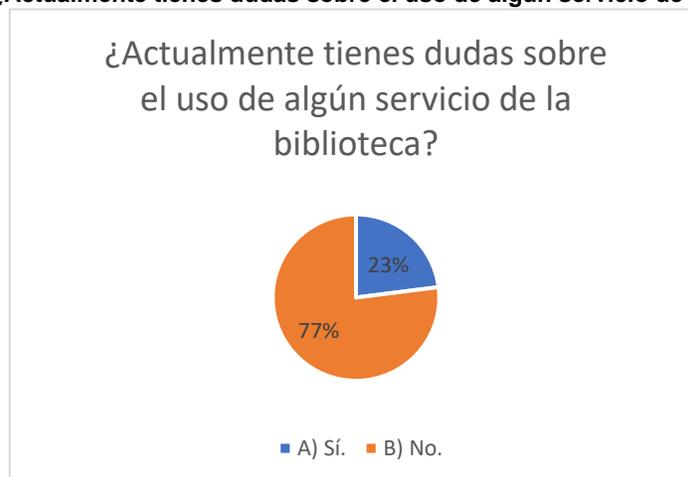
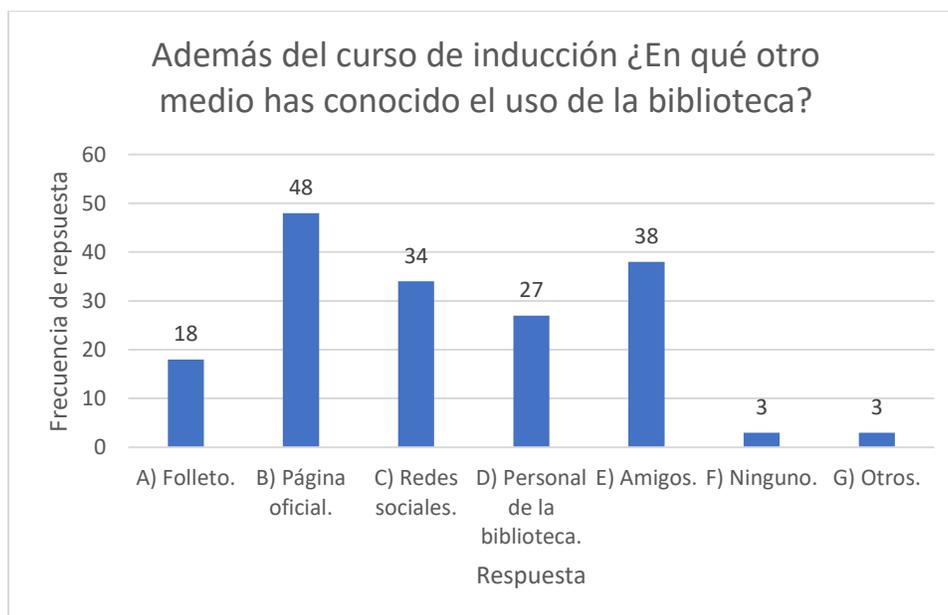


Tabla 8: dudas que tienen los usuarios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero después de haber realizados los cursos de inducción.

Criterio.	Frecuencia.
Ninguno.	13
Préstamo.	7
Cubículos.	3
Talleres.	3
Algún otro servicio.	9
Total.	35

Por otra parte, es importante hacer puntual que los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, han conocido el uso de la biblioteca GTQ no solo por medio de los cursos de inducción, debido a que en los últimos años se ha percibido que los usuarios utilizan diversas herramientas para la búsqueda y uso de la información. Esto se puede comprobar cuando a los encuestados se les preguntó “Además del curso de inducción. ¿En qué otro medio has conocido el uso de la biblioteca?” entre las respuestas que podían seleccionar se encuentra, “página oficial” (48%) en la que destaca el mayor número de respuestas, seguido de “amigos” con 38%, en tercer lugar, se encuentra “redes sociales” con 34% y por último se encuentra “personal de la biblioteca” con 27% (ver figura 22).

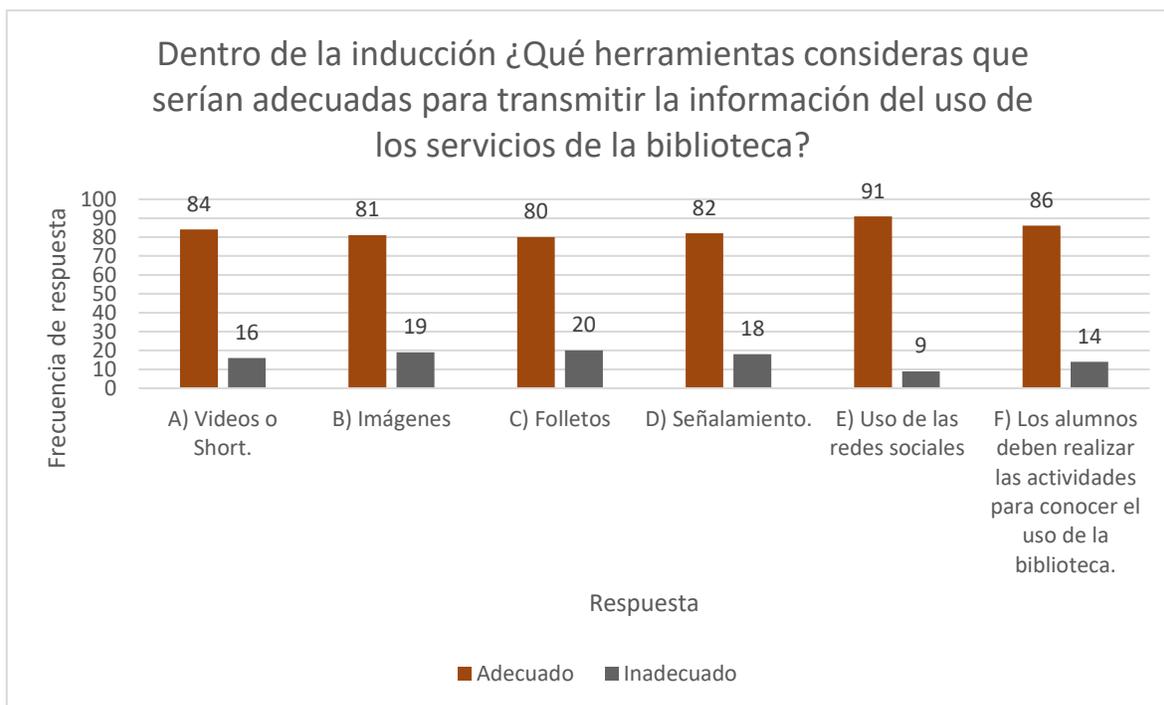
Figura 22: Además del curso de inducción ¿En qué otro medio has conocido el uso de la biblioteca?



Para complementar la pregunta anterior, se enlistaron diferentes acciones que se pueden utilizar apoyándose de los medios de comunicación con los que cuenta la biblioteca, se les preguntó a los usuarios encuestados “Dentro de la inducción ¿Qué herramientas consideras que serían adecuadas para transmitir la información del uso de los servicios de la biblioteca GTQ?”

Las propuestas planteadas fueron seleccionadas por la mayoría de las personas encuestadas como adecuadas, en sus respuestas se puede encontrar que seleccionaron “videos o short” (84), “imágenes” (81), “folletos” (80), “señalamientos” (82), “uso de las redes sociales” (91) y “los alumnos deben realizar las actividades para conocer el uso de la biblioteca” (86) **(ver figura 23)**.

Figura 23: Dentro de la inducción ¿Qué herramientas consideras que serían adecuadas para transmitir la información del uso de los servicios de la biblioteca?



Así mismo, es importante hacer mención que las propuestas de folletos, imágenes y señalamientos casi alcanzan los 20 alumnos que desaprueban estos medios como importantes para conocer la biblioteca GTQ, con estas respuestas se puede observar que los encuestados prefieren que la información sea presentada a través de medios tecnológicos con características como imágenes, descripciones cortas, videos o que los usuarios realicen actividades para aprender por sí mismos.

La biblioteca debe conocer la opinión de los usuarios siendo estos actores importantes para la organización, con esto pueden mantener un contacto más cercano, conocer sus intereses y necesidades. Es por ello que al finalizar el cuestionario se pidió a los alumnos como pregunta abierta propuestas al curso de inducción, pretendiendo reforzar la lluvia de ideas desarrolladas durante el análisis del cuestionario y obtener más información.

Para obtener la opinión de los alumnos encuestados se les preguntó “¿Qué propondrías como mejora al curso de inducción?” Teniendo un total 85 respuestas (**ver tabla 9**), para el análisis se agruparon en 7 categorías de las cuales 14 personas mencionaron que no hacen ninguna sugerencia, una de las propuestas que mayormente fue señalada es que los cursos de inducción sean más dinámicos

con 23 respuestas, en estas mencionan que los alumnos desean realizar las actividades dentro del curso que realiza la biblioteca, que sean tomados en cuenta para la construcción y aplicación de los cursos de inducción.

Además, con 15 respuestas similares los encuestados sugieren que los cursos tengan un contenido más amplio, ellos señalan que se pueden incluir videos, folletos, hacer la información más reducida, pero a su vez llamativa. Otro aspecto mencionado por 12 alumnos, es que no solo debe hacerse una vez, o solo al ingresar a la universidad porque a muchos no les queda claro y piensan que con otras sesiones pueden reforzar sus conocimientos.

Otros puntos que fueron mencionados con menos frecuencia son la difusión de los cursos, algunas personas consideran que no fue adecuada la información e invitación para poder asistir a las actividades que realizó la biblioteca, así mismo, 5 encuestados consideran que los cursos de inducción deben ser obligatorios y los docentes deben apoyar e invitar a los alumnos a hacer uso de los diferentes servicios que proporciona la biblioteca.

Tabla 9: sugerencias que los encuestados aportan a los cursos de inducción a la biblioteca y a los servicios en general.

Criterio.	Frecuencia.
Contenido más amplio.	15
Mayor difusión.	10
Más dinámico.	23
Obligatoriedad.	5
Más cursos.	12
Sugerencia a la biblioteca.	6
Ninguno.	14
Total.	85

Por último, se debe mencionar que dentro de las respuestas que los encuestados escribieron, en 6 ocasiones se pudo encontrar que también hicieron sugerencias a la biblioteca en general, con respuestas como “Si no se permite comer ni hablar alto, tampoco el personal de la biblioteca debe hacerlo.”, “Los compañeros que también hacen uso de la biblioteca guarden silencio, en ocasiones llega a ser un poco molesto leer y no poder concentrarse por la conversación de otros compañeros” y “Que pudiera haber más números de ciertos libros que necesitemos consultar”. Con esto se puede concluir que invitando a los alumnos a hacer sugerencias para mejorar como organización se puede obtener una buena participación de los usuarios y que permita formular acciones adecuadas.

4.4. Síntesis del análisis de los instrumentos aplicados dentro de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

4.4.1. Síntesis de la entrevista.

*La biblioteca Gregorio Torres Quintero, imparte talleres a lo largo de todo el semestre sobre la búsqueda, evaluación y uso de la información.

*Cada año se realizan adecuaciones a las actividades e información que se presenta dentro de los cursos de inducción a la biblioteca GTQ.

*La planeación del curso de inducción a la biblioteca GTQ, se realiza con al menos tres meses de antelación.

*Los coordinadores y responsables de las licenciaturas de la UPN, Unidad Ajusco 092, no se integran a las actividades de inducción que realiza la biblioteca GTQ, solo establecen con el encargado del departamento de consulta y servicios de información la hora y día para impartir los cursos.

*Algunos docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, consideran que no son importantes las actividades de inducción que realiza la biblioteca GTQ.

*Los departamentos de circulación bibliográfica, tésiUPN, apoyo académico y procesos técnicos, no aportan ideas a la construcción del curso de inducción, por lo tanto, existen algunas deficiencias en la información que presenta de los servicios de la biblioteca GTQ.

*La biblioteca GTQ, se encuentra desactualizada en cuanto a las necesidades de información de los usuarios, debido a que solo se basa en las solicitudes que se han realizado en años anteriores.

*El personal de la biblioteca GTQ, es especializado en la búsqueda, recuperación y uso de información, afectando levemente la aplicación del curso de inducción debido a la falta de aspectos pedagógicos para transmitir la información a los usuarios asistentes.

*Los docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, solo conocen algunos servicios de la biblioteca GTQ, por lo tanto, no invitan a los alumnos a hacer uso de los servicios que desconocen.

*Algunos docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, no tenían conocimiento de las actividades de inducción que realizó la biblioteca GTQ.

4.4.2. Síntesis de las observaciones.

*El personal de la biblioteca GTQ encargado de realizar el recorrido en el curso de inducción, se aprendieron el guion que contenía la información necesaria para describir los servicios.

*El personal de la biblioteca GTQ que participó en la implementación de los cursos de inducción, tenían buena actitud, responsabilidad y atención frente a los diferentes grupos asistentes.

*Algunos alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, que asistieron al curso de inducción, no toman nota sobre la información proporcionada por el personal de la biblioteca GTQ.

*La atención de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, asistentes al curso de inducción de la biblioteca GTQ, disminuye cuando los recorridos son largos.

*La información presentada en los cursos de inducción en su mayoría describe adecuadamente los servicios que ofrece la biblioteca GTQ.

*En los recorridos que se realizaron en la inducción a la biblioteca GTQ, solo estaba presente el encargado del departamento de consulta y servicios de información.

*Dentro de la inducción a la biblioteca GTQ se enseñó el uso del catálogo en línea, la presentación se realizó de manera gráfica.

4.4.3. Síntesis de los cuestionarios.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, sabe la definición y funciones que debe cumplir una biblioteca universitaria.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, utilizan la biblioteca GTQ como apoyo académico.

*Algunos servicios de la biblioteca GTQ no son utilizados con tanta frecuencia, por lo tanto, los alumnos consideran que no son importantes en las actividades académicas de la UPN, Unidad Ajusco 092.

*Los docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, hacen la invitación a los alumnos para hacer uso de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca GTQ.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, hacen uso de los servicios de la biblioteca GTQ, solo cuando un docente les hace la solicitud.

*Los usuarios de la biblioteca GTQ, consideran que en general los servicios que se ofrecen son buenos.

*Cuando los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, tienen alguna duda sobre el uso de la biblioteca GTQ, piden ayuda al personal bibliotecario.

*Los usuarios de la biblioteca GTQ conocen otras bibliotecas.

*De las bibliotecas que han visitado los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, la biblioteca GTQ, es la única que implementa un curso de inducción para aprender a utilizarla.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, al ingresar al nivel universitario, tienen dudas sobre el uso de los diferentes espacios de la biblioteca GTQ.

*Muchos alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, no asistieron al curso de inducción de la biblioteca GTQ.

*Muchos alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, se enteraron del curso de inducción a la biblioteca GTQ, al momento que se realizó.

*Los asistentes a los cursos de inducción de la biblioteca GTQ, consideran que la información presentada sobre los servicios es adecuada.

*Los usuarios de la biblioteca GTQ, sienten que no son tomados en cuenta en la planeación y ejecución del curso de inducción.

*Los usuarios consideran que hay información que la biblioteca GTQ debió desarrollar más en los cursos de inducción.

*El curso de inducción ayuda a los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, a utilizar con más frecuencia los servicios de la biblioteca GTQ.

*Después del curso de inducción los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, siguen teniendo dudas para hacer uso de las diferentes áreas de la biblioteca GTQ.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, consultan las redes sociales, la página oficial de la biblioteca y a sus compañeros de licenciatura para conocer el uso de la biblioteca GTQ.

*Los usuarios de la biblioteca GTQ consideran que se deben introducir herramientas como videos, imágenes, folletos y carteles donde mencionen el proceso para utilizar los diferentes servicios.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, consideran que los cursos de inducción deben ser dinámicos.

*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, consideran que no es suficiente una sesión de inducción para aprender a utilizar los servicios de la biblioteca GTQ.

Es importante que para poder intervenir en cualquier organización la persona que tiene ese objetivo debe conocer a fondo aquella área o actividad que desea transformar, es por ello que lo recabado anteriormente, por medio de la entrevista, observaciones y cuestionario se pudo obtener información de las actividades realizadas antes, durante y después de los cursos de inducción, además se pudo conocer la opinión que tienen los alumnos sobre el mismo.

Con base en la información obtenida se puede hacer la construcción de un diagnóstico FODA, rescatando los aspectos internos y externos que pueden afectar positiva o negativamente para que el curso de inducción de la biblioteca GTQ cumpla sus objetivos, posteriormente bajo esta información se pueden plantear propuestas que ayuden a mejorar esta actividad.

Capítulo 5: Construcción del diagnóstico FODA y propuestas de mejora a los cursos de inducción para conocer los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

5.1. Diagnostico FODA de los cursos de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

De acuerdo a la información obtenida de la entrevista, observaciones y cuestionarios aplicados dentro de la biblioteca Gregorio Torres Quintero (GTQ), perteneciente a la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), Unidad Ajusco 092, se construyó el diagnóstico de los cursos de inducción a los servicios bibliotecarios correspondientes al semestre 2022-II, basado en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) encontradas antes, durante y después de su ejecución, obteniendo como resultado el cuadro siguiente:

Fortalezas.	Debilidades.
<p>*La biblioteca GTQ, imparte talleres a lo largo de todo el semestre sobre la búsqueda, evaluación y uso de la información.</p> <p>*Cada año se realizan adecuaciones a las actividades e información que se presenta dentro de los cursos de inducción a la biblioteca GTQ.</p> <p>*La planeación del curso de inducción a la biblioteca GTQ, se realiza con al menos tres meses de antelación.</p> <p>*El personal de la biblioteca GTQ encargado de realizar el recorrido en el curso de inducción, se aprendieron el guion que contenía la información necesaria para describir los servicios.</p> <p>*El personal de la biblioteca GTQ que participó en la implementación de los cursos de inducción, tenían buena actitud, responsabilidad y atención frente a los diferentes grupos asistentes.</p> <p>*La información presentada en los cursos de inducción en su mayoría describe adecuadamente los servicios que ofrece la biblioteca GTQ.</p>	<p>*Los departamentos de circulación bibliográfica, tsesiUPN, apoyo académico y procesos técnicos, no aportan ideas a la construcción del curso de inducción, por lo tanto, existen algunas deficiencias en la información que presenta de los servicios de la biblioteca GTQ.</p> <p>*La biblioteca GTQ, se encuentra desactualizada en cuanto a las necesidades de información de los usuarios, debido a que solo se basa en las solicitudes que se han realizado en años anteriores.</p> <p>*El personal de la biblioteca GTQ, es especializado en la búsqueda, recuperación y uso de información, afectando levemente la aplicación del curso de inducción debido a la falta de aspectos pedagógicos para transmitir la información a los usuarios asistentes.</p> <p>*En los recorridos que se realizaron en la inducción a la biblioteca GTQ, solo estaba presente el encargado del departamento de consulta y servicios de información.</p>

<p>*Dentro de la inducción a la biblioteca GTQ se enseñó el uso del catálogo en línea, la presentación se realizó de manera gráfica.</p> <p>*De las bibliotecas que han visitado los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, la biblioteca GTQ, es la única que implementa un curso de inducción para aprender a utilizarla.</p>	
<p>Oportunidades.</p>	<p>Amenazas.</p>
<p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, sabe la definición y funciones que debe cumplir una biblioteca universitaria.</p> <p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, utilizan la biblioteca GTQ como apoyo académico.</p> <p>*Los docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, hacen la invitación a los alumnos para hacer uso de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca GTQ.</p> <p>*Los usuarios de la biblioteca GTQ, consideran que en general los servicios que se ofrecen son buenos.</p> <p>*Cuando los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, tienen alguna duda sobre el uso de la biblioteca GTQ, piden ayuda al personal bibliotecario.</p> <p>*Los usuarios de la biblioteca GTQ conocen otras bibliotecas.</p> <p>*Los asistentes a los cursos de inducción de la biblioteca GTQ, consideran que la información presentada sobre los servicios es adecuada.</p> <p>*El curso de inducción ayuda a los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, a utilizar con más frecuencia los servicios de la biblioteca GTQ.</p> <p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, consultan las redes sociales, la página oficial de la biblioteca y a sus compañeros de licenciatura para conocer el uso de la biblioteca GTQ.</p>	<p>*Los coordinadores y responsables de las licenciaturas de la UPN, Unidad Ajusco 092, no se integran a las actividades de inducción que realiza la biblioteca GTQ, solo establecen con el encargado del departamento de consulta y servicios de información la hora y día para impartir los cursos.</p> <p>*Algunos docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, consideran que no son importantes las actividades de inducción que realiza la biblioteca GTQ.</p> <p>*Algunos docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, no tenían conocimiento de las actividades de inducción que realizó la biblioteca GTQ.</p> <p>*Los docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, solo conocen algunos servicios de la biblioteca GTQ, por lo tanto, no invitan a los alumnos a hacer uso de los servicios que desconocen.</p> <p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, al ingresar al nivel universitario, tienen dudas sobre el uso de los diferentes espacios de la biblioteca GTQ.</p> <p>*Algunos alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, que asistieron al curso de inducción, no toman nota sobre la información proporcionada por el personal de la biblioteca GTQ.</p> <p>*La atención de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, asistentes al curso de inducción de la biblioteca GTQ, disminuye cuando los recorridos son largos.</p>

<p>*Los usuarios de la biblioteca GTQ consideran que se deben introducir herramientas como videos, imágenes, folletos y carteles donde mencionen el proceso para utilizar los diferentes servicios.</p>	<p>*Algunos servicios de la biblioteca GTQ no son utilizados con tanta frecuencia, por lo tanto, los alumnos consideran que no son importantes en las actividades académicas de la UPN, Unidad Ajusco 092.</p> <p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, hacen uso de los servicios de la biblioteca GTQ, solo cuando un docente les hace la solicitud.</p> <p>*Muchos alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, no asistieron al curso de inducción de la biblioteca GTQ.</p> <p>*Muchos alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, se enteraron del curso de inducción a la biblioteca GTQ, al momento que se realizó.</p> <p>*Los usuarios de la biblioteca GTQ, sienten que no son tomados en cuenta en la planeación y ejecución del curso de inducción.</p> <p>*Los usuarios consideran que hay información que la biblioteca GTQ debió desarrollar más en los cursos de inducción.</p> <p>*Después del curso de inducción los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, siguen teniendo dudas para hacer uso de las diferentes áreas de la biblioteca GTQ.</p> <p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, consideran que los cursos de inducción deben ser dinámicos.</p> <p>*Los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, consideran que no es suficiente una sesión de inducción para aprender a utilizar los servicios de la biblioteca GTQ.</p>
---	---

5.2. Las organizaciones que aprenden: punto de partida al cambio.

En este punto de la investigación es importante hacer la reflexión sobre la finalidad de aplicar un diagnóstico FODA a los cursos de inducción dentro de la biblioteca Gregorio Torres Quintero, la principal característica es conocer el estado en que se encuentra la organización, conocer aspectos internos como externos, ayudando a observar factores que ayuden cumplir con los objetivos planteados en sus actividades y de la misma manera aquellos que afecten negativamente.

De acuerdo a las características del FODA, la aplicación de una evaluación diagnóstica de esta índole en las bibliotecas ayuda en el reconocimiento de los factores internos y externos que afectan tanto de manera positiva como negativa a la biblioteca. En un mayor alcance, propone las acciones y dispositivos idóneos para lograr el cumplimiento de objetivos. (Arriola & Butrón, 2008, p.101)

De acuerdo a la cita anterior, con base en los resultados obtenidos del diagnóstico aplicado, la organización podrá realizar acciones que resuelvan aquellas deficiencias y mantengan las virtudes en sus actividades.

Para poder lograr un cambio significativo en las actividades, es importante que no se pierda de vista que para lograr mejorar la organización se necesita de la colaboración de los recursos humanos que se encuentran dentro, debido a que de ellos dependerá que las metas planteadas se cumplan o fracasen.

... existe un recurso clave del cual depende la operación adecuada de los medios con los que dispone una organización, y son los recursos humanos, quienes a través de su talento, trabajo, creatividad y esfuerzo pueden conducir a la organización hacia el éxito o el fracaso. Cabe destacar que la eficacia de los servicios que prestan muchas bibliotecas públicas depende, en gran medida, de las personas que trabajan en éstas, pues son quienes representan un papel preponderante en la mejora continua y en la calidad de los servicios de una comunidad determinada. (Hernández & Quezada, 2016, p. 19)

Es por ello que en cualquier organización las personas que integran el grupo de trabajo tienen un papel fundamental, debido a que cada uno tiene la capacidad de aportar sus experiencias, ideas, propuestas que permitan cumplir con las metas y objetivos planteados; a su vez cada integrante debe estar en constante aprendizaje de las demás personas y las situaciones que se presenten en el entorno laboral, este proceso dentro de las organizaciones se le conoce como “organizaciones que aprenden”.

Las organizaciones que aprenden son aquéllas en las que la unidad funcional del aprendizaje es el equipo. Es en éste donde cada individuo, articulándose con los demás, aporta un fragmento del conocimiento y cada contribución supone una experiencia personal (...) Una organización que aprende está en un proceso de transformación continua. (Sánchez, 2004, p. 101)

Es por ello que debe crear confianza en cada uno de los individuos que forman parte de la organización, basados en que cada persona tiene una forma diferente de comprender la realidad, esto traerá consigo que en algunas ocasiones se comentan errores, pero esto debe ser motivo para que las personas se mantengan en un aprendizaje constante.

... las organizaciones que aprenden están conscientes de la necesidad de generar confianza para que se produzca el aprendizaje; ideando un ambiente donde se permita errar y estos errores se conviertan en una experiencia de aprendizaje; es una empresa que fomenta el aprendizaje en equipo basándose en las tecnologías informáticas y de la comunicación; establece diferentes formas de aprendizaje, acepta, fomenta y aprovecha la heterogeneidad, pues las personas tienen diferentes formas de pensar, de percibir, de generar ideas y formas de procesar y evaluar la información. (Florez & Lugo, 2019, p.50)

Bajo la idea de las organizaciones que aprenden cada persona tiene el compromiso personal de un aprendizaje individual, de igual manera debe responder a las exigencias externas de su área de trabajo, es por ello que se encuentra en un aprendizaje y cambio permanente que lo beneficia tanto a sí mismo como a la organización a la que pertenece. “Una organización aprende cuando, por haber optimizado el potencial formativo de los procesos que tienen lugar en su seno, adquiere una función cualificadora para los que trabajan en ella, al tiempo que está atenta para responder a las demandas y cambios externos.” (Sánchez, 2004, 103).

La biblioteca no queda fuera de esta perspectiva de organizaciones que aprenden, en la que debe trabajar en conjunto con el personal a su cargo para conocer y satisfacer las necesidades de sus usuarios, donde al estar en constante conocimiento de su entorno interno y externo le sea más fácil adaptarse a los cambios que se le presenten en el futuro.

Las bibliotecas que pretenden convertirse en organizaciones que aprenden deberán establecer que todo el personal debe participar en la identificación y solución de problemas, observando sus entornos interno y externo para obtener beneficios en cuanto a sus clientes (usuarios) y productos y servicios por ofrecer. Ello permitirá

que la biblioteca experimente, mejore e incremente su capacidad constantemente, de modo que pueda responder satisfactoriamente a los cambios tecnológicos y sociales a los que se enfrentará cada día, sin olvidar que la biblioteca debe estar en constante trabajo de anticiparse a las necesidades de cambio junto con la innovación para bien de toda la institución bibliotecaria. (Sánchez, 2004, p.103)

Dentro de esta modalidad de las organizaciones que aprenden se puede encontrar la mejora continua, la cual tiene por objetivo que la organización no intente hacer un cambio de un momento a otro, los cambios van ocurriendo con pequeñas acciones, las cuales al ser constantes se va mejorando día con día. Lo anterior es expuesto por Suárez, Castillo y Dávila, (2011) en el texto de Hernández (2019), donde menciona que en la modalidad japonesa se le denomina “keizen” el cual es una filosofía que genera cambios o mejoras graduales en los métodos y procesos de trabajo, además, mejora el rendimiento y por consecuencia hace que en las organizaciones se cree un espiral de innovación incremental.

5.3. Propuestas de mejora al curso de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092.

De acuerdo al diagnóstico FODA construido a partir de la implementación de técnicas de recolección de datos (entrevista, cuestionarios y observaciones), se formulan las siguientes propuestas de mejora a los cursos de inducción de los servicios que ofrece la biblioteca Gregorio Torres Quintero, perteneciente a la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092, **las cuales tienen la intención que a través de las acciones planteadas este espacio se convierta en una organización que aprende, así mismo, usuarios, trabajadores de la biblioteca, académicos de la universidad, creen la ideología que colaborando y tomando en cuenta las necesidades del entorno se podrá crear una biblioteca que ofrezca servicios adecuados para la formación profesional y personal de cada usuario.**

Las propuestas que se plantan en este documento se basan a partir de tres puntos clave, los cuales son:

*Se pudo encontrar que existen acciones que no necesitan tener cambios por lo tanto se pueden mantener en las actividades.

*De manera contraria existen actividades, que están provocando que no se cumplan con los objetivos que se plantean en la aplicación de cursos de inducción.

*Por último se plantean mejoras que pueden ser realizadas a los diferentes cursos de inducción de la biblioteca Gregorio Torres Quintero para lograr que los usuarios conozcan y hagan uso de los servicios que se les ofrece.

La finalidad de estas propuestas es que en el futuro la biblioteca Gregorio Torres Quintero se encuentre en un constante aprendizaje y mejora, lo cual logrará a través del conocimiento de su entorno externo e interno. Además, se espera que las acciones no necesariamente sean tomadas en cuenta por la dirección de la biblioteca, sino, que cada persona integrante de la biblioteca reflexione y aporte desde su perspectiva una mejora en su espacio de trabajo, para ofrecer a los alumnos de la Universidad Pedagógica Nacional servicios que sean adecuados y apoyen a su formación académica.

La biblioteca Gregorio Torres Quintero (GTQ) debe mantener estos puntos debido a que son acciones que han causado que los usuarios se sientan a gusto dentro de las instalaciones y utilizando los servicios que ofrece:

*Uno de los objetivos de las Instituciones de Educación Superior (IES), es la investigación, la cual es la base para la creación del conocimiento. Los usuarios de la biblioteca GTQ se encuentran en constante uso de las diferentes fuentes de información, es por ello que la biblioteca debe mantener los talleres para enseñar a realizar búsquedas, evaluación y uso de la información en los diferentes soportes que puedan ser utilizados para este fin.

*Como se mencionó en el apartado anterior las actividades que se realizan dentro de las organizaciones deben estar en constante mejora, para poder actualizar los procesos y a su vez cumplan con los objetivos planteados. La biblioteca GTQ, debe seguir realizando cada año las adecuaciones pertinentes para mejorar las actividades e información que se presenta en los cursos de inducción.

*Es importante que las personas que realizan las actividades del curso de inducción tengan la responsabilidad que cada usuario se merece. Por ello es un aspecto que la biblioteca no debe dejar de lado que su personal es atento, tienen buena actitud, se aprende el guion que contiene la información que deben presentar y eso ha provocado que los alumnos consideren al personal adecuado a las actividades.

*De la misma manera la descripción que se presenta dentro de la inducción para conocer los servicios que se ofrecen dentro de la biblioteca GTQ, los encuestados mencionan que es muy completa, aunque es necesario hacer algunas adecuaciones para transmitir apropiadamente la información.

*Dentro del curso de inducción realizada en el semestre 2022-II tuvo como objetivo, en las actividades se debía enseñar de manera guiada el uso del sitio web de la biblioteca GTQ y la búsqueda de documentos. En los cuestionarios aplicados se pudo observar que los alumnos en cuanto al uso de la biblioteca en línea no tienen muchas dudas, esta actividad puede ser utilizada para que los alumnos conozcan el proceso que deben seguir para hacer uso de otros servicios.

*La biblioteca GTQ, debe mantener en su personal la responsabilidad de ayudar constantemente a los usuarios que se acercan a resolver sus dudas sobre los diferentes servicios que se ofrecen, debido a que es el bibliotecario a quien acuden para resolver sus dudas que van surgiendo.

*La biblioteca GTQ, debe mantener en su personal la cultura de ofrecer un buen servicio a los usuarios, debido a que estos últimos mencionan que hacen uso de los diferentes espacios porque reciben un trato amable, cordial y en la mayoría de las ocasiones se cumplen sus expectativas del servicio.

*Para finalizar con este apartado y algo que la biblioteca GTQ debe mantener dentro de sus actividades es seguir enseñando a los alumnos a utilizar los diferentes servicios con los que cuenta la organización, la mayoría de los usuarios mencionan que es la primera biblioteca que les ha ayudado a este proceso. Con lo anterior se debe hacer mención que esto ha provocado que los alumnos consideren a la biblioteca como un espacio adecuado para su formación y que atiende sus dudas, ayudando a crear una cercanía con la organización. Para que estas actividades de inducción se mantengan en el futuro se debe crear un manual de procedimientos donde se encuentren especificados cargos, objetivos y actividades que se deben realizar en la planeación y ejecución del programa.

Por otra parte, durante la investigación realizada se pudo encontrar que existen algunos aspectos en la planeación y aplicación de los cursos de inducción que han afectado negativamente y poder alcanzar los objetivos establecidos, es por ello que la biblioteca GTQ debe eliminar:

*La biblioteca GTQ debe eliminar la separación organizacional que existe internamente entre departamentos, lo anterior se pudo observar porque existen algunas actividades que como son la responsabilidad de un área las demás se excluyen de realizar propuestas y aportar ideas. Un claro ejemplo son los cursos de inducción, solo el departamento de consulta y servicios de información se encarga de planear y aplicar las actividades, si se enriqueciera de los demás departamentos se podrían hacer mejoras que ayuden a que los usuarios entiendan mejor el uso de los servicios.

*De la misma manera, se debe eliminar el distanciamiento que existe entre las actividades académicas de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), Unidad Ajusco 092 y la biblioteca GTQ, al realizar un trabajo en equipo se puede tener mejores resultados en la planeación, difusión, actividades y apoyo de personal.

*Continuando con esta perspectiva, se debe eliminar la barrera que los alumnos sienten que existe entre sus sugerencias y la biblioteca GTQ, esto puede ayudar a enriquecer los cursos de inducción y acercar a los alumnos a la organización haciéndoles ver que son un elemento importante.

*La biblioteca GTQ, debe eliminar la idea que los requerimientos de los alumnos son las mismas que en años anteriores, se debe reflexionar que las necesidades y características de los usuarios van cambiando de acuerdo al contexto social en el que se desenvuelven.

Por último, dentro de este listado se mencionarán las propuestas de mejora al curso de inducción a los servicios de la biblioteca GTQ, las cuales con las siguientes:

*Como primer punto de mejora es de importancia la creación de un “programa de formación de usuarios”, en el cual se busca no solo enseñar los servicios a los usuarios de la biblioteca GTQ, además, que a través de diferentes acciones los alumnos aprendan a utilizar los diferentes espacios de acuerdo a sus necesidades académicas, así mismo, se espera que hagan conciencia sobre la importancia en la búsqueda, evaluación y uso de la información, de la misma manera se espera que tanto usuarios, docentes y bibliotecarios apoyen a ofrecer mejores servicios bibliotecarios.

Por medio de diferentes actividades dentro del programa de formación de usuarios ayudará que a lo largo de todo el semestre conozcan los servicios y el uso de los mismos. En la investigación realizada se pudo encontrar que hay actividades que se realizan y algunas otras deben integrarse para cumplir con los objetivos planteados:

* Es importante que como primer acercamiento a las instalaciones de la biblioteca GTQ se realice una visita guiada que permita a los alumnos conocer las áreas, el personal responsable y los servicios que se ofrecen en la institución, así mismo, en esta actividad se debe integrar a los alumnos, docentes y demás personal de la UPN, Unidad Ajusco 092 para obtener las necesidades e ideas de información que se abordarán en esta actividad.

*Como organización que aprende la biblioteca debe crear en sus actividades equipos de trabajo multidisciplinarios, no es necesario buscar personal fuera de la UPN, Unidad Ajusco 092, dentro de las licenciaturas que se imparten se encuentran, psicólogos, pedagogos, administradores y sociólogos; los cuales, con base en sus conocimientos, puedan aportar ideas, actividades y mecanismos que hagan más fácil la transmisión de conocimientos sobre los servicios de la biblioteca GTQ. En los cuestionarios aplicados los alumnos encuestados mencionan que están dispuestos a colaborar y aportar ideas para mejorar las actividades para que se conozcan los servicios bibliotecarios.

*Otra de las acciones que la biblioteca GTQ debe realizar, como organización que aprende y dentro del programa de formación de usuarios, es la evaluación al finalizar cada semestre con el objetivo de conocer las necesidades de los usuarios y el estado en el que se encuentran los servicios de la biblioteca GTQ. Esto tiene como finalidad que la organización mantenga los puntos positivos y realizar las adecuaciones correspondientes a las actividades para ofrecer servicios adecuados y satisfactorios para los alumnos, lo anterior se puede lograr por medio de cuestionarios que ayuden a obtener información. Los encuestados al realizar esta investigación suponían que la biblioteca era la responsable de tomar en cuenta sus sugerencias por lo tanto mencionaban que era buena la técnica.

*Como acción de mejora al programa de formación de usuarios en los recorridos que se realizan por las instalaciones de la biblioteca GTQ, deben estar presentes los responsables de cada departamento, esto ayudará a los alumnos a saber con qué persona acercarse para resolver cualquier duda o problemática que se le presente en su estancia dentro de la biblioteca, además, en las actividades para presentar los diferentes servicios, cada responsable puede dar una breve descripción acerca de la función y los servicios de su área.

*Otra de las acciones para los programas de formación de usuarios, es importante que los docentes de la UPN, Unidad Ajusco 092, conozcan en su mayoría los servicios con los que cuenta la biblioteca GTQ, debido a que como se obtuvo en la información recabada, son estos quienes acercan a los alumnos a utilizar la biblioteca como herramienta académica, pero solo hacen la invitación de aquellos servicios que conocen.

*Siguiendo con el punto anterior, es importante que la biblioteca trabaje en conjunto con los responsables de las áreas académicas de la UPN, Unidad Ajusco 092, para hacer reflexionar a los docentes sobre la importancia de que los alumnos conozcan los servicios con los que cuenta la biblioteca GTQ y utilicen las herramientas que se le proporcionan para integrarlas a su formación profesional.

*Durante las observaciones que se realizaron a la aplicación del curso de inducción que se implementa actualmente se percibe que los asistentes no toman nota de la información que se les proporciona, esto puede ser un factor para que se les olviden

datos importantes y por lo tanto en el futuro tengan dudas acerca del uso de los servicios de la biblioteca GTQ. Para los programas de formación de usuarios que se realicen en el futuro la biblioteca debe proporcionar folletos con datos que sean importantes y el usuario poder tenerlos presentes durante su estancia en las instalaciones.

*Dentro de la inducción que se implementó en el semestre 2022-II por las instalaciones de la biblioteca GTQ, se daba una descripción de los servicios que integraban los diferentes departamentos, al ser mucha información los alumnos perdían el interés y por lo tanto la atención se dispersaba. Muchos asistentes mencionan que los cursos deben ser didácticos, con actividades que ellos mismos realicen y poder conocer el proceso para hacer uso de los espacios, esto se logra a través de las propuestas que diferentes personas pueden realizar. Como un mecanismo de aprendizaje organizacional, se debe estar en constante cambio de actividades e integrar nuevos recursos para hacer atractivo e interactivo el aprendizaje del uso de la biblioteca.

*Para que las actividades de los programas de formación de usuarios tengan un mayor número de asistentes y se pueda ofrecer la información a la mayor cantidad de usuarios, la biblioteca GTQ debe realizar mayor difusión de las actividades que realiza apoyándose de carteles, folletos y los sitios web.

*Algunos de los asistentes a los cursos de inducción de la biblioteca GTQ, mencionan que a pesar de haber asistido a las actividades realizadas no les quedaba claro cómo hacer uso de los servicios que se ofrecen, por lo tanto, como ya se ha mencionado se deben crear talleres que se realicen a lo largo del semestre de acuerdo a los objetivos del programa de formación de usuarios que ayuden a los estudiantes de la UPN, Unidad Ajusco 092 a integrar los diferentes espacios a su formación profesional.

*Como se pudo observar muchos de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, no asistieron a las actividades de inducción a cargo de la biblioteca GTQ, por lo tanto, la biblioteca a lo largo de todo el semestre como acciones dentro de los programas de formación de usuarios, debe buscar mecanismos para que la información llegue a la mayoría de la comunidad universitaria, para solventar esta deficiencia la biblioteca se puede apoyar de las redes sociales como Facebook, YouTube, Instagram o la página oficial de la biblioteca, con la creación de videos de corta duración donde muestren de manera puntual el proceso que se debe seguir para hacer uso de los servicios que se ofrecen, así mismo, se pueden utilizar imágenes o infografías que ofrezcan breves descripciones de cada espacio.

*Los alumnos mencionan en sus opiniones que están dispuestos a colaborar en la planeación y ejecución de los cursos de inducción que realiza la biblioteca GTQ, por lo tanto, la biblioteca como una organización que aprende puede abrir espacios donde se les permita a los alumnos aplicar los conocimientos que han adquirido a lo largo de su formación profesional a través de prácticas profesionales o servicio

social, con esto puede ampliar las diferentes actividades y conocer otras necesidades relacionadas con la biblioteca que tienen los usuarios.

*Además, dentro de los programas de formación de usuarios es de suma importancia que cada espacio sea identificado con facilidad por sus usuarios, es por ello que la biblioteca debe contar con señalamiento en todas sus áreas con las que cuenta esto ayudará a reforzar que los usuarios puedan acceder fácilmente a los diferentes servicios, las acciones que se pueden implementar es un croquis de ubicación de las áreas dentro de la biblioteca GTQ y el nombre de cada servicio en su lugar correspondiente.

Conclusión.

En los últimos años con el ingreso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la sociedad ha tenido cambios de manera constante, con ello las formas de comunicación han sido diversas, la información a la que se tiene acceso es de gran cantidad, las personas tienen un aprendizaje más diversificado... la lista tendría un sin fin de cambios que están ocurriendo en el mundo, cada persona se adapta a estos cambios de acuerdo a sus intereses y necesidades.

Así como en cada individuo se ha producido un cambio, las organizaciones de igual manera tienen que adaptarse al nuevo entorno, un claro ejemplo, son las bibliotecas, debido a que son espacios que con el transcurso de los años se han ido transformando por diferentes razones entre las que se encuentran, la necesidad de resguardar el conocimiento que se produce, la creación del libro, la imprenta, últimamente la integración y uso de las TIC, estos sucesos han traído para la biblioteca problemas para su funcionamiento y por lo tanto formular soluciones que la hagan subsistir al contexto en que se desarrolla.

Un problema que ha estado presente en los últimos años dentro de las bibliotecas en general es la integración de las TIC en las actividades cotidianas de sus usuarios, trayendo consigo que el número de asistentes a los espacios bibliotecarios sea menor, debido a que ahora las nuevas generaciones buscan acceder a un gran número de información de manera rápida, a todos estos cambios la biblioteca debe buscar acciones para que los consumidores de la información lo hagan de manera adecuada y puedan producir el conocimiento de manera autónoma.

Dentro de las Instituciones de Educación Superior (IES) el uso de la información para la creación del conocimiento es una actividad que comúnmente se lleva a cabo, es por ello que la biblioteca universitaria se plantea el objetivo que sus diferentes espacios sean ocupados por los alumnos para cumplir con los objetivos de la universidad.

Para hacer frente a lo mencionado anteriormente las bibliotecas universitarias realizan acciones con el objetivo que sus recursos de información que tiene de manera física sean utilizados en la formación profesional de los universitarios, además, se han creado bases de datos digitales para que los usuarios hagan uso de información verídica y orientada a sus necesidades, por otra parte ha realizado acciones con la finalidad de enseñar a los usuarios a hacer uso de los servicios tanto presenciales como en línea de los diferentes espacios.

Con base en la investigación realizada en los capítulos anteriores y tomando como punto de partida la experiencia que obtuve como estudiante de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092, la biblioteca Gregorio Torres Quintero tiene una gran variedad de servicios que apoyan de manera adecuada la formación académica de los estudiantes de las diferentes licenciaturas que se imparten, pero a mi criterio personal durante el uso de las instalaciones de la biblioteca existía poco conocimiento y un ligero distanciamiento el cual limitaba poder aprovechar adecuadamente los diferentes espacios tanto físicos como virtuales.

A pesar de que la biblioteca GTQ cuenta con un curso de inducción, para conocer los servicios que ofrece, aún se pueden realizar mejoras con la finalidad que los diferentes espacios sean aprovechados adecuadamente por los estudiantes de la UPN, Unidad Ajusco 092. Es por ello que el trabajo de investigación desarrollado con anterioridad, tuvo como objetivo ofrecer propuestas de mejora bajo el enfoque de los estudios de la licenciatura en administración educativa, para poder realizar lo anterior se debió cumplir con ciertos requisitos para obtener datos, conocer a fondo la organización, la problemática planteada y ofrecer futuras soluciones.

Es importante mencionar que un administrador educativo tiene la tarea de hacer que las organizaciones educativas cumplan con la misión de ofrecer educación de calidad a todas las personas, lo cual se logra por medio de poner en función los recursos con los que cuentan las instituciones educativas. De acuerdo al tema desarrollado la Universidad Pedagógica Nacional, tiene la finalidad de formar profesionales de la educación y la creación de conocimientos para resolver las necesidades educativas del país, para ello pone a disposición de los alumnos diferentes servicios, que tienen como propósito que la formación de cada estudiante sea de calidad. Dentro de la Unidad Ajusco 092, uno de los servicios que ofrece es la biblioteca Gregorio Torres Quintero a la cual se le asignan recursos materiales, humanos, tecnológicos y monetarios; que siendo utilizados de manera adecuada busca que se ofrezca información y con ello producir el conocimiento pertinente.

Para que el administrador educativo pueda intervenir en cualquier organización es de suma importancia que conozca las actividades que se realizan, con ello poder tener el conocimiento a profundidad del foco de atención, dentro de la investigación realizada se comenzó por conocer los diferentes espacios con los que cuenta la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Como primer momento se planteó conocer los servicios con los que cuenta la biblioteca GTQ, para poder tener conocimiento de todos los espacios con los que cuenta y a su vez mostrar la información que es de utilidad para los usuarios. Dentro de esta actividad se pudo conocer de manera general su estructura organizacional, lo cual ayudó a comprender que la organización trabaja por áreas, dentro de estas se encuentran agrupados los diferentes servicios de acuerdo al apoyo académico y el tipo de información que brindan a los alumnos.

Así mismo se pudo conocer a los encargados de las diferentes áreas, a través de ellos se obtuvieron algunos datos sobre la finalidad que tenían los servicios, así mismo, se obtuvo información sobre los diferentes servicios que en el momento de ser usuario de la biblioteca GTQ desconocía, al realizar lo anterior, se pudo identificar a la organización como un sistema, en el cual todas las áreas deben estar enfocadas en cumplir con las metas de la organización y a su vez en sus actividades que realizan se encuentran dependientes para ofrecer servicios adecuados.

De la misma manera para poder formular propuestas a los cursos de inducción se debía conocer el proceso que se realiza antes, durante y después de las actividades de la biblioteca GTQ. Al llevar a cabo este proceso dentro de las instalaciones, se pudo observar la importancia que tiene el trabajo en equipo, conocer las necesidades del personal y los usuarios, otro aspecto que se pudo identificar es la importancia de la evaluación, con las actividades realizadas se puede ofrecer mejor oferta de los servicios dentro de la biblioteca.

Otro de los aspectos esenciales dentro de la investigación era conocer la importancia de la biblioteca universitaria, de la misma manera, la importancia de la biblioteca GTQ en la formación profesional de los estudiantes de las diferentes licenciaturas que se imparten en la UPN, Unidad Ajusco 092. De acuerdo a la investigación realizada la biblioteca tiene una gran responsabilidad en las actividades académicas de los alumnos debido a que es generadora de conocimiento, además, ayuda a los estudiantes a hacer frente a las nuevas exigencias que el entorno social pide a los alumnos.

Dentro de la administración educativa se plantea que las organizaciones educativas deben estar encaminadas a ofrecer servicios que sean adecuados a los diferentes niveles educativos, para que se cumpla con la función de una educación de calidad, lo anterior se logra por medio de diferentes áreas que apoyan a la formación de los alumnos.

La UPN, Unidad Ajusco 092 tiene la finalidad de formar profesionales en el medio educativo, el cual a través de la creación del conocimiento se aborden las problemáticas educativas del país y poder resolver dichos problemas. La creación del conocimiento se logra por medio de la investigación, para poder ofrecer información dentro de la universidad se ofrece espacios donde se adquiere, clasifica y pone a disposición recursos de información que apoyen la investigación de sus estudiantes.

Es por ello que la biblioteca GTQ se encarga de ofrecer diferentes servicios que apoyen la búsqueda, recuperación, evaluación y uso de la información; de acuerdo a las necesidades que han ido presentando los estudiantes se ofrecen servicios para realizar tareas académicas, investigaciones, obtener un autoaprendizaje dentro y fuera de las instalaciones.

Otra de las funciones fundamentales del administrador educativo es ofrecer servicios adecuados para los estudiantes de la institución que se desea intervenir, por lo tanto, debe conocer las necesidades de los diferentes actores que directa o indirectamente dependen de la organización. Es por ello que dentro de los objetivos de la presente investigación se aplicaron diversos instrumentos (entrevistas, observaciones y cuestionarios) con la finalidad de conocer tanto la opinión de los alumnos de la UPN, Unidad Ajusco 092, como del personal de los diversos departamentos de la biblioteca GTQ.

Al realizar esta investigación se encontró que la biblioteca GTQ y demás organizaciones educativas deben conocer las necesidades e intereses de sus usuarios o las personas a las que se les ofrece un servicio, otro de los aspectos que se pudo encontrar es que esta actividad se debe realizar constantemente debido a que las necesidades cambian de acuerdo al entorno en que se desenvuelven los individuos, es por ello que se debe ver la evaluación como un mecanismo para conocer estos factores.

Así mismo, se pudo concluir que una organización cumple sus metas y objetivos por medio de su personal que realiza las actividades dentro de la institución, es por ello que también aportan ideas, tienen necesidades y ambos grupos pueden ayudar a mejorar la organización.

Con base en la investigación realizada dentro de las instalaciones de la biblioteca GTQ y complementando con la información bibliográfica localizada, se plantearon las propuestas al curso de inducción que se realiza para los alumnos que ingresan a las diferentes licenciaturas de la UPN, Unidad Ajusco 092.

Además, se debe resaltar que por las características que se encontraron de la organización, es importante mencionar que la biblioteca GTQ tiene como objetivo incentivar en los alumnos que conozcan y hagan uso de los diferentes servicios para su formación profesional, es por ello que en este documento se desarrollaron características referentes a los programas de formación de usuarios.

Lo anterior se realizó bajo el enfoque de la administración educativa con la intención de ayudar a la organización a ofrecer una mejor información de sus servicios que ofrece a través de poner en acción diferentes recursos materiales, humanos y por medio de la innovación se pueda ofrecer un mejor aprendizaje de los usuarios.

En la formación recibida como profesional en administración educativa se adquirió conocimientos sobre las “organizaciones que aprenden” bajo este enfoque se propone que la biblioteca GTQ mejore internamente como organización. Para lograr lo anterior se busca que cada persona integrante esté en constante aprendizaje de su entorno y sus actividades que realiza dentro de la institución, así mismo, al identificar un problema o problemas que en un futuro puedan afectar negativamente los servicios que se ofrecen cada persona tenga la iniciativa y responsabilidad de buscar mejorar la situación en la que se encuentra.

Es por ello que el licenciado en administración educativa es importante dentro de las organizaciones que ofrecen servicios educativos con la finalidad de identificar deficiencias, conocer la organización internamente y su entorno en el que se encuentra inmersa, identificar los recursos con los que cuenta, conocer el personal, al tipo de usuarios a los que ofrece servicios, para que de acuerdo a lo obtenido se resuelvan sus problemáticas y ofrecer servicios educativos de calidad.

Referencias.

- Aguilar, S. & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. En. *Pixel-bit. Revista de medios y educación*, (47), p.p. 73-88. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36841180005>
- Arciniegas, E., Gómez, Y. & Gregorio, O. (2018). La biblioteca universitaria y su rol en los procesos de investigación: una mirada desde los servicios de información con enfoque bibliométrico en Colombia. En. *Biblios*, (72), p.p. 113-129. Recuperado el 20 de julio de 2022 de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302018000300008&lng=es&nrm=iso
- Arévalo, J. & Vázquez, M. (2018). La contribución de la biblioteca universitaria al logro de los planes y proyectos de la institución. En. *Cuadernos de documentación multimedia*, 29, p.p. 42-53. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/download/60033/4564456547056/>
- Arriola, O. & Butrón, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. En. *Biblioteca Universitaria*, 11(2), p.p. 99-114. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28512656002>
- Aviña, C. (2000). Origen de la educación superior mexicana. En. *Sinéctica, Revista electrónica de educación*, (17), p.p. 52-55. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99817933007.pdf>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero (2019). *Guía de servicios. Biblioteca "Gregorio Torres Quintero"* México: UPN, Secretaría Académica, Biblioteca GTQ.
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020a). [Página web]. *HISTORIA*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/nosotros.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020b, c y d). [Página web]. *MISIÓN, VISIÓN Y VALORES*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/nosotros.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020e). [Página web]. *REFERENCIA*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/serviciosref.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020f). [Página web]. *OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/servicioshem.php>

- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020g, ñ, o y u). [Página web]. *COLECCIONES*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/colecciones.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020h). [Página web]. *TALERES*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/serviciostal.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020i). [Página web]. *VISITAS GUIADAS*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/serviciosvis.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020j y k). [Página web]. *LABORATORIOS DE CÓMPUTO*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/servicioslab.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020l, m, n y t). [página web]. *SERVICIOS*. México: UPN. Recuperado el 13 de enero de 2023 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/serviciosall.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020p). [Página web]. *CUBICULOS DE ESTUDIO*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/servicioscub.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020q). [Página web]. *SALAS AUDIOVISUALES*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/serviciosaudiovisuales.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020r). [Página web]. *AUDITORIOS*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/serviciosauditorios.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020s). [Página web]. *SALAS DE CAPACITACIÓN*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/servicioscapacitacion.php>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020v). [Página web]. *NORMATIVIDAD*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/normativa.php#>
- Biblioteca Gregorio Torres Quintero. (2020w). [Página web]. *¿QUÉ QUIÉN FUE GREGORIO TORRES QUINTERO?* México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/bgtq/nosotros.php>
- Campos, G. Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. En. *Revista xihmai*, VII(13), p.p. 45-60. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

- Castañuela, D. (2016). La universidad y su función social. En. *CienciAcierta. Revista científica, tecnológica y humanística*, (48), p.p. 1-13. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <http://www.cienciacierta.uadec.mx/articulos/cc48/Universidad.pdf>
- Chung, A. (2018). La universidad pública en el Perú. En *Hacia un escenario futurible para la universidad pública: Conceptos, aportes y reflexiones*. p.p. 19-38. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://fondoeditorial.unmsm.edu.pe/index.php/fondoeditorial/catalog/view/201/184/869-1>
- Conde, E. & García, H. (2020). Los modelos de universidades a nivel internacional y su influencia en los procesos universitarios actuales. En Conde, E., García, H., Candano, D., Jiménez, A., Mármol, M., Caicedo, L., Andocilla, A. & Martínez, J. *Tomo I. La heterogeneidad de modelos de universidades y la formación de los procesos sustantivos*. p.p. 20-82. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19559/1/La%20heterogeneidad%20del%20modelo.pdf>
- Cruz, Y. & Cruz, A. (2008). La educación superior en México tendencias y desafíos. En. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 13 (2), p.p. 293-311. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219114873004>
- Díaz, L., Turroco U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. En *Investigación en educación médica*, 2(7), p.p.162-167. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Dirección Nacional del Servicio Civil. (2016). *Orientaciones Para la elaboración de procedimientos de inducción para Servicios Públicos*. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=7648ec07-7e28-40c1-b109-f258cb9da67b>
- Fernández, F. (2009) Discusiones de metodología. La observación en la investigación social: la observación participante como construcción analítica. En. *Revista temas sociológicos*, (13), p.p. 49-66. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6780076>
- Fernández, L. (2007). ¿Cómo se elabora un cuestionario? En. *Butlletí la recerca*, p.p. 1-9. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://www.ub.edu/idp/web/sites/default/files/fitxes/ficha8-cast.pdf>

- Ferry, G. (1990). La tarea de formarse. En. *El trayecto de la formación. Los enseñantes entre la teoría y la práctica*. p.p. 43-64. México: Paidós. Recuperado el 26 de julio de 2022 de <https://yessicr.files.wordpress.com/2013/03/g-ferry.pdf>
- Ferry, G. (1993). Acerca del concepto de formación. En. *Pedagogía de la formación. Formación de formadores*. p.p. 53-72. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <http://www.unter.org.ar/imagenes/04%20Ferry%20Gilles.pdf>
- Figueredo, A., Figueredo, M. & Aponte, C. (2013). La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. En. *Biblios, (50)*, p.p. 27-32. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16126461003.pdf>
- Florez, J. & Lugo, A. (2019). Organizaciones que aprenden. Una perspectiva desde la interacción empresa-contexto. En. *Cultura, Educación y Sociedad, 10(1)*, p.p. 42-52. Recuperado el 08 de marzo de 2023 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8820999>
- Fushimi, M. & Miguel, S. (2010). Consideraciones generales. En Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M. & Rozemblum, C. *Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*, p.p. 11-23. Universidad de granada y Universidad Nacional de la plata. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/1374/1358/4435-1>
- García, B. (2015). Retos de la biblioteca universitaria frente a las aplicaciones móviles en México. En. *Biblioteca Universitaria, 18(2)*, p.p. 131-142. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/285/28543667004.pdf>
- García, T. & Cano, M. (s.f.) El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones. En *Ensayos*, p.p.84-98, IIESCA. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- Garza, A. (1984). *Función y forma de la biblioteca universitaria: Elementos de planeación administrativa para el diseño arquitectónico*. Distrito Federal, México: El colegio de México.
- Gómez, J. (1996). La biblioteca universitaria. En *Manual de biblioteconomía*, Orea, L. p.p. 363-378 recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1005714>
- Gómez, R. (2016). Planeación y adquisición de los recursos humanos. En *Administración de los recursos humanos en instituciones educativas*. p.p. 21-32. México: Trillas.

- González, M. & Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. En. *ACIMED*. 18 (2), p.p. 1-23. Recuperado el 20 de julio de 2022 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002
- González, T. & Rodríguez, A. (2006). Integración de recursos humanos. En *Coordinación de Investigación Científica*, (140), p.p. 2-32. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://www.academia.edu/32010327/INTEGRACION-DE-RECURSOS-HUMANOS-TE-RESA-GONZALEZ-JUAREZ-ANGELICA-RODRIGUEZ-EBRARD>
- Granados, J. (2013). Inducción de personal. En. *Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal*. 4 edición. p.p. 333-348. México: El manual moderno. Recuperado el 30 de marzo de 2022 de http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob_0f85ec_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf
- Hernández, C. & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. En. *Revista ALERTA*, 2(1), p.p. 75-79. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-Ano-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Hernández, F. & Quezada, D. (2016). Los recursos humanos en las bibliotecas públicas en México, una investigación exploratoria. En. *Investigación Bibliotecológica*, 30(68), p.p. 17-50. Recuperado el 08 de marzo de 2023 de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2016000100017&script=sci_abstract
- Hernández, F. (2019). Filosofía de la mejora continua (Keizen) aplicada a bibliotecas públicas y académicas. En Sánchez, E. (Coord.) *Agendas internacionales de información y su repercusión en los estudios de la información*. p.p. 129-144. Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Recuperado el 08 de marzo de 2023 de https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L213/1/L213.pdf
- Hernández, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. En *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), p.p. 103-121. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2550841>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Herrera, R., Lotero, L. & Rúa, I. (1980). Los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. En *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 3(1-3), p.p. 281-299. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/download/327659/20784729#:~:text=Un%20estudio%20de%20usuarios%20de,llevan%20a%20cabo%20para%20encontrar%20>.
- Jiménez, E. (2004). Nuevos objetivos de la educación superior: Idealidad y realidad de la universidad pública en México. En *Innovaciones de negocios*, 1(1), p.p. 25-32. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/3/2>
- Kaplan, M. (2000). La universidad pública: esencia, misión y crisis. En *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, XLIV (178), p.p. 101-133. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/421/42117805.pdf>
- Lista, E. (2015). *Mejorar tu escuela. El diagnostico institucional*. Buenos Aires: OEI. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://portaldelasescuelas.org/wp-content/uploads/2016/03/1.-El-diagnostico-institucional.pdf>
- López, A. & Granada, P. (2007). Formación un concepto para la acción curricular. En *Revista Académica e Institucional de la UCPR*, (79), p.p. 53-70. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4897789>
- Marsiske, R. (2006). La universidad de México: Historia y desarrollo. En *Revista historia de la educación latinoamericana*, 8, p.p. 11-34. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/869/86900802.pdf>
- Moncada, J. (2008). La universidad: un acercamiento histórico-filosófico. En *Ideas y valores*, 57(137), p.p. 131-148. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-00622008000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es#:~:text=La%20universidad%20actual%20es%20la,complejidad%20de%20su%20din%C3%A1mica%20acad%C3%A9mica
- Monfasani, R. & Curzel, M. (s.f.). ¿Qué es la formación de usuarios? En *Usuarios de la información: Formación y desafíos*. p.p. 89-102. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama. Recuperado el 26 de julio de 2022 de <http://www.ciedelanus.com.ar/docs/CursoFormacionDeUsuarios/Monfasani%20-%20Que%20es%20la%20formacion%20de%20usuarios-C6.pdf>

- Munguía, L., Tarango, J., Romo, J. & Asencio, G. (2013). Influencia de la infraestructura bibliotecaria en el desarrollo de producción científica en universidades mexicanas inmersas en procesos de acreditación. En *Revista General de Información y Documentación*, 23(2), p.p. 333-367. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/43134/40917>
- Naranjo, E. (2004). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción. En *Investigación bibliotecológica*, 19(38), p.p. 33-60. Recuperado el 25 de julio de 2022 de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003
- Naranjo, E. & Rendón, N. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. En *Revista Latinoamericana de Bibliotecología*, 26(2), p.p. 13-37. Recuperado el 22 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179018081002.pdf>
- Novelle, L. (2012). *De la arcilla al ebook: historia del libro y las bibliotecas*. [preprint]. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <http://epri-nts.rclis.org/17420/1/NOVELLE%20L%C3%93PEZ,%20LAURA%20-%20De%20la%20arcilla%20al%20E-book.pdf>
- Osorio, R. & Castro, D. (2021). Aproximaciones a una metodología mixta. En *Revista universitaria de administración*, 13(22), p.p. 65-84. Recuperado el 24 de enero de 2023 de https://www.researchgate.net/publication/353084328_Aproximaciones_a_una_metodologia_mixta
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. En *International journal of morphology*, 35(1), p.p. 227-232. Recuperado el 24 de enero de 2023 de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Patiño, J. (2011). Del papiro al libro digital. En *Revista colombiana de cirugía*, 26(2), p.p. 78-88. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://www.revista-cirurgia.org/index.php/cirurgia/article/view/168/154>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixtos en la investigación en educación: Una experiencia concreta. En *Revista electrónica educare*, XV(1), p.p. 15-29. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194118804003>

- Pérez, A., Lores, A., Pérez, L., Lores, A. & Díaz, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. En *Correo Científico Médico*, 18(3), p.p. 577-592. Recuperado el 25 de julio de 2022 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026
- Pérez, Y. & Milanés, Y. (2008). La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. En *ACIMED*, 18(3), p.p. 1-39. Recuperado el 25 de julio de 2022 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004
- Prieto, J. (2009). Cambios en los soportes de lectura y consulta. En *Biblioteca universitaria*, 12(1), p.p. 30-38. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de https://www.dgb.unam.mx/rbu/Revista%20online/ne-2009-01/BU-12n1_articulo_02.pdf
- Ramírez, J. (2002). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. En *Ciencia administrativa*, (2) p.p. 54-61. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1214/1/Procedimiento%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20an%C3%A1lisis%20FODA%20como%20una%20herramienta%20de%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20las%20empresas.pdf>
- Rekalde, I., Vizcarra, M. & Macazaga, A. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. En *Educación XX1*, 17(1), p.p. 201-220. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70629509009>
- Rivas, M. (2008). La formación y su complejidad semántica. En *Investigación Educativa Duranguense*, (8), p.p. 41-55. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2543158>
- Rodríguez, E. (2009). Reflexiones en torno a la formación y la práctica de educadores de adultos. En *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 31(1), p.p. 137-150. Recuperado el 20 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/pdf/4575/457545096007.pdf>
- Sánchez, G. & Flores, J. (2013). La gestión del conocimiento en las bibliotecas universitarias: ¿El qué, cómo y para qué? En *Palabra clave (La Plata)*, 2(2), p.p. 24-39. Recuperado el 20 de julio de 2022 de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5648/pr.5648.pdf
- Sánchez, L. (1997). Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad. En *Educación y biblioteca*, (84), p.p. 44-47. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=305656>

- Sánchez, M. (2004). La biblioteca como una organización que aprende. En. *Biblioteca Universitaria*, 7(2), p.p. 100-109. Recuperado el 08 de marzo de 2023 de http://eprints.rclis.org/7595/1/Vol7No2_jul.dic2004_p_100-109.pdf
- Santos, M. (2010). Introducción: La evaluación como aprendizaje. En *La evaluación como aprendizaje: una flecha en la diana*. p.p. 15-22. Buenos Aires: Bonum.
- Secretaría de Educación Pública. (29 de agosto de 1978). *Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional*. p.p. 15-18. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado del 31 de agosto de 2022 de https://www.dof.gob.mx/index_113.php?year=1978&month=08&day=29#gsc.tab=0
- Secretaria de Educación Pública. (2015). [Página web]. Instituciones de educación superior. México: SEP. Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/instituciones-de-educacion-superior>
- Ugalde, N. & Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. En. *Revista de ciencias económicas*, 31(2), p.p. 179-187. Recuperado el 24 de enero de 2023 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730/11978>
- Universidad Pedagógica Nacional. (agosto de 2015). Servicio de biblioteca. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p. 13. México: UPN. Recuperado el https://comunicacion-social.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=157:gaceta-upn-2015&id=149:gaceta-especial&Itemid=401&start=10
- Universidad Pedagógica Nacional. (agosto de 2016). Servicio de biblioteca. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p. 15. México: UPN. Recuperado el 02 de septiembre de 2022 de https://comunicacionsocial.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=19:gaceta-upn-2016-1&id=149:gaceta-especial&Itemid=401&start=10
- Universidad Pedagógica Nacional. (julio de 2017). Servicio de biblioteca. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p. 7. México: UPN. Recuperado el 02 de septiembre de 2022 de https://comunicacionsocial.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=2164:gaceta-upn-2017-0&id=149:gaceta-especial&Itemid=401&start=10

- Universidad Pedagógica Nacional. (julio de 2018). Servicio de biblioteca. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p. 7. México: UPN. Recuperado el 02 de septiembre de 2022 de https://comunicacionsocial.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=2420:gaceta-upn-2018-3&id=149:gaceta-especial&Itemid=401
- Universidad Pedagógica Nacional. (septiembre de 2018). Reseña histórica. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p.p. 6-8. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de https://comunicacionsocial.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=2528:gaceta-upn-2018-4&id=149:gaceta-especial&Itemid=401
- Universidad Pedagógica Nacional. (julio de 2019). Servicio de biblioteca. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p. 7. México: UPN. Recuperado el 02 de septiembre de 2022 de <https://comunicacionsocial.upnvirtual.edu.mx/flipbooks/gacetaespecial/gb2019/#pages/7>
- Universidad Pedagógica Nacional. (septiembre de 2020). Servicio de biblioteca. En. *Gaceta UPN. Órgano Informativo Oficial de la Universidad Pedagógica Nacional*. Número Especial, p. 13 México: UPN. Recuperado el 02 de septiembre de 2022 de <https://comunicacionsocial.upnvirtual.edu.mx/flipbooks/gacetaespecial/GacetaBienvenidos2020/#pages/12>
- Universidad Pedagógica Nacional (2022a). [Página Web]. *Misión*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <https://upn.mx/index.php/conoce-la-upn/mision-y-vision>
- Universidad Pedagógica Nacional (2022b). [Página Web]. *Visión*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <https://upn.mx/index.php/conoce-la-upn/mision-y-vision>
- Universidad Pedagógica Nacional (2022c). [Página Web]. *Principios generales que orientan a la UPN*. México: UPN. Recuperado el 31 de agosto de 2022 de <https://upn.mx/index.php/conoce-la-upn/mision-y-vision>
- Useche, M., Artigas, W., Quiapo, B. & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Colombia: Universidad de Guajira. Recuperado el 24 de enero de 2023 de https://www.researchgate.net/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuanti

Verdugo, J. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y una propuesta de un programa. En. *Investigación Bibliotecológica, Archivonomía, Biblioteología e Información*, 7(15), p.p. 4-15. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3817>

Anexos

Anexo 1: Instrumento de preguntas para la entrevista.

Universidad Pedagógica Nacional.
Unidad Ajusco 092.
Licenciatura: Administración educativa.
Responsable de la entrevista: Ernesto Gomez de la Cruz.

Impacto sobre el curso de inducción de los servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero a los alumnos de las licenciaturas que imparte la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco 092.

Objetivo:

La siguiente entrevista tiene como finalidad conocer la opinión que tiene el departamento de consulta y servicios de información con relación a la importancia que tiene el ofrecer cursos de inducción a los servicios bibliotecarios, para que los alumnos de las licenciaturas que se imparten en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092, utilicen los diferentes espacios y herramientas en su formación profesional.

Datos del entrevistado:

Profesión:

Cargo:

Años en el cargo:

Servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Talleres de acceso a la información

- 1.- ¿Qué talleres se imparten?
- 2.- ¿Cómo se hace la solicitud de algún taller?

Proceso de planeación y aplicación del curso de inducción.

***Curso de inducción**

- 3.- ¿Cómo se hace la planeación del curso de inducción a los servicios bibliotecarios?

4.- ¿Cómo apoyan los diferentes departamentos en la planeación de los cursos de inducción?

5.- ¿Cuáles han sido las limitantes que ha encontrado en la planeación e implementación del curso de inducción?

6.- ¿Qué apoyo tiene la biblioteca de las diferentes licenciaturas a la planeación y ejecución de los cursos de inducción?

7.- ¿Cómo se seleccionó a las personas que serían encargadas de dar la información y su papel que tendrían en la inducción?

8.- ¿Cómo ayudan los demás departamentos en la implementación del curso de inducción?

9.- ¿Cómo le hace el departamento para conocer si se han cumplido los objetivos que se plantearon en la planeación del curso y en caso contrario mejorarlos en el siguiente año?

Importancia del departamento y los servicios en la formación profesional de los alumnos.

1.- ¿Cuál es la función del departamento en las actividades de la biblioteca?

2.- ¿Cuál es la importancia del departamento y los servicios a su cargo en la formación profesional de los alumnos?

Importancia del usuario en las actividades de la biblioteca.

3.- ¿Para usted qué importancia tiene el usuario dentro de la biblioteca?

4.- ¿Cómo hace el departamento para conocer las necesidades de los usuarios y con ello ofrecer un servicio adecuado para su formación profesional?

5.- ¿Qué características deben tener los usuarios para hacer uso de la biblioteca?

Retos sobre los servicios de biblioteca Gregorio Torres Quintero.

6.- ¿Qué retos se han presentado en el tiempo que lleva en el cargo, que han puesto en situación difícil a algún servicio de su área?

7.- ¿Qué desventaja tiene que algunos servicios no se utilicen con tanta frecuencia?

8.- ¿Cuáles son las virtudes que cree usted que tiene el departamento y el personal a su cargo para ofrecer los servicios a los usuarios de la biblioteca?

Difusión de la biblioteca como apoyo a las licenciaturas de la Universidad Pedagógica Nacional.

9.- ¿Cuál es la difusión que le da la biblioteca para que los docentes conozcan los servicios e integren los diferentes espacios a las actividades académicas?

10.- ¿Cree usted que los docentes invitan a los alumnos a hacer uso de las herramientas que la biblioteca les brinda? ¿Por qué?

11.- ¿El departamento apoya a los docentes en el uso de los servicios de la biblioteca?

¿Por qué?

Se agradece por su atención e información proporcionada.

Anexo 2: Observaciones de los cursos de inducción para los servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Fecha: 09 de agosto de 2022.

Hora: 8:00 a 9:30.

Impartido: Departamento de Consulta y servicios de información perteneciente a la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Dirigido: estudiantes de 1er. Semestres de la licenciatura de Psicología Educativa.

Lugar: Auditorios C, D y las Instalaciones de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Es importante mencionar que antes de iniciar con las actividades el personal ya se encuentra en la entrada de la biblioteca esperando a los alumnos debido a que las clases comienzan a las 8:00 de la mañana.

El personal de la biblioteca está esperando a los alumnos y estos últimos no llegan a las instalaciones de la biblioteca por lo tanto el responsable de los cursos fue a buscar al grupo hasta su salón de clases.

Recorrido: Como primer momento para iniciar con las actividades, comienza con la presentación del encargado del departamento de consulta y servicios de información, este nos da unas breves palabras de bienvenida y nos menciona los nombres de las personas que son responsables de realizar las actividades de inducción.

Posteriormente, como los grupos de primer semestre por lo regular son más de 30 personas, es por ello que se dividen en 15 o más personas a manera de tener grupos proporcionales a la mitad, una parte se queda a realizar el recorrido dentro de las instalaciones de la biblioteca y la otra parte se fue a la plática de como se hace la búsqueda de documentos en el catálogo público en línea cada persona que participa sabe el grupo y la hora en que le toca participar en las actividades del curso.

El recorrido dentro de las instalaciones de la biblioteca, comienza con una breve bienvenida a los alumnos en esta se menciona la importancia de la biblioteca dentro de la universidad el responsable se presenta con nombre y cargo dentro de la biblioteca, se menciona el nombre de la biblioteca y la importancia que tuvo Gregorio Torres Quintero en la educación y su trabajo más importante que es el método onomatopéyico, así mismo se menciona los días y horas que la biblioteca ofrece servicio en general, la persona encargada se le observa un poco temeroso y con dificultad para expresar las ideas.

Después se comenzó con mostrar los diferentes espacios y servicios que se prestan en la Biblioteca, dentro del catálogo en línea no se dio gran explicación debido a que ese servicio se vería más adelante, solo se nos recordó que para hacer la búsqueda de algún material de la biblioteca este era el lugar adecuado en unas computadoras las cuales solo pueden ser utilizadas exclusivamente para esta actividad, además que es importante siempre tomar en cuenta que se deben identificar datos importantes para realizar la búsqueda de documentos dentro de la biblioteca.

El área de laboratorio Psicopedagógico donde se puede realizar prácticas de lectoescritura con niños y se tienen materiales de apoyo en este espacio, se cuentan con juegos y libros para niños.

El segundo espacio es el área de fotocopiado aquí se mencionó que por derechos de autor ningún libro puede ser fotocopiado totalmente y por alumno al día solo se puede sacar copias de 50 páginas, en el caso que el libro fuera de 50 páginas se debía sacar un porcentaje permitido para fotocopiar.

Los referencistas ayudan en la orientación y solución de dudas que tienen los usuarios sobre algún servicio que ofrece la Biblioteca, también ayudan a la recuperación de fuentes de información en un tema en específico de investigación y la localización de bibliografía que utiliza el usuario, además ha ayudado en la página de la Biblioteca en el servicio de Bibliotecario en Línea.

En el Primer piso de la Biblioteca se encuentra el área de Colecciones especiales en él se encuentran documentos de materiales editados por la Secretaria de Educación Pública y los documentos donados por la UNESCO, también se encuentran folletos, test pruebas psicométricas, los libros de texto gratuito publicados por el CONALITEG desde su creación y se encuentra la bibliografía básica seleccionada por los profesores de las asignaturas, estos documentos son de estantería cerrada no pueden salir de la biblioteca y no pueden ser fotocopiados solo los materiales de bibliografía básica,

En la planta baja de la biblioteca además del catálogo y el servicio de fotocopias, se encuentra el servicio de colección general en este se encuentra la mayoría de la bibliografía con la que cuenta la universidad los cuales la mayor cantidad son en el área de educación, este tipo de estantería es modalidad abierta y su consulta puede ser de manera interna o pedir a domicilio.

Para pedir a domicilio se hace a través del módulo de préstamo el cual se debe buscar el libro en el catálogo, seleccionar en la estantería el libro y posteriormente con la credencial de estudiante se hace el préstamo por 14 días y con la opción de una renovación por la misma cantidad de días, en este módulo también se realiza la solicitud de préstamo interbibliotecario el cual consiste en el préstamo de algún documento de información perteneciente a otra institución y la misma biblioteca

GTQ pueda hacer la solicitud para préstamo con el usuario, la biblioteca tiene convenio con 250 bibliotecas, los días de préstamo son generalmente 1 semana.

Cubículos de estudio, este servicio es prestado a alumnos el cual se hace la solicitud en el área de Circulación y se le proporciona a un alumno o a un grupo de alumnos un espacio privado donde pueden realizar proyectos o investigaciones por un periodo de dos horas y una renovación de acuerdo a la demanda que estos tengan.

Los tutores bibliotecarios pueden ser utilizados por alumnos de cualquier semestre, pero generalmente se les proporciona a alumnos de 7mo. 8vo. Semestre y estudiantes de posgrado, en este servicio se apoya a formar habilidades en los usuarios en la búsqueda, revisión evaluación y uso de documentos, además ayuda al uso de citas y referencias en los trabajos académicos, para hacer la solicitud se pueden acercar directamente a los tutores o mediante el departamento. (Preguntas sobre cubículos, copias, referencistas), hasta este punto la persona responsable del recorrido hace una pausa e invita a los alumnos a preguntar, es por ello que dos personas comentan sus dudas una pregunta es aclarada y la otra se deja pendiente por resolver.

En el sótano se encuentra a colección de consulta, este servicio ofrece libros como son diccionarios, enciclopedias, atlas, directorios, etc. los cuales son consultados de manera específica y de manera rápida, su modalidad de préstamo es a estantería abierta, pero no pueden llevar a domicilio algunos de estos materiales se pueden encontrar de manera digital en el espacio de recursos electrónicos.

Otro servicio es la Hemeroteca en la que se encuentran revistas en materia de educación y obras de divulgación científica, su modalidad es de estantería cerrada, solo se puede consultar dentro de la biblioteca, para hacer una consulta se revisa en el catálogo se anota fascículo, volumen, número y páginas posteriormente se va a el área correspondiente se llena el formato y con la credencial de estudiante se realiza el préstamo, el servicio cuenta con suscripción a 250 títulos de revista.

El salón de cómputo es un servicio dirigido a estudiantes en el que pueden realizar tareas, e investigaciones de internet, revisar correos, el servicio es ofrecido por un máximo de 2 horas y se puede hacer una renovación de acuerdo a la demanda que exista.

Por último, se encuentra el Servicio de impresión, en este servicio solo se pueden imprimir trabajos personales, que sean solo académicos y en formato de Word el máximo de impresiones por alumno al día es un total de 25 páginas, para hacer uso del servicio el alumno debe traer su memoria USB y el total de páginas a imprimir es el total de hojas blancas que debe entregar a la ventanilla y mostrando su credencial puede hacer uso del servicio.

Nota: es importante recalcar que la persona encargada de hacer el recorrido mostró un dominio adecuado de la información, su tono de voz era moderado y al avanzar en los diferentes espacios esperaba a que se reunieran los alumnos a escuchar la información, con el paso del recorrido la exposición fue más fluida aunque no creó en los alumnos un ambiente de confianza para hacer más preguntas, al finalizar el recorrido nos volvió a mencionar su nombre y a dar la invitación de hacer uso de la biblioteca

Por la parte de los alumnos estos en todo el recorrido se mostraron con interés escuchando la información, solo una persona estuvo tomando apuntes de la información que se proporcionó, en la última parte del recorrido se estaba perdiendo la atención.

Platica Informativa: Posteriormente a esto nos llevaron al auditorio para observar el uso del catálogo público, al comenzar se nos dio un resumen de lo que habíamos visto en la biblioteca, se nos mostró la forma en cómo se ingresa a la página de la biblioteca por medio de la Página de la universidad, se nos enseñó la página principal de la Biblioteca y el apartado de catálogo en línea, estando dentro nos mencionaron que se vería como hacer la búsqueda básica de documentos de la biblioteca la cual se podía buscar por diferentes opciones, autor, título, materia y signatura (se mostraron ejemplos).

Dando clic se hace la búsqueda en los documentos con los que cuenta se hizo énfasis en que al lado izquierdo se puede hacer la búsqueda y reducir el número de ejemplares que nos arrojó la búsqueda, así mismo se nos hizo mención de los datos que son importantes a la hora de buscar un documento en la biblioteca, entre los que se encuentran, título de libro, autor y número de clasificación.

También se nos mostró revisar la información del libro, si se encuentra en préstamo, cuando es devuelto el ejemplar y a qué tipo de colección pertenece el documento, hay algunos documentos que se encuentran en manera digital como lo son las tesis, o algunos otros que se encuentran en internet los cuales corresponden a los artículos de revista.

Nota: En esta actividad la persona encargada pregunto a los alumnos sus dudas, la manera en que presento la información fue de manera muy técnica, la información solo fue referente a la búsqueda su tono de voz fue moderado y tenía dominio de la información que expuso, al finalizar la sesión nos invitó a hacer uso de la biblioteca y a seguir conociendo los diferentes espacios con los que cuenta

Por parte de los alumnos aproximadamente la mitad de ellos tomo nota de la información que se ofreció, preguntas solo hubo una, pero era con más referencia al recorrido que se había realizado, la atención de los alumnos se encontraba un poco dispersa, pero la plática no fue cansada.

Fecha: 09 de agosto de 2022.

Hora: 10:00 a 11:30.

Impartido: Departamento de consulta y servicios de información perteneciente a la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Dirigido: estudiantes de 1er. Semestres de la licenciatura de Psicología Educativa.

Lugar: Auditorios C, D y las Instalaciones de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Antes de iniciar las actividades del curso de inducción el grupo de trabajo se encontraba en la entrada de las instalaciones de la biblioteca, pero como en el primer recorrido los alumnos no llegaron a la cita planeada por lo tanto dos personas del grupo de trabajo tuvieron que ir a buscar a los alumnos a su salón de clases.

Platica Informativa: La plática informativa comenzó con unas palabras de bienvenida a los alumnos que estábamos presentes se nos mencionó el acervo que tiene la biblioteca en cuanto a educación, se nos mencionó el horario de servicio y algunos servicios con los que cuenta la biblioteca

De igual manera el grupo fue dividido en dos partes esta ocasión empezamos con la plática sobre el catálogo público ahora nos mostraron entrar directamente a la página de la Biblioteca o hacerlo por medio de la página de la UPN, al ingresar en la página de la Biblioteca se nos hizo una muestra de los diferentes apartados que contenía en la página de inicio como lo son colecciones (las diferentes colecciones con las que cuenta la biblioteca para ofrecer recursos de información), recursos electrónicos (Diferentes documentos que se encuentran de manera digital para su consulta y uso), servicios (aquí se muestran los servicios que ofrece la biblioteca para que los usuarios hagan uso en las instalaciones o en línea en su formación profesional) y normatividad (reglamento interno de la biblioteca es importante conocerlo para hacer uso de los diferentes servicios).

Al ingresar al catálogo se mencionó que se puede realizar diferentes tipos de búsqueda entre ellos se encuentra el más utilizado la búsqueda básica la cual se puede hacer en general o por medio de características específicas entre las que se encuentran, (autor, Título, materia, número de clasificación) se nos enseñó con un ejemplo a realizar una búsqueda y se mostraron 199 ejemplares, pero se nos mencionó que la búsqueda se podía reducir seleccionando otros campos y haciendo más específica la búsqueda, una vez realizado se encontrarían más fácil los documentos que se querían buscar, en este espacio es importante anotar los datos del libro como son autor, título del libro y su clasificación.

Nota: La persona encargada de dar la plática a los alumnos nos mencionó que como alumnos no tenemos el hábito de usar la biblioteca, durante toda la sesión no se nos invitó a hacer preguntas a mi manera de ver la información fue un poco más completa de cada apartado de la página, la información que se expuso se podía apreciar que la persona encargada tenía dominio del uso de la página web, aunque su tono de voz era bajo y por lo tanto no era clara en su exposición.

Fue menos de la mitad de alumnos que estaba haciendo anotaciones, la atención de los alumnos era como de la mitad del grupo, al terminar todos nos dirigimos a la biblioteca sin comentarios o preguntas.

Recorrido en las instalaciones: el recorrido comenzó con unas palabras de bienvenida se mencionó el nombre de la biblioteca y algunos datos del personaje como su trabajo más importante como el método onomatopéyico, se mencionaron los horarios y días de servicio de la biblioteca.

Como primer punto se mencionó el Catálogo Público en donde se puede hacer la búsqueda de documentos de información con los que cuenta la Biblioteca, también se encuentra el área infantil o el laboratorio psicopedagógico donde se pueden realizar prácticas con niños sobre la lectoescritura o consultar los diferentes libros con los que cuenta a sala, así mismo esta colección está disponible para préstamo en sala y a domicilio.

En el área de fotocopiado se puede hacer fotocopias de libros y documentos que estén permitidos que se encuentran dentro de la biblioteca por cuestiones de derechos de autor solo se pueden fotocopiar un máximo de 50 páginas por alumno, para hacer uso de este servicio se debe pagar el número de copias que se van a requerir y posteriormente dirigirse a ventanilla para que se pueda hacer el fotocopiado correspondiente.

En el área de los referencistas nos ayudan a conocer o resolver dudas acerca de los diferentes servicios con los que cuenta la Biblioteca, además se encarga de la búsqueda de documentos dentro de la biblioteca o búsqueda externa de información con referencia a un tema que el usuario desee conocer.

En el primer piso se encuentra la Reserva especial, en ella se encuentran documentos de la SEP la UNESCO, test de pruebas psicológicas, esta colección es a estantería cerrada, no se puede sacar de la biblioteca ni fotocopiar.

En la planta baja se encuentra la Colección general la cual se encuentran libros que ayudan a la investigación y obtención de información con referencia a los programas que se imparten en la UPN, la colección está acomodada de izquierda a derecha de arriba hacia abajo.

Además, se encuentra el módulo de préstamo, en esta área se pueden realizar varios trámites uno de ellos es el préstamo a domicilio que se lleva el material que se desea pedir en préstamo y con la credencial de estudiante se hace por un periodo de 14 días y una renovación del préstamo cada alumno tiene derecho a un total de 5 libros en préstamo simultáneo. Aquí mismo se hace a devolución los libros prestados.

La biblioteca cuenta con 4 cubículos de estudio, servicio que es ofrecido a los alumnos de licenciatura, donde este espacio se encuentra para que los alumnos en grupo o de manera personal puedan realizar trabajos de manera más privada este servicio es prestado por un máximo de 2 horas con una renovación, para hacer uso se debe dirigir al departamento encargado y hacer la solicitud presentando credencial y llenando el formato de registro.

Los Tutores bibliotecarios se encuentran a lado de los cubículos de estudio los primeros están encargados del apoyo y desarrollo de habilidades en la búsqueda evaluación y uso de las fuentes de información. Su uso mayormente se ofrece a los alumnos de los últimos semestres de licenciatura o a posgrados para hacer uso se debe solicitar un tutor en el área correspondiente y se le asignará una persona de acuerdo a sus características.

En la parte del sótano de la biblioteca se encuentra el Servicio de consulta en ella se pueden encontrar diccionarios, enciclopedias, atlas, etc. los cuales solo pueden ser utilizados dentro de las instalaciones de la biblioteca no salen a domicilio.

Otro servicio que se encuentra es el servicio de Hemeroteca, en él se encuentran revistas que son importantes y relacionadas con educación su consulta es de estantería cerrada y solo puede ser revisada dentro de la biblioteca, se pueden fotocopiar algunos documentos.

Servicio de computación, dentro de esta área se puede realizar trabajos de consultas en páginas de internet, se pueden realizar tareas o trabajos académicos, se puede realizar la revisión de correos electrónicos y se puede hacer la revisión del catálogo, para su préstamo se debe registrar en la bitácora los datos correspondientes y presentar la credencial que acredite que es estudiante de la UPN el servicio es prestado durante 2 horas por alumno y posiblemente una renovación.

El último servicio que se nos mostró fue el de Impresiones, en este servicio se nos hace mención que solo se pueden imprimir archivos en formato de Word y que sean de creación propia de los alumnos, para hacer uso del servicio se debe dirigir el alumno a la ventanilla y presentar su credencial de estudiante, entregar su memoria USB con una carpeta llamada "imprimir" donde se encuentren el o los documentos que se desean imprimir, sin rebasar las 25 cuartillas que tienen por alumno al día

para impresión, además se debe entregar el mismo número de hojas blancas que se desea imprimir como intercambio por el préstamo del servicio.

Por último, se nos mencionó que en caso de siniestro la salida de emergencia estaba en esta área de computadoras debido a que si nos encontrábamos en el sótano de la Biblioteca no debíamos recorrer todas las instalaciones, lo ideal es dejar nuestras pertenencias y dirigirnos a la puerta de emergencia que se encuentra en el sótano después de salir del área dirigirnos al punto de reunión que se encuentra en la entrada principal de la Universidad.

Para finalizar se nos agradeció haber asistido a este recorrido y se nos hizo la invitación de utilizar los servicios de la biblioteca de una manera constante y o esperarnos a que esto ya sea una necesidad, si no aprender a conocer las posibilidades de desarrollo y autoaprendizaje que nos brinda la Biblioteca.

Nota: A diferencia del recorrido anterior la persona encargada de realizar esta actividad no se presentó ante los alumnos ni menciona palabras de bienvenida solo entro a las instalaciones y comenzó a exponer la información, se pudo apreciar que el dominio de la información no era el adecuado, hacia muchas pausas posiblemente con la intención de recordar que más podía describir sobre el espacio, a veces tenía que apoyarse del guion, su tono de voz era muy bajo y no esperaba a que el grupo se reuniera para escuchar la información, en una ocasión invito a los alumnos a realizar preguntas, pero ninguno hizo, al finalizar solo nos dirigió a la entrada de la biblioteca sin decir palabras para el cierre de la sesión.

Es importante señalar que ningún departamento se ha presentado ni el personal, mucho menos la persona a cargo del área, la única persona que participo fue la encargada del área de cómputo, la cual nos mencionó las indicaciones de que hacer en caso de emergencia y nos invitó a hacer el ejercicio.

En cuanto al comportamiento de los alumnos ninguno de estos tomaba nota, su atención se perdió con facilidad y debido a la rapidez con la que se realizó el recorrido quizá la mitad de alumnos ya no hacían lo posible por acercarse con interés al grupo, por lo tanto, creo escuchaban la mitad de la información, en la actividad que se realizó a pesar de ser casi al final de la sesión hubo participación de los alumnos y asombro por descubrir algo nuevo.

Fecha: 16 de agosto de 2022.

Hora: 08:00 a 09:30.

Impartido: Departamento de consulta y servicios de información perteneciente a la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Dirigido: estudiantes de 3er. Semestres de la licenciatura de Pedagogía.

Lugar: Auditorios C, D y las Instalaciones de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Para realizar el curso de inducción a los servicios de la biblioteca los encargados se dan a la tarea de dirigirse a los grupos que le corresponde la visita a la biblioteca.

Como los grupos de las licenciaturas son de alumnos numerosos se tiene la necesidad de repartir los grupos a la mitad para hacer la visita en dos momentos una dentro de las instalaciones de la biblioteca y otra en los auditorios de la Universidad para enseñar el uso del catálogo de la biblioteca.

La intención de darles el curso a los alumnos de tercero y quinto semestre de la universidad es debido a que durante la suspensión de labores de la COVI-19 muchos de los alumnos no han hecho uso de la biblioteca o no conocen las instalaciones.

Se realizó la observación a las mismas personas que realizaron las actividades en la biblioteca para conocer los cambios que realizaron durante una semana de trabajo y ver si como observador sus acciones cambiaban o eran sin su conocimiento.

Recorrido en las instalaciones: el recorrido comienza en la entrada principal de las instalaciones de la biblioteca Gregorio Torres Quintero, en esta se menciona el nombre del guía al quedarnos con él se nos invita a entrar a las instalaciones de la biblioteca, una vez adentro se nos comienza con unas palabras de bienvenida a los alumnos y datos sobre la biblioteca, se menciona el nombre de la biblioteca y se dice hechos de este personaje como que fue el impulsor de la educación primaria y su trabajo más importante en la educación es la creación del método onomatopéyico.

La biblioteca Gregorio Torres Quintero es una de las bibliotecas más grande a nivel nacional y en América Latina con acervos especializados en educación, así mismo se mencionó los días y horas de servicios los cuales son de lunes a viernes de 7:00 am a 08:30 pm y los sábados de 09:00 am a 02:00 pm.

El primer servicio que se encuentra al entrar a las instalaciones de la biblioteca Gregorio Torres Quintero es el Catálogo Público en Línea, en este se pueden realizar búsquedas de los documentos con los que cuenta la biblioteca, debido a que son

pocas computadoras para un gran número de usuarios la búsqueda en el catálogo se puede realizar por medio de cualquier dispositivo móvil conectado a internet.

El servicio de referencistas es el encargado de aclarar dudas y ofrecer orientación sobre los servicios que se ofrecen dentro de la Biblioteca, también ofrecen servicio en la búsqueda y recuperación de información que al usuario le interese o le sea de necesidad en sus trabajos académicos de diferentes fuentes, bibliotecas, de internet o de la misma Biblioteca y también tienen a su cargo el servicio de bibliotecario en línea el cual ayuda a resolver y acompañar a los alumnos en el proceso de los servicios.

En el laboratorio pedagógico o también conocido como el área infantil, aquí se encuentra una de las colecciones con las que cuenta la biblioteca, además, en este centro se realizan prácticas en niños con actividades de lecto-escritura, los documentos de esta sala pueden salir a préstamo a domicilio o se puede consultar dentro del espacio en la biblioteca y su horario de servicio es de 8:00 am a 05:00 pm.

El servicio de fotocopiado está encargado de reproducir parcialmente algunos de los libros que se encuentran dentro de las colecciones de la biblioteca, para hacer uso de este servicio el usuario debe ir a la caja de la Universidad y pagar el total de copias que se requiere, cada día por alumno se tiene un número máximo de copias, o un porcentaje de un libro de acuerdo a su número total de páginas del libro de acuerdo a los derechos de autor, el horario de servicio es de 09:00 am a 06:00 pm de lunes a viernes.

(En esta ocasión el encargado de ofrecer el recorrido hacía pausas para resolver dudas de los alumnos, se regresaba para complementar los datos que habían faltado mencionar y buscaba integrar al grupo)

En el primer piso de la biblioteca se encuentra la colección especial en este espacio se encuentran materiales que requieren de un tratamiento y condiciones especiales es por ello que su consulta es de estantería cerrada y solo pueden ser consultados dentro de la biblioteca, entre los materiales que se encuentran son, colección SEP, publicaciones que fueron donadas por la UNESCO, colección medina que fue donada por un maestro perteneciente a la UPN, folletos, Libros de texto gratuitos desde la creación del CONALITEG y algunos otros libros de texto creados por otras editoriales, en esta área también se encuentra la colección de bibliografía básica que son materiales que los docentes de las diferentes licenciaturas utilizan dentro de las clases que imparten, solo estos documentos de la colección especial pueden ser fotocopiados. Para hacer uso de la colección especial el usuario debe anotar los datos del documento que desea utilizar posteriormente dirigirse a la ventanilla y hacer la solicitud del documento, el área está en servicio de lunes a viernes de 8:30 am a 3:30 pm.

Regresando a la Planta baja podemos encontrar a colección general, está en el semestre actual vuelve a ser a estantería abierta eso quiere decir que los alumnos pueden tomar los documentos directamente, el préstamo dentro y fuera de la sala es de hasta 5 materiales por alumno el cual cuando piden en préstamo a domicilio se presta los materiales por 14 días hábiles teniendo una renovación por la misma cantidad de días, cuando la consulta es dentro de la biblioteca al terminar de utilizarlo se debe colocar en los carritos para que un bibliotecario los acomode en su lugar posteriormente. El orden en que están acomodados los libros son de izquierda a derecha en orden alfanumérico y de arriba abajo.

Para hacer solicitudes de préstamo a domicilio se encuentra en este piso el Mostrador de la biblioteca, además en este espacio se hace la devolución de los materiales que fueron prestados a domicilio y se hace el préstamo interbibliotecario el cual se refiere a préstamo de documentos que hace solicitud el usuario de otras bibliotecas con las que tiene convenio la Biblioteca Gregorio Torres Quintero, este préstamo solo se hace entre bibliotecas.

Los cubículos de estudio es un servicio para los alumnos el cual sirve para que individualmente o hasta un máximo de cuatro alumnos utilicen un espacio cerrado y privado para la realización de trabajos académicos, para hacer la solicitud de usar un cubículo los usuarios deben dirigirse al área de circulación y se les proporcionara el espacio por un periodo de dos horas teniendo una posible renovación por otras dos horas de acuerdo a la demanda.

Otro servicio que se encuentra en el piso es el de tutor bibliotecario, el cual está pensando en apoyo a alumnos de los últimos semestres, para alumnos que están en proceso de titulación y los alumnos de posgrado el servicio tiene la finalidad de apoyar a los alumnos en la búsqueda evaluación y uso de diferentes fuentes de información, para hacer uso del servicio el usuario debe acercarse directamente a los tutores para preguntar por disponibilidad de horarios para el servicio, el horario de servicio es en dos turnos de 08:00 am a 03:00 pm y de 03:00 pm a 09:00 pm de lunes a viernes.

En el sótano de la biblioteca se encuentra la colección de consulta el cual está integrado por diccionarios, enciclopedias, directorios, atlas y almanaques estos libros son para una búsqueda más específica y no requieren de un tiempo muy prolongado de uso por lo tanto son de uso interno en la biblioteca, y no se pueden fotocopiar los materiales.

La hemeroteca está integrada por obras de divulgación científica y materiales de revista en el ámbito educativo, se cuenta con alrededor de 250 títulos de revista y algunas pueden ser consultadas de forma electrónica, para hacer uso del servicio dentro de la biblioteca el usuario debe buscar en el catálogo el artículo que desea consultar anotar la información como volumen, número, año y el título posteriormente dirigirse a el área de hemeroteca y hacer la solicitud del documento, el servicio es a estantería cerrada.

El servicio de cómputo es el encargado de proporcionar a los usuarios equipos para realizar diferentes actividades académicas como trabajos, o revisión de correo consulta del catálogo, búsqueda de información etc. para hacer uso del servicio el usuario debe dirigirse con el responsable que esté en el espacio y solicitarle una máquina presentando su credencial que acredite que es estudiante de la UPN el préstamo es hasta por dos horas.

Por último, en este piso se encuentra el servicio de impresiones este servicio tiene la finalidad de apoyar a los alumnos en la impresión de investigaciones o tareas realizadas por el propio usuario, en este servicio se tiene un total de 25 páginas de impresión al día, para hacer uso del servicio el usuario debe dirigirse al espacio de impresiones presentar su credencial de estudiante y una memoria USB donde en una carpeta específica de “imprimir” este el documento o documentos a imprimir que no excedan el número permitido, además debe llevar el número total de hojas a imprimir en blanco, este servicio está disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm.

Para finalizar con el recorrido en las instalaciones se nos señaló que en caso de emergencia y tener que evacuar el edificio de la biblioteca, los usuarios que se encuentren en el sótano de la biblioteca deben salir por una puerta que se encuentra en este piso y los alumnos que se encuentren en planta baja y 1er piso de la biblioteca abandonan el edificio por la puerta principal.

Durante el final del recorrido se nos invitó a hacer uso de los servicios, a conocer y a incluir los mismos en la formación profesional que en la Universidad se realiza, por último, se nos mencionó que por cuestiones de seguridad del acervo de la biblioteca los materiales que tengamos en préstamo se deben mostrar en el escritorio que se encuentra en la entrada principal del edificio de lo contrario sonara una alarma.

Nota: Se debe mencionar que el responsable identifico que algunos alumnos habían regresado a la biblioteca a tomar el curso más de una ocasión, pero no se preguntó la razón. La información de la persona encargada para esta actividad, se puede percibir que a diferencia del primer recorrido que realizó se notaba con más

seguridad, la información que presento fue más explícita, en esta ocasión se presentó, dio unas palabras de bienvenida, recomendaciones personales sobre el uso de la biblioteca, preguntaba a los alumnos sobre sus dudas.

Aunque es importante mencionar que los alumnos no tenían la iniciativa de preguntas acerca de sus dudas, no tomaban nota, la atención fue adecuada y total durante todo el recorrido.

Por parte de los encargados de las áreas del sótano se encontraban presentes en la explicación que se hacía sobre su espacio y complementaban con datos importantes.

Platica informativa: En la segunda parte de los cursos de inducción nos dirigimos al auditorio D de la Universidad donde se nos mostraría como es el uso del catálogo de la biblioteca, al iniciar la encargada de darnos la plática nos dio la bienvenida a la biblioteca, además nos mencionó que la intención de hacer los cursos es para que los alumnos conozcamos y utilicemos los servicios de la biblioteca que debido a la pandemia a biblioteca noto la necesidad de que los alumnos hagan uso de esta, sí mismo este espacio esta como sustento de investigación y producción del conocimiento.

La biblioteca es importante tanto en la universidad como en América Latina debido a que es la mejor equipada en acervos en materia educativa y es una biblioteca universitaria y especializada por su acervo que tiene a disposición de los usuarios para la formación de estos.

En cuanto al uso del catálogo en línea primero se nos menciona las diferentes maneras de ingresar a la página general de la biblioteca la cual puede ser a través de la página oficial de la UPN o por medio de la dirección electrónica (<http://biblioteca.ajusco.upn.mx/>), al ingresar a la página normalmente se encuentra en la pantalla principal algún servicio un mensaje o un aviso que es importante en esta ocasión aparece un evento que estaba posteriormente a realizarse, también se nos mencionó que la página cambiaria en cuanto a su contenido en días posteriores.

Otra pestaña que se puede consultar son las colecciones con las que cuenta la biblioteca y que materiales integran estas colecciones, en cuanto a la pestaña de servicios nos muestra los servicios que ofrece la biblioteca en ellos se encuentran las características, los horarios y la ubicación donde se puede realizar el uso, cabe aclarar que algunos servicios se pueden realizar de manera electrónica.

En el apartado de recursos electrónicos se encuentran diferentes fuentes de internet los cuales han sido evaluados y seleccionados para que los alumnos puedan consultar y hacer uso de estos dentro de la página de la biblioteca, en normatividad se

encuentra el reglamento de la biblioteca en este se pueden conocer algunas reglas de los servicios y el bibliotecario en línea es un servicio el cual fue creado para acercar a los alumnos al uso de los servicios de la biblioteca en la pandemia, este servicio está aún activo y lo realizan los referencistas de la biblioteca.

Para realizar una búsqueda en el catálogo de la Biblioteca se debe ingresar hasta abajo de la página principal de la misma en donde dice “ir al catálogo...” estando adentro el alumno debe hacer una revisión si conoce un dato específico que desea buscar si es así puede realizar su búsqueda por autor, tema, título o de manera contraria buscar en todo el catálogo de la biblioteca.

Al realizar la búsqueda en la siguiente página que aparece nos proporciona el número total de resultados que arrojó la búsqueda, estos pueden ser delimitadas aún más para que los resultados sean menores.

De acuerdo a lo que se encuentre se debe observar los datos del documento y que tipo de documento es cuando es una tesis esta puede ser consultada desde internet o bien anotar los datos y consultarlos en la biblioteca.

En caso de ser documentos como libros se debe anotar los datos del autor nombre del libro, identificar en qué tipo de colección se encuentra el documento y si se está haciendo la consulta dentro de la biblioteca buscar los documentos en la estantería siguiendo el orden mencionado en el recorrido, también se puede consultar si el documento está disponible en la estantería de la biblioteca y en dado caso que esté en préstamo se puede consultar que día el usuario regresara el libro.

Se debe tener en cuenta que cuando es bibliografía básica siempre está un ejemplar dentro de las instalaciones de la biblioteca en el área de colecciones especiales

Antes de finalizar la plática algunos alumnos realizaron preguntas sobre el préstamo interbibliotecario y el convenio que tiene la biblioteca con otras instituciones, así mismo se preguntó acerca de los servicios como el préstamo a domicilio.

Para finalizar se nos deseó lo mejor en este ciclo escolar y se invitó a los alumnos a realizar uso de los servicios que ofrece la biblioteca

Nota: en esta ocasión la encargada de realizar la plática sobre el catálogo su información a comparación de la vez anterior la realizo de manera más rápida, con menos información lo que es importante señalar es que si nos mostró los diferentes apartados de la página, pero de manera muy general. Su tono de voz era fuerte, y decía la información muy rápido.

Por parte de los alumnos se puede apreciar que hubo más preguntas sobre los servicios aunque no las realizaron en el momento adecuado, en cuanto a atención esta estaba un poco dispersa y se puede notar que no hicieron anotaciones.

Fecha: 16 de agosto de 2022.

Hora: 10:00 a 11:00.

Impartido: Departamento de Circulación perteneciente a la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Dirigido: estudiantes de 3er. Semestres de la licenciatura de Pedagogía.

Lugar: Auditorios C, D y las Instalaciones de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Recorrido por la biblioteca: En el segundo recorrido se comenzó por darnos la bienvenida al curso de inducción y a las instalaciones de la Biblioteca en esta ocasión no se nos dio los datos de como del nombre y objetivos de la organización, solo se nos mencionó el horario y días de servicio que son de lunes a viernes de 7 de la mañana a 9 de la noche.

El primer servicio que se encuentra dentro de la biblioteca son computadoras para hacer la búsqueda en el catálogo de la biblioteca, atrás de este se encuentra la sala psicopedagógica o sala infantil, en esta sala se encuentran materiales y libros que pueden ser prestados a los niños o pueden salir a domicilio, aquí se hacen prácticas con referencia a la lecto-escritura.

A un lado de la sala infantil se encuentra un pasillo que nos lleva a el área de fotocopiado en este servicio se pueden fotocopiar solo materiales de la biblioteca y hasta un total de 50 páginas por alumno, otro servicio que se encuentra aquí es la colección general este es el acervo más grande con el que cuenta la biblioteca se nos mostró donde se encontraba la estantería el comienzo y final y a su vez se divide en áreas del conocimiento, esta estantería es de modalidad abierta, el usuario puede tomar hasta cinco materiales y consultarlos dentro de las instalaciones de la biblioteca, los cubículos de estudio son espacios que se proporcionan a los alumnos para trabajar solos o en grupos de hasta cuatro personas la solicitud de préstamo se realiza en el departamento de circulación.

En el primer piso de la biblioteca se encuentra el servicio de colección especial en este espacio se resguardan documentos como test, publicaciones UNESCO, SEP y libros antiguos que solo son utilizados por investigadores, estos documentos son de estantería cerrada pueden ser consultados dentro de la biblioteca y no pueden ser fotocopiados.

El servicio de referencistas es el espacio encargado en apoyar a los alumnos en la búsqueda de información de documentos en diferentes espacios tanto de la biblioteca como fuera de la misma.

Módulo de préstamo en este espacio se pueden solicitar los libros de las colecciones que pueden salir de las instalaciones, así mismo se puede entregar los materiales y los alumnos tienen hasta un total de 5 libros que pueden ser prestados simultáneamente, los préstamos se hacen por un periodo de 14 días hábiles con una renovación del documento y se encuentra también el servicio de tutor bibliotecario el cual ayuda a localizar evaluar y hacer uso de los diferentes documentos para la realización de investigaciones y trabajos académicos.

En el sótano de la biblioteca se encuentra el servicio de colección de consulta el cual está integrado por diccionarios, enciclopedias relacionadas con la educación, la consulta de estos materiales es interna. La hemeroteca es el área con un compendio de revistas de educación los cuales pueden ser consultadas dentro de la biblioteca, su uso es de estantería cerrada y puede ser fotocopiada.

Otro servicio que se encuentra aquí es el área de cómputo el cual es un servicio para que los alumnos realicen trabajos e investigaciones los equipos se prestan hasta por dos horas como máximo y por último el servicio de impresiones en este servicio los alumnos tienen derecho a 25 cuartillas al día y deben traer sus hojas blancas de acuerdo al número de hojas a ocupar, solo se imprimen trabajos académicos y en una carpeta de USB que contenga el o los archivos a imprimir, para finalizar se nos mostró donde se encuentra la salida de emergencia del sótano de la biblioteca.

Nota: La información que se nos ofreció en realidad no cambio mucho a la de la vez anterior, la información fue muy resumida, la misma del guion sin profundizar en los servicios, la voz de la persona encargada era baja, su manera de hablar fue rápida, no esperaba a que el grupo se acaba de acercar, no resolvió dudas.

En cuanto a los alumnos, estos no tenían mucho el interés de cercarse de una manera rápida, la atención era un poco más de la mitad del grupo, no realizaban preguntas, mucho menos anotaciones.

Platica informativa: Al ingresar al auditorio se nos dio la bienvenida de nuevo a la Universidad y a la Biblioteca se mencionó que nuestra Biblioteca es considerada como una Biblioteca Universitaria por su labor que hace dentro de la Institución y también es una Biblioteca Especializada debido a que su riqueza en acervo de educación estos documentos se han adquirido por medio de donaciones, compras, etc. además cuenta con un fondo antiguo de los años de 1840.

También se mencionó la importancia de la biblioteca como un espacio de conocimiento y sustento de investigaciones en la universidad como encontrar libros completos, tener en físico y tener la certeza que los documentos ya han sido seleccionados y evaluados por lo tanto son confiables de ser utilizados, la intención de los cursos de inducción es crear en los alumnos habilidades de búsqueda acceso y uso de los documentos con los que cuenta la Biblioteca.

Para ingresar al catálogo se puede realizar de dos maneras ya sea por la página oficial de la UPN hasta abajo se encuentra un apartado que dice Biblioteca o escribiendo en el buscador la siguiente dirección <http://biblioteca.ajusco.upn.mx> esto se puede realizar en una computadora o en cualquier dispositivo móvil que tenga acceso a internet, además se mencionó que la página en las próximas semanas tendría un cambio en su estructura.

Aquí se explicó cada uno de los componentes que tenía la página de la Biblioteca entre los que se encuentran, las colecciones aquí se muestran las diferentes colecciones con las que cuenta la biblioteca como colección general, reserva, consulta, especial, hemeroteca, etc. En el apartado de servicios nos muestran los diferentes servicios que ofrece la biblioteca en sus instalaciones y en línea aquí están las características y algunos lineamientos de cada uno.

La biblioteca electrónica en este se encuentran recopiladas páginas web que son de utilidad para los estudiantes, como lo son diccionarios, enciclopedias o revistas, en el apartado de normatividad se encuentra el reglamento del uso y los servicios de la biblioteca y se encuentra también bibliotecario en línea donde se puede pedir información o la búsqueda de documentos tanto internos como externos a la biblioteca.

Para ingresar al catálogo en línea los usuarios deben dar clic en “ir al catálogo en línea...” y se desplegará una pantalla donde se podrá realizar la búsqueda de los documentos con los que cuenta la biblioteca este es un espacio de memoria de la biblioteca de documentos que tiene a su disponibilidad.

La búsqueda puede ser realizada por autor, tema o título que se desea buscar o bien hacer la búsqueda en general de todos los documentos con los que cuenta la biblioteca, al escribir la palabra o frase que se desea buscar se da clic en “IR” y se desplegará una pantalla adicional donde mostrará el total de documentos que arroja la búsqueda relacionada, si el número de resultados es muy grande se puede refinar la búsqueda filtrando entre autores, colecciones, temas, etc. para que al finalizar los resultados sean más delimitados y acordes a lo que necesitamos.

Una vez encontrado el documento se debe anotar los datos del libro como lo son autor, nombre del libro o revista, signatura, colección, además se puede ver si el material está disponible en la biblioteca o está en préstamo y en el último caso se puede ver cuándo será devuelto el material.

Por último, se nos hizo la invitación de seguir conociendo la biblioteca y hacer uso de los servicios para la formación profesional de la universidad.

Nota: En esta ocasión la persona encargada a diferencia de la primera semana de plática, nos mencionó algunos datos sobre la biblioteca, adentro un poco más a la información, aunque hablando de la página solo nos mencionó directamente como hacer una búsqueda en el catálogo, fue de manera rápida, no se preguntó sobre las dudas de los alumnos, su tono de voz era fuerte y fluido.

Por parte de los alumnos la atención estuvo un poco dispersa, nadie tomaba nota sobre lo que se es estaba explicando, tenían interés, pero no tanto como los grupos de primero.

Anexo 3: Instrumento de preguntas para el cuestionario.

Universidad Pedagógica Nacional.

Unidad Ajusco 092.

Licenciatura: Administración educativa.

Responsable del cuestionario: Ernesto Gomez de la Cruz.

Impacto sobre el curso de inducción de los servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero a los alumnos de las licenciaturas que imparte la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco 092.

Objetivo:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad de conocer la experiencia que ha tenido el usuario en el uso de los servicios que le ofrece la Biblioteca Gregorio Torres Quintero para su formación profesional, además, se busca obtener opiniones que ayuden en la planeación y ejecución de los cursos de inducción creados para los alumnos que ingresan a las diferentes licenciaturas de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco 092.

Instrucciones:

Se le solicita contestar el siguiente cuestionario con la mayor sinceridad posible, mencionándole que sus respuestas serán utilizadas con fines de investigación y serán totalmente anónimas.

Su colaboración será de gran ayuda para la formulación de propuestas y esperando que se implementen en un futuro a la planeación y ejecución de los cursos de inducción de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Datos del encuestado:

Licenciatura:

- A) Administración educativa.
- B) Psicología educativa.
- C) Pedagogía
- D) Educación indígena.
- E) Sociología de la educación.

Turno:

- A) Matutino.
- B) Intermedio.
- C) Vespertino.

Semestre:

- A) 1ro.
- B) 3ro.
- C) 5to.

Conocimientos del alumno sobre biblioteca en general:

1.- De acuerdo a tus conocimientos ¿Cuál de las siguientes opciones define a la biblioteca universitaria?

- A) Lugar donde ofrecen herramientas de investigación y aprendizaje contribuyendo a las metas y objetivos de la institución a la que sirve.
- B) Lugar donde se conservan difunden y transmiten conocimientos.
- C) Lugar donde se conservan libros.
- D) Lugar donde se ofrecen servicios en diferentes soportes para la investigación, el aprendizaje, como mecanismo de apoyo a las metas y objetivos de la institución a la que sirven.

2.- De las siguientes opciones ¿Cuál crees que describe el apoyo de las bibliotecas universitarias a la formación profesional?

- A) Con documentos, herramientas, personal bibliotecario, que apoyen las actividades académicas de la universidad.
- B) Con libros, revistas y enciclopedias especializadas en educación.
- C) Con información que refuerce los conocimientos que adquieren los alumnos de la universidad.
- D) Con diferentes soportes para la búsqueda de información, espacios dentro de la biblioteca, herramientas, talleres, personal bibliotecario, que apoyen las actividades académicas de la universidad y el autoaprendizaje de sus usuarios.

3.- ¿Qué otro(s) tipo(s) de biblioteca(s) conoces?

- A) Bibliotecas nacionales.
- B) Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior.
- C) Bibliotecas no especializadas.
- D) Bibliotecas escolares.
- E) Bibliotecas públicas o populares.
- F) Bibliotecas especializadas.
- G) Otras. ¿Cuáles?
- H) Ninguna.

4.- ¿Con qué finalidad utilizas las bibliotecas?

- A) Búsqueda de información.
- B) Para realizar tareas.
- C) Para leer.
- D) Momentos de esparcimiento.
- E) Todas las anteriores.
- F) Otro. ¿Cuál?

Importancia de la biblioteca Gregorio Torres Quintero en la formación profesional de los alumnos:

5.- Para tu formación profesional, crees que los servicios que se ofrecen en la biblioteca Gregorio Torres Quintero son:

- A) Adecuados.
- B) Inadecuados.

6.- De los siguientes servicios, que tan importantes son para ti en tu formación profesional.

Servicio.	No lo conozco.	Poco importante.	Importante.	Muy importante.
Catálogo en línea.				
Referencistas.				
Obras de consulta				
Publicaciones periódicas.				
Talleres.				

Inducción a la biblioteca.				
Préstamo interno de material bibliográfico.				
Préstamo a domicilio.				
Préstamo interbibliotecario.				
Recursos electrónicos.				
Laboratorio psicopedagógico.				
Colección especial.				
Cubículos de estudio.				
Salas audiovisuales.				
Fotocopiado.				
Laboratorios de cómputo.				
Impresiones.				
TesiUPN.				
Repositorio institucional.				
Colección general.				

Conocimientos y uso de los servicios de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero:

7.- En el semestre ¿Cuántas veces has utilizado los siguientes servicios?

Servicio.	0 veces.	1 a 6 veces.	7 a 12 veces.	13 a 18 veces.	19 a 24 veces.	Más de 24 veces.
Catálogo en línea.						
Referencistas.						
Obras de consulta.						
Publicaciones periódicas.						
Talleres.						
Inducción a la biblioteca.						
Préstamo interno de material bibliográfico.						
Préstamo a domicilio.						

Préstamo interbibliotecario.						
Laboratorio psicopedagógico.						
Colección especial.						
Colección general.						
Cubículos de estudio.						
Salas audiovisuales.						
Fotocopiado.						
Laboratorios de cómputo.						
Impresiones.						
TesiUPN.						
Repositorio institucional.						
Recursos electrónicos.						

8.- ¿Cómo ha sido tu experiencia en el uso de los servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero?

- A) Buena.
- B) Regular.
- C) Mala.

9.- ¿Por qué?

10.- Al ingresar a la universidad ¿Tenías dudas sobre el uso de los servicios de la biblioteca GTQ?

- A) Sí.
- B) No.

11.- ¿Cuáles dudas tenías?

Integración de la biblioteca a las actividades académicas de las licenciaturas:

12.- Los maestros de las diferentes asignaturas de tu licenciatura ¿Qué servicios de la biblioteca te han invitado a hacer uso?

Servicio		Servicio	
A) Catálogo en línea		L) Laboratorio psicopedagógico	
B) Referencistas		M) Colección especial	
C) Obras de consulta		N) Cubículos de estudio	
D) Publicaciones periódicas		Ñ) Salas audiovisuales	
E) Colección general.		O) Fotocopiado	
F) Talleres		P) Laboratorios de cómputo	
G) Inducción a la biblioteca		Q) Impresiones	
H) Préstamo interno de material bibliográfico		R) TesiUPN	
I) Préstamo a domicilio		S) Repositorio institucional	
J) Préstamo interbibliotecario		T) Ninguno.	
K) Recursos electrónicos			

13.- ¿Cuál fue la razón por la que te hizo dicha invitación?

- A) Lecturas de clase.
- B) Investigación de clase.
- C) Como herramienta para aprendizaje personal.
- D) Otra. ¿Cuál?

Importancia del usuario para la biblioteca:

14.- ¿Crees que la biblioteca toma en cuenta las necesidades de los usuarios?

- A) Sí.
- B) A veces.
- C) No.

15.- ¿Por qué?

16.- ¿Cuándo tienes alguna duda sobre el uso de un servicio generalmente a quien le pides ayuda?

- A) A un compañero conocido.
- B) Algún alumno que se encuentre en la biblioteca.
- C) Personal de la biblioteca.
- D) Algún maestro de la licenciatura.
- E) Prefiero no utilizar el servicio.
- F) Otra. ¿Cuál?

Aplicación del curso de inducción:

17.- ¿Antes de ingresar a la universidad, en alguna otra biblioteca se te ofreció un curso de inducción a los servicios?

- A) Sí.
- B) No.

18.- ¿En el tiempo que llevas en la universidad has tomado algún curso de inducción a la biblioteca Gregorio Torres Quintero?

- A) Sí. (Pasa a la pregunta 19)
- B) No. (Pasa a la Pregunta 26)

19.- ¿Cómo te enteraste del curso de inducción que se realizó en la biblioteca Gregorio Torres Quintero?

- A) No me había enterado.
- B) Internet.
- C) Carteles.
- D) Maestros.
- E) Compañeros.
- F) Otro.

20.- ¿Cómo te pareció la información que se te proporciono en el curso de inducción?

- A) Buena.
- B) Regular.
- C) Mala.

21.- ¿Por qué?

22.- La persona que te impartió el curso de inducción te pareció:

- A) Preparada.
- B) En algunos aspectos preparada.
- C) No preparada.

23.- ¿Por qué?

Impacto del curso de inducción:

24.- ¿Después de que se te impartió el curso de inducción, utilizaste más los servicios de la biblioteca?

- A) Sí.
- B) Igual.
- C) No.

25.- En qué grado el curso de inducción te ayudo a conocer los siguientes puntos:

	Mucho.	Regular.	Poco.
A) Los servicios que existen.			
B) Colecciones con las que cuenta la biblioteca.			
C) Proceso para el uso de los servicios.			
D) Como hacer una búsqueda en el catálogo y la localización en la estantería.			
E) Reglas básicas para el uso de la biblioteca.			
F) Reglamento de los servicios que ofrece la biblioteca.			
G) Importancia de la biblioteca para la formación profesional.			
H) Conocer el personal a cargo de las áreas y servicios.			
I) Sentir una cercana e importancia dentro de la biblioteca.			
J) Que hacer en caso de emergencia.			

Propuestas de mejora para el curso de inducción:

26.- ¿Actualmente tienes dudas sobre el uso de algún servicio de la biblioteca?

- A) Sí.
- B) No.

27.- ¿Cuál? Y ¿Por qué?

28.- Además del curso de inducción. ¿En qué otro medio has conocido el uso de la biblioteca?

- A) Folleto.
- B) Página oficial.
- C) Redes sociales.
- D) Personal de la biblioteca.
- E) Amigos.
- F) Ninguno.
- G) Otros. ¿Cuál?

29.- Dentro de la inducción ¿Qué herramientas consideras que serían adecuadas para transmitir la información del uso de los servicios de la biblioteca?

	Adecuado.	Inadecuado.
A) Videos o Short.		
B) Imágenes.		
C) Folletos.		
D) Señalamientos.		
E) Uso de las redes sociales.		
F) Los alumnos deben realizar las actividades para conocer el uso de la biblioteca.		

30.- ¿Recomendarías a otras personas a hacer uso de la biblioteca Gregorio Torres Quintero?

- A) Sí.
- B) No.

31.- ¿Por qué?

32.- ¿Qué propondrías como mejora al curso de inducción?

Se agradece su colaboración y su tiempo brindado.