



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE  
MORELOS**

---

---

**FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN  
E INFORMÁTICA**

**“DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES  
DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA”**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES**

**P R E S E N T A**

**L.I. Carolina Brito Malacara**

**DIRECTOR**

**Dr. José Alberto Hernández Aguilar**

**CO DIRECTOR**

**Dr. Augusto Renato Pérez Mayo**



Facultad de Contaduría  
Administración e Informática

Marzo 2019



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE  
MORELOS**

---

---

**FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN  
E INFORMÁTICA**

**“DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES  
DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA”**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES**

**PRESENTA**

**L.I. Carolina Brito Malacara**

**DIRECTOR**

**Dr. José Alberto Hernández Aguilar**

**CO DIRECTOR**

**Dr. Augusto Renato Pérez Mayo**

**COMITÉ REVISOR**

**Dra. Verónica Elena Palmerin López**

**Dr. Fernando Romero Torres**

**Dra. Nohemí Roque Nieto**



Facultad de Contaduría  
Administración e Informática

Marzo 2019



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Cuernavaca, Morelos a 21 de marzo del 2019.

**DRA. LAURA PATRICIA CEBALLOS GILES**  
**DIRECTORA DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante L.I. Carolina Brito Malacara, con matrícula 85201604, con el título **“DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA”** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye un estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dr. José Alberto Hernández Aguilar**  
**Profesor- investigador**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 20 marzo del 2019

**DRA. LAURA PATRICIA CEBALLOS GILES**  
DIRECTORA DE LA FCAeI  
P R E S E N T E

En mi carácter de Co-Director de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante **L.I. Carolina Brito Malacara**, con matrícula 85201604, con el título “**DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA**” por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos de la investigación contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente

*Por una humanidad culta  
Una universidad de excelencia*

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**

Profesor-Investigador

Cuerpo Académico de Estudios de las Organizaciones, Competitividad Estratégica y Sociología  
de las Organizaciones.

Facultad de Contaduría Administración e Informática.

Copia: Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Cuernavaca, Morelos a 22 de marzo del 2019.

**DRA. LAURA PATRICIA CEBALLOS GILES**  
**DIRECTORA DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante L.I. Carolina Brito Malacara, con matrícula 85201604, con el título “**DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA**” por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye un estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dra. Verónica Elena Palmerín López**  
**Profesor- investigador**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Cuernavaca, Morelos a 21 de marzo del 2019.

**DRA. LAURA PATRICIA CEBALLOS GILES**  
**DIRECTORA DE LA FCAei**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante L.I. Carolina Brito Malacara, con matrícula 85201604, con el título “**DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA**” por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye un estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
*Por una humanidad culta*  
*Una universidad de excelencia*

  
**Dr. Fernando Romero Torres**  
**Profesor- investigador**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Cuernavaca, Morelos a 22 de marzo del 2019.

**DRA. LAURA PATRICIA CEBALLOS GILES**  
**DIRECTORA DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado Maestría en Administración de Organizaciones, de la estudiante L.I. Carolina Brito Malacara, con matrícula 85201604, con el título **“DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA”** por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dra. Nohemí Roque Nieto**  
**Profesor- investigador**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**

## Dedicatória

Para August

## **Agradecimientos**

La elaboración de esta tesis, no hubiera sido posible sin el apoyo de mi familia, maestros y amigos, es a ustedes que les extiendo mi más sincera gratitud.

A mi familia, por el apoyo y porque siempre me han dicho que puedo y la voz de todos ustedes apaga aquella voz que me dice que no. Agradezco a mi mamá, mi papá, a Laura y Pamela, porque ustedes siempre están ahí, dándome la fuerza necesaria.

A mi esposo, por toda su paciencia, por toda su ayuda y apoyo. Porque tu vez en mí aquello que ni siquiera sabía que tenía y porque siempre has creído en mí, gracias Augusto.

¡Lo sé!

A Beth y Juan Carlos, por todo su apoyo, por escucharme, por sus consejos, saben que tienen un lugar en mi corazón.

Gracias también a la Biblioteca Central Universitaria, si fuera una persona, sería una de mis personas favoritas, mi lugar, mi maestra, por la biblioteca es que estoy aquí y porque, según parece, siempre ha sido mi destino.

A todos los académicos y personal administrativo de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática, mi más sincero agradecimiento.

## Resumen

El objetivo de esta investigación es diagnosticar las competencias requeridas del bibliotecario referencista de una universidad pública autónoma, para ello fue necesario identificar las competencias mediante la investigación y análisis documental del contexto de las competencias actuales requeridas en distintas partes del mundo, así como de aquellas organizaciones y asociaciones de bibliotecología mundiales. Derivado del análisis fueron identificados cuatro tipos de competencias que aparecen con frecuencia en estas investigaciones: competencias bibliotecológicas, competencias tecnológicas, competencias actitudinales y competencias administrativas. Con base en estos tipos de competencias, se elaboró un instrumento para conocer la percepción de las competencias, de los profesionales que laboran en bibliotecas universitarias de la región centro sur de México, obteniendo así la participación de 29 instituciones públicas y privadas de educación superior. Los principales hallazgos fueron: el 43.9% de los empleados de las bibliotecas participantes, cuentan con formación en el área de bibliotecología, mientras que el resto 56.1% pertenecen a otras áreas, sin embargo, entre las áreas que resaltan, están; administración y gestión de empresas con 12.3%, ciencias de la computación con 7.0%. Así mismo, se identificó que con relación a las capacitaciones tomadas por los participantes, el 38.1% fueron en temas de bibliotecología, el 22.0% en temas de tecnología, el 18.6%, en temas administrativos y el 7.6% en temas de habilidades sociales. De acuerdo a las respuestas de los participantes, se identificaron, los siguientes promedios en tipos de competencias, bibliotecológicas 7.13, actitudinales 4.72, tecnológicas 4.65 y administrativas 4.3.

*Palabras clave: [Competencias, bibliotecología, tecnología, administración]*

## **Abstract**

The objective of this research is to diagnose the required competences of the reference librarian of a public autonomous university, it was necessary to identify the competences through the research and documentary analysis of the context on the current competences required in different parts of the world, as well as organizations and global librarianship associations. Derived from the analysis were identified four types of competences that appeared in these investigations frequently: librarianship competences, technological competences, attitudinal competences and administrative competences. Based on these types of competencies, an instrument was developed to know the perception of the competencies of professionals working in university libraries in the south-central region of Mexico, thus obtaining the participation of 29 public and private institutions of higher education. The main findings were: 43.9% of the employees of the participating libraries have training in the area of librarianship, while the rest 56.1% belong to other areas, however, among the areas that stand out, they are; administration and business management with 12.3%, computer science with 7.0%. Likewise, it was identified that in relation to the trainings taken by the participants, 38.1% were on issues of librarianship, 22.0% on technology issues, 18.6% on administrative issues and 7.6% on social skills issues. Regarding the average of the mean on the answers of the participants, the following means were identified in types of competences, librarianship 7.13, attitudinal 4.72, technological 4.65 and administrative 4.3.

*Keywords: [professional skills, librarianship, technology, management]*

## Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>Capítulo 1</b> .....  | 1  |
| 1. Introducción.....   | 2  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....  | 3  |
| 1.2. Objetivo general .....  | 5  |
| 1.3. Objetivos específicos.....  | 5  |
| 1.4. Hipótesis.....  | 5  |
| 1.5. Análisis RPF.....   | 6  |
| <b>Capítulo 2</b> .....  | 7  |
| 2. Marco Teórico.....  | 8  |
| 2.1. Antecedentes .....  | 8  |
| 2.1.1. El bibliotecario a través del tiempo .....  | 8  |
| 2.2. La biblioteca como organización.....  | 10 |
| 2.3. Definición de competencias.....   | 11 |
| 2.4. Las competencias desde el pensamiento administrativo .....  | 13 |
| 2.4.1. Enfoque clásico .....   | 14 |
| 2.4.2. Enfoque conductual .....  | 15 |
| 2.4.3. Enfoque de sistemas .....   | 16 |
| 2.4.4. Enfoque de contingencia .....   | 17 |
| 2.5. Contexto global de las competencias del bibliotecario .....   | 18 |
| 2.5.1. Competencias informacionales en América .....   | 18 |
| 2.5.2. Competencias informacionales en Europa .....  | 22 |
| 2.5.3. Competencias informacionales en Asia .....  | 23 |
| 2.5.4. Competencias informacionales según las organizaciones y asociaciones de<br>bibliotecología mundiales..... | 25 |
| 2.6. Análisis de la literatura.....  | 27 |
| <b>Capítulo 3</b> .....  | 32 |
| 3. Metodología .....   | 33 |
| 3.1. Tipo de investigación y enfoque .....   | 35 |
| 3.3. Muestra .....   | 36 |
| 3.4. Instrumento.....  | 39 |

|  |    |
|--|----|
| 3.5. Aplicación .....  | 42 |
| <b>Capítulo 4</b> .....  | 44 |
| 4. Resultados .....  | 45 |
| 4.1. Competencias profesionales en la formación bibliotecológica ..... | 47 |
| 4.2. Competencias tecnológicas.....                                    | 51 |
| 4.3. Competencias conductuales o del comportamiento .....              | 56 |
| 4.4. Competencias administrativas.....                                 | 62 |
| 4.5. Discusión .....   | 67 |
| <b>Conclusiones y trabajos futuros</b> .....                           | 69 |
| <b>Recomendaciones</b> .....   | 71 |
| <b>Referencias</b> .....   | 74 |
| Anexos.....  | 80 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Estructura de la investigación .....   | 1  |
| Figura 2 Mapa de contenido .....  | 7  |
| Figura 3 Las competencias en el pensamiento administrativo (Hellriegel y Jackson, 2008) .....       | 13 |
| Figura 4 Categorías de competencias detectadas en el análisis de la literatura (fuente propia)..... | 27 |
| Figura 5 Importancia de competencias según área geográfica y autoridades, elaboración propia.....   | 30 |
| Figura 6 Diseño de investigación .....  | 32 |
| Figura 7 Participación por sector educativo (Público - Privado).....                                | 45 |
| Figura 8 Puesto que desempeñan los participantes.....   | 45 |
| Figura 9 Participación por estados de la república .....  | 46 |
| Figura 10 Área de formación de participantes .....  | 48 |
| Figura 11 Nivel de relación en formación académica y el trabajo.....                                | 49 |
| Figura 12 Programas de capacitación continua .....  | 49 |
| Figura 13 Tipos de capacitaciones recibidas.....  | 50 |
| Figura 14 Áreas de formación .....  | 50 |
| Figura 15 Tecnologías en uso en bibliotecas .....   | 52 |
| Figura 16 Importancia del uso de tecnologías en la biblioteca que labora .....                      | 53 |
| Figura 17 Frecuencia de uso de tecnologías .....  | 53 |
| Figura 18 Habilidad en manejo de tecnologías.....   | 54 |
| Figura 19 Capacitación en tecnologías.....  | 54 |
| Figura 20 Importancia de tecnologías en una biblioteca.....   | 55 |
| Figura 21 Formador de usuarios .....  | 56 |
| Figura 22 Colaboración con los docentes .....   | 57 |
| Figura 23 Fomento de cultura de acceso abierto .....  | 57 |
| Figura 24 Comunicación a través de medios electrónicos.....   | 58 |
| Figura 25 Fomento de integridad académica .....   | 58 |
| Figura 26 Actitud de investigación.....   | 59 |
| Figura 27 Conocimiento de líneas de investigación.....  | 59 |
| Figura 28 Evaluación de información a usuarios .....  | 60 |
| Figura 29 Administración de recursos de biblioteca.....   | 62 |
| Figura 30 Administración de finanzas .....  | 63 |
| Figura 31 Conocimiento de planes de suscripción.....  | 63 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 32 Estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca.....         | 64 |
| Figura 33 Adquisición de recursos impresos .....  | 64 |
| Figura 34 Adquisición de recursos electrónicos.....                                       | 65 |
| Figura 35 Promedio de la media de respuestas por rubro .....                              | 67 |
| Figura 36 Comparativa de los resultados de la investigación con estudios anteriores ..... | 68 |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Catálogo de puestos del Sindicato de Trabajadores Administrativos de la UAEM .....                     | 4  |
| Tabla 2 El bibliotecario a través del tiempo, creación propia basada en (Rodríguez, 2001) .....                | 8  |
| Tabla 3 Frecuencia de competencias, creación propia .....  | 29 |
| Tabla 4 Porcentaje de coincidencias con las competencias identificadas (creación propia) .....                 | 31 |
| Tabla 5 Elaboración propia, basada en (Bernal, 2010) (Hernández Sampieri et al., 2014) (Jungenson, 2009) ..... | 33 |
| Tabla 6 Enfoques de la investigación .....   | 34 |
| Tabla 7 Alcance de investigación, creación propia basado en (Hernández Sampieri et al., 2014) .....            | 36 |
| Tabla 8 Instituciones miembros de la REBICS al 2016 .....  | 37 |
| Tabla 9 Reactivos por tipo de competencias .....   | 41 |
| Tabla 10 Propuesta para el puesto de Referencista .....  | 73 |
| Tabla 11 Instituciones participantes y sector educativo .....  | 86 |
| Tabla 12 Nivel de relación en formación académica y el trabajo .....   | 86 |
| Tabla 13 Puesto que desempeñan los participantes .....   | 86 |
| Tabla 14 Estados de la republica de los centros de trabajo de los participantes .....                          | 87 |
| Tabla 15 Participación por instituciones y sector .....  | 88 |
| Tabla 16 Formación profesional de participantes .....  | 89 |
| Tabla 17 Existencias de programas de capacitación .....  | 89 |
| Tabla 18 Tipos de capacitaciones recibidas .....   | 89 |
| Tabla 19 Áreas de formación continua .....   | 90 |
| Tabla 20 Tecnologías en uso .....  | 91 |
| Tabla 21 Importancia del uso de tecnologías en la biblioteca que labora .....                                  | 91 |
| Tabla 22 Frecuencia de uso de tecnologías .....  | 91 |
| Tabla 23 Habilidad en el manejo de tecnologías .....   | 91 |
| Tabla 24 Capacitación en tecnologías .....   | 92 |
| Tabla 25 Importancia de tecnologías en una biblioteca .....  | 92 |
| Tabla 26 Formador de usuarios .....  | 93 |
| Tabla 27 Colaboración con los docentes .....   | 93 |
| Tabla 28 Fomento de cultura de acceso abierto .....  | 93 |
| Tabla 29 Comunicación a través de medios electrónicos .....  | 94 |
| Tabla 30 Fomento de integridad académica .....   | 94 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 31 Actitudes de investigación .....                      | 94 |
| Tabla 32 Conocimiento de líneas de investigación.....          | 95 |
| Tabla 33 Evaluación de información a usuarios.....             | 95 |
| Tabla 34 Administración de los recursos de la biblioteca.....  | 95 |
| Tabla 35 Administración de las finanzas de la biblioteca ..... | 96 |
| Tabla 36 Planes de suscripción .....                           | 96 |
| Tabla 37 Cumplimiento de los objetivos de la biblioteca .....  | 96 |
| Tabla 38 Adquisición de recursos impresos.....                 | 97 |
| Tabla 39 Adquisición de recursos electrónicos.....             | 97 |

### Estructura de la investigación

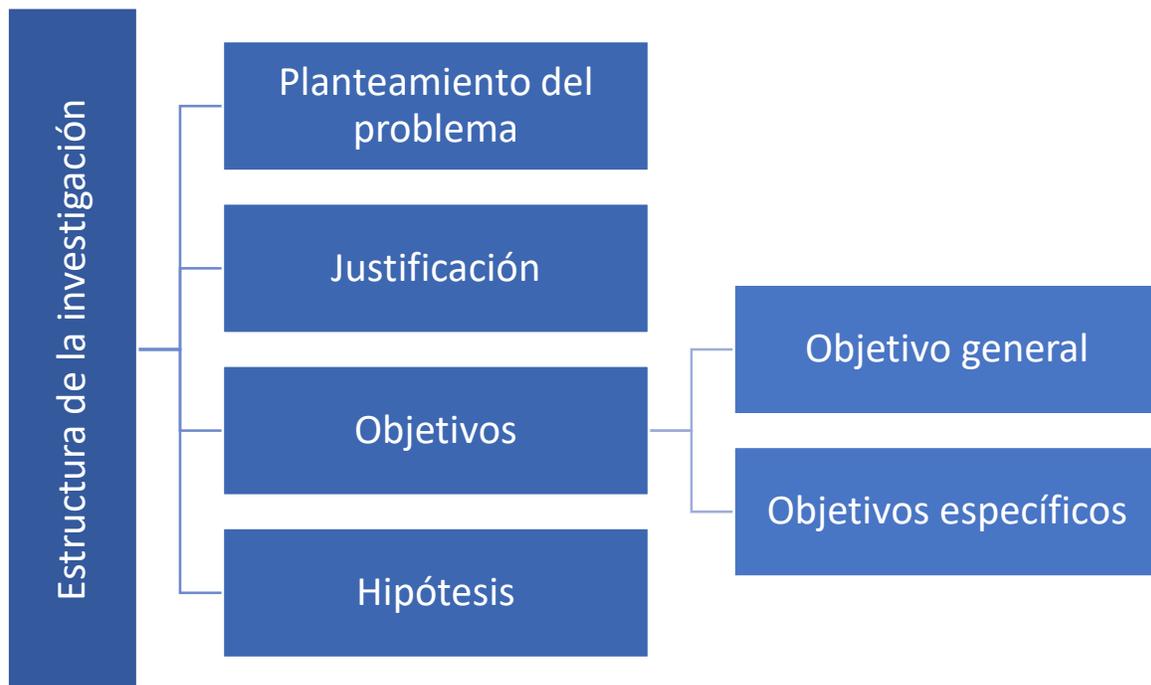


Figura 1 Estructura de la investigación

Fuente: Elaboración propia basada en el contenido del capítulo 1

## 1. Introducción

De acuerdo a la experiencia en el área de biblioteca, en la actualidad algunas personas consideran que el uso de las mismas está pasando a segundo término debido a las nuevas tecnologías y métodos de búsqueda de información.

Es por ello que, las bibliotecas, ya sean públicas o privadas, especializadas y universitarias, entre otras, están buscando la manera de hacer más eficiente la labor de los bibliotecarios y atender las nuevas necesidades de sus usuarios. Algunas han optado por adquirir herramientas conocidas como (Martín, 2008): Sistemas Integrados de Gestión de Bibliotecas (SIGB), los cuales permiten automatizar los procesos de desarrollo de colecciones, procesos técnicos y servicios bibliotecarios, dando como resultado la posibilidad de ofrecer a los usuarios la búsqueda en catálogo electrónico, mejor conocido en el ámbito bibliotecario por sus siglas en inglés OPAC (*Online Public Access Catalog*), que además de la consulta en catálogo también permite la renovación de préstamos en línea, reservas de materiales, entre otros (Martín, 2008).

Sin embargo, esta automatización no garantiza que exista calidad en los servicios presenciales y virtuales. El presente documento se enfoca en el servicio de referencia cuya definición en palabras de Josefa Sabor (Sabor, 1967) es:

*Las tareas de referencia que se prestan en toda biblioteca constituyen distintas formas del servicio que integran: suministrar información; orientar en el uso del fondo bibliográfico, localizar y hacer accesibles materiales que la biblioteca no posee; aconsejar en la selección de lecturas y bibliografía; enseñar a manejar instrumentos para el estudio y la investigación; realizar diversas rutinas y tareas administrativas. (p.191)*

Según el Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (López Yepes, 2004), lo define como:

*Referencista: Profesional que, en las unidades de información, preferentemente en las bibliotecas, tiene como trabajo asesorar, proporcionar las informaciones que le sean solicitados por usuarios y usuarias, de la forma más rápida, eficaz y científica posible.*

El propósito de enfocarnos en el Bibliotecario Referencista, es que este personal de la Biblioteca es quien atiende las solicitudes de información de los usuarios, que, debido a su profundidad y especialización, no siempre están consideradas para las búsquedas generales, por ende, requieren una búsqueda de información más exhaustiva y detallada en diversas fuentes especializadas.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Como toda organización, las bibliotecas se encuentran en constante cambio y crecimiento, es por ello que deben estar preparadas para atender las nuevas necesidades del entorno. Uno de los elementos más importantes de una biblioteca, es el talento humano con el que cuenta. Es en este punto, en el cual profundizaremos y llevaremos a cabo una revisión de las competencias necesarias para el personal bibliotecario.

Al hacer una revisión del personal de la Biblioteca Central de la Universidad bajo estudio, se identificó que los perfiles de puestos del personal del área de referencia, no están enfocados a profesionales de la información como biblioteconomía o Archivonomía.

Según el catálogo de puestos del personal del Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad, bajo estudio publicado en la década de los noventa, el puesto de referencista debe cumplir con las siguientes funciones y requisitos (UAEM, 1997):

| Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad bajo estudio<br>Catálogo de Puestos 1997 |  |
|--|--|
| Puesto:  | Funciones  |
| Referencistas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Orientar al usuario en la búsqueda de información solicitada.</li> <li>● Sugerir lecturas para documentarse sobre temas determinados.</li> <li>● Indicar las fuentes idóneas para temas específicos.</li> <li>● Conocer en detalle las obras que soliciten.</li> <li>● Indicar al usuario donde localizar la bibliografía requerida.</li> <li>● Utilizar los bancos de datos nacionales e internacionales.</li> <li>● Sugerir a su jefe inmediato todos los controles o modificaciones que sean necesarios para la mejor realización de sus funciones.</li> <li>● Asistir a cursos de capacitación convocados por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.</li> <li>● Asistir a reuniones de trabajo convocadas por su jefe inmediato.</li> <li>● Realizar todas aquellas actividades que deriven de la naturaleza de su cargo.</li> <li>● Presentar un reporte cuando su jefe lo requiera.</li> <li>● Atender a toda aquella persona que solicite información propia de su área.</li> </ul> |
| Requisitos   | Certificado de nivel superior.<br>Comprobante de experiencia mínima de un año en puesto similar.<br>Saber manejar material y equipo necesario para la realización de su trabajo.<br>Aprobar examen teórico-práctico.<br>Certificado médico de condiciones físicas normales expedido por el centro médico universitario.  |

Tabla 1  
*Catálogo de puestos del Sindicato de Trabajadores Administrativos de la UAEM*

Como se puede observar, los requisitos necesarios para cubrir estas áreas de trabajo, no contempla en específico profesionales con determinada área de formación. Además de que el catálogo de puestos fue elaborado a finales del siglo pasado, en donde al día de hoy, las necesidades de información y el tipo de usuarios han cambiado vertiginosamente.

Es por ello, que la presente investigación pretende identificar las competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones, así como la elaboración de una propuesta para la actualización de las mismas.

### **1.2. Objetivo general**

Diagnosticar las competencias requeridas de los bibliotecarios referencistas de instituciones de nivel superior.

### **1.3. Objetivos específicos**

- Identificar las competencias profesionales ideales del bibliotecario referencista.
- Conocer cuáles son las competencias del bibliotecario referencista.
- Proponer un perfil de competencias ideales para el personal del área de referencia de la Universidad pública estatal bajo estudio.

### **1.4. Hipótesis**

H<sub>0</sub>. El bibliotecario referencista de la Universidad, no cuenta con las competencias para la realización de sus funciones.

H<sub>1</sub>. El bibliotecario referencista de la Universidad, cuenta con las competencias para la realización de sus funciones.

### 1.5. Análisis RPF

**Relevancia:** considerando que la institución cuenta con un sistema de gestión de la calidad, en el cual se encuentra el proceso de servicios bibliotecarios, es necesario la revisión de las competencias del personal que impactan directamente en la prestación del servicio de referencia para los usuarios de una biblioteca universitaria.

**Pertinencia:** debido a que la información está a un clic de distancia, es pertinente considerar el “impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la modificación de las habilidades informativas y laborales del personal” (Rojas Maldonado, 2012), como se planteó anteriormente, las funciones del referencista de la universidad no han recibido actualización alguna, por lo tanto, se contribuirá a la formación de personal preparado para enfrentar las necesidades de información de las nuevas generaciones de usuarios.

**Factibilidad:** la presente investigación pretende identificar las competencias de los bibliotecarios referencistas y plantear una propuesta que puede ser o no, considerada para la actualización de los puestos, como resultado, el desarrollo de la investigación es factible, debido a que se cuenta con la información y datos necesarios para la realización de este diagnóstico, por lo que no existe ningún impedimento para su desarrollo.



Figura 2 Mapa de contenido

Fuente: Elaboración propia, basada en el contenido del capítulo 2

## 2. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. El bibliotecario a través del tiempo

Si nos remontamos a la antigua Mesopotamia, en donde se encontraron los primeros vestigios de la labor del bibliotecario, ya que se pudieron localizar diversas tablas que, contenían información, tal como los títulos de las obras, sus subdivisiones importantes, así como ciertos símbolos que indicaban su localización. En el antiguo Egipto los escribas, que eran los expertos en escritura y conocidos en su época como las personas más cultas, tenían sus propias bibliotecas, en las cuales ellos mismos catalogaban y clasificaban la información, los Griegos por su parte también contaban con sus bibliotecas debidamente ordenadas y resguardadas, tal como se pudo observar en las ruinas de los palacios de Micenas y Pilos (Rodríguez, 2001).

| El bibliotecario en la antigüedad (Rodríguez, 2001) |               |   |                                    |
|---|---------------|---|------------------------------------|
| Civilización  | Periodo       | Funciones y características del Bibliotecario | Recintos                           |
| Mesopotamia   | 2000 a.C.     | - Clasificación<br>- Catalogación             | -Biblioteca del rey<br>Asurbanipal |
| Grecia  | 1400-350 a.C. | -Organización                                 | -Palacio de Micenas y<br>Pilos     |
| Edad media  | 415-1492 a.C. | -Clasificación<br>-Transcripción              | -Monasterios                       |
| Escuela Europea (Italia – Renacimiento)             | 1500-1899     | -Organización<br>-Conocedor<br>-De buen trato | -Bibliotecas<br>Universitarias     |

Tabla 2

*El bibliotecario a través del tiempo, creación propia basada en (Rodríguez, 2001)*

La aparición del servicio de referencia en las bibliotecas como una actividad meramente bibliotecaria surgió a través de las necesidades de información de los usuarios, desde la aparición de las bibliotecas el método de pregunta y respuesta fue parte fundamental, ya que, por un lado, el usuario tiene una necesidad de información, y por el otro lado, existe

un especialista que se la proporciona. Desde esta perspectiva el servicio de referencia se ha convertido en un componente indispensable de los servicios bibliotecarios que brindan a cualquier biblioteca y en especial las universitarias.

Sin embargo, en épocas recientes y debido a la gran cantidad de contenidos en formato digital, los usuarios consiguen la información en internet de forma fácil y autónoma. Para hacer frente a las nuevas necesidades de información de los usuarios de la era digital, algunas instituciones optaron por implementar herramientas como los chats en línea, sistemas de solicitud web, correos electrónicos, entre otros.

Inclusive algunas instituciones decidieron renombrar el servicio como *Servicios de Información* en el caso de la UNAM, o *Servicios Especializados* en el caso de la BUAP, sin embargo, el cambio en el nombre de servicio no hace que el objetivo cambie, en ambos casos, es el de cubrir las necesidades de información de sus usuarios.

Para satisfacer las nuevas necesidades de los usuarios, es fundamental que el personal de la biblioteca que alguna vez se especializó en la búsqueda y recuperación de información en formatos impresos, hoy en día cuente con las capacidades para afrontar las nuevas necesidades de información de sus usuarios, y que en el mayor de los casos se especialicen en las herramientas tecnológicas disponibles para la realización de sus actividades.

Por lo tanto, las competencias y aptitudes de los bibliotecarios referencistas han cambiado y surge la necesidad de replantearnos el futuro de esta profesión, no solo el hecho de ser intermediarios entre los usuarios y la información, ni tampoco el de saber usar las herramientas tecnológicas o el trato con los usuarios, sino en el aprender a hacer

redes de conocimiento que permiten al bibliotecario acompañar y guiar a los estudiantes en la creación de redes personales de aprendizaje.

## **2.2. La biblioteca como organización**

Según (Gibson, 2006), las organizaciones son unidades coordinadas que puede estar compuestas a partir de dos personas, que realizan determinadas actividades para el logro de los objetivos, objetivos que no podrían ser alcanzados de manera individual e independiente.

Al igual que cualquier organización, una biblioteca debidamente estructurada se encuentra sujeta a sus planes y procesos para el cumplimiento de sus objetivos. Las bibliotecas cuentan con estructuras organizacionales definidas, compuestas por procesos, herramientas y personas, en donde las actividades se encuentran distribuidas por los diferentes niveles de funciones de los individuos.

*Para armonizar los elementos que intervienen en el proceso de organización y operación de la biblioteca académica, se plantea que ésta funcione como un sistema; con una visión estratégica, que ofrezca servicios y recursos de información en los que prevalezca la calidad y la evaluación (CONPAB, 2012, p.14).*

Uno de los objetivos de la biblioteca es el proveer servicios de información, los cuales son ofrecidos con relación a la infraestructura de la propia biblioteca, y a la demanda de los usuarios (Rojas Maldonado, 2012).

“Originalmente, las corrientes administrativas habían hecho énfasis en la calidad, la eficiencia y la eficacia” (García Gil, 2012) esta corriente se encuentra orientada hacia los

clientes, en donde se deben tener en consideración; “la contribución de valor para el cliente y la diferenciación del mercado” (García Gil, 2012).

Sin embargo, independientemente del giro de la organización, es de suma importancia tener en cuenta que; las personas que laboran en la misma “deben estar preparadas para enfrentar el entorno cambiante y complejo que impera en la actualidad” (Zapata Cantú et al., 2011). Este entorno cambiante requiere que las personas desarrollen todas aquellas habilidades y capacidades necesarias tanto para la permanencia de la organización en el contexto global, así como también la permanencia y valor personal del capital humano.

*En las instituciones de educación superior, particularmente en las bibliotecas académicas, este factor es vital para el cumplimiento de sus funciones, ya que constituye el vínculo entre el usuario, los recursos documentales y los servicios de información. (CONPAB, 2012, p.16)*

### **2.3. Definición de competencias**

El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra competencia con dos enfoques; uno que se refiere a la acción de competir y otro que se refiere a lo competente, es en este enfoque que se define la palabra competencia como (*Diccionario de la lengua española*, 2014):

1. Competencia: Del lat. Competencia; cf. Competente). f. incumbencia.
2. Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

### 3. Atribución legítima a un juez u otra autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto.

Las competencias tienen su origen en la antigua Grecia con la creación de los juegos olímpicos, que, si bien se refiere a la acción de competir, se debe tener en cuenta también la idea de que los atletas se consideraban competentes para participar en estos juegos, ya que contaban con capacidades como: fuerza, agilidad y resistencia, todas estas superiores a las del resto de las personas, lo que los consideraba aptos para la realización de estas pruebas competitivas.

Partiendo de esta idea, a lo largo de la historia de las organizaciones, surgieron varios teóricos que plantearon la necesidad de contar con empleados que apoyaran al cumplimiento de los objetivos de las empresas. Pero fue hasta los años 70 cuando el psicólogo David McClelland conceptualiza la idea de competencias laborales.

McClelland en su artículo *Testing for competence rather than for intelligence* (McClelland, 1974), comprueba que, si bien es necesaria la formación profesional, los individuos deben contar con características personales que le permitan presentar un rendimiento eficiente en la organización, tales características como; el enfoque de pensamiento, habilidades y comportamiento (Blanco Prieto, 2007).

Para (Alles, 2009) las competencias son las características de personalidad y comportamiento que propician el desempeño exitoso de los individuos, y estas pueden estar divididas a su vez en:

Competencias cardinales: son las competencias colectivas de la organización, es decir, todas aquellas que les son requeridas a todos los miembros de la organización.

Competencias específicas: estas pueden estar subdivididas en gerenciales, específicas del área o proceso y se refieren a un grupo de personas, en el caso de las gerenciales son requeridas para aquellas personas que manejan equipos de trabajo y las específicas por área se refieren a los individuos que colaboran en un grupo concreto y estas últimas también pueden ser llamadas competencias específicas de proceso.

Sin embargo, debemos considerar a las competencias como parte fundamental para la selección y contratación del personal que hará frente a las exigencias del constante cambio en la economía, industria, educación y tecnología, no debe estar alejado de las lecciones que a través del tiempo nos ha enseñado la historia del pensamiento administrativo.

En el presente trabajo se plantean diversos enfoques en que se vislumbraba la idea de las competencias laborales.

## 2.4. Las competencias desde el pensamiento administrativo

### Las competencias en la historia del pensamiento administrativo

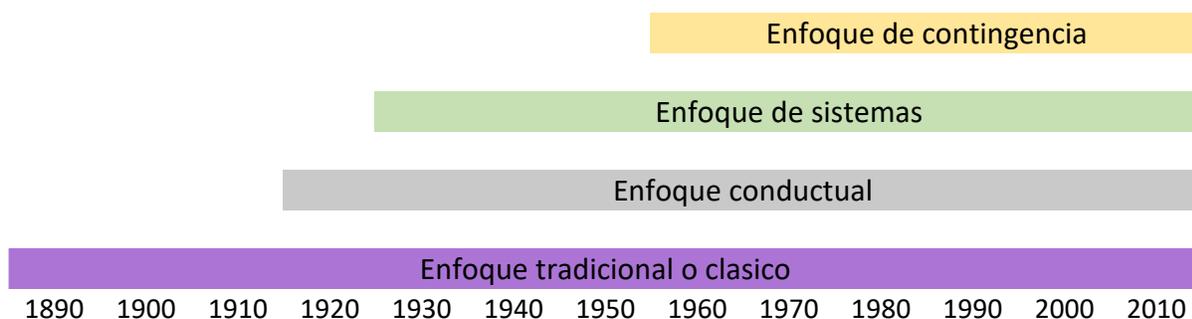


Figura 3 Las competencias en el pensamiento administrativo (Hellriegel y Jackson, 2008)

En la figura 3, se muestra la evolución del pensamiento administrativo con distintas teorías, en las cuales, es fundamental la capacitación y especialización del personal para realizar las diferentes actividades de la organización, así como también se plantea la

evaluación de estas capacidades mediante la medición de los tiempos de producción. Más adelante las organizaciones decidieron premiar con incentivos a los empleados que demostraban mayor capacidad para la realización de sus actividades laborales, es este en sí una línea cronológica de la evolución de las organizaciones con respecto a la formación del personal.

Para explicar la figura anterior, el siguiente trabajo está planeado para ser visto desde cuatro tipos de enfoques, el enfoque clásico, enfoque conductual, el enfoque de sistemas y el enfoque de contingencia, tal como lo sugiere (Hellriegel y Jackson, 2008).

#### **2.4.1. Enfoque clásico**

*Teoría funcional:* Su principal precursor fue el francés Henry Fayol (1841 – 1925) propuso que la función administrativa se constituía con cinco componentes: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Con respecto al componente denominado organización, este comprende la estructura dual refiriéndose a los recursos materiales y humanos. Si bien Fayol se enfocaba más en las habilidades de los líderes, es importante destacar su primer acercamiento con respecto a las habilidades deseadas que debían cumplir estos.

*Teoría científica:* Su principal precursor, fue el estadounidense Frederick Winslow Taylor (1856 -1915), quien con base a la observación como su principal método de análisis pudo medir los tiempos y movimientos con respecto a la producción de la organización, también consideró que el trabajo podría ser documentado, creando así los primeros inicios de los manuales de procedimientos, además Taylor pensaba que era más óptimo el seleccionar al personal con base a ciertas características que eran requeridas para la realización de la actividad, y en caso de que el personal careciera de las características

deseadas se daba a la tarea de capacitarlos. Mientras que Fayol determinada las habilidades deseadas para los líderes de la organización, Taylor se enfocaba en la fuerza de trabajo.

*Teoría de la burocracia:* Su principal precursor, el alemán Maximilian Carl Emil Weber (1864-1920), planteaba que las organizaciones funcionan como una máquina, que sigue reglas, controles y respeta jerarquías, con relación al personal, la teoría burocrática menciona el compromiso profesional a largo plazo y asegura que el personal debe cumplir con las competencias técnicas para poder ingresar a la organización (Claude S y Álvarez, 2005).

#### **2.4.2. Enfoque conductual**

*Teoría de las relaciones humanas:* Entre sus precursores se encuentra, el australiano George Elton Mayo (1880-1949), quien realizó diversos experimentos con el propósito de aplicar los principios de Taylor, dando como resultado que, identificara que los aspectos emocionales de los empleados juegan una parte fundamental en la productividad, para Mary Parker Follett (1868-1933), quien realizó varias aportaciones en el enfoque conductual, a su manera de ver, ella consideraba que las personas podían ser entrenadas a través de la comprensión de las actividades que requería la organización (Claude S y Álvarez, 2005).

*Teoría de los sistemas cooperativos:* Su principal iniciador, el estadounidense Chester Barnard (1886-1961), plantea que los individuos son seres sociales, por lo tanto, se relacionan entre sí, y su actuación depende de la influencia del grupo y las circunstancias que les rodean, es por ello que, la importancia de la cooperación entre las personas apoya al desarrollo de la organización (Rivas Tovar, 2009).

*Teoría de la motivación:* su principal precursor, el estadounidense, Abraham Maslow (1908-1970), plantea que los individuos tienen necesidades humanas, las cuales lo llevan a actuar y cumplir con estas necesidades para sentir la autorrealización, Maslow describe cinco niveles de necesidades de los individuos; y para efectos del tema de investigación, nos enfocamos en el cuarto nivel donde el individuo necesita contar con autoestima y prestigio de sí mismo, donde contar con las competencias necesarias es fundamental para su autoestima (Claude S y Álvarez, 2005).

*Teoría del comportamiento:* Chris Argyris (1923 –2013), analizó, por un lado, al individuo y su personalidad y después lo comparó con la organización y sus necesidades. Argyris menciona que al no haber una congruencia entre la personalidad y los deseos del individuo con relación a las expectativas de la organización, puede ocasionar conflictos en las personas y en la manera en que realizan su trabajo (Claude S y Álvarez, 2005).

### **2.4.3. Enfoque de sistemas**

*Teoría general de los sistemas:* Uno de sus principales iniciadores fue Karl Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), en esta teoría Bertalanffy hace un cambio del modelo de organizaciones mecanicistas a un modelo de organismos enfocado en la biología, de tal manera que una organización puede estar dividida en subsistemas, los cuales conviven armónicamente. Las organizaciones que proporcionan servicios son sistemas abiertos. Daniel Katz y Robert L. Kahn, mencionan que un sistema cuenta a su vez con subsistemas y los dividen en (Bertalanffy Von, 1976) (Claude S y Álvarez, 2005) (Hellriegel y Jackson, 2008).

Subsistema técnico o de producción, el subsistema de apoyo, el subsistema de mantenimiento, el subsistema de adaptación y el subsistema gerencial o directivo. El

subsistema técnico se conforma por los conocimientos y habilidades de los empleados, siendo la tecnología un factor clave para las tareas realizadas.

#### **2.4.4. Enfoque de contingencia**

*Teoría de la contingencia:* Una de sus precursoras, la inglesa Joan Woodward (1916-1971), plantea que las actividades de la organización deben ser congruentes con las exigencias del medio ambiente, al igual que el enfoque de sistemas, también menciona la importancia de la tecnología para la realización de productos, proporcionar servicios y las capacidades de las personas para trabajar en la organización (Hellriegel y Jackson, 2008).

Hasta este punto se enmarca la labor del bibliotecario enfocado desde una visión administrativa, ya que siguen formando parte de una organización, que va evolucionando día a día.

La labor del bibliotecario también puede ser vista desde el enfoque humanista, es decir, considerando todas las aportaciones que esa actividad ha dado a la humanidad, inclusive se podría considerar que la actividad del bibliotecario podría ser una de las más antiguas conocidas por el hombre. Según menciona Adolfo Rodríguez Gallardo en su obra *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia una recuperación* (Rodríguez, 2001).

En su obra, Rodríguez Gallardo nos presenta la evolución de la figura del bibliotecario en diferentes culturas y épocas de las civilizaciones conocidas, mostrando un enfoque humano, cuya misión es la trasmisión del conocimiento a las nuevas generaciones.

Por lo tanto, el papel laboral del bibliotecario ha ido modificándose al paso del tiempo y por su parte las necesidades del usuario también, es por ello que es importante que la

práctica laboral del bibliotecario Referencista “amerita superar los esquemas tradicionales, rutinarios y estáticos del manejo de la información, para asumir nuevas competencias” (Bracho De Silva, Ortega, y Peña Ocando, 2008).

Algunas universidades e instituciones que son autoridades en el tema de la bibliotecología en América Latina, Europa y Asia se han dado a la tarea de determinar cuáles son las nuevas competencias y habilidades esperadas de estos profesionales de la información.

## **2.5. Contexto global de las competencias del bibliotecario**

### **2.5.1. Competencias informacionales en América**

Lili Luo en su artículo *Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews* (Luo, 2007), señala que con base a un análisis de la literatura, las competencias requeridas de los Referencistas al momento de proporcionar un servicio en línea, en este caso un chat, en donde se realizan las solicitudes de los usuarios y estos pueden interactuar en tiempo real y de forma remota con el Referencista, por lo tanto, las competencias varían un poco con relación al servicio presencial, por ello, Luo identifica las competencias en 13 categorías, como son (Luo, 2007): técnicas informáticas básicas, capacidad para usar software de chat, habilidades de entrevista, habilidades de comunicación en línea, conocimiento en el uso de recursos electrónicos, así como, habilidades de búsqueda, capacidad de evaluación de recursos, comprensión de las políticas de servicio, papel como formadores, habilidades multitarea, pensamiento rápido, capacidad de trabajo en equipo, comprensión de la ética y servicio al cliente y capacidad de satisfacción profesional (Luo, 2007).

Un estudio en la comparación de los perfiles de competencias, realizado por la Universidad Estatal de San José, California, EE. UU., en donde se analiza la definición de competencias de diversas instituciones y asociaciones de la rama de las ciencias de la información, definen cinco grupos de competencias: “colaboración, servicio al cliente y la comunicación; la comprensión de la organización y la alineación estratégica; programa y prestación de servicios y la gestión; registros, la información y las competencias técnicas de gestión del conocimiento; y cualidades personales” (Fraser-Arnott, 2017).

En el año 2008, en Maracaibo, Venezuela, se realizó un estudio para determinar estas competencias, a través de cuestionarios basados en la escala de Likert y análisis de resultados. Este estudio da un enfoque cognoscitivo al que denomina *Inteligencia Investigativa*, el cual está basado en dos ramas; habilidades informativas y destrezas, en donde determinan tres líneas de competencias (Bracho De Silva et al., 2008):

- Cognitivas: relacionadas con los procesos básicos de pensamiento tanto universal como particular, se refieren a los planes, cursos de acción y procedimientos para el logro de los objetivos y que a su vez están ligados a las tareas informacionales básicas como: observar, organizar, clasificar, describir, analizar, sintetizar, evaluar y comunicar la información. En relación con los procesos superiores como: planificación, supervisión, evaluación y retroalimentación.
- Actitudinales: refiriéndose al estilo sensorial, vivencial e introspectivo.
- Procedimentales: que abarca el ámbito formativo y pedagógico.

En un estudio realizado por (Escobar Sierra, 2013), en una biblioteca comunitaria y financiada por la Universidad La Salle en Colombia, se realizó una propuesta del *Perfil informacional y propuesta de formación* para los bibliotecarios encargados de sus bibliotecas comunitarias, en donde con base a un análisis, se determinó que el perfil del bibliotecario deber contar con el desarrollo de competencias informacionales y dentro de estas se consideran las habilidades en el manejo de fuentes y recursos, búsqueda de información, evaluación de la información, organización de la información, manejo ético de la información así como capacidades pedagógicas y didácticas para la selección de metodología para la transferencia de la información según el tipo de usuario.

Para la Biblioteca Nacional de Cuba, según (Pérez Sousa, 2015) para responder a las demandas informativas con relación a las publicaciones seriadas, son necesarios;

Componentes: Son los conocimientos teóricos, conocimientos técnicos y aptitudes.

Competencias: se agrupan en personales, organizacionales y tecnológicas, donde las personales se refieren a los conocimientos teóricos y prácticos, ética, aprendizaje continuo, relación con las personas. Las organizacionales; gestión de la información y servicios. Las tecnológicas, derechos de autor, información digital y uso de las tecnologías.

Habilidades: intelectuales (saber), prácticas (saber hacer), sociales (saber ser).

Específicamente, para el trabajo con las publicaciones seriadas se hace énfasis en las competencias, conceptuales, procedimentales y actitudinales.

Para (Ramon et al., 2009), en Cuba, las competencias están divididas en dos grupos: *Competencias genéricas o personales*, las cuales describen el comportamiento que

deben tener los individuos y están ligadas a la actitud, habilidades, adaptación y comprensión de la realidad. El segundo grupo denominado *Competencias profesionales específicas*, las cuales engloban todas aquellas adquiridas en la formación del profesional de la información y que a su vez están subdivididas en: gestión de las unidades de información, gestión de recursos de información y documentación, gestión de servicios de información y aplicación de la tecnología (Ramon et al., 2009).

En un análisis de competencias realizado para la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Cuernavaca, se plantean tres grupos de competencias que a su vez están ubicados en cuatro niveles, considerando el nivel uno como la comprensión de la actividad más baja y el cuatro como el completo dominio de la actividad, estas competencias están agrupadas en competencias generales para biblioteca; trabajo en equipo, colaboración, calidad del trabajo, flexibilidad y específicas del puesto; orientación al cliente, mantenimiento de las colecciones, tecnológica y búsqueda especializada de información (Mora Villagarcía, 2006).

En México, (Machín-Mastromatteo, 2012) en su artículo *Aproximación a las nuevas competencias del bibliotecario*, menciona cuatro grupos de competencias: gestión de información, en donde se agrupa la catalogación y clasificación, indizado, ontologías, taxonomías y folksonomías; competencias tecnológicas, relacionadas con el uso de la tecnología, como publicación de blogs, arquitectura de información, redes sociales, y uso de RSS; competencias informativas, alfabetización informacional, uso, acceso y evaluación de la información; y competencias interpersonales, trabajar en entornos multiculturales, y de manera colaborativa, así como ofrecer trato profesional al usuario.

En la XXXII Sesión Ordinaria de la REBICS (Red de Bibliotecas de la Región Centro Sur), realizada en marzo de 2017, la Universidad La Salle México presentó ocho competencias informacionales, las cuales consisten en: acceso a la información, conocimiento sobre recursos, gestión, servicio, administración, comunicación, conocer al público objetivo y liderazgo profesional.

### **2.5.2. Competencias informacionales en Europa**

Según (Tejada y Rodríguez, 2003) el consejo europeo de profesionales de la información creó una serie de objetivos que dieron pie a ocho grupos de competencias: habilidades directivas, organizativas, capacidades creativas, competencias de informática, actitudes personales, habilidades legales, de comunicación y lingüísticas (Tejada y Rodríguez, 2003).

Un análisis y detección de necesidades formativas de bibliotecarios, realizado en la Universidad de Extremadura, se concluyó que las necesidades formativas eran: formación en idiomas, organización y gestión, calidad en atención al usuario, formación tecnológica (redes sociales, herramientas ofimáticas y colecciones digitales), formación superior o maestría e intercambio de conocimiento (Ballesteros Sánchez, 2015).

Por su parte, (Line, 1998) en Francia, elaboró un estudio de competencias en Biblioteconomía, el cual está fundamentado en dos grupos, el primero se refiere a las competencias comunes, es decir, conocimiento general, economía, sociología, psicología, ética y gestión. El segundo grupo se fundamenta en las competencias específicas de los bibliotecarios, tecnología, gestión de la información, y edición.

### **2.5.3. Competencias informacionales en Asia**

Un estudio realizado por la Universidad de Chiang Mai, en Tailandia, en donde con base en un análisis de la literatura sobre las competencias y habilidades que debieron desarrollar los profesionales de la información, con respecto al cambio tecnológico, se plantean tres grupos de competencias o habilidades (Nonthacumjane, 2011):

Habilidades personales: análisis, técnico, creativo, flexible, reflexivo, capaz de tratar con diferentes usuarios, habilidades de detective, adaptabilidad, responsable, entusiasta y automotivación.

Habilidades genéricas: comunicación, pensamiento crítico, información, trabajo en equipo, entre otras.

Disciplinas específicas de conocimiento: metadatos, bases de datos, conocimiento de las necesidades del usuario, archivos digitales, desarrollo de colecciones y administración de contenidos.

En la University of Perpetual Help System Laguna en Filipinas, un estudio realizado en 2014 con el objetivo de evaluar las competencias, actitudes y rasgos de trabajo en los bibliotecarios del siglo 21, las competencias profesionales documentadas fueron: el servicio al cliente, evaluación, conocimiento e información, administración de recursos, habilidades técnicas, abogacía, colaboración y administración que a su vez se relacionan con actitudes de trabajo como la adaptabilidad profesional, satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así también son incluidos los factores que influyen en la actitud de trabajo como salarios y beneficios, ambiente organizacional, estilo de gestión, evaluación del desempeño y compromiso organizacional.

Con relación a las competencias personales se determinaron para este estudio: la adaptabilidad profesional, la satisfacción laboral (salarios y beneficios), el ambiente de trabajo, el estilo de gestión y evaluación en el desempeño, que a su vez incluyen rasgos como: educación, compromiso de servicio, flexibilidad, liderazgo, ética, comunicación y automotivación.

En la India, un estudio realizado por (Shivaputrappa y Ramesh, 2014), mediante la recolección de datos, en donde se incluían cuestionarios, la observación y entrevistas, se calcularon con métodos estadísticos cuantitativos, las cualificaciones del personal de bibliotecas universitarias de ingeniería, dando como resultado la detección de las siguientes competencias:

Normas y habilidades de bibliotecología e información; catalogación, gestión de información, entre otros propios de la formación de bibliotecarios.

Conocimientos básicos en el uso de equipos de cómputo; uso de herramientas ofimáticas, así como de módulos de sistemas integradores de gestión de bibliotecas (SIGB), habilidades relacionadas con internet, diseño web, digitalización y motores de búsqueda.

Para averiguar la percepción de los bibliotecarios universitarios acerca de las competencias actuales, se realizó un estudio en Pakistán, en donde, según la percepción de los bibliotecarios, las competencias requeridas son (Farooq, Ullah, Iqbal, y Hussain, 2016): comunicación efectiva, ambiente de respeto, conocer el entorno global, celebración de los logros personales y de equipo, pensamiento creativo e innovador, flexibilidad, positivismo, toma de riesgos, planificación, trabajo en equipo, creación de alianzas de colaboración, conocimiento de redes profesionales y crecimiento profesional.

#### **2.5.4. Competencias informacionales según las organizaciones y asociaciones de bibliotecología mundiales**

La American Library Association (ALA), define los conocimientos básicos con los que deben de contar las personas que se gradúan en posgrado acreditado por la asociación en bibliotecología y estudios de la información y que en su caso deben ser capaces de usar, las competencias se encuentran divididas en 8 grupos que están subdivididos a su vez en competencias específicas (American Library Association, 2009) como; fundamentos de la profesión, información de recursos, gestión el conocimiento, tecnología del conocimiento y habilidades, referencia y servicio a usuario, investigación, educación continua y gestión de aprendizaje, y administración.

En Estados Unidos de América, la Special Libraries Association (SLA) determinó en el año 2003 *Competencies for Information Professional of the 21 Century*, las cuales se dividieron en competencias: profesionales, personales y fundamentales (Gibaja, 2013), para la América la Special Libraries Association (ASERL's, 2017), las competencias para los profesionales de la información aprobada en abril de 2016 por el Consejo de Administración de la Asociación de Bibliotecas Especiales (SLA), se clasificaron en:

- Conocimiento de servicios de información
- Tecnología de información y sistemas de conocimiento
- Conocimiento de recursos de información
- Información y recuperación de datos y análisis
- Organización de los datos, la información y los activos de conocimiento
- Ética de la información

Para la ASERL, la Asociación de Bibliotecas de Investigación del Suroeste , quién es el mayor consorcio de bibliotecas de investigación regional en los Estados Unidos, las competencias incorporan las habilidades comunes de todos los bibliotecarios así como las competencias únicas para bibliotecarios de investigación de instituciones educativas, en este contexto, las competencias son: gestión de servicios, satisfacción de usuarios, cumplimiento con la misión de la biblioteca, cooperación y colaboración, capacidad de conocer el contexto de la educación así como las necesidades de los estudiantes, el bibliotecario debe conocer la estructura de la organización, conservar los recursos de información presentes en todos los formatos, y demostrar compromiso con los valores y principios de la bibliotecología (ASERL's, 2017).

En el ámbito europeo, en el año 2004, a través del European Council of Information Associations (ECIA), se determinaron 33 competencias y 20 aptitudes de los profesionales Europeos de Información y Documentación, en donde las competencias se dividieron en 5 grupos: información, tecnología, comunicación, gestión y grupos, así como otros saberes. Con respecto a las aptitudes, estas se dividieron en 6 tipos: relaciones, búsqueda, análisis, comunicación, gestión y organización (Gibaja, 2013).

Para el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior CONPAB-IES en México, el recurso humano es sumamente importante y sugiere que las bibliotecas cuenten con expertos en el área de la bibliotecología o ciencias de la información, así mismo destaca la incorporación a los sistemas bibliotecarios recursos humanos multidisciplinarios, su norma principalmente está basada en la cantidad de personal con relación a las metas, objetivos y servicios que ofrezcan las instituciones de nivel superior (CONPAB, 2012).

## 2.6. Análisis de la literatura

Tras la revisión literaria del estado del arte en cuestión de las competencias de los bibliotecarios referencias y profesionales de la información. Al compararlas con los trabajos anteriormente mencionados, se detectó que existía un patrón en el tipo de competencias, las que fueron agrupadas en cuatro categorías:

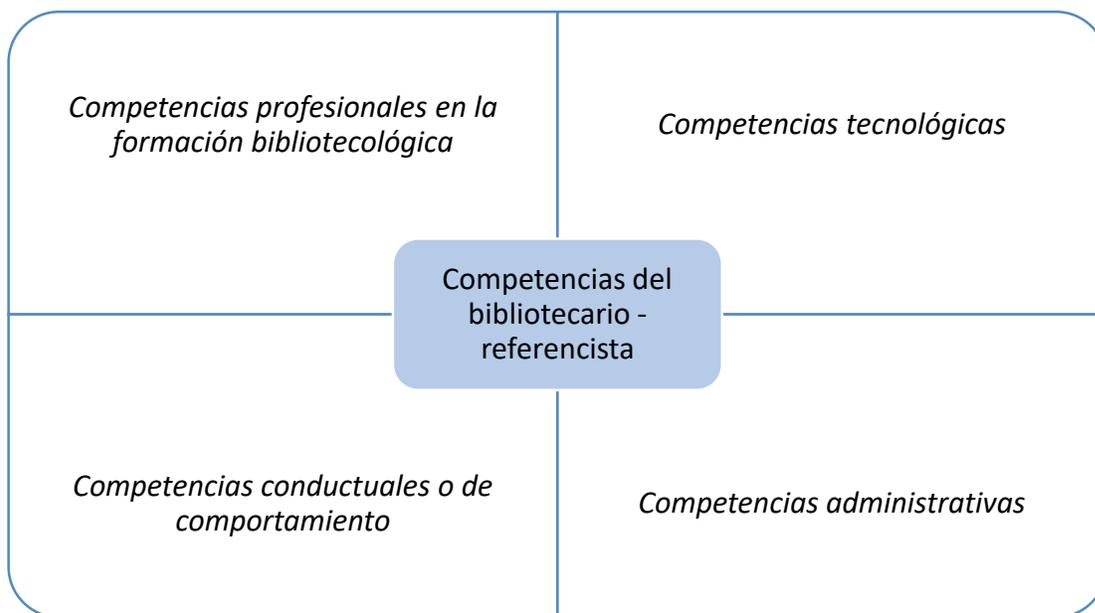


Figura 4 Categorías de competencias detectadas en el análisis de la literatura (fuente propia)

*Competencias profesionales en la formación bibliotecológica:* conocimiento de distintos recursos de información en diferentes formatos, publicaciones seriadas, sistemas de clasificación, organización, sistematización, planeación, organización y administración de servicios bibliotecarios y de información, incluyen satisfacer las necesidades de información de diferentes sectores de la población (UNAM, 2017) (ENBA, 2017).

*Competencias tecnológicas:* Uso de módulos de los Sistemas Integrados de Gestión de Bibliotecas, bases de datos, herramientas ofimáticas, correo electrónico, redes sociales, todas aquellas tecnologías emergentes.

*Competencias conductuales o de comportamiento:* para ello se utilizará la definición de (Alles, 2009): “capacidad de brindar apoyo a los otros, responder a necesidades y requerimientos y solución de problemas o dudas, aunque estas no haya sido manifestadas, actuar como facilitador en el logro de los objetivos”.

*Competencias administrativas:* planeación, organización y administración de servicios bibliotecarios y de información, manejo de grupo, liderazgo, finanzas, pensamiento estratégico, administración de tiempo, entre otras.

En la tabla 3, se muestra que, para cada autor se identificaron las competencias y fueron agrupadas en las cuatro categorías, les fue asignado un valor que generó un número de frecuencias, que llevó a los hallazgos siguientes:

|         | Artículo                                | COMPETENCIAS  |                           |   |                              |
|---------|---|---|---------------------------|---|------------------------------|
|         |   | Competencias profesionales en la formación bibliotecológica | Competencias tecnológicas | Competencias conductuales o de comportamiento | Competencias administrativas |
| América | Luo, 2007 - E.U.A.                      | ✓   | ✓                         | ✓   |                              |
|         | Fraser-Arnott, 2017 - E.U.A.            | ✓   |                           | ✓   | ✓                            |
|         | Bracho De Silva, 2008 - Venezuela       | ✓   |                           | ✓   | ✓                            |
|         | Escobar Sierra, 2013 – Colombia         | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | Pérez Souza, 2015 - Cuba                | ✓   | ✓                         | ✓   |                              |
|         | Ramón, 2009 – Cuba                      | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | Mora Villagarcía, 2006 - México Morelos | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | Machín-Mastromatteo, 2012 – México      |   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | REBICS - La Salle, 2017 – México        | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | <b>Frecuencia</b>                       | <b>8</b>  | <b>7</b>                  | <b>9</b>                                      | <b>7</b>                     |
| Europa  | Tejada y Rodríguez, 2003 -España        |   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | Ballesteros Sánchez, 2015 – España      | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | Line, 1998 – Francia                    | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |
|         | <b>Frecuencia</b>                       | <b>2</b>  | <b>3</b>                  | <b>3</b>                                      | <b>3</b>                     |
| Asia    | Nonthacumjane, 2011 – Tailandia         | ✓   | ✓                         | ✓   | ✓                            |

|                    |   |          |          |          |          |
|--------------------|---|----------|----------|----------|----------|
|                    | Shivaputrappa y Ramesh, 2014<br>– India           | ✓        | ✓        |          |          |
|                    | Farooq, Ullah, Iqbal, y Hussain,<br>2016 Pakistan | ✓        |          | ✓        | ✓        |
|                    | <b>Frecuencia</b>                                 | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |
| <b>Autoridades</b> | ALA -2009   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        |
|                    | SLA – 2017  | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        |
|                    | ECIA -2013 – Europa                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        |
|                    | ASERL- 2017 Estados Unidos                        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        |
|                    | <b>Frecuencia</b>                                 | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>4</b> |

Tabla 3 Frecuencia de competencias, creación propia

Con respecto a las competencias en América se detectó que se da mayor importancia a las competencias relacionadas con la conducta y el comportamiento, como segundo lugar de importancia está las competencias profesionales en la formación bibliotecaria, en cuanto a las tecnológicas y administrativas aparecieron al mismo nivel.

En las competencias de la literatura publicada en Europa, los hallazgos fueron que las competencias tecnológicas, conductuales y del comportamiento, así como las administrativas se encuentran a la par y sobre las competencias profesionales en la formación bibliotecaria.

En el caso de Asia, las competencias profesionales en la formación bibliotecaria, se encuentran por encima de las conductuales y del comportamiento, así como las administrativas y tecnológicas.

Sin embargo, al hacer el análisis de las competencias propuestas por las organizaciones y asociaciones de bibliotecología mundiales, las competencias en los cuatro grupos cuentan con la misma frecuencia, por lo cual no existe inclinación por una u otra, de manera que lo ideal, según estas autoridades en biblioteconomía, sería que se cumpliera con los cuatro grupos de competencias.

Otro hallazgo es que para México se detectó que las competencias propuestas por los autores mencionados (Mora Villagarcía, 2006), (Machín-Mastromatteo, 2012), le dan una importancia similar a las competencias tecnológicas, conductuales o de comportamiento, y administrativas, dejando por debajo la formación bibliotecológica, dato similar a los hallazgos encontrados en Europa.

En la figura 5, se muestra la importancia de competencias según área geográfica y autoridades.

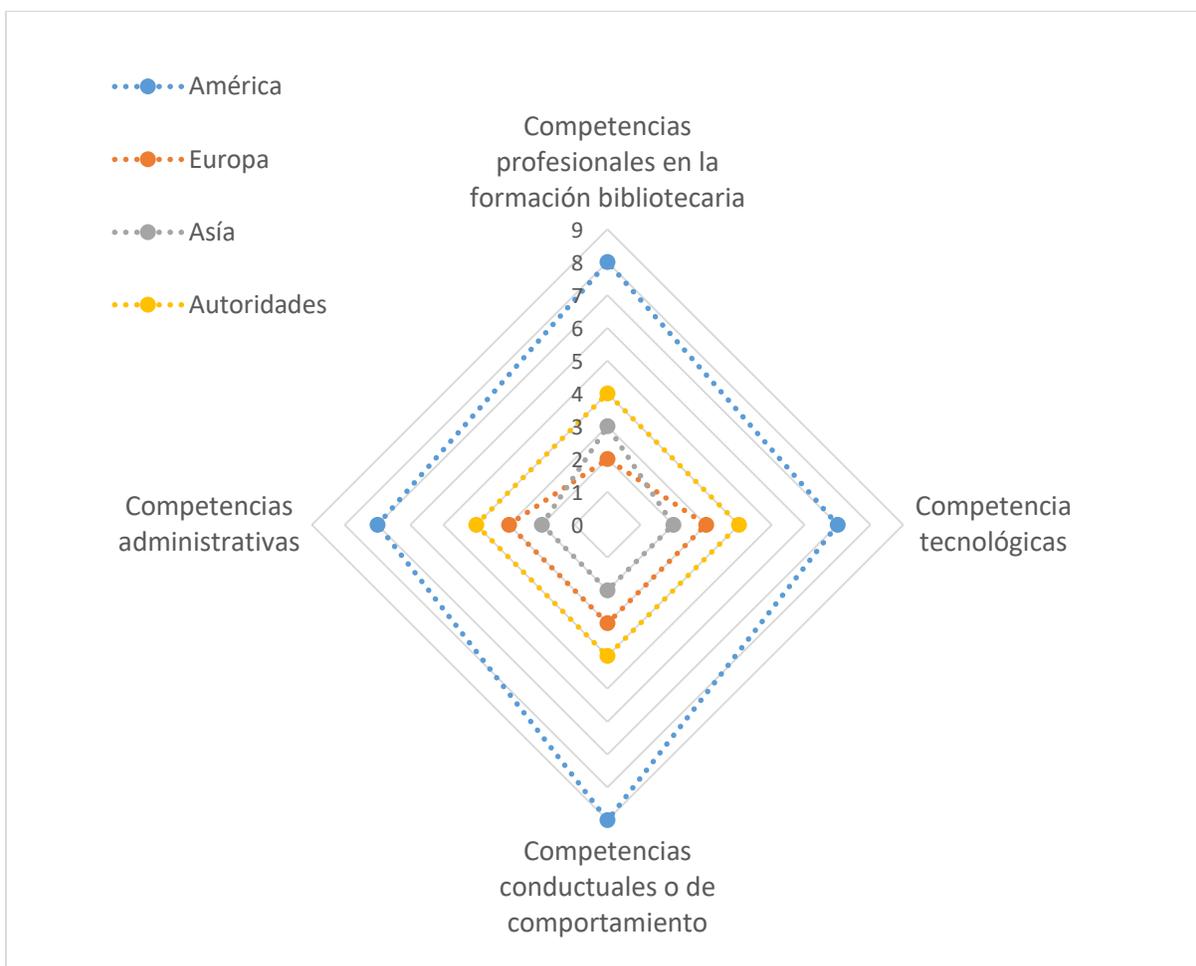


Figura 5 Importancia de competencias según área geográfica y autoridades, elaboración propia

Adicionalmente, podemos observar en la siguiente tabla, en porcentajes las coincidencias en la literatura de las competencias identificadas.

| Artículos       | Competencias profesionales en la formación bibliotecaria | Competencia tecnológicas | Competencias conductuales o de comportamiento | Competencias administrativas |
|-----------------|--|--------------------------|---|------------------------------|
| América (9)     | 89%  | 78%                      | 100%  | 78%                          |
| Europa (3)      | 67%  | 100%                     | 100%  | 100%                         |
| Asía (3)        | 100%   | 75%                      | 75%   | 75%                          |
| Autoridades (4) | 100%   | 100%                     | 100%  | 100%                         |

*Tabla 4 Porcentaje de coincidencias con las competencias identificadas (creación propia)*

También es importante señalar que para validar este análisis es necesario la revisión de más publicaciones de los países de Europa y Asia a manera de contar con el mismo número de referentes. Sin embargo, no fueron localizados en su momento más investigaciones relacionadas con el tema.

### Diseño de investigación

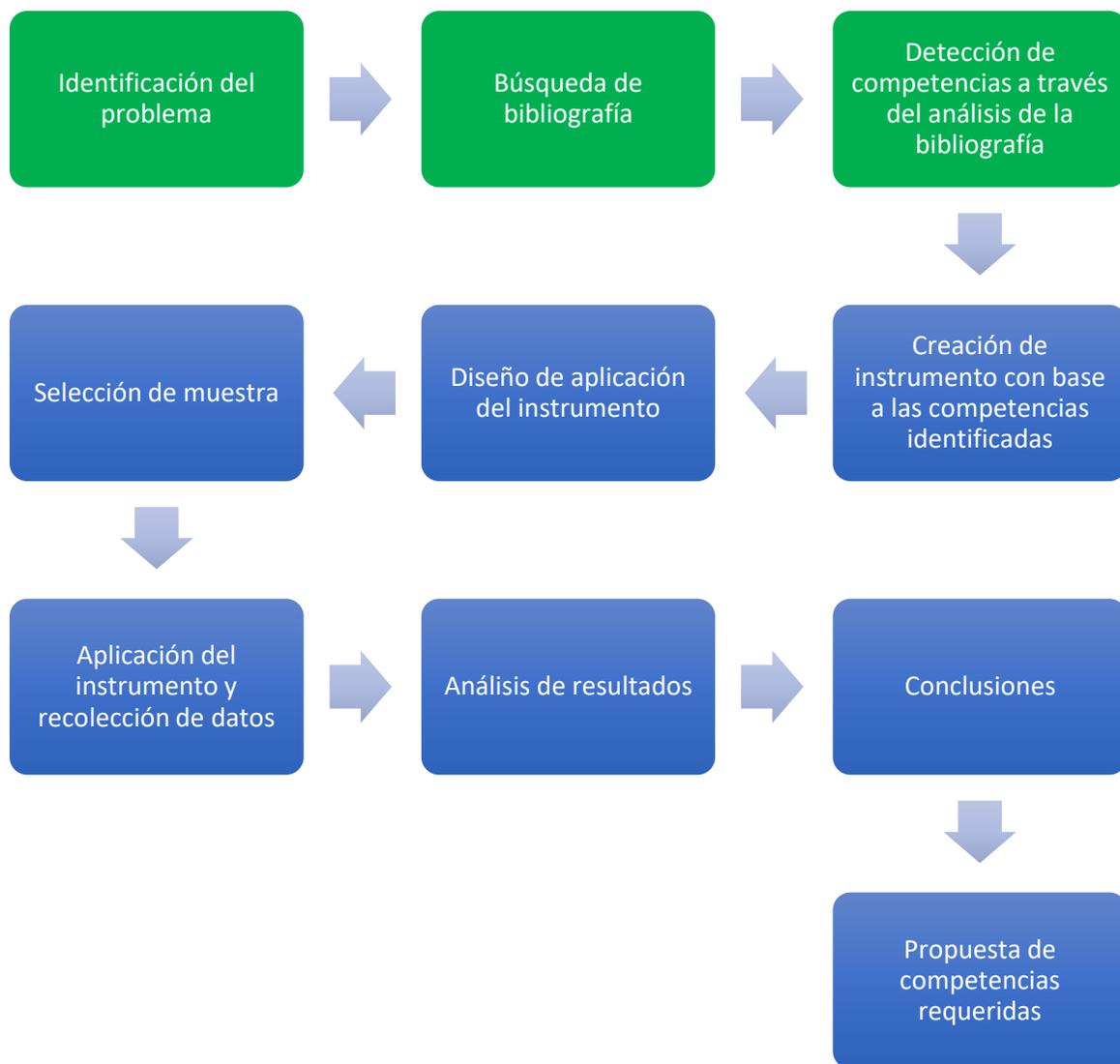


Figura 6 Diseño de investigación

Fuente: Elaboración propia, basada en (Hernández Sampieri et al., 2004)

### 3. Metodología

La metodología se encarga de establecer los pasos a seguir para el desarrollo de una investigación. Existen diversas metodologías, cada una construida por determinados pasos a seguir, pasos que coinciden en la solución al problema de investigación.

| <b>Metodologías más comunes</b>   |                                    |   |  |
|---|------------------------------------|---|--|
| <b>(Bernal, 2010) (Hernández Sampieri, Fernández Callado, y Baptista Lucio, 2014) (Álvarez J, 2003)</b> |                                    |   |  |
| <b>Mario Bunge</b>  | <b>Arias Galicia</b>               | <b>Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista (Hernández Sampieri et al., 2004)</b> | <b>Juan Luis Álvarez-Gayou Jurgenson (Álvarez J, 2003)</b> |
| Planteamiento del problema  | Planteamiento del problema         | Idea  | Definición de tema y pregunta de investigación             |
| Construcción del modelo teórico   | Planeación de la investigación     | Planteamiento del problema  | Importancia y relevancia del estudio                       |
| Deducciones de consecuencias (soportes racionales y empíricos)  | Recopilación de la información     | Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico                                      | Viabilidad del proyecto                                    |
| Aplicación de la prueba (diseño, aplicación y recopilación de datos)                                    | Procesamiento de datos             | Visualización del alcance del estudio   | Definición de objetivos de investigación                   |
| Conclusiones (confrontación de las conclusiones con las predicciones)                                   | Explicación e interpretación       | Elaboración de hipótesis y definición de variables  | Búsqueda bibliográfica, (marco bibliográfico)              |
|   | Resultados y solución del problema | Desarrollo del diseño de investigación  | Elección del paradigma, para responder a la pregunta       |
| Definición y selección de muestra   |                                    | Definir paradigma interpretativo  |  |
| Recolección de los datos  |                                    | Definir características de los participantes  |  |
| Análisis de los datos   |                                    | Definir procedimiento para la obtención de información  |  |
| Reporte de los resultados   |                                    | Análisis de datos   |  |
|   |                                    |   | Elaboración de informe final                               |

Tabla 5 Elaboración propia, basada en (Bernal, 2010) (Hernández Sampieri et al., 2014) (Jurgenson, 2009)

Las investigaciones pueden tener enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos. El enfoque cuantitativo se constituye principalmente por dos métodos; estadístico y experimental. Mientras que el enfoque cualitativo consta de los métodos; descriptivo, históricos, comparativos y estudios de caso (Münch y Ángeles, 2009).

| <b>Enfoques de investigación</b>  |   |   |                              |
|---|---|---|------------------------------|
| <b><i>Creación propia basada en</i></b> (Hernández Sampieri et al., 2014) |   |   |                              |
| <b>Enfoque</b>  | <b>Características</b>                          | <b>Proceso</b>                          | <b>Bondades</b>              |
| <b>Cuantitativo</b>   | Planteamientos acotados                         | Deductivo                               | Generalización de resultados |
|   | Mide fenómenos                                  | Secuencial                              | Control sobre fenómenos      |
|   | Utiliza estadísticas                            | Probatorio                              | Precisión                    |
|   | Prueba hipótesis y teoría                       | Analiza la realidad objetiva            | Replica                      |
| <b>Cualitativo</b>  | Planteamientos más abiertos que van enfocándose | Inductivo                               | Predicción                   |
|   | Se conduce básicamente en ambientes naturales   | Recurrente                              | Profundidad de significados  |
|   | Los significados se extraen de los datos        | Analiza múltiples realidades subjetivas | Amplitud                     |
|   | No se fundamenta en la estadística              | No tiene secuencia lineal               | Riqueza interpretativa       |
|   |   | Contextualiza el fenómeno               |                              |

**Mixto:** combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo

Tabla 6 Enfoques de la investigación

El proceso cuantitativo consiste en una serie de fases secuenciales que parten de una idea y planteamiento del problema, seguido de una revisión de la literatura, delimitación del alcance y concepción de una idea e hipótesis para el desarrollo de un diseño de investigación. Para ello, es necesario la selección de una muestra, para posteriormente recolectar datos que serán analizados y procesados para la generación de un informe de resultados (Hernández Sampieri et al., 2014).

Por su parte, las etapas del proceso cualitativo consisten en la concepción de una idea e identificación del problema, mediante la inmersión en campo que determinará la

concepción y diseño de la investigación, así como la selección de muestra de estudio, en donde se recolectarán los datos que serán analizados para implementar los resultados, todo ello es plasmado en un reporte. Cabe destacar que en cada etapa de este proceso se debe tomar en cuenta la literatura como marco referencial (Hernández Sampieri et al., 2014).

El método mixto combina los métodos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación.

*Más que la suma de resultados cuanti y cuali, la metodología mixta es una orientación con su cosmovisión, su vocabulario y sus propias técnicas, enraizada en la filosofía con énfasis en la consecuencia de la acción en las prácticas del mundo real.* (Hamui-Sutton, 2015, p.211)

En palabras de (Leech y Onwuegbuzie, 2009) el método mixto propone “recoger, analizar e interpretar tanto los datos cualitativos como cuantitativos en un solo estudio, o en una serie de estudios que investigan el mismo paradigma subyacente” inclusive plantean una tipología tridimensional: grado de mezcla (parcial o total), orientación temporal (concurrente o parcial) y énfasis en los enfoques.

### **3.1. Tipo de investigación y enfoque**

La presente investigación está basada en la metodología propuesta por (Hernández Sampieri et al., 2014) y (Álvarez J, 2003) usando un método cuantitativo debido a que será de gran utilidad para medir las variables objeto de estudio, dando objetividad y precisión a la presente investigación (La Fuente y Marin, 2008).

Debido a que la recolección de datos se realizará en un tiempo único, el estudio es de tipo transversal.

### 3.2. Alcance de la investigación

Para determinar el alcance de la investigación es necesario considerar que los alcances de una investigación con un enfoque cuantitativo, según (Hernández Sampieri et al., 2014), se dividen en: exploratorios , descriptivos, correlacionales y explicativos.

| Alcance       | Descripción  |
|---------------|--|
| Exploratorio  | Su objetivo son las áreas de estudio que no han sido investigadas o son temas novedosos o de reciente creación.                        |
| Descriptivo   | Su objetivo es distinguir características, perfiles de personas, grupos, comunidades y todo aquello que pueda ser sometido a análisis. |
| Correlacional | Su objetivo es conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos.  |
| Explicativo   | Su objetivo es responder las causas de algún evento o fenómeno, este alcance se centra en el encontrar un ¿por qué?.                   |

Tabla 7 Alcance de investigación, creación propia basado en (Hernández Sampieri et al., 2014)

Por lo anterior, el estudio descriptivo para esta investigación cuantitativa, es la mejor opción, debido a que, se pretende identificar las características y tendencias de un sector en específico.

### 3.3. Muestra

Según (Rojas Soriano, 2013), “la importancia en las técnicas de muestreo en la investigación social se debe a que el experto no puede investigar, en la mayoría de los casos, a toda la población” lo anterior debido principalmente al costo de la aplicación, recolección y procesamiento de la información. Es por ello que la “teoría del muestreo

sostiene que se puede trabajar con base en muestras para tener conocimiento de las medidas de la población” (Rojas Soriano, 2013).

La población objetivo de esta investigación, es el personal que labora actualmente en las áreas de servicios a usuarios, así como administradores de bibliotecas en universidades, institutos y centros de investigación que sean miembros de la Red de Bibliotecas Región Centro Sur (REBICS) de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana A.C. (ANUIES) así como instituciones de Educación Superior del Estado de Morelos, los cuales están divididos en instituciones públicas y privadas.

| Estado           | Instituciones |
|------------------|---------------|
| Ciudad de México | 4             |
| Estado de México | 5             |
| Guerrero         | 2             |
| Hidalgo          | 3             |
| Morelos          | 26            |
| Puebla           | 7             |
| Querétaro        | 2             |
| Tlaxcala         | 2             |
|                  | <b>51</b>     |

*Tabla 8 Instituciones miembros de la REBICS al 2016*

Debido a que las características de la población es un punto importante, se realizará un muestreo intencional, en donde los individuos son elegidos por sus características específicas con relación al área laboral y ubicación geográfica en la que se desempeñan (Páramo Bernal, 2013).

Como en toda investigación, no siempre es posible contar con la participación del 100% de la población objetivo, por lo que es necesario identificar la muestra óptima.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de poblaciones finitas (Münch y Ángeles, 2009), ya que se cuenta con una cantidad limitada de población objetivo.

$$n = \frac{Z^2 \rho q N}{N e^2 + Z^2 \rho q}$$

En donde:

Z = nivel de confianza

q = probabilidad en contra del 50%

N = universo

e = error de estimación

p = probabilidad a favor del 50%

n = tamaño de la muestra

Se desea conocer la percepción sobre las competencias profesionales de los bibliotecarios, de las 51 universidades que conforman la Red de Bibliotecas de la Región Centro Sur (N), con un 90% de confiabilidad (Z) y un 10% de margen de error (e).

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.50 * 0.50) (51)}{51 (0.10^2) + (1.65)^2 (0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{(2.7225) (0.25) (51)}{51 (0.01) + (2.7225) (0.25)}$$

$$n = \frac{34.7118}{0.51 + 0.6806}$$

$$n = \frac{34.7118}{1.1906}$$

$$n = 29.15$$

Por consiguiente, la muestra óptima de un universo de 51 instituciones, es lograr la participación, de por lo menos 29 universidades.

### 3.4. Instrumento

Debido a que el propósito de la presente investigación, es reunir los elementos necesarios que fundamente una propuesta de optimización del recurso humano con relación al catálogo de puestos de la institución que detonó el estudio, se determinó que, para la recolección de datos, el instrumento usado consiste en la aplicación de una encuesta descriptiva, este tipo de encuesta, tiene el propósito de

*“Obtener información en relación a los atributos de una o más variables, de una muestra representativa a partir de la cual, se tiene que recurrir a técnicas de diseño de muestreo (diseños estadísticos) que producirán los resultados óptimos en función del tipo del problema, este tipo de encuestas no buscan responder un ¿por qué?, lo que buscan es describir condiciones que existen y definen la realidad actual de un problema” (Gómez-Peresmitré y Reidl, 2016, p.29).*

Puesto que el instrumento se realizó con base al análisis de la literatura, en la cual se identificaron, cuatro dimensiones, cada una de ellas, con el propósito de identificar las competencias sobre los aspectos a evaluar:

- Competencias profesionales en la formación bibliotecológica
- Competencias tecnológicas
- Competencias conductuales o del comportamiento
- Competencias administrativas

Para la construcción del instrumento, se consideraron preguntas con respuestas mixtas, es decir, se incluyeron preguntas con respuestas dicotómicas, de opción múltiple y de escala, estas últimas fueron consideradas debido a que “una escala de actitud sería la

disposición de diferentes actitudes de mayor a menor intensidad, a favor o en contra” (Guil Bozal, 2006).

Entre los diversos tipos de escalas en relación de actitud se encuentran:

Escala de Guttman, esta escala es también llamada acumulativa, en donde al estar el individuo de acuerdo con uno, implica estar de acuerdo con todos los precedentes, usualmente es utilizada para medir actitudes muy concretas (Guil Bozal, 2006).

Escala de Osgood, distancia social, similar a la escala Bogardus, que mide la intensidad de prejuicios, en la escala de distancia social se realizan preguntas indirectas sobre distancia del sujeto sobre una minoría, puede ser cultural, nacional o étnica.

Escala Thurstone, esta escala diferencial tiene la característica de tener solo dos respuestas posibles, sí y no, en donde cada reactivo tiene un valor asignado por un grupo de expertos (Guil Bozal, 2006).

Escala de Likert, en esta escala el individuo señala el grado en que está de acuerdo con los reactivos, las afirmaciones pueden ser positivas, negativas o neutrales.

Debido a que la escala diferencial se basa principalmente en la evaluación de un servicio, y no es necesaria la jerarquización en esta investigación, ni la evaluación de minorías o grupos sociales, las opciones más óptimas para considerar en el instrumento son la escala de intensidad, Guttman y Likert.

La escala de Likert es un tipo de escala que también es llamada sumativa, ya que evalúa los resultados en su totalidad, esta escala es utilizada principalmente para identificar las preferencias o que tan de acuerdo o no están ante alguna aseveración, los sujetos sometidos al estudio.

Debido a que la escala de Guttman es de tipo progresiva y cada reactivo antecede al anterior, y en el caso de la escala de Likert los reactivos no anteceden a ninguno, se decidió el uso de la escala de Likert.

El instrumento se constituyó por 51 preguntas cerradas, de modo que se pretende que los participantes seleccionen sus respuestas de una serie de opciones, los reactivos estuvieron distribuidos de la siguiente forma:

| <b>Tipo de competencias</b>                                 | <b>Reactivos</b> |
|---|------------------|
| Información general   | 7                |
| Competencias profesionales en la formación bibliotecológica | 11               |
| Competencias tecnológicas                                   | 8                |
| Competencias conductuales o del comportamiento              | 15               |
| Competencias administrativas                                | 10               |

*Tabla 9 Reactivos por tipo de competencias*

Es preciso señalar que en los reactivos que usan la escala de Likert, se manejan escalas de 1 a 5, siendo: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

### **3.5. Aplicación**

Para la aplicación del instrumento, fue necesario recabar los datos de contacto de las bibliotecas universitarias, institutos y centros de investigación de la población objetivo, para ello, se consultaron datos de (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018), y de (Red de Bibliotecas Region Centro Sur, 2018), de donde se recabaron los siguientes datos: institución, tipo de biblioteca, sector, responsable de biblioteca, correo electrónico.

Una vez identificadas las instituciones meta y revisados los reactivos, se procedió a realizar la carga de estos a la aplicación de formularios de Google Drive (Google LLC, 2018), en donde se agregó un texto informativo para los participantes, así como una carta de privacidad de los datos, ver anexo 1 carta y anexo 2 carta de privacidad.

Se realizó un estudio piloto con tres voluntarios; dos de ellos con conocimientos en el área de bibliotecas, el objeto de este ejercicio fue asegurar la claridad de las preguntas, así como el tiempo promedio de respuesta, dando como resultado la modificación en la redacción de 4 de estas para una mejor comprensión, y se estableció un promedio de tiempo en la aplicación del instrumento de 5 minutos.

A través del apoyo de la Dirección de Desarrollo de Bibliotecas de la Universidad caso de estudio, el instrumento se hizo llegar a los miembros de la Red de Bibliotecas de la Región Centro Sur de México (REBICS), mediante un correo electrónico, el cual contenía una carta de presentación que incluía el objetivo de la investigación (ver anexo 1), así como el enlace al formulario de la encuesta alojada en un formulario de Google (Google LLC, 2018) ver anexo 1.

El correo fue enviado una vez por semana, descartando en cada ocasión a las instituciones que ya habían enviado su respuesta.

La aplicación del instrumento se realizó del 3 de mayo al 12 de junio de 2018.

## Resultados

#### 4. Resultados

De acuerdo a la población objetivo, se obtuvo la participación de 57 individuos de 29 instituciones pertenecientes a la región centro sur de la República Mexicana. De estas instituciones se destaca la colaboración de las correspondientes al sector público, con una participación del 72%, y el 28% de instituciones del sector privado.

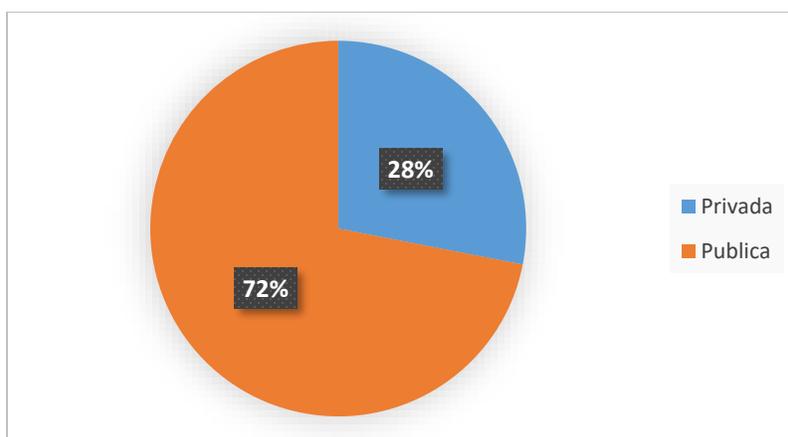


Figura 7 Participación por sector educativo (Público - Privado)

La mayor participación en esta investigación, se obtuvo por parte de los responsables de las bibliotecas con un 40%, responsable de departamento 33%, 18% de bibliotecarios y otros con un 9%.

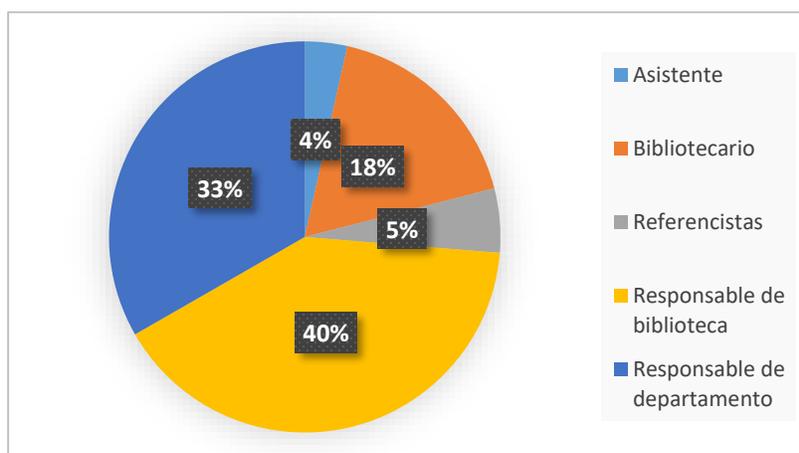


Figura 8 Puesto que desempeñan los participantes

La participación de instituciones de ocho estados del centro de la República Mexicana, fue favorable, pues por lo menos se contó con una respuesta de las áreas geográficas objetivo, resaltando la participación en el Estado de Morelos con un 39%, seguido del Estado de Puebla con 25%, la Ciudad de México 19% y el Estado de México 5%.

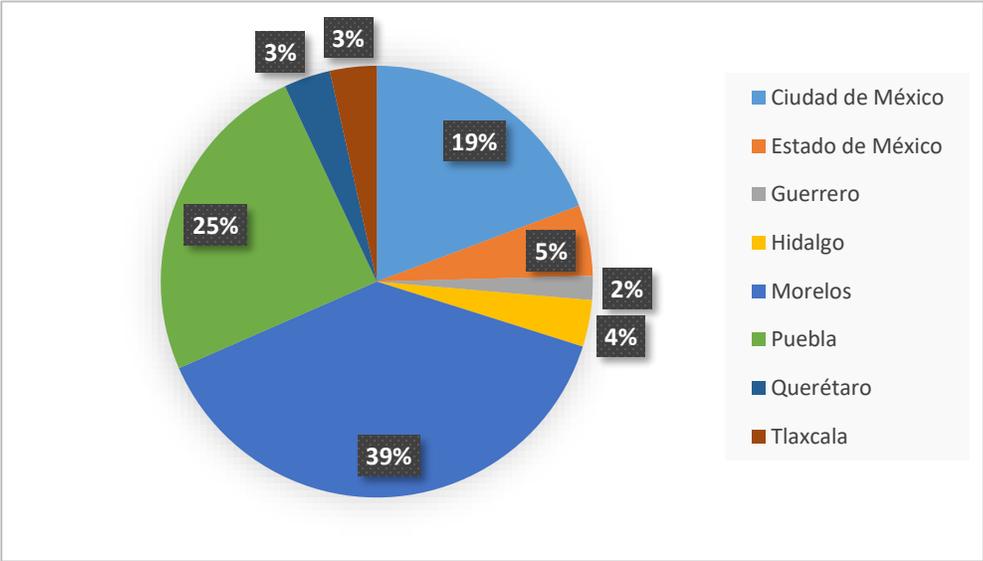


Figura 9 Participación por estados de la república

#### **4.1. Competencias profesionales en la formación bibliotecológica**

De acuerdo a la teoría científica de Taylor, una organización debe considerar a todos aquellos individuos que cuenten con determinadas características, para la realización de sus funciones, y si estos individuos no cumplen con las características deseadas, se recurre a la capacitación.

Por su parte, Elton Mayo basado en su teoría de las relaciones humanas, menciona que los individuos deben entender las actividades que realizan y de este modo adquirir el conocimiento necesario para llevarlas a cabo de manera óptima.

Si bien es cierto que actualmente la formación académica es determinante para las actividades laborales, también se debe considerar que la experiencia y la instrucción son un factor determinante, es por esta razón que la relación de la formación académica con las actividades laborales y los programas de capacitación, son de suma importancia para una organización.

En relación con la aplicación del instrumento para conocer las competencias profesionales en la formación bibliotecológica de los participantes, se les cuestionó sobre su formación académica, así como la relación que tiene su formación con las actividades que realizan en la biblioteca. También se le cuestionó sobre los programas de capacitación, tipos o modalidades en que reciben estas capacitaciones y los temas en los que usualmente son capacitados.

Se identificó que las áreas de formación que resaltan son: administración y gestión de empresas, bibliotecología y ciencias de la computación.

Las respuestas de los participantes fueron agrupadas por las áreas de conocimiento empleadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, según la Clasificación mexicana de programas de estudio por campos de formación académica 2011 (INEGI, 2011).

En la siguiente figura se observa que la formación académica de los participantes, alcanzó el 45% en el área profesional de biblioteconomía, seguido de los profesionales en administración y gestión de empresas con el 12%, mientras que el 7% corresponde a los profesionales en el área de ciencias de la computación.

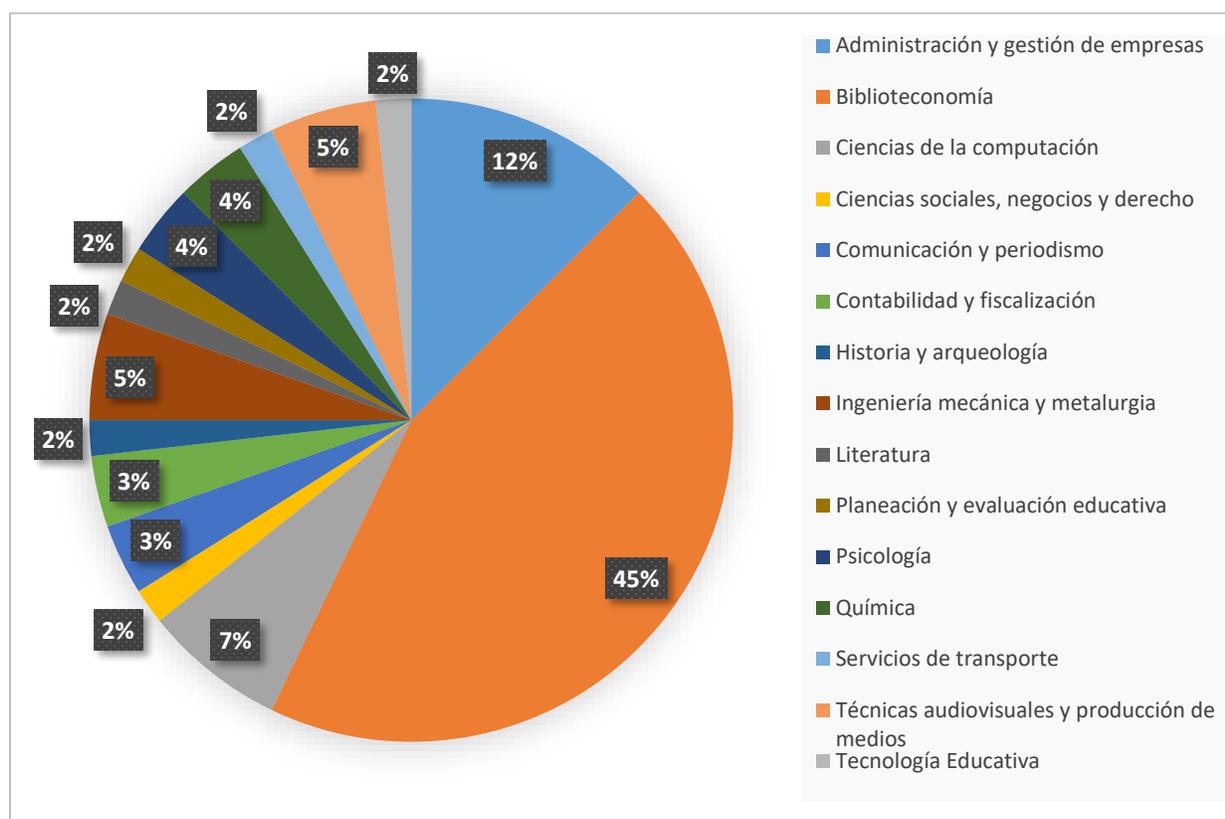


Figura 10 Área de formación de participantes

El 51% de los participantes consideran que la relación de su formación profesional con sus actividades en la biblioteca, se encuentran altamente relacionadas, el 16% opina que tiene un nivel de relación alto, el 21% considera un nivel medio, mientras que el 12% lo considera bajo. En necesario considerar que el 45% de los participantes, refirió contar con formación en el área de bibliotecología, como se muestra a continuación.

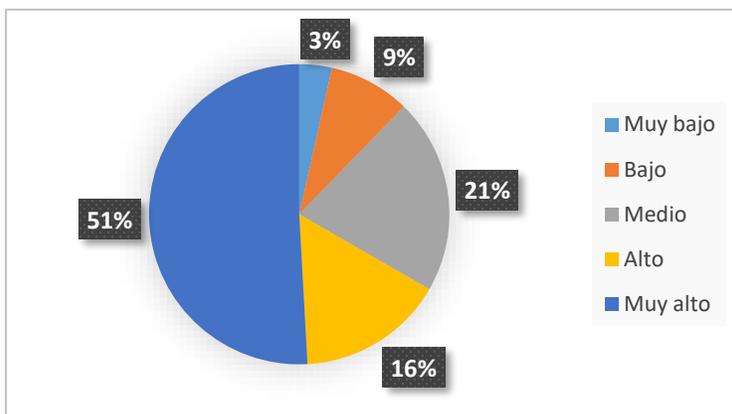


Figura 11 Nivel de relación en formación académica y el trabajo

En cuanto a los programas de capacitación, el 81% de los participantes refirió que en su centro de trabajo se cuenta con programas de capacitación continua, contra el 19% que no cuentan con estos programas.

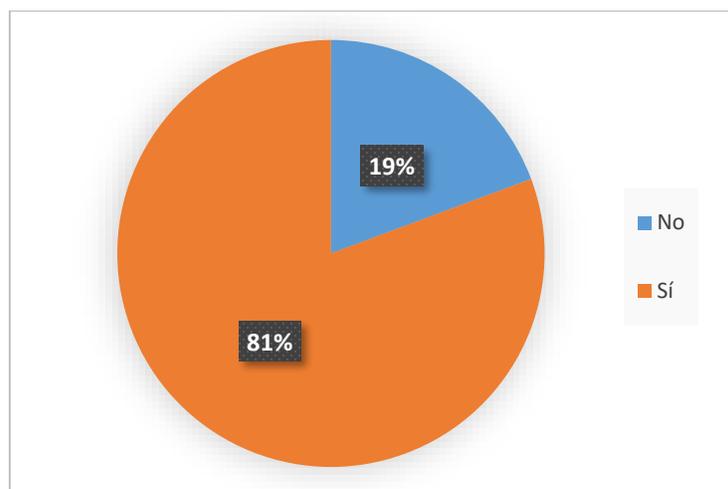


Figura 12 Programas de capacitación continua

Los participantes, que reciben capacitaciones constantes, indicaron las diferentes modalidades de capacitación, destacando los cursos en línea 28%, conferencias 21%, talleres y seminarios 19% y diplomados 13%.

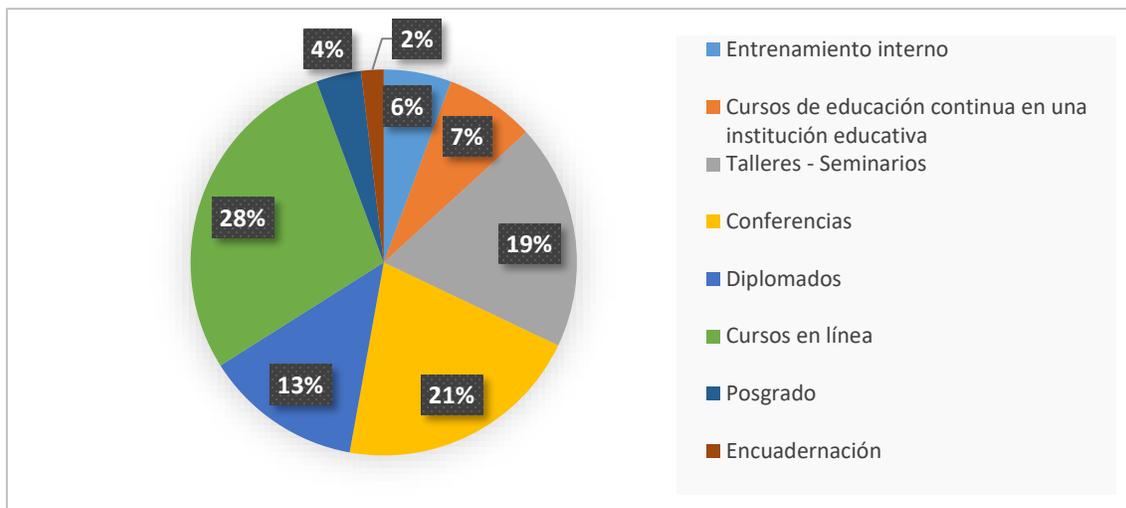


Figura 13 Tipos de capacitaciones recibidas

Respecto a los temas de capacitación, destacan tres grupos; en primer lugar, los servicios bibliotecarios 16%, en segundo lugar, las tecnologías de la información 10% y el desarrollo de colecciones 10%. En tercer lugar, figuran las habilidades sociales 8%, la catalogación 8% y los programas técnicos, especialmente (SIGB) 8%.

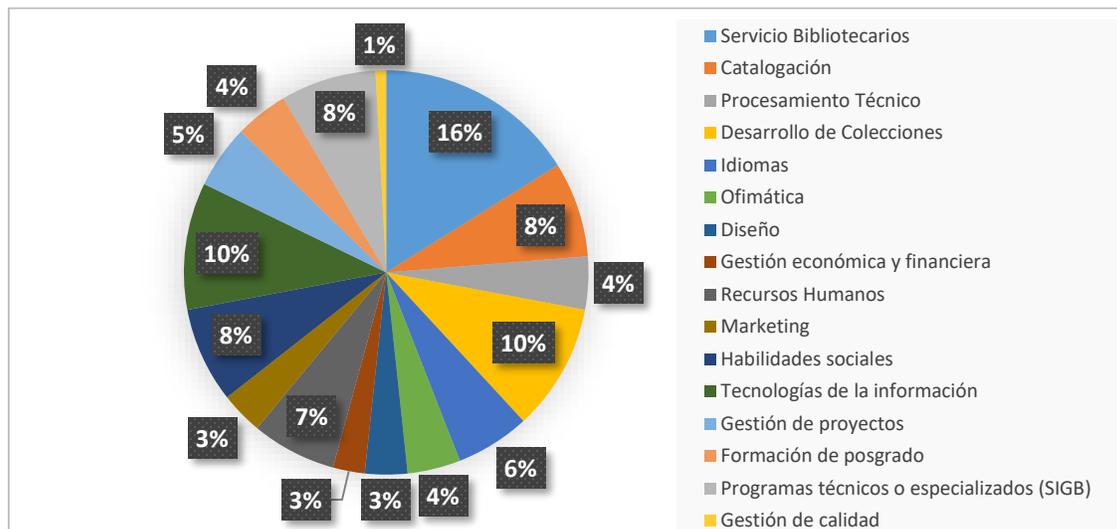


Figura 14 Áreas de formación

Derivado de los resultados obtenidos, con respecto a las competencias en la formación bibliotecológica, se pudo comprobar que, poco más de la mitad de los participantes en esta investigación, cuenta con formación profesional que corresponde con cuatro de los tipos de competencias señalados, entre ellos bibliotecológica, tecnología y administración.

De modo que más del 50% de los participantes que laboran en las bibliotecas que forman parte de la Red de Bibliotecas de la Región Centro Sur de México, no cuenta con formación profesional en el área de biblioteconomía. También es necesario señalar que el 40.4% de los participantes refirieron ser responsables de biblioteca.

El 81% de los participantes aseguraron recibir capacitaciones constantes, de las cuales la mayoría de los cursos que toman son en línea, por lo tanto, deben de contar con un conocimiento considerable en el uso de las tecnologías.

Otro de los hallazgos, que coincide con la falta de profesionales en el área de bibliotecología, es en los principales cursos tomados, donde destaca como primer lugar la participación en cursos de servicios bibliotecarios, en segundo lugar, los cursos de desarrollo de colecciones y tecnologías de la información, en tercer lugar, cursos de catalogación, uso de programas técnicos o especializados y habilidades sociales.

## 4.2. Competencias tecnológicas

Joan Woodward planteaba que las actividades de la organización deben estar alineadas a las exigencias del medio ambiente y que las tecnologías son un gran aliado para la generación de productos y servicios.

Hoy en día es difícil imaginar una organización que no cuente con tecnología para prestar un servicio. Con el uso del internet, correos electrónicos y redes sociales, es más fácil estar en contacto con nuestros usuarios y conocer sus necesidades.

Con respecto a las competencias en el uso de las tecnologías de la información, los hallazgos relacionados con el uso de tecnologías en los centros de trabajo de los participantes de esta investigación, resalta el uso de internet 9%, correo electrónico 9%, recursos electrónicos 9% y aplicaciones de ofimática 8%.

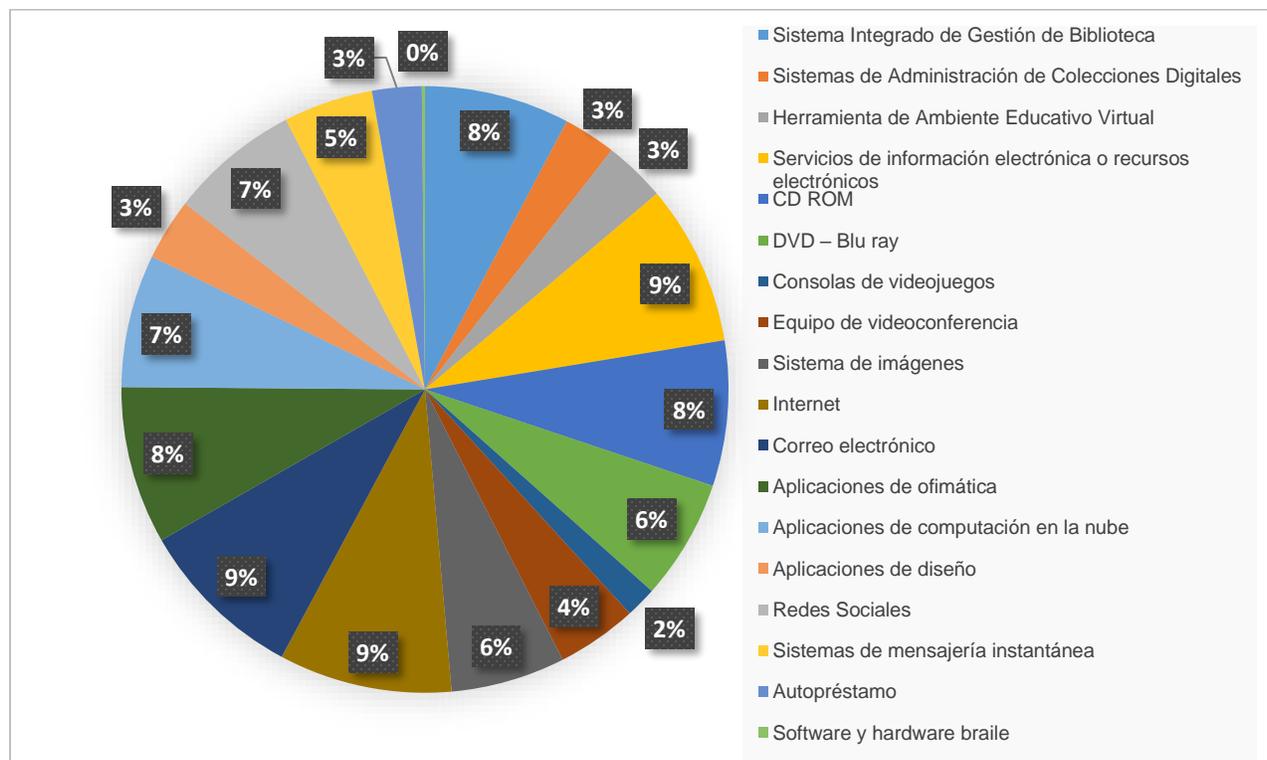


Figura 15 Tecnologías en uso en bibliotecas

En cuanto a la importancia de las tecnologías de la información en sus bibliotecas, el 95% de los participantes refiere que son muy importantes, el 3% las considera importantes, mientras que el 2% las encuentra moderadamente importantes.

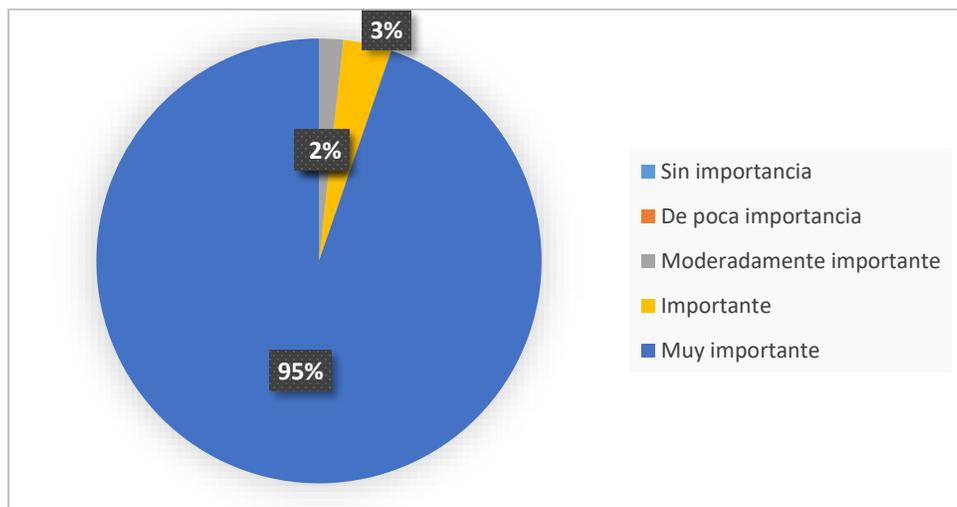


Figura 16 Importancia del uso de tecnologías en la biblioteca que labora

El 81% de los participantes indican que el uso de las tecnologías es muy frecuente en sus centros de trabajo, el 16% frecuente y el 3% indican que el uso es ocasionalmente.

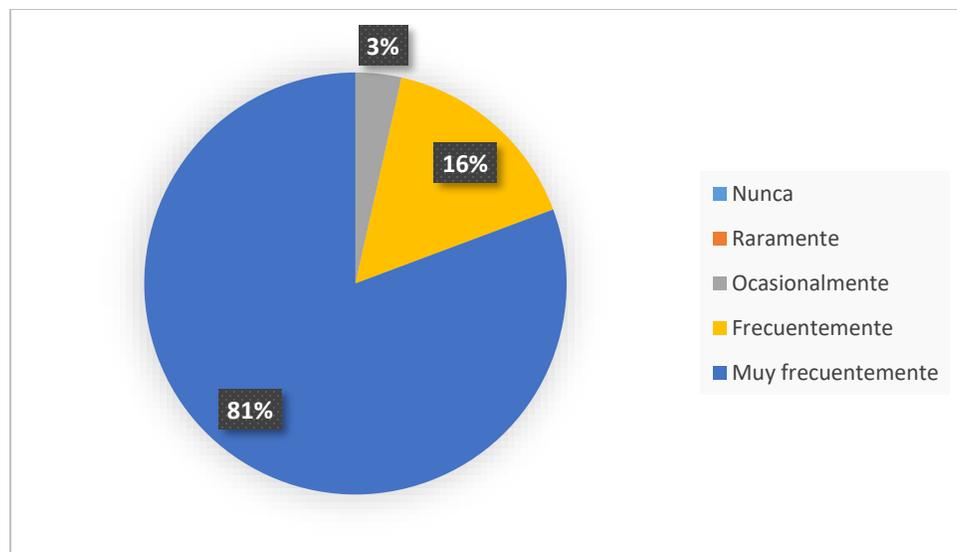


Figura 17 Frecuencia de uso de tecnologías

Respecto a la habilidad de los participantes en el uso de tecnologías, los resultados se encuentran en la media, debido a que el 53% indica que tienen conocimiento sustancial, el 24% tiene conocimiento extenso y el 23% moderado.

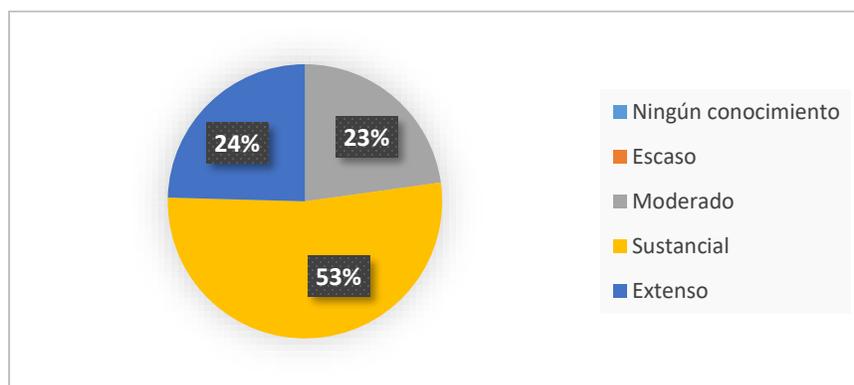


Figura 18 Habilidad en manejo de tecnologías

La siguiente figura muestra las tecnologías en las cuales los participantes han recibido capacitación, destacando el uso de recursos electrónicos 17%, seguido de sistemas integrados de gestión de bibliotecas 14% y aplicaciones de ofimática 12%.

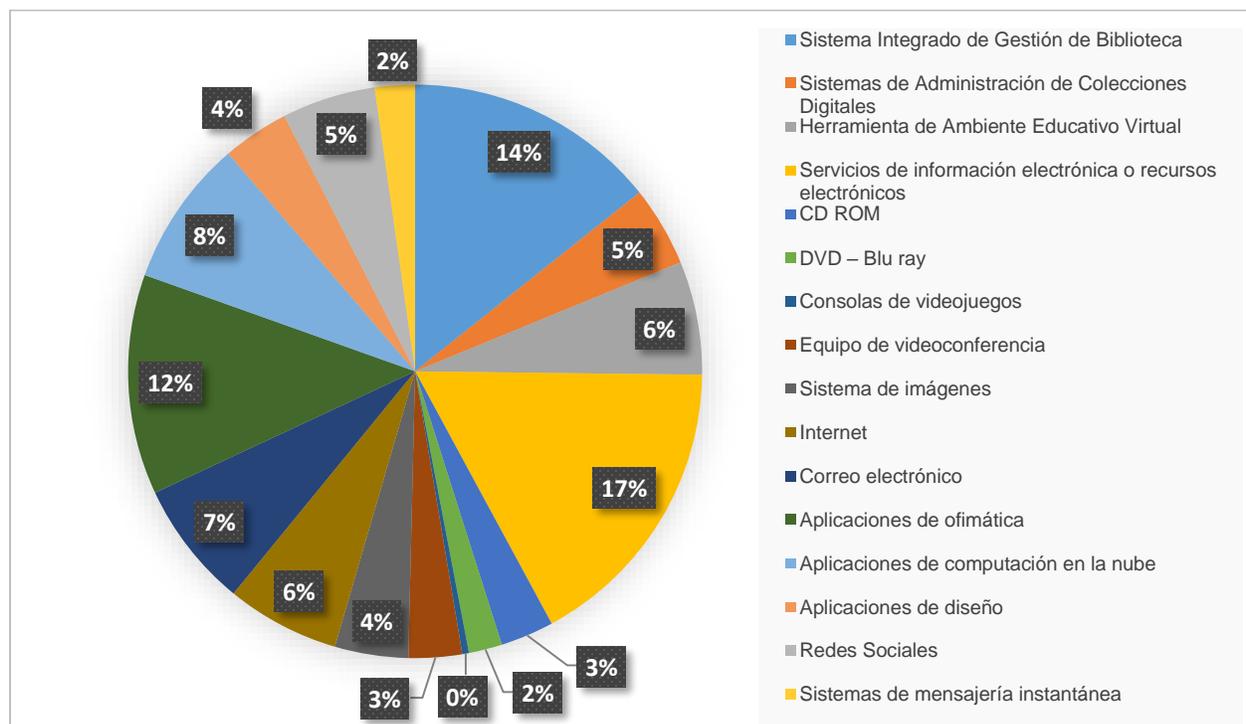


Figura 19 Capacitación en tecnologías

En opinión de los participantes, en lo que se refiere a la importancia de estas tecnologías en una biblioteca, el 89% las señala como muy importantes, mientras que el 11% lo califica como importantes.

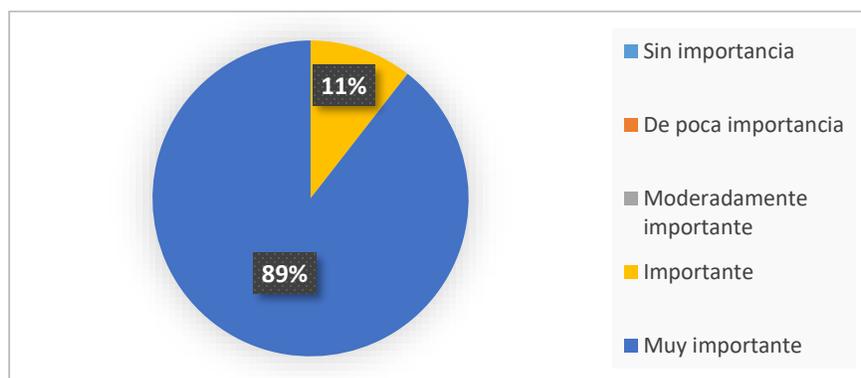


Figura 20 Importancia de tecnologías en una biblioteca

En cuanto a los resultados obtenidos en este grupo, las tecnologías de la información, más utilizadas por los participantes en sus bibliotecas, fueron; internet como primer lugar, correo electrónico, seguido de servicios de información electrónica o también llamados recursos electrónicos, los cuales fueron calificados por el 95% como muy importantes para sus bibliotecas, sin embargo, el 81% de los participantes refiere que el uso de estos es muy frecuente y solo el 53% indicó que su habilidad en el uso de estas tecnologías es extenso. No obstante, entre los temas de capacitación, relacionados con las tecnologías en uso en las bibliotecas, los participantes indicaron que los cursos que más toman en estas áreas son en primer lugar servicios de información electrónica o recursos electrónicos, uso de software de Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca y por último, aplicaciones de ofimática.

Respecto a la percepción sobre la importancia de uso de estas tecnologías en una biblioteca, el 89% las considero como muy importantes, pero al interiorizar la pregunta, el 95% considero que en su biblioteca son muy importantes.

### 4.3. Competencias conductuales o del comportamiento

La idea sobre que las personas son seres sociales que actúan en función de las influencias del grupo, y que es necesario desarrollar el trabajo colaborativo en la organización fue planteada por Barnard. Por su parte Argyris menciona que debe existir una relación entre la forma de ser del individuo con la forma en que realiza su trabajo.

Los siguientes datos, son los resultados obtenidos en el grupo de las competencias actitudinales y del comportamiento. Fueron mostradas una serie de aseveraciones con la intención de que indicaran que tan de acuerdo o no estaban al respecto, los resultados fueron:

Con relación a los resultados obtenidos sobre la percepción de los participantes y la apreciación de sus funciones como formadores de usuarios, el 77% se encuentra totalmente de acuerdo en que su función es de formadores, mientras que el 12% se encuentra indeciso, y el 11% está de acuerdo.

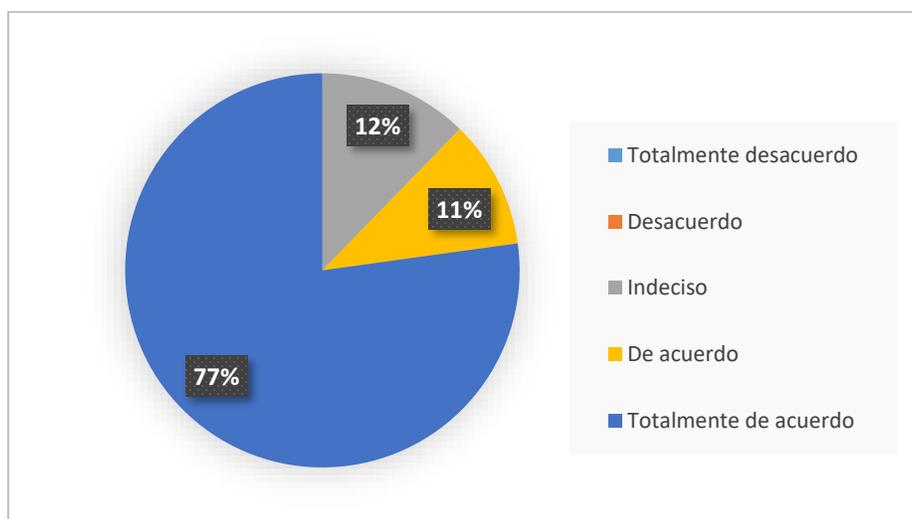


Figura 21 Formador de usuarios

Por otra parte, el 89% de los participantes, se encuentran totalmente de acuerdo en que la actividad de los bibliotecarios es la colaboración con los docentes, el 9% está de acuerdo y el 2% se encuentra indeciso.

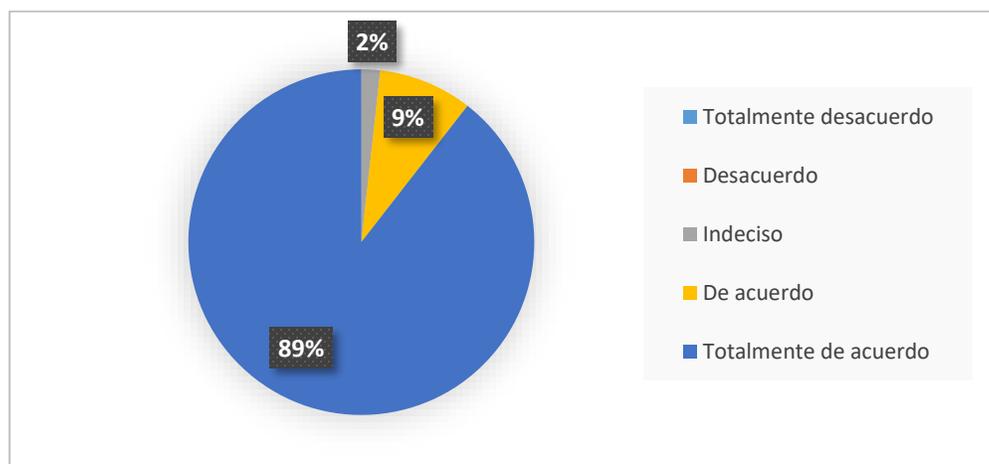


Figura 22 Colaboración con los docentes

En cuanto a la opinión sobre el fomento de la cultura del acceso abierto, el 82% se encuentra totalmente de acuerdo y el 18% está de acuerdo.

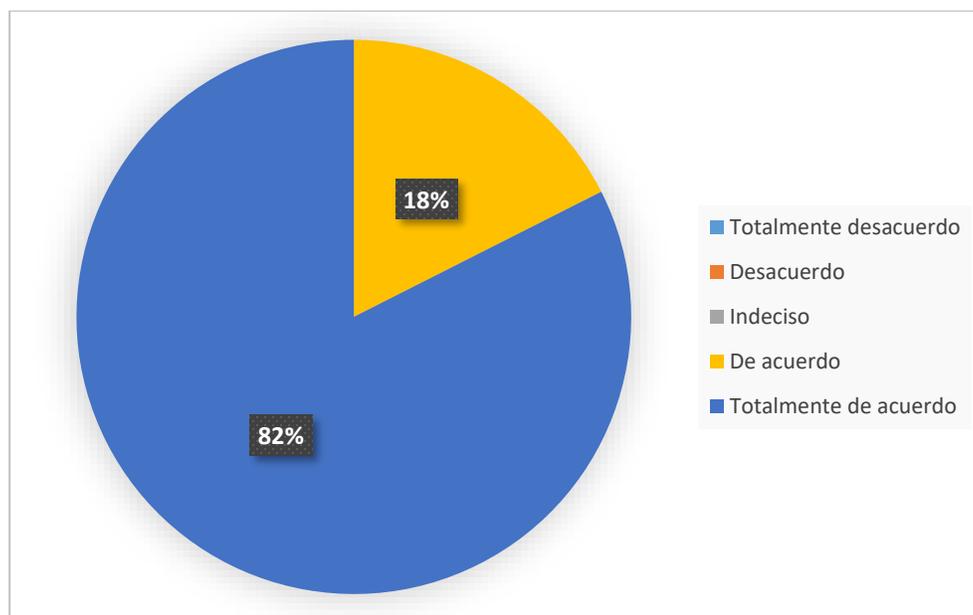


Figura 23 Fomento de cultura de acceso abierto

El 93% está totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben saber comunicarse a través de medios electrónicos, el 5% está de acuerdo, mientras que el 2% está indeciso.

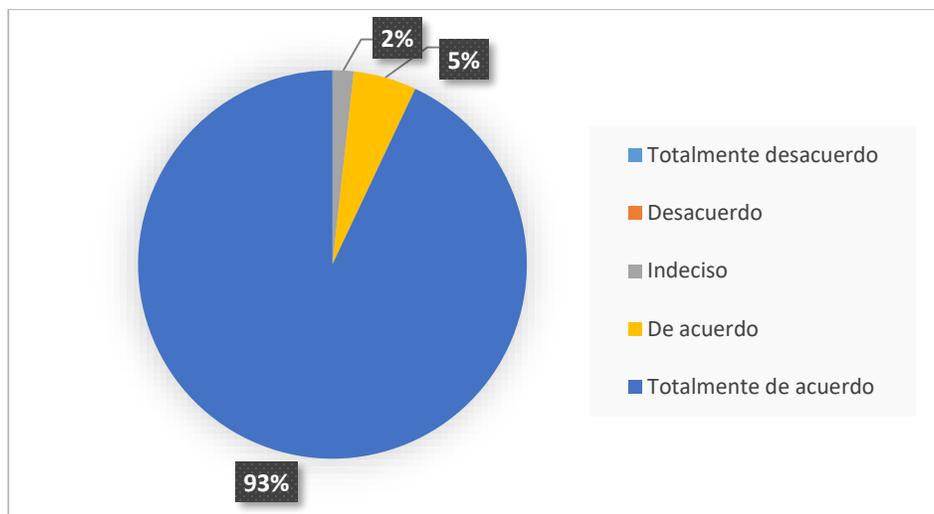


Figura 24 Comunicación a través de medios electrónicos

En cuanto al papel de los bibliotecarios en el fomento de la integridad académica, el 95% está totalmente de acuerdo que es una de sus funciones principales y 5% está de acuerdo.

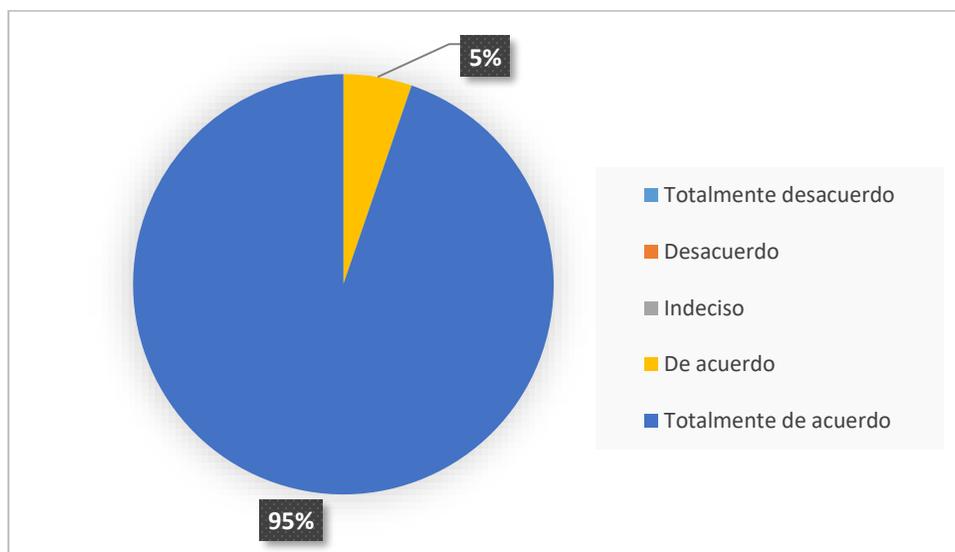


Figura 25 Fomento de integridad académica

El 86% de los participantes se encuentran totalmente de acuerdo en relación a que los bibliotecarios deben poseer actitudes de investigación, llamándolo de otro modo, habilidades de detective, 11% está de acuerdo y el 3% se encuentra indeciso.

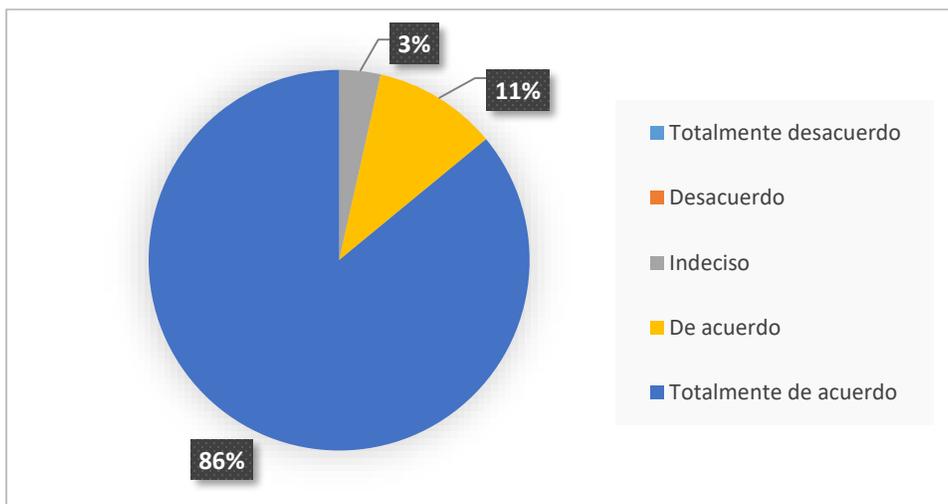


Figura 26 Actitud de investigación

En lo que se refiere a si los bibliotecarios deben conocer las líneas de investigación que manejan en su institución, el 89% está totalmente de acuerdo, el 9% refiere estar de acuerdo, mientras que el 2% se encuentra indeciso.

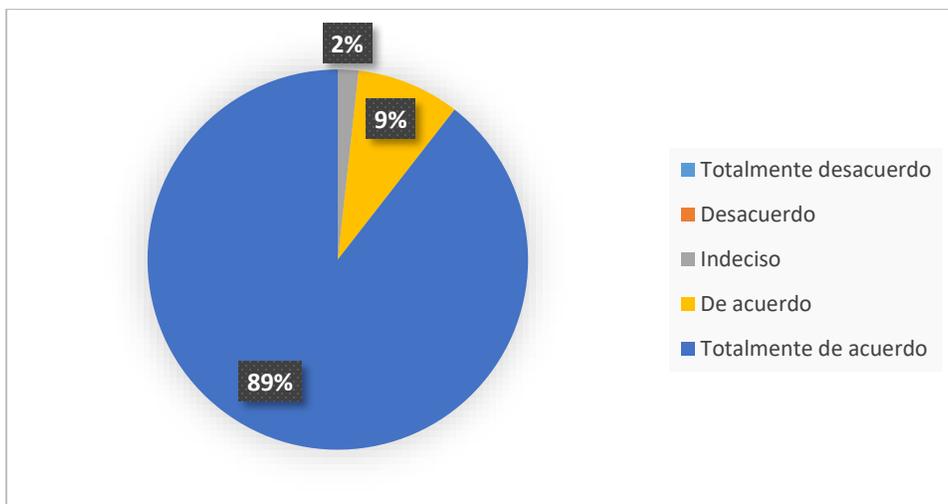


Figura 27 Conocimiento de líneas de investigación

El 81% está totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben evaluar la información que les proporcionan a sus usuarios, el 10% está de acuerdo, el 7% está indeciso, mientras que el 2% está en desacuerdo.

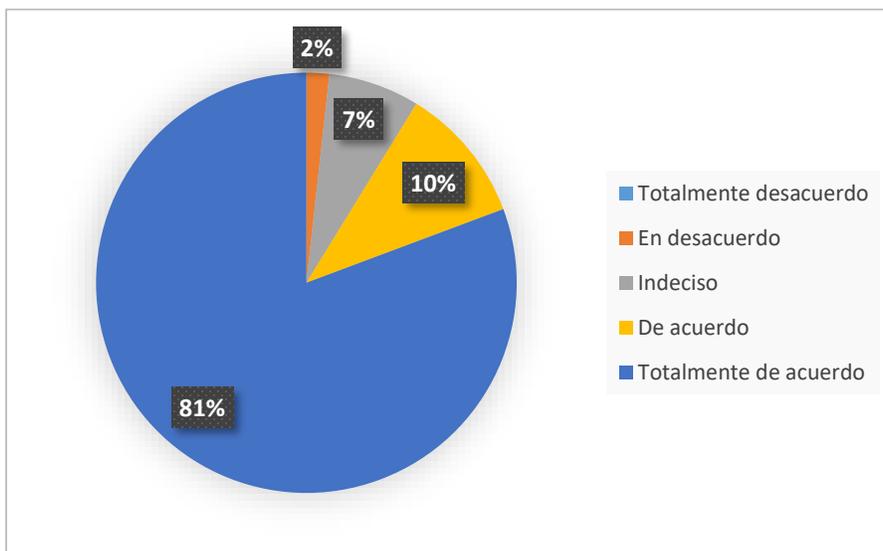


Figura 28 Evaluación de información a usuarios

Por lo tanto, en lo que se refiere a las competencias actitudinales y del comportamiento, se encontró que, las actitudes colaborativas con usuarios, docentes y otros bibliotecarios, los resultados fueron que, el 77% considera que tienen un papel como formadores de usuarios, el 82% considera que deben fomentar entre sus usuarios una cultura de acceso abierto, y el 95% está totalmente de acuerdo que el papel del bibliotecario es el de fomentar la integridad académica entre sus usuarios, sin embargo; solo el 81% refiere estar totalmente de acuerdo sobre que los bibliotecarios deben evaluar la información que le proporcionan a sus usuarios. Respecto a que los bibliotecarios deben conocer las necesidades de información de sus usuarios, el 88% está totalmente de acuerdo, no obstante solo el 68% piensa que deben ser expertos en el uso de repositorios, así mismo el 89% está de acuerdo que el bibliotecario debe trabajar en colaboración con los

docentes, pero solo el 87% afirma estar totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben conocer las líneas de investigación de su institución, y por último, el 75% está totalmente de acuerdo en que debe existir colaboración entre bibliotecarios de otras instituciones.

Como se puede apreciar, las respuestas son muy variadas, sin embargo, todas se mantienen en una frecuencia positiva, cada una en diferente medida, pero positiva.

#### 4.4. Competencias administrativas

Toda persona que forma parte de una organización debe conocer sus funciones y responsabilidades que le corresponden dentro de la misma y debe ajustarse a los sistemas de control establecidos, si bien es cierto, como menciona Fayol, que existen planes y controles, es de vital importancia que los individuos los conozcan. Otro punto que plantea Fayol es que las organizaciones deben contar con una planeación y administración de los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.

A continuación, se muestra los resultados en relación con el grupo de las competencias administrativas.

Los hallazgos encontrados sobre la actividad administrativa de los bibliotecarios, encontramos que el 68% está de acuerdo en que los bibliotecarios deben administrar los recursos de la biblioteca, el 19% está de acuerdo, mientras que el 11% está indeciso y el 2% está en total desacuerdo.

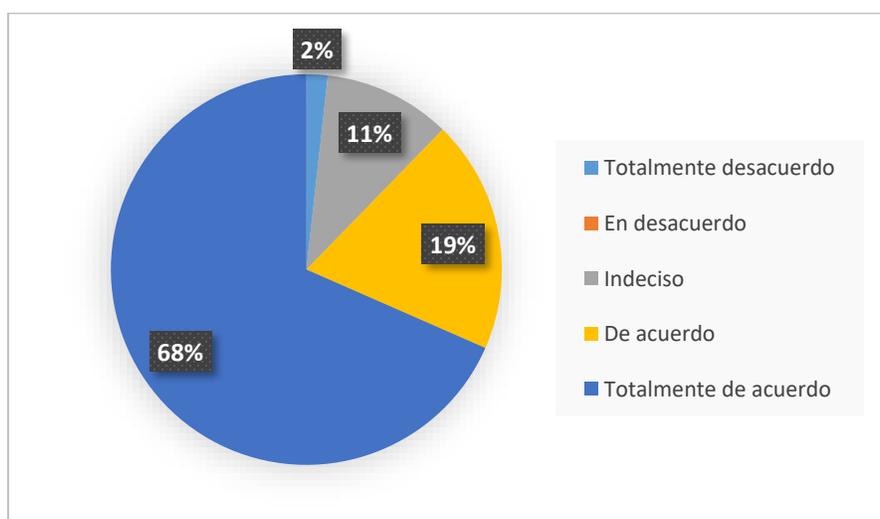


Figura 29 Administración de recursos de biblioteca

En cuanto a que los bibliotecarios deben administrar las finanzas de la biblioteca, el 37% está totalmente de acuerdo, 21% está de acuerdo, el 24% está indeciso, mientras que el 18% está en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

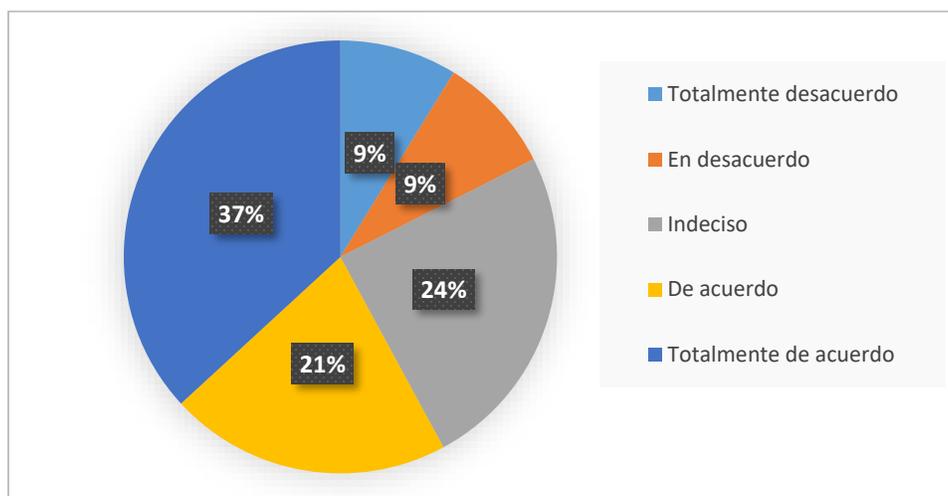


Figura 30 Administración de finanzas

Respecto a los planes de suscripción a colecciones seriadas, y recursos electrónicos, el 67% piensa que los bibliotecarios deben conocer los planes de suscripción a recursos de información, 19% está de acuerdo, 11% está indeciso y 3% está en desacuerdo.

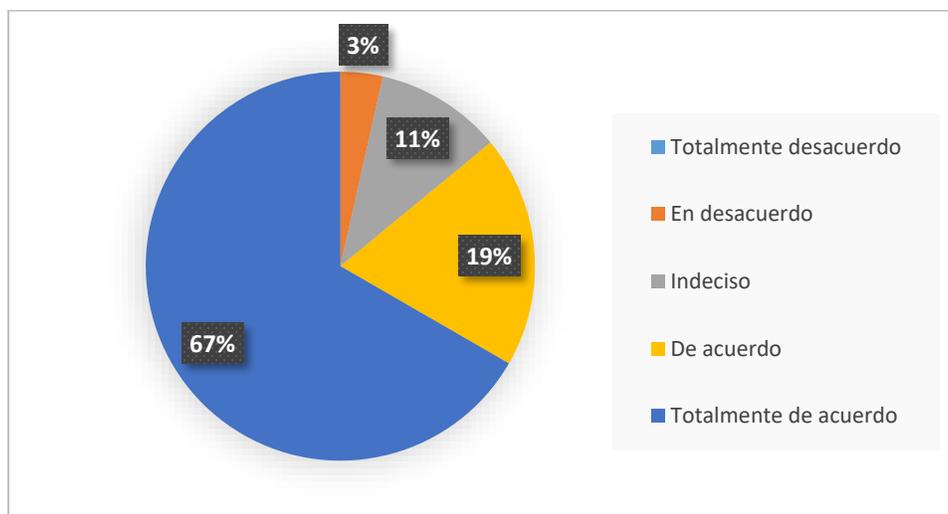


Figura 31 Conocimiento de planes de suscripción

El 68% está totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben diseñar estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca, el 25% está de acuerdo, el 5% está indeciso y el 2% está en desacuerdo.

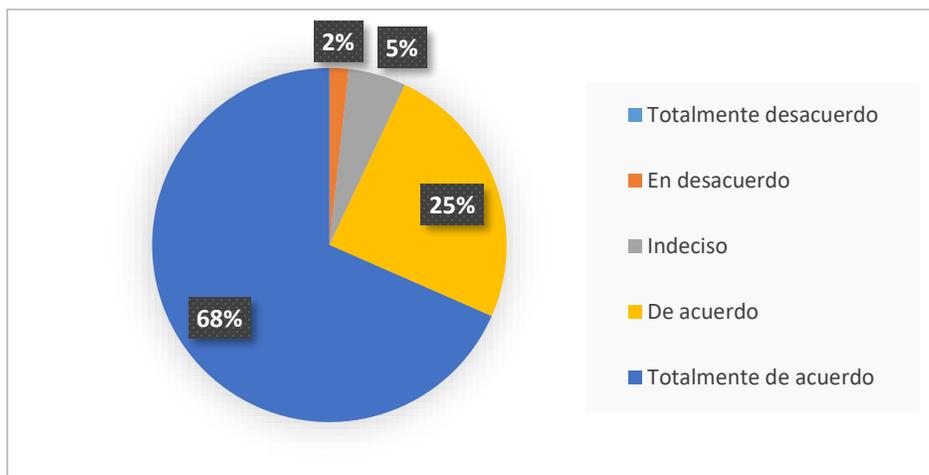


Figura 32 Estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca

Ante la pregunta sobre si los bibliotecarios deben realizar la adquisición de recursos de información impresos, el 49% está totalmente de acuerdo, el 18% está de acuerdo, 19% están indecisos, el 9% está en desacuerdo y el 5% está en total desacuerdo.

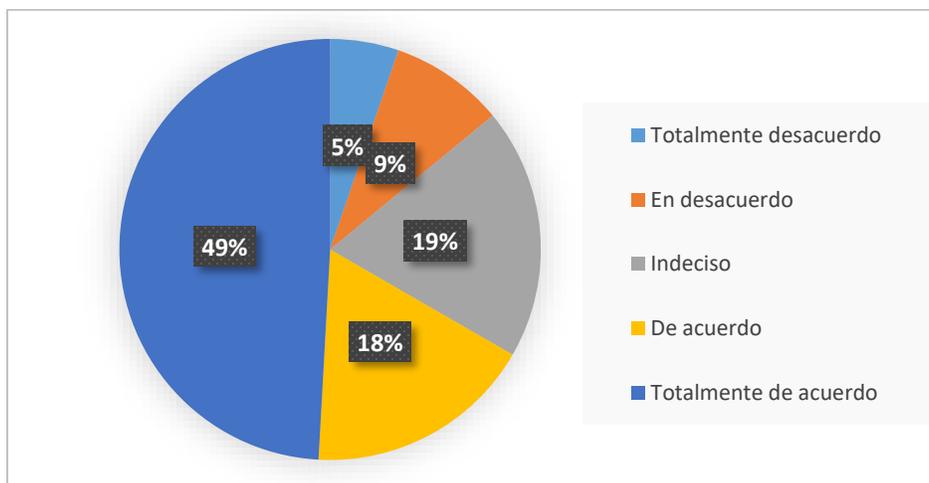


Figura 33 Adquisición de recursos impresos

Sin embargo, ante la pregunta, sobre si los bibliotecarios deben realizar la adquisición de recursos electrónicos, el 51% se encuentra totalmente de acuerdo, 18% de acuerdo, 19% indeciso, 5% en desacuerdo y 7% en total desacuerdo.

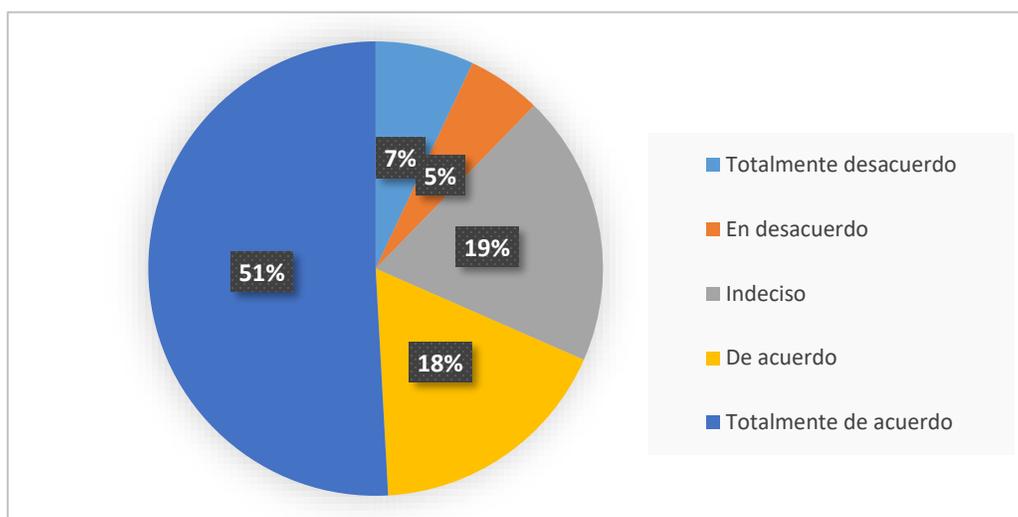


Figura 34 Adquisición de recursos electrónicos

Sobre los resultados obtenidos en el grupo de competencias administrativas, el 68% de los participantes está totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben administrar los recursos de la biblioteca, sin embargo, solo el 37% de los participantes se encuentra totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben administrar las finanzas de la biblioteca. Los participantes que se encuentra totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben conocer los planes de suscripciones a recursos de información son el 67%, pero solo el 60% están totalmente de acuerdo en que deben conocer los contratos de suscripción a los recursos de información, sin embargo, solo el 49% está totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben realizar la adquisición de recursos de información impresos, en cambio, el 51% se encuentra totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben realizar la adquisición de recursos electrónicos. Por otro lado, respecto a los reactivos que se refieren a que los bibliotecarios deben documentar

procedimientos para el logro de objetivos, solo el 75% se encuentra totalmente de acuerdo, el 72% refiere estar totalmente a favor sobre que los bibliotecarios deben participar en la planeación de proyectos, no obstante, el 68% refiere estar totalmente de acuerdo en que los bibliotecarios deben diseñar estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca.

Podemos identificar que la mayoría de los participantes se inclinan a la elaboración y mantenimiento de los procedimientos, seguido del conocimiento de los planes de suscripción y compra de recursos de información, principalmente en los electrónicos, sin embargo, podemos ver su falta de interés en la administración de las finanzas de las bibliotecas. Dato curioso, puesto que las competencias en el área administrativa, fueron las peor calificadas, considerando que el 40% de los participantes son responsables de bibliotecas.

## 4.5. Discusión

Para poder comparar los resultados de los cuatro tipos de competencias, se sacó el promedio de respuestas, por cada uno de los grupos. Los resultados se pueden apreciar en la figura 35, en donde las competencias más relevantes, para el perfil en estudio, se encuentran las competencias bibliotecológicas con un promedio de 7.13, seguidas de las competencias actitudinales con un promedio de 4.72, en cuanto a las competencias tecnológicas se obtuvo un promedio de 4.65, y por último en relación a las competencias administrativas un promedio de 4.30.

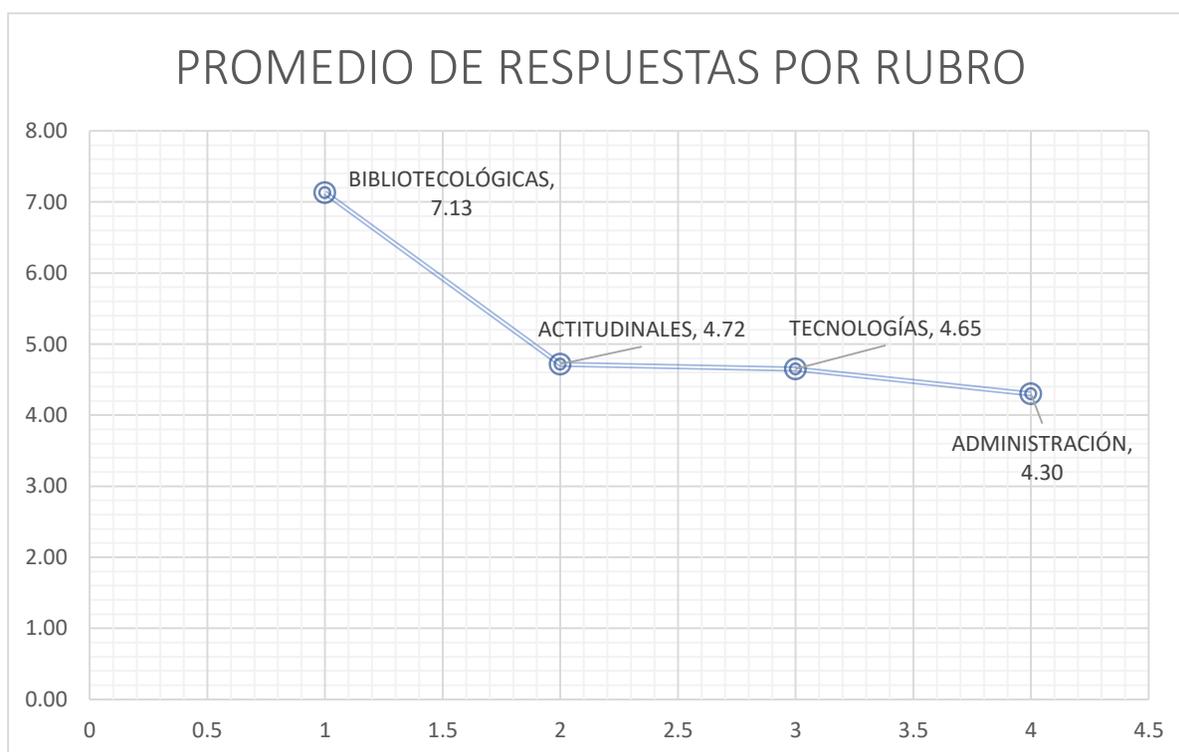


Figura 35 Promedio de la media de respuestas por rubro

Al comparar los resultados obtenidos en esta investigación, con la revisión de la literatura. Se identificó que los cuatro grupos de competencias muestran una tendencia similar a los estudios realizados en Asia, en donde, la inclinación con relación a los cuatro grupos de competencias, se da principalmente al área de bibliotecología, seguido de las competencias actitudinales y de tecnologías, sin darle mayor importancia al área administrativa. Sin embargo, también se encontraron similitudes con los aportes en América de (Luo, 2007) y (Pérez Sousa, 2015) en donde el área administrativa, desde su perspectiva, no es tan relevante.

Cabe destacar que tanto las autoridades en el área de bibliotecología como los aportes localizados en Europa, cuentan con mayor similitud, con relación al equilibrio e importancia de los cuatro grupos de competencias.

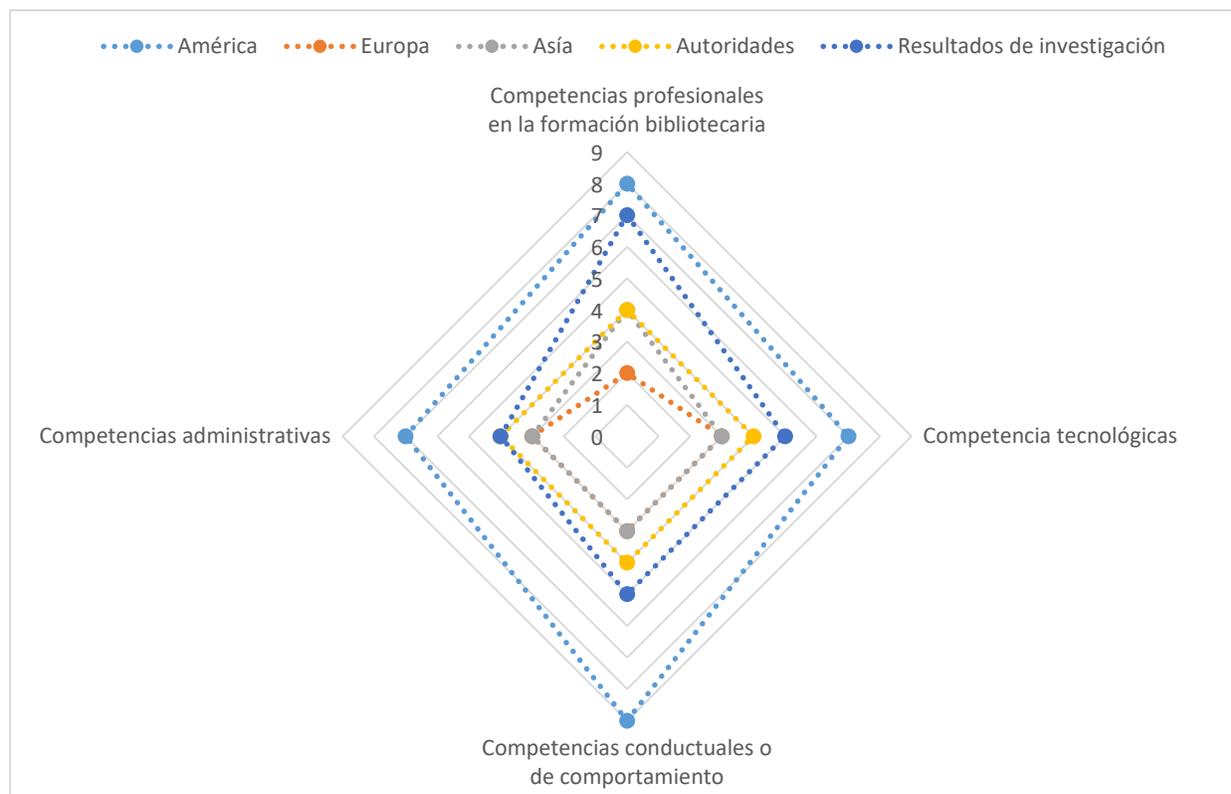


Figura 36 Comparativa de los resultados de la investigación con estudios anteriores

## **Conclusiones y trabajos futuros**

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar las competencias requeridas de los bibliotecarios referencistas de instituciones de nivel superior.

Para demostrar esto, se hizo un análisis de la literatura en relación a las competencias propuestas por diversos autores, en donde se proponían determinadas competencias necesarias para el quehacer bibliotecario, a través del análisis fueron detectados cuatro tipos de competencias principales: competencias en formación bibliotecológica, competencias tecnológicas, competencias actitudinales y competencias administrativas.

Cabe destacar que el análisis se hizo con la literatura encontrada hasta este momento.

En conclusión, considero que la presente investigación cumplió con el objetivo general y específicos, puesto que se identificaron las competencias profesionales del bibliotecario referencista en un contexto mundial y local, de modo que se derivó un diagnóstico, de la situación actual. La hipótesis afirmativa planeada “El bibliotecario referencista de la Universidad bajo estudio no cuenta con las competencias para la realización de sus funciones” es correcta, en el sentido que es necesario modificar el catálogo de puestos con relación a las competencias necesarias a las condiciones actuales.

Existen diversas oportunidades de investigación en el área de bibliotecas, un poco más allá de la implementación de nuevos servicios, nuevos estándares de catalogación, y la administración de nuevos recursos de información en diversos formatos, es tomar a consideración el futuro de esta labor, que cada día pareciera que es mayormente autónoma y que los sistemas de información pueden suplantar en pocos años a los profesionales de la información, es posible que de primera instancia, así sea. Sin

embargo, todos aquellos profesionales de la información, que aprendan a administrar plataformas de recursos de información, catálogos y repositorios, estarán siempre, tras bambalinas, continuando con esta loable labor y es allí de donde se pueden desprender investigaciones que nos den una prospectiva de esta actividad profesional.

## Recomendaciones

Para la biblioteca que derivó la realización de esta investigación, se sugiere tomar a consideración lo siguiente:

1. Actualización en el catálogo de puestos tanto de los bibliotecarios como los bibliotecarios referencistas, tomando a consideración su formación académica, se propone como principal opción la formación en el área de biblioteconomía y debido a la integración de nuevas tecnologías en las bibliotecas, se sugiere considerar como segunda opción a los profesionales del área de ciencias de la computación. Por otro lado, es importante tener en mente que las bibliotecas también son una organización, que requiere de procedimientos, controles, manejos de finanzas, entre otras labores administrativas, por tanto, no se debe menospreciar la labor de los profesionales del área de administración y gestión.
2. Creación de programas de capacitación continua, los cuales serán de apoyo, para que el personal que no cuenta con formación en biblioteconomía, obtenga los conocimientos en las principales áreas de; servicios bibliotecarios, desarrollo de colecciones y catalogación. Así mismo, para el personal que cuenta con formación en biblioteconomía es necesario la capacitación en el uso de las tecnologías de la información. Conviene subrayar, que en ambos casos es necesario la inclusión de cursos de habilidades sociales, debido a que las bibliotecas son un área de servicio académico y administrativo, y el contacto constante con todo tipo de usuarios se realiza todo el tiempo y por diferentes medios.
3. Es necesario tomar conciencia que tanto los bibliotecarios como los referencistas, deben ser un apoyo para todos los usuarios de las bibliotecas universitarias, es

decir; su labor no debe limitarse a la búsqueda y recuperación de recursos de información impresos y electrónicos, no, su labor debe ser de formadores de usuarios de todos los niveles, tanto como de promotores de una cultura de acceso abierto y de integridad académica.

Así como también deben ser mano derecha de los docentes, a quien se le debe recomendar recursos de información para sus labores académicas, tanto en formato impreso como electrónico.

En el caso de los investigadores, los bibliotecarios referencistas deben conocer las líneas de investigación que existen en la universidad, así como todas aquellas herramientas bibliométricas, que ayuden a su institución e investigadores a posicionarse como autores en las revistas con mayor factor de impacto.

4. Debido a que la tendencia de comunicación cada vez es mayor a través de los medios electrónicos, se recomienda, que los referencistas, cuenten con las habilidades para la comunicación escrita, ya que continuamente están surgiendo nuevas herramientas de comunicación a través de internet, como grupos en redes sociales de investigación, o las redes sociales más destacadas actualmente.

5. Se propone tomar a consideración la siguiente propuesta para la actualización del catálogo de puestos:

---

**Puesto: Referencista**

---

**Funciones**

---

Asistir a cursos de capacitación convocados por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento, así como aquellos calendarizados por la administración de la biblioteca.

Asistir a reuniones de trabajo convocadas por su jefe inmediato.

Atender las solicitudes de información de usuarios a través de los medios establecidos.

Conocer en detalle los planes de suscripción.

Impartir cursos de formación de usuarios en temas de interés (uso de plataformas de recursos electrónicos, gestores de referencias, herramientas de similitud de documentos, talleres para testistas y todos aquellos inherentes a la formación documental de usuarios).

Orientar al usuario en la búsqueda de información solicitada tanto en medios impresos como en el uso de plataformas académicas de recursos electrónicos suscritos y de acceso abierto.

Conocer las líneas de investigación que existen en la institución.

Evaluar la información localizada.

Presentar un reporte cuando su jefe lo requiera.

Promover los servicios que ofrece la biblioteca.

Realizar todas aquellas actividades que deriven de la naturaleza de su cargo.

Sugerir lecturas y plataformas a usuarios para documentarse sobre temas determinados.

---

**Requisitos**

---

Aprobar examen teórico-práctico.

Certificado médico de condiciones físicas normales expedido por el centro médico universitario.

Comprobante de experiencia mínima de un año en puesto similar.

Conocimiento de materiales bibliográficos.

Dominio de herramientas de Cloud Computing.

Dominio de herramientas de ofimática.

Dominio de recursos electrónicos (revistas, libros, bases de datos, etc.).

Título de nivel profesional.

---

**Competencias**

---

Actitud de servicio

Búsqueda de información

Capacidad de análisis

Capacidad de investigación

Compromiso

Comunicación asertiva

Comunicación escrita

Conciencia organizacional

Ética

Trabajo en equipo

---

Tabla 10 Propuesta para el puesto de Referencista

## Referencias

- Alles, M. A. (2009). *Diccionario de competencias: La trilogía : las 60 competencias más utilizadas*, Martha Alicia Alles Recursos Humanos. Ediciones Granica S.A.
- Álvarez J, J. G. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- American Library Association. ALA's Core Competences of Librarianship, October § (2009).
- ASERL's, A. of S. R. L. (2017). Shaping The Future: ASERL's Competencies For Research Librarians. Recuperado a partir de <http://www.aserl.org/programs/competencies/>
- Ballesteros Sánchez, M. E. (2015). *Análisis y detección de necesidades formativas del colectivo de bibliotecarios y documentalistas en activo de Extremadura*. Universidad de Extremadura.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Colombia.
- Bertalanffy Von, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo de Cultura económica (7a ed.). México: Fondo de Cultura Económica. <https://doi.org/10.2307/j.ctv51307z.7>
- Blanco Prieto, A. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias Libros profesionales de empresa*. España: ESIC Editorial.
- Bracho De Silva, M., Ortega, E. y Peña Ocando, D. (2008). ¿Cuáles competencias en qué docente bibliotecario? *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 23, 55–70.

- Claude S, G. y Álvarez, M. de L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo* (2a ed.). México: Pearson Educación.
- CONPAB. (2012). Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación. *Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas. La Paz, Baja California Sur, México*, 52 p.
- Diccionario de la lengua española*. (2014). *Real Academia Española*.
- ENBA. (2017). Plan de Estudios de la Licenciatura en Biblioteconomía. *Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía -Dirección General de Educación Superior Universitaria*. Subsecretaria de Educación Superior.
- Escobar Sierra, J. C. (2013). Competencias informacionales en bibliotecarios comunitarios de la ciudad de bogotá: Perfil informacional y propuesta de formación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 36, 249–258.
- Farooq, M. U., Ullah, A., Iqbal, M. y Hussain, A. (2016). Current and required competencies of university librarians in Pakistan. *Library Management*, 37(8/9), 410–425. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2016-0017>
- Fraser-Arnott, M. (2017). Competencies for information specialists in emerging roles. *Library Management*, 38(1), 65–76. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2016-0074>
- García Gil, M. (2012). *Competencias laborales: métodos para evaluarlas*. México: Trillas.
- Gibaja, V. (2013). El bibliotecario como profesional de la información: horizontes laborales más allá de la biblioteca. *Informacion, Cultura y Sociedad*, 29(29), 49–76.
- Gibson, J. L. (2006). *Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (12a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Gómez-Peresmitré, G. y Reidl, L. (2016). Metodología de investigación en ciencias sociales. *UNAM*, 285.
- Google LLC. (2018). Google Drive. Recuperado el 6 de marzo de 2018, a partir de <https://drive.google.com>
- Guil Bozal, M. (2006). Escala Mixta Likert-Thurstone. *Anduli. Rev. Andaluza de Ciencias Sociales*, nº 5, 81–96.
- Hamui-Sutton, A. (2015). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 211–216. [https://doi.org/10.1016/s2007-5057\(13\)72714-5](https://doi.org/10.1016/s2007-5057(13)72714-5)
- Hellriegel, D. y Jackson, S. E. (2008). Administración, un enfoque basado en competencias (11a ed., p. 43). México: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill Education.
- INEGI. (2011). *Clasificación mexicana de programas de estudio por campos de formación académica 2011. Educación superior y media superior*.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). *Consulta bibliotecas y archivos*. México.
- La Fuente, C. y Marin, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 5–18.
- Leech, N. L. y Onwuegbuzie, A. J. (2009). A typology of mixed methods research designs. *Quality and Quantity*, 43(2), 265–275. <https://doi.org/10.1007/s11135-007-9105-3>

- Line, M. B. (1998). Le métier de bibliothécaire, un ensemble de pratiques confuses et discontinues. *Bulletin-bibliothèques de France*, 43(2), 44–49.
- López Yepes, J. (2004). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación. En *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación* (p. 386). Síntesis.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies : identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195–209.  
<https://doi.org/10.1108/00907320710749137>
- Machín-Mastromatteo, J. D. (2012). Aproximación a las nuevas competencias del bibliotecario. En *3er Encuentro Nacional y 1er Internacional de Bibliotecarios, Chapingo, México, 4-5 Octubre 2012*.
- Martín, C. (2008). SIGB. Catálogos y gestión de autoridades. Diseño y prestaciones de OPACs. *Temas de Biblioteconomía*.
- McClelland, D. C. (1974). "Testing for competence rather than for "intelligence" ": Reply. *American Psychologist*, 29(1), 59–59. <https://doi.org/10.1037/h0038240>
- Mora Villagarcía, C. E. (2006). *Definición y Análisis de Competencias Laborales para la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Cuernavaca a Tráves de la Implementación de un Modelo de Desempeño- Edición Única*. ITESM - Universidad Virtual.
- Münch, L. y Ángeles, E. (2009). *Métodos y técnicas de investigación* (4a ed.). México: Trillas.
- Nonthacumjane, P. (2011). Key skills and competencies of a new generation of LIS professionals. *IFLA Journal*, 37(4), 280–288.  
<https://doi.org/10.1177/0340035211430475>

- Páramo Bernal, P. (2013). *La Investigación en Ciencias Sociales: Estrategias de Investigación*. Universidad Piloto de Colombia.
- Pérez Sousa, H. (2015). El profesional de la información, sus competencias y nuevos retos en el trabajo con las publicaciones seriadas. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 11(11), 165–172.
- Ramon, M., Guevara, M., Granda, B., Carvajal, H., Cuza, J. y Alvarez, H. (2009). Gestión de la información académica : Conceptos sobre competencias informacionales. En *XV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Córdoba, Octubre 2009*.
- Red de Bibliotecas Region Centro Sur. (2018). Directorio. Recuperado el 1 de febrero de 2018, a partir de <http://dgsa.uaeh.edu.mx/REBICS/directorio.html>
- Rivas Tovar, L. A. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*, (Julio-Diciembre), 11–32.
- Rodríguez, J. A. (2001). *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación* (1a ed.). UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Rojas Maldonado, X. (2012). *Propuesta de una herramienta de selección de personal basada en competencias para el puesto de bibliotecario en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés. <https://doi.org/10.1073/pnas.0703993104>
- Sabor, J. E. (1967). Manual de fuentes de información: Obras de referencia, enciclopedias, diccionarios, bibliografías, biografías, etc. (p. 191). Editorial

Kapelusz.

Shivaputrappa, F. K. y Ramesh, R. N. (2014). Evaluation of librarianship and ICT skills of library and information professionals working in the engineering college libraries in Karnataka, India: a survey. *Program*.

Tejada, C. y Rodríguez, L. (2003). Sistematizaciones de competencias de los profesionales de la información. Valoración de la relación de Decidoc por los asociados de Sedic. *El Profesional de la Información*, 12, 10–17.

UAEM. (1997). Catálogo de puestos del personal del Sindicato de Trabajadores Administrativos.

UNAM. (2017). Licenciatura en Bibliotecología. Recuperado a partir de [http://suayed.unam.mx/oferta/fichas\\_distancia/lic\\_biblio\\_ffilo.html](http://suayed.unam.mx/oferta/fichas_distancia/lic_biblio_ffilo.html)

Zapata Cantú, L., Manrique Cadena, L., Carrillo Gamboa, F., Ramírez Flores, P., Martínez Sánchez, A., Treviño González, A. y Valerio Urieta, G. (2011). *Aprendizaje organizacional* (2a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

## **Anexos**

## **Anexo 1 Carta de presentación**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Estimado colega:

Agradezco se tome el tiempo de leer este correo electrónico, permítame presentar, mi nombre es Carolina Brito Malacara, soy estudiante de la Maestría en Administración de Organizaciones en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, y trabajo en la Dirección de Desarrollo de Bibliotecas de la UAEM. Actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de mi instrumento de investigación.

El objetivo de este instrumento es identificar la percepción de las competencias necesarias, con las que deben contar los profesionales de la información que se encuentran en las áreas de servicios a usuarios, así como a los administradores de bibliotecas de nivel superior, institutos y centros de investigación.

La encuesta está dividida en 5 secciones:

- Información general
- Formación bibliotecológica
- Tecnologías
- Actitud
- Gestión y administración

La encuesta tiene una duración aproximada de 5 minutos, por ello solicito de la manera más atenta su apoyo para participar en esta investigación respondiendo la encuesta y socializando entre sus colegas, agradeciendo de antemano su tiempo y atención.

[\[Enlace encuesta\]](#)

Saludos

L.I. Carolina Brito M.

## **Anexo 2** Reactivos del instrumento

### **INSTRUMENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN**

Esta encuesta es parte de un estudio cuantitativo que realizo para identificar las competencias de los profesionales de la información y que forma parte de mi trabajo de tesis de la Maestría en Administración de Organizaciones de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Gracias por tomarse el tiempo para responder la siguiente encuesta, el objetivo de esta es identificar la percepción de las competencias necesarias, con las que deben contar los profesionales de la información que se encuentran en las áreas de servicios a usuarios, así como a los administradores de bibliotecas de nivel superior, institutos y centros de investigación.

La encuesta está dividida en 5 secciones:

- Información general
- Formación bibliotecológica
- Tecnologías
- Actitud
- Gestión y administración

Dirección de correo electrónico:

#### **AVISO DE PRIVACIDAD**

L.I. Carolina Brito Malacara, estudiante de la Maestría en Administración de Organizaciones de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y su protección. Su información personal será utilizada únicamente para un estudio de investigación con fines académicos y no será difundida ni compartida.

Para las finalidades antes mencionadas, se requieren los siguientes datos personales: [nombre], [año de nacimiento], [nivel educativo], [institución en la que labora], [puesto que desempeña] y [correo electrónico].

Usted tiene derecho de acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como de oponerse al tratamiento de los mismos o revocar el consentimiento que para tal haya otorgado.

Asimismo, le informo que sus datos personales no serán transferidos a personas o empresas, publicados, ni utilizados con otro fin.

Fecha última actualización 03/mayo/2018

He leído el aviso de privacidad y deseo participar en este estudio de investigación

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

### **Información general**

1. Nombre
2. Año de nacimiento
3. Indique su grado máximo de estudios
4. Institución en la que labora
5. Estado de la república en el que se encuentra su centro de trabajo
6. Puesto que desempeña
7. Correo electrónico

### **Formación Bibliotecaria**

8. Tiempo trabajando en biblioteca
9. Tiempo trabajando en puesto actual
10. Carrera profesional
11. Idioma
12. Percepción del nivel de relación entre su formación académica y su trabajo en la biblioteca
13. Actividades que realiza
14. Programas de capacitación en centro de trabajo
15. Capacitaciones por año (financiadas por la organización)
16. Capacitaciones por año (financiadas por usted)

### **Formación bibliotecaria y capacitaciones**

17. Tipos de capacitación
18. Áreas temáticas en las que ha recibido capacitación

### **Formación tecnológica**

19. Equipos de cómputo en el trabajo
20. Accesos a internet en el trabajo
21. Tecnologías en uso en la biblioteca que labora
22. Importancia de tecnología en la biblioteca que labora
23. Frecuencia de uso de tecnologías
24. Habilidad para el manejo de tecnologías
25. Tecnología en las que ha recibido capacitación
26. Percepción de la importancia de tecnologías en una biblioteca

### **Competencias actitudinales**

27. Formador de usuarios
28. Colaboración con docentes
29. Colaboración con bibliotecarios externos
30. Fomento de la cultura acceso abierto
31. Comunicación a través de medios electrónicos
32. Fomento de la integridad académica
33. Capacitación constante

34. Fomento a la lectura
35. Actitudes de investigación
36. Necesidades de información de usuarios
37. Líneas de investigación de la institución
38. Alternativas para la búsqueda de información
39. Evolución de la información que le proporcionan a sus usuarios
40. Expertos en las búsquedas en internet
41. Expertos en uso de repositorios

#### **Competencias administrativas**

42. Administración de los recursos de la biblioteca
43. Documentación de procedimientos para el logro de objetivos
44. Participación en planeación de proyectos para la biblioteca
45. Administración de las finanzas de la biblioteca
46. Planes de suscripciones a recurso de información
47. Contratos de suscripción a los recursos de información
48. Diseño de estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca
49. Diseño de instrumentos administrativos
50. Adquisición de recursos de información impresos
51. Adquisición de recursos electrónicos

### Anexo 3 Tablas

| Institución y sector         |  |         |         |       |
|------------------------------|--|---------|---------|-------|
| Recuento                     |  | Sector  |         | Total |
|                              |  | Privada | Publica |       |
|                              | Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  | 0       | 12      | 12    |
|                              | Centro de Ciencias Genómicas de la UNAM, Campus Morelos  | 0       | 2       | 2     |
|                              | Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (Cinvestav) | 0       | 1       | 1     |
|                              | Centro de Investigación y Docencia en Humanidades del Estado de Morelos                        | 1       | 0       | 1     |
|                              | Centro de Regional de Investigaciones Multidisciplinaria UNAM                                  | 0       | 1       | 1     |
|                              | Centro Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico                                      | 0       | 1       | 1     |
|                              | Instituto de Biotecnología UNAM  | 0       | 1       | 1     |
|                              | Instituto de Energías Renovables UNAM  | 0       | 1       | 1     |
|                              | Instituto de Investigaciones Estéticas UNAM  | 0       | 1       | 1     |
| Institución en la que labora | Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (SEMARNAT)   | 0       | 1       | 1     |
|                              | Instituto Nacional de Electricidad y Energías Limpias (INEEL)                                  | 0       | 2       | 2     |
|                              | Instituto Nacional de Salud Pública  | 0       | 1       | 1     |
|                              | Instituto Tecnológico de Acapulco  | 0       | 1       | 1     |
|                              | Instituto Tecnológico de Pachuca   | 0       | 1       | 1     |
|                              | ITESM Campus Cuernavaca  | 4       | 0       | 4     |
|                              | Universidad Autónoma de Querétaro  | 0       | 2       | 2     |
|                              | Universidad Autónoma de Tlaxcala   | 0       | 2       | 2     |
|                              | Universidad Autónoma del Estado de Morelos   | 0       | 3       | 3     |
|                              | Universidad Autónoma Metropolitana UAM   | 0       | 2       | 2     |
|                              | Universidad de las Américas Puebla   | 1       | 0       | 1     |
|                              | Universidad La Salle   | 8       | 0       | 8     |
|                              | Universidad Latina   | 1       | 0       | 1     |
|                              | Universidad Latinoamericana  | 1       | 0       | 1     |

|   |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Universidad Politécnica del Estado Morelos                      | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla               | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica "Emiliano Zapata" del Estado de Morelos | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl                       | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica de Tecámac                              | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica de Tula-Tepeji                          | 0         | 1         | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>16</b> | <b>41</b> | <b>57</b> |

Tabla 11 Instituciones participantes y sector educativo

| <b>Nivel de relación existe entre su formación académica y su trabajo</b> |            |              |                   |                      |       |
|---|------------|--------------|-------------------|----------------------|-------|
|   | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |       |
| Válido  | Muy bajo   | 2            | 3.5               | 3.5                  | 3.5   |
|   | Bajo       | 5            | 8.8               | 8.8                  | 12.3  |
|   | Medio      | 12           | 21.1              | 21.1                 | 33.3  |
|   | Alto       | 9            | 15.8              | 15.8                 | 49.1  |
|   | Muy alto   | 29           | 50.9              | 50.9                 | 100.0 |
| <b>Total</b>  | <b>57</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |       |

Tabla 12 Nivel de relación en formación académica y el trabajo

| <b>Puesto que desempeña</b> |                             |            |                   |                      |      |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|------|
|                             | Frecuencia                  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |      |
| Válido                      | Asistente                   | 2          | 3.5               | 3.5                  | 3.5  |
|                             | Bibliotecario               | 10         | 17.5              | 17.5                 | 21.1 |
|                             | Referencistas               | 3          | 5.3               | 5.3                  | 26.3 |
|                             | Responsable de biblioteca   | 23         | 40.4              | 40.4                 | 66.7 |
|                             | Responsable de departamento | 19         | 33.3              | 33.3                 | 100  |
| <b>Total</b>                | <b>57</b>                   | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |      |

Tabla 13 Puesto que desempeñan los participantes

| Estado de la república en el que se encuentra su centro de trabajo |                  |            |            |                   |                      |
|--|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Ciudad de México | 11         | 19.3       | 19.3              | 19.3                 |
|  | Estado de México | 3          | 5.3        | 5.3               | 24.6                 |
|  | Guerrero         | 1          | 1.8        | 1.8               | 26.3                 |
|  | Hidalgo          | 2          | 3.5        | 3.5               | 29.8                 |
|  | Morelos          | 22         | 38.6       | 38.6              | 68.4                 |
|  | Puebla           | 14         | 24.6       | 24.6              | 93                   |
|  | Querétaro        | 2          | 3.5        | 3.5               | 96.5                 |
|  | Tlaxcala         | 2          | 3.5        | 3.5               | 100                  |
|  | <b>Total</b>     | <b>57</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

Tabla 14 Estados de la república de los centros de trabajo de los participantes

| Institución y sector              |  |         |         |       |
|-----------------------------------|--|---------|---------|-------|
|                                   |  | Sector  |         | Total |
| Recuento                          |  | Privada | Publica |       |
| Institución en la que labora      | Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  | 0       | 12      | 12    |
|                                   | Centro de Ciencias Genómicas de la UNAM, Campus Morelos  | 0       | 2       | 2     |
|                                   | Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (Cinvestav) | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Centro de Investigación y Docencia en Humanidades del Estado de Morelos                        | 1       | 0       | 1     |
|                                   | Centro de Regional de Investigaciones Multidisciplinaria UNAM                                  | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Centro Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico                                      | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Instituto de Biotecnología UNAM  | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Instituto de Energías Renovables UNAM  | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Instituto de Investigaciones Estéticas UNAM  | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (SEMARNAT)   | 0       | 1       | 1     |
|                                   | Instituto Nacional de Electricidad y Energías Limpias (INEEL)                                  | 0       | 2       | 2     |
|                                   | Instituto Nacional de Salud Pública  | 0       | 1       | 1     |
| Instituto Tecnológico de Acapulco | 0  | 1       | 1       |       |

|   |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Instituto Tecnológico de Pachuca                                | 0         | 1         | 1         |
| ITESM Campus Cuernavaca   | 4         | 0         | 4         |
| Universidad Autónoma de Querétaro                               | 0         | 2         | 2         |
| Universidad Autónoma de Tlaxcala                                | 0         | 2         | 2         |
| Universidad Autónoma del Estado de Morelos                      | 0         | 3         | 3         |
| Universidad Autónoma Metropolitana UAM                          | 0         | 2         | 2         |
| Universidad de las Américas Puebla                              | 1         | 0         | 1         |
| Universidad La Salle  | 8         | 0         | 8         |
| Universidad Latina  | 1         | 0         | 1         |
| Universidad Latinoamericana                                     | 1         | 0         | 1         |
| Universidad Politécnica del Estado Morelos                      | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla               | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica "Emiliano Zapata" del Estado de Morelos | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl                       | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica de Tecámac                              | 0         | 1         | 1         |
| Universidad Tecnológica de Tula-Tepeji                          | 0         | 1         | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>16</b> | <b>41</b> | <b>57</b> |

Tabla 15 Participación por instituciones y sector

| Áreas de conocimiento |                                       |            |                   |                      |      |
|-----------------------|---------------------------------------|------------|-------------------|----------------------|------|
|                       | Frecuencia                            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |      |
| Válido                | Administración y gestión de empresas  | 7          | 12.3              | 12.3                 | 14.0 |
|                       | Biblioteconomía                       | 25         | 43.9              | 43.9                 | 57.9 |
|                       | Ciencias de la computación            | 4          | 7.0               | 7.0                  | 64.9 |
|                       | Ciencias sociales, negocios y derecho | 1          | 1.8               | 1.8                  | 66.7 |
|                       | Comunicación y periodismo             | 2          | 3.5               | 3.5                  | 70.2 |
|                       | Contabilidad y fiscalización          | 2          | 3.5               | 3.5                  | 73.7 |
|                       | Derecho                               | 1          | 1.8               | 1.8                  | 1.8  |
|                       | Historia y arqueología                | 1          | 1.8               | 1.8                  | 75.4 |
|                       | Ingeniería mecánica y metalurgia      | 3          | 5.3               | 5.3                  | 80.7 |
|                       | Literatura                            | 1          | 1.8               | 1.8                  | 82.5 |
|                       | Planeación y evaluación educativa     | 1          | 1.8               | 1.8                  | 84.2 |
|                       | Psicología                            | 2          | 3.5               | 3.5                  | 87.7 |

|   |           |            |            |       |
|---|-----------|------------|------------|-------|
| Química                                       | 2         | 3.5        | 3.5        | 91.2  |
| Servicios de transporte                       | 1         | 1.8        | 1.8        | 93.0  |
| Técnicas audiovisuales y producción de medios | 3         | 5.3        | 5.3        | 98.2  |
| Tecnología Educativa                          | 1         | 1.8        | 1.8        | 100.0 |
| <b>Total</b>                                  | <b>57</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |       |

Tabla 16 Formación profesional de participantes

| <b>Existencia de programas de capacitación continua</b> |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | 1          | 1.7        | 1.7               | 1.7                  |
| No  | 11         | 19         | 19                | 20.7                 |
| Sí  | 46         | 79.3       | 79.3              | 100                  |
| <b>Total</b>  | <b>58</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

Tabla 17 Existencias de programas de capacitación

| <b>Tipo de capacitación</b>       |   |            |               |                     |
|-----------------------------------|---|------------|---------------|---------------------|
|                                   |   | Respuestas |               | Porcentaje de casos |
|                                   |   | N          | Porcentaje    |                     |
| Tipo de capacitación <sup>a</sup> | Entrenamiento interno                                     | 3          | 5.7%          | 13.6%               |
|                                   | Cursos de educación continua en una institución educativa | 4          | 7.5%          | 18.2%               |
|                                   | Talleres - Seminarios                                     | 10         | 18.9%         | 45.5%               |
|                                   | Conferencias  | 11         | 20.8%         | 50.0%               |
|                                   | Diplomados  | 7          | 13.2%         | 31.8%               |
|                                   | Cursos en línea   | 15         | 28.3%         | 68.2%               |
|                                   | Posgrado  | 2          | 3.8%          | 9.1%                |
|                                   | Encuadernación  | 1          | 1.9%          | 4.5%                |
|                                   | <b>Total</b>  | <b>53</b>  | <b>100.0%</b> | <b>240.9%</b>       |

a. Grupo

Tabla 18 Tipos de capacitaciones recibidas

| Áreas de formación continua |   |            |                     |               |
|-----------------------------|---|------------|---------------------|---------------|
|                             | Respuestas  |            | Porcentaje de casos |               |
|                             | N   | Porcentaje |                     |               |
| Áreas de formación          | <b>Servicio Bibliotecarios</b>                    | <b>19</b>  | <b>16.1%</b>        | <b>86.4%</b>  |
|                             | <b>Catalogación</b>                               | <b>9</b>   | <b>7.6%</b>         | <b>40.9%</b>  |
|                             | Procesamiento Técnico                             | 5          | 4.2%                | 22.7%         |
|                             | <b>Desarrollo de Colecciones</b>                  | <b>12</b>  | <b>10.2%</b>        | <b>54.5%</b>  |
|                             | Idiomas   | 7          | 5.9%                | 31.8%         |
|                             | Ofimática   | 5          | 4.2%                | 22.7%         |
|                             | Diseño  | 4          | 3.4%                | 18.2%         |
|                             | Gestión económica y financiera                    | 3          | 2.5%                | 13.6%         |
|                             | Recursos Humanos                                  | 8          | 6.8%                | 36.4%         |
|                             | Marketing   | 4          | 3.4%                | 18.2%         |
|                             | <b>Habilidades sociales</b>                       | <b>9</b>   | <b>7.6%</b>         | <b>40.9%</b>  |
|                             | <b>Tecnologías de la información</b>              | <b>12</b>  | <b>10.2%</b>        | <b>54.5%</b>  |
|                             | Gestión de proyectos                              | 6          | 5.1%                | 27.3%         |
|                             | Formación de posgrado                             | 5          | 4.2%                | 22.7%         |
|                             | <b>Programas técnicos o especializados (SIGB)</b> | <b>9</b>   | <b>7.6%</b>         | <b>40.9%</b>  |
|                             | Gestión de calidad                                | 1          | 0.8%                | 4.5%          |
|                             | <b>Total</b>                                      | <b>118</b> | <b>100.0%</b>       | <b>536.4%</b> |

a. Grupo

Tabla 19 Áreas de formación continua

| Uso de tecnologías en biblioteca |  |            |            |                     |
|----------------------------------|--|------------|------------|---------------------|
|                                  |  | Respuestas |            | Porcentaje de casos |
|                                  |  | N          | Porcentaje |                     |
| Uso de tecnologías en biblioteca | Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca                   | 47         | 7.7%       | 82.5%               |
|                                  | Sistemas de Administración de Colecciones Digitales          | 17         | 2.8%       | 29.8%               |
|                                  | Herramienta de Ambiente Educativo Virtual                    | 20         | 3.3%       | 35.1%               |
|                                  | Servicios de información electrónica o recursos electrónicos | 52         | 8.6%       | 91.2%               |
|                                  | CD ROM   | 47         | 7.7%       | 82.5%               |
|                                  | DVD – Blu ray  | 39         | 6.4%       | 68.4%               |
|                                  | Consolas de videojuegos                                      | 10         | 1.6%       | 17.5%               |
|                                  | Equipo de videoconferencia                                   | 26         | 4.3%       | 45.6%               |
|                                  | Sistema de imágenes  | 37         | 6.1%       | 64.9%               |
|                                  | Internet   | 56         | 9.2%       | 98.2%               |
|                                  | Correo electrónico   | 54         | 8.9%       | 94.7%               |
|                                  | Aplicaciones de ofimática                                    | 51         | 8.4%       | 89.5%               |
|                                  | Aplicaciones de computación en la nube                       | 43         | 7.1%       | 75.4%               |
|                                  | Aplicaciones de diseño                                       | 20         | 3.3%       | 35.1%               |

|                                    |            |             |                |
|------------------------------------|------------|-------------|----------------|
| Redes Sociales                     | 42         | 6.9%        | 73.7%          |
| Sistemas de mensajería instantánea | 29         | 4.8%        | 50.9%          |
| Auto préstamo                      | 16         | 2.6%        | 28.1%          |
| Software y hardware braille        | 1          | 0.2%        | 1.8%           |
| <b>Total</b>                       | <b>607</b> | <b>100%</b> | <b>1064.9%</b> |

Tabla 20 Tecnologías en uso

| Importancia del uso de tecnologías en su biblioteca |                          |            |                   |                      |       |
|---|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
|   | Frecuencia               | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |       |
| Válido  | Sin importancia          | 0          | 0.0               | 0.0                  | 0.0   |
|   | De poca importancia      | 0          | 0.0               | 0.0                  | 0.0   |
|   | Moderadamente importante | 1          | 1.8               | 1.8                  | 1.8   |
|   | Importante               | 2          | 3.5               | 3.5                  | 5.3   |
|   | Muy importante           | 54         | 94.7              | 94.7                 | 100.0 |
|   | <b>Total</b>             | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |       |

Tabla 21 Importancia del uso de tecnologías en la biblioteca que labora

| Frecuencia de uso de tecnologías |                    |            |                   |                      |       |
|----------------------------------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
|                                  | Frecuencia         | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |       |
| Válido                           | Nunca              | 0          | 0.0               | 0.0                  | 0.0   |
|                                  | Raramente          | 0          | 0.0               | 0.0                  | 0.0   |
|                                  | Ocasionalmente     | 2          | 3.5               | 3.5                  | 3.5   |
|                                  | Frecuentemente     | 9          | 15.8              | 15.8                 | 19.3  |
|                                  | Muy frecuentemente | 46         | 80.7              | 80.7                 | 100.0 |
|                                  | <b>Total</b>       | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |       |

Tabla 22 Frecuencia de uso de tecnologías

| Habilidad en el manejo de tecnologías |                     |            |                   |                      |       |
|---------------------------------------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
|                                       | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |       |
| Válido                                | Ningún conocimiento | 0          | 0.0               | 0.0                  | 0.0   |
|                                       | Escaso              | 0          | 0.0               | 0.0                  | 0.0   |
|                                       | Moderado            | 13         | 22.8              | 22.8                 | 22.8  |
|                                       | Sustancial          | 30         | 52.6              | 52.6                 | 75.4  |
|                                       | Extenso             | 14         | 24.6              | 24.6                 | 100.0 |
|                                       | <b>Total</b>        | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |       |

Tabla 23 Habilidad en el manejo de tecnologías

| Capacitación en tecnologías    |  |            |               |                     |
|--------------------------------|--|------------|---------------|---------------------|
|                                |  | Respuestas |               | Porcentaje de casos |
|                                |  | N          | Porcentaje    |                     |
| Capacitación TICS <sup>a</sup> | Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca                   | 38         | 14.3%         | 67.9%               |
|                                | Sistemas de Administración de Colecciones Digitales          | 12         | 4.5%          | 21.4%               |
|                                | Herramienta de Ambiente Educativo Virtual                    | 17         | 6.4%          | 30.4%               |
|                                | Servicios de información electrónica o recursos electrónicos | 45         | 16.9%         | 80.4%               |
|                                | CD ROM   | 8          | 3.0%          | 14.3%               |
|                                | DVD – Blu-ray  | 5          | 1.9%          | 8.9%                |
|                                | Consolas de videojuegos                                      | 1          | 0.4%          | 1.8%                |
|                                | Equipo de videoconferencia                                   | 8          | 3.0%          | 14.3%               |
|                                | Sistema de imágenes  | 11         | 4.1%          | 19.6%               |
|                                | Internet   | 17         | 6.4%          | 30.4%               |
|                                | Correo electrónico   | 19         | 7.1%          | 33.9%               |
|                                | Aplicaciones de ofimática                                    | 33         | 12.4%         | 58.9%               |
|                                | Aplicaciones de computación en la nube                       | 22         | 8.3%          | 39.3%               |
|                                | Aplicaciones de diseño                                       | 10         | 3.8%          | 17.9%               |
|                                | Redes Sociales   | 14         | 5.3%          | 25.0%               |
|                                | Sistemas de mensajería instantánea                           | 6          | 2.3%          | 10.7%               |
| <b>Total</b>                   |  | <b>266</b> | <b>100.0%</b> | <b>475.0%</b>       |

a. Grupo

Tabla 24 Capacitación en tecnologías

| Importancia de tecnologías en una biblioteca |                          |            |                   |                      |
|--|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia               | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                       | Sin importancia          | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | De poca importancia      | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | Moderadamente importante | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | Importante               | 6          | 10.5              | 10.5                 |
|  | Muy importante           | 51         | 89.5              | 89.5                 |
|  | <b>Total</b>             | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 25 Importancia de tecnologías en una biblioteca

| <b>El papel del bibliotecario, es el de formador de usuarios</b> |                       |                   |                          |                             |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|  | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|  | Desacuerdo            | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|  | Indeciso              | 7                 | 12.3                     | 12.3                        |
|  | De acuerdo            | 6                 | 10.5                     | 10.5                        |
|  | Totalmente de acuerdo | 44                | 77.2                     | 77.2                        |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 26 Formador de usuarios

| <b>Los bibliotecarios deben trabajar en colaboración con los docentes</b> |                       |                   |                          |                             |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|   | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Desacuerdo            | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Indeciso              | 1                 | 1.8                      | 1.8                         |
|   | De acuerdo            | 5                 | 8.8                      | 8.8                         |
|   | Totalmente de acuerdo | 51                | 89.5                     | 89.5                        |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 27 Colaboración con los docentes

| <b>Los bibliotecarios deben fomentar la cultura de acceso abierto</b> |                       |                   |                          |                             |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|   | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Desacuerdo            | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Indeciso              | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | De acuerdo            | 10                | 17.5                     | 17.5                        |
|   | Totalmente de acuerdo | 47                | 82.5                     | 82.5                        |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 28 Fomento de cultura de acceso abierto

| <b>Los bibliotecarios deben saber comunicarse a través de medios electrónicos</b> |                       |                   |                          |                             |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|   | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Desacuerdo            | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Indeciso              | 1                 | 1.8                      | 1.8                         |
|   | De acuerdo            | 3                 | 5.3                      | 5.3                         |
|   | Totalmente de acuerdo | 53                | 93.0                     | 93.0                        |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 29 Comunicación a través de medios electrónicos

| <b>Los bibliotecarios deben fomentar en sus usuarios la integridad académica</b> |                       |                   |                          |                             |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|  | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|  | Desacuerdo            | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|  | Indeciso              | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|  | De acuerdo            | 3                 | 5.3                      | 5.3                         |
|  | Totalmente de acuerdo | 54                | 94.7                     | 94.7                        |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 30 Fomento de integridad académica

| <b>Los bibliotecarios deben tener habilidades de detective (actitud de investigación)</b> |                       |                   |                          |                             |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|   | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Desacuerdo            | 0                 | 0.0                      | 0.0                         |
|   | Indeciso              | 2                 | 3.5                      | 3.5                         |
|   | De acuerdo            | 6                 | 10.5                     | 10.5                        |
|   | Totalmente de acuerdo | 49                | 86.0                     | 86.0                        |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 31 Actitudes de investigación

| Los bibliotecarios deben conocer las líneas de investigación que manejan en su institución |                       |            |                   |                      |
|--|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | Desacuerdo            | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | Indeciso              | 1          | 1.8               | 1.8                  |
|  | De acuerdo            | 5          | 8.8               | 8.8                  |
|  | Totalmente de acuerdo | 51         | 89.5              | 89.5                 |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 32 Conocimiento de líneas de investigación

| Los bibliotecarios deben evaluar la información que le proporcionan a sus usuarios |                       |            |                   |                      |
|--|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | En desacuerdo         | 1          | 1.8               | 1.8                  |
|  | Indeciso              | 4          | 7.0               | 7.0                  |
|  | De acuerdo            | 6          | 10.5              | 10.5                 |
|  | Totalmente de acuerdo | 46         | 80.7              | 80.7                 |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 33 Evaluación de información a usuarios

| Los bibliotecarios deben administrar los recursos de la biblioteca |                       |            |                   |                      |
|--|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 1          | 1.8               | 1.8                  |
|  | En desacuerdo         | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | Indeciso              | 6          | 10.5              | 10.5                 |
|  | De acuerdo            | 11         | 19.3              | 19.3                 |
|  | Totalmente de acuerdo | 39         | 68.4              | 68.4                 |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 34 Administración de los recursos de la biblioteca

| Los bibliotecarios deben administrar las finanzas |                       |            |                   |                      |
|---|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 5          | 8.8               | 8.8                  |
|   | En desacuerdo         | 5          | 8.8               | 17.5                 |
|   | Indeciso              | 14         | 24.6              | 42.1                 |
|   | De acuerdo            | 12         | 21.1              | 63.2                 |
|   | Totalmente de acuerdo | 21         | 36.8              | 100.0                |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 35 Administración de las finanzas de la biblioteca

| Los bibliotecarios deben conocer los planes de suscripciones a recursos de información |                       |            |                   |                      |
|--|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|  | En desacuerdo         | 2          | 3.5               | 3.5                  |
|  | Indeciso              | 6          | 10.5              | 14.0                 |
|  | De acuerdo            | 11         | 19.3              | 33.3                 |
|  | Totalmente de acuerdo | 38         | 66.7              | 100.0                |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 36 Planes de suscripción

| Los bibliotecarios deben diseñar estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca |                       |            |                   |                      |
|---|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 0          | 0.0               | 0.0                  |
|   | En desacuerdo         | 1          | 1.8               | 1.8                  |
|   | Indeciso              | 3          | 5.3               | 7.0                  |
|   | De acuerdo            | 14         | 24.6              | 31.6                 |
|   | Totalmente de acuerdo | 39         | 68.4              | 100.0                |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>  | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

Tabla 37 Cumplimiento de los objetivos de la biblioteca

| <b>Los bibliotecarios deben realizar la adquisición de recursos de información impresos</b> |                       |                   |                          |                             |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|   | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido  | Totalmente desacuerdo | 3                 | 5.3                      | 5.3                         |
|   | En desacuerdo         | 5                 | 8.8                      | 14.0                        |
|   | Indeciso              | 11                | 19.3                     | 33.3                        |
|   | De acuerdo            | 10                | 17.5                     | 50.9                        |
|   | Totalmente de acuerdo | 28                | 49.1                     | 100.0                       |
|   | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 38 Adquisición de recursos impresos

| <b>Los bibliotecarios deben realizar la adquisición de recursos electrónicos</b> |                       |                   |                          |                             |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|  | <b>Frecuencia</b>     | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válido   | Totalmente desacuerdo | 4                 | 7.0                      | 7.0                         |
|  | En desacuerdo         | 3                 | 5.3                      | 12.3                        |
|  | Indeciso              | 11                | 19.3                     | 31.6                        |
|  | De acuerdo            | 10                | 17.5                     | 49.1                        |
|  | Totalmente de acuerdo | 29                | 50.9                     | 100.0                       |
|  | <b>Total</b>          | <b>57</b>         | <b>100.0</b>             | <b>100.0</b>                |

Tabla 39 Adquisición de recursos electrónicos