

UNIVERSIDAD DE MURCIA



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
DEPARTAMENTO: INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

TESIS DOCTORAL

ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR PROCESOS  
DE EVALUACIÓN EN EL SISTEMA  
BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

GERARDO SÁNCHEZ AMBRIZ

DIRECTORES: DR. JOSÉ ANTONIO GÓMEZ HERNÁNDEZ  
DRA. JUDITH LICEA DE ARENAS

2004

**PROGRAMA TÉCNICAS Y MÉTODOS  
ACTUALES EN INFORMACIÓN Y  
DOCUMENTACIÓN**

## AGRADECIMIENTOS:

*A la Universidad de Murcia, por ser una institución educativa con liderazgo, que me aceptó en sus programas de doctorado y e ha formado con su capital humano para integrarme a la era del conocimiento y así contribuir a solucionar algunos de los problemas a los que se enfrenta la sociedad mexicana.*

*A la Universidad Nacional Autónoma de México y la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, por darme la oportunidad y los medios necesarios para evolucionar académicamente, formarme en la investigación y potenciar con mi ejercicio profesional, el fortalecimiento académico y serle útil a la sociedad.*

*A la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Documentación, al Dr. José Vicente Rodríguez Muñoz, Decano de la Facultad, a la Dra. Vivina Asensi Artiaga, Directora del Departamento de Información y Documentación y al personal docente por los conocimientos y apoyos que siempre me ofrecieron.*

*Al Dr. Juan Antonio Montaraz Crespo, Director de la FES-C., por su invaluable apoyo institucional.*

*Al Dr. José Antonio Gómez Hernández, por ser un excelente asesor y tutor que me ha compartido sus conocimientos, experiencias, amistad y tiempo. Teniendo la disponibilidad de guiarme durante todo el proceso de los estudios del doctorado y el desarrollo de la Tesis Doctoral.*

*A la Dra. Judith Licea de A., quien desde hace más de 25 años sembró la semilla inicial de inquietud e interés por participar en la transformación del conocimiento empírico en las ciencias de la documentación. En la estructuración del trabajo de tesis al igual que el Dr. Gómez Hernández, de ella no solamente recibí el apoyo científico, sino además un apoyo humano, de amistad y la lucha por superar los retos profesionales.*

*Al Dr. Miguel Arenas Vargas, por invitarme a participar en su visionario proyecto, su interés y constantes sugerencias.*

*Al personal de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico.*

*A mis padres (Gerardo y María), hermanas (Aurora, Claudia, Leticia y Silvia) y mis cuñados (Arturo y Rodolfo), por alentarme y apoyarme a superar una nueva etapa.*

*A mi adorada Familia: Genoveva, Jair y Pamela, quienes con comprensión, paciencia, sacrificios y amor me fortalecen y me motivan para enfrentar nuevos retos.*

*A mis suegros (Antonio y Teresa) y toda la familia Ortega Valdéz por su apoyo.*

*A mis amigos: Alonso, Cristina, Pepe, Mirna, Rogelio, Magda, Rebe, Carmen, Lucy, Luis y Chipis, por sus apoyos y muestras de cariño.  
A la memoria del Dr. Gabriel Zapata Preciado.*

*A Luisa, Pity, Jacky, Amparo, Cristina, Isabel, Piedad y Juan Antonio por su amistad y apoyo.*

*A José Francisco Ponce Sánchez, Pedro Ortega Valdéz, Federico Vargas García y Carlos Serrato Quesada, por su amistad e invaluable apoyo durante todo el proceso de la elaboración de la Tesis Doctoral.*

*A la Lic. M. Guadalupe Calderón por sus constantes apoyos.*

*Al personal funcionario de la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Documentación: Amancio, Antonio, Ginés, Jesús, José Manuel, María José, Paqui y Salvadora por sus apoyos.*

*A todos los colegas de la Biblioteca General de la Universidad de Murcia, por compartir experiencias y facilitarme toda la información necesaria para la formulación de la investigación.*

*A mis compañeros de la FES-Cuautitlán: Joaquín Flores, Marcela Angeles, Rogelio Sánchez A., Juan Espinoza, José Zagal, Otilia Fuentes, José Luis Tobías, Francisco Monroy, Doña Naty, Ray, Eulalia, Susana y Valeria, etc. por alentarme siempre en el logro del doctorado.*

*A Aur, Ana, Daniel, Magda, Haydee, Edilia, Erick, Fernando y a todos mis amigos latinoamericanos.*

# ÍNDICE

SIGLAS	vi
INTRODUCCIÓN	01
<b>PARTE I. EL CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR</b>	
Resumen	09
Capítulo 1 El entorno económico mundial	10
1.1 La teoría económica sistema- mundo	10
1.2 La globalización y su relación con la educación	16
1.3 La transformación de la educación	23
Referencias	26
Capítulo 2 El concepto de calidad y su aplicación a la educación superior	29
2.1 Las generaciones de la calidad	30
2.1.1 Mejoramiento continuo	30
2.1.2 Aseguramiento de la calidad	32
2.1.3 Calidad total	34
2.1.4 Control de la calidad	36
2.1.5 Reingeniería	39
2.1.6 Calidad en el factor humano	40
2.2 Normas de la International Organization for Standardization (ISO)	42
2.2.1 Norma ISO 9000: versión 2000	44
2.3 Planificación estratégica	50
2.4 La introducción de los conceptos de calidad en la educación superior	57
Referencias	60
Capítulo 3 La educación superior en el ámbito iberoamericano. La Universidad Nacional Autónoma de México	66
3.1 La educación superior en países iberoamericanos	66
3.2 El sistema educativo mexicano	77
3.3 La Universidad Nacional Autónoma de México: orígenes y antecedentes	82
3.3.1 La Universidad en los siglos XVI al siglo XVIII	82
3.3.2 La Universidad en el siglo XIX	84
3.3.3 La Universidad en el siglo XX	87
3.3.31 La Universidad Nacional de México	88
3.3.3.2 La Universidad Nacional de México, Autónoma (1933-1944)	90
3.3.3.3 La Universidad Nacional Autónoma de México (1945- )	91
3.3.4 La Universidad Nacional Autónoma de México en el siglo XXI	96
3.3.4.1 Organización	97
3.3.4.2 Visión	98
3.3.4.3 Misión	98

3.3.4.4	Objetivo	99
3.3.4.5	Personalidad y fines	100
3.3.4.6	Población estudiantil	100
3.3.4.7	Recursos humanos	107
3.3.4.8	Instalaciones	109
3.3.4.9	Presupuesto	110
	Referencias	108
Capítulo 4	Los procesos de evaluación de la educación superior	
4.1	La evaluación	116
4.1.1	La evaluación en la administración	116
4.1.2	Evaluación: orientación en la educación	117
4.2	Los procesos de evaluación institucional	121
4.3	El modelo EFQM en la educación superior	122
4.4	La acreditación institucional	128
4.5	El proceso de autoevaluación	137
4.5.1	Informe de autoevaluación	139
4.6	Evaluación externa	140
4.6.1	Informe de evaluación externa	142
4.7	Informe final de evaluación de la unidad evaluada	142
	Referencias	142
<b>PARTE II. DISEÑO Y VALORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM</b>		
Resumen		149
Capítulo 1	Estudios y tendencias de la evaluación de bibliotecas universitarias:	
	Revisión bibliográfica	150
1.1	La evaluación: definición en bibliotecas	150
1.2	La evaluación en bibliotecas: antecedentes	152
1.3	La evaluación de bibliotecas universitarias: en la bibliografía internacional	158
1.3.1	El período 1956-1979	159
1.3.2	Estudios de 1980-1989	160
1.3.3	Estudios de 1990-1999	161
1.3.4	Estudios a partir del año 2000	166
1.4	La evaluación de bibliotecas universitarias en la bibliografía española	169
1.4.1	Tesis doctorales	169
1.4.2	Artículos científicos y comunicaciones	170
1.4.3	Informes de procesos de evaluación	171
1.5	La evaluación de bibliotecas universitarias en la bibliografía mexicana	172
	Referencias	175
Capítulo 2	Normas básicas para la evaluación de bibliotecas universitarias	185

2.1	Norma ISO 11620: indicadores de desempeño en bibliotecas	185
2.2	Normas de la International Federation of Library Associations and Institutions	186
2.3	Normas de la American Library Associations	189
2.3.1	Normas para bibliotecas generales universitarias de la American Library Associations	189
2.3.2	Estándares de rendimiento para bibliotecas universitarias: evaluación del rendimiento	190
2.3.3	Normas para bibliotecas universitarias de pregrado	193
2.3.4	Normas sobre la alfabetización en información	194
2.4	Normas de la National Information Standards Organization (NISO)	196
2.5	Normas españolas	196
2.6	Normas mexicanas	204
	Referencias	206
Capítulo 3	El sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México	
3.1	Antecedentes	208
3.2	La Dirección General de Bibliotecas	209
3.2.1	Funciones	210
3.2.2	Misión	212
3.2.3	Estructura funcional	213
3.2.4	Instalaciones físicas	213
3.2.5	Recursos humanos	214
3.2.5.1	Personal por honorarios	214
3.2.5.2	Personal académico	214
3.2.5.3	Personal administrativo	215
3.2.6	Fondos documentales	217
3.3	Subsistema de bibliotecas de escuelas y facultades	219
	Referencias	224
Capítulo 4	Metodología para el desarrollo de estrategias de evaluación	225
4.1	Métodos	225
4.2	Muestra	226
4.2.1	Criterios de inclusión y exclusión	227
4.3	Instrumento de recogida	227
4.4	Recogida de datos	227
4.5	Tratamiento de datos	228
	Referencias	229
Capítulo 5	Resultados y discusión	230
5.1	Estructura organizacional	230
5.2	Gestión y planeamiento	231
5.3	Procesos y la comunicación	238
5.4	Recursos económicos	242
5.5	Fondos documentales	243
5.5.1	Selección de recursos	243

5.5.2 Adquisición de recursos	246
5.6 Servicios	249
5.6.1 Atención a usuarios	249
5.6.2 Horarios de servicio	250
5.6.3 Acceso a las colecciones	251
5.6.4 Demanda de servicios	251
5.7 Instalaciones	255
5.8 Tecnología	257
5.9 Recursos humanos	259
5.9.1 Personal responsable	259
5.9.2 Personal académico	262
5.9.3 Personal administrativo	263
Referencias	267

### **PARTE III. PROPUESTA DE MEJORAS: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SUBSISTEMA DE BIBLIOTECAS DE ESCUELAS Y FACULTADES**

Capítulo 1 Propuesta de mejoras	272
2 Plan estratégico	273
2.1.1 Visión	273
2.1.2 Misión	273
2.1.3 Análisis del entorno	273
2.1.4 Identificación de puntos fuertes, puntos débiles, amenazas y oportunidades	275
2.2 Programas: líneas estratégicas	286
2.3.1 Formar el Comité de Evaluación de la Calidad en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México	287
2.3.2 Desarrollar un programa de cultura organizacional	290
2.3.3 Difundir la estructura organizacional de la institución	293
2.3.4 Optimizar la gestión (planificación) del subsistema de escuelas y facultades	296
2.3.5 Normalizar los procesos y comunicación	300
2.3.6 Optimizar los recursos económicos	303
2.3.7 Mejorar la selección y adquisición de fondos documentales para el desarrollo de colecciones que den respuesta a las necesidades de información de los planes y programas educativos y de investigación	306
2.3.8 Incrementar la calidad de los servicios	310
2.3.9 Aprovechar adecuadamente las instalaciones con que cuenta el subsistema de bibliotecas de escuelas y facultades	314
2.3.10 Actualización de la tecnología utilizada en las bibliotecas del subsistema de escuelas y facultades	316
2.3.11 Incrementar el nivel educativo del personal profesional y no profesional que labora en las bibliotecas de escuelas y facultades	318



Conclusiones	322
Bibliografía General	329
Anexos	
Anexo 1 Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de educación superior	354
Anexo 2 Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de Educación superior de la región centro occidente de ANUIES	359
Anexo 3 Instrumento de medición	364

## SIGLAS

ABIESI	Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior e Investigación
ACA	Asociación de Cooperación Académica
ACCECISO	Asociación para la Acreditación y Certificación de Ciencias Sociales, A. C.
ALA	American Library Association
ACRL	Association of College & Research Libraries
ANPROMAR	Asociación Nacional de Profesionales del Mar, A. C.
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación
ASTIA	Armed Services Technical Information Agency
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CACECA	Consejo de Acreditación de la Enseñanza en la Contaduría y Administración, A. C.
CIIES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
CNEIP	Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología, A. C.
COMAEA	Consejo Mexicano de Acreditación de la Enseñanza de la Arquitectura
COMAME	Consejo de Acreditación para la Educación Médica
COMEAA	Comité Mexicano de Acreditación Agronómica
COMASE	Consejo Mexicano de Acreditación y Certificación en Enfermería
COMPES	Coordinación Nacional de Evaluación de la Educación Superior
CONACYT	Coordinación Nacional de Evaluación de la Educación Superior
CONAEDO	Consejo Nacional de Educación Odontológica, A. C.
CONAEVA	Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior
CONAEVA	Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior
CONDIC	Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación, A. C.
CONEVET	Consejo Nacional de Educación de la Medicina Veterinaria
COPAES	Consejo Para la Acreditación de la Educación Superior, A. C.
EFQM	European Foundation for Quality Management = Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
FIMPES	Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior
FMI	Fondo Monetario Internacional
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
ISO	International Organization for Standardization
JUAA	International Organization for Standardization
NEASC	New England Association of School and Colleges
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OTAN	Organización del Tratado del Atlántico Norte
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas

SEP	Secretaría de Educación Pública
SPIN	Searchable Physics Information Notices
UCUA	Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization = Organización Educativa, Científica y Cultural de las Naciones Unidas