

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE MONTERREY**

UNIVERSIDAD VIRTUAL



**TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®**

**Capacitación del personal de las Bibliotecas del
ITESM-Zona Metropolitana de Monterrey en
actividades de catalogación: propuesta de
elaboración de un manual de autoaprendizaje
para empleados de nuevo ingreso**

**TESIS PRESENTADA
COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA INFORMACION Y ADMINISTRACION DEL CONOCIMIENTO**

**AUTOR: DANIEL SANABRIA
ASESORA: MTRA. JULIETA FLORES MICHEL**

MONTERREY, N.L.

MAYO DE 2005

**Capacitación del personal de las Bibliotecas del
ITESM-Zona Metropolitana de Monterrey en
actividades de catalogación: propuesta de
elaboración de un manual de autoaprendizaje
para empleados de nuevo ingreso**

**Tesis presentada
por
DANIEL JORGE SANABRIA BARRIOS**

**ante la Universidad Virtual
del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
como requisito parcial para optar
por el título de**

**MAESTRO EN CIENCIAS DE LA INFORMACION Y ADMINISTRACION DEL
CONOCIMIENTO**

MAYO DE 2005

DEDICATORIAS

- A Dios, nuestro Padre y Señor, por tanto que me ha dado...y soportado...
- A la Santísima Virgen, que en mi país natal, el hermoso Uruguay, veneramos bajo la advocación de María de los Treinta y Tres
- A mi madre María Elisa, a mi padre ya fallecido, Carlos María, y a mis hermanos Carlos, Rosario, Julio y Enrique, así como a toda mi 'nueva' familia regiomontana, que siempre me ha acogido bienamente.
- A mi amada señora Verónica, y a nuestro precioso hijo, Diego Agustín

AGRADECIMIENTOS

- Al Tecnológico de Monterrey por brindarme una posibilidad de desarrollo profesional inimaginable para mí
- A todos mis maestros, compañeros y todos los que de alguna manera me ayudaron en este camino de Maestría
 - A quienes hicieron posible esta tesis: responsables de área, coordinadores, compañeros de trabajo y profesionistas de otras Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey

¡¡Que Dios los bendiga por su apertura y apoyo en la realización de este trabajo!!

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo mostrar el proceso desarrollado para determinar la construcción de un manual de autoaprendizaje del personal del nuevo ingreso para las áreas de catalogación de las Bibliotecas del ITESM Zona Metropolitana de Monterrey, que actualmente son 7.

Se demuestra por un lado la importancia de determinar las necesidades de información para ese tipo de personal, realizándose una investigación entre personal ingresado con menos de 2 años de antigüedad en las Bibliotecas arriba señaladas, en la mencionada área.

Se utiliza el método cualitativo y la entrevista calificada (localizada o de profundidad) para poder determinar los elementos necesarios a integrar en un manual de autoaprendizaje.

Se diseña el manual, mediando consultas previas con los propios entrevistados, y se prueba con 9 personas de las Bibliotecas del área, pero sin conocimientos de catalogación (o mínimos). También se prueba el Manual en su versión para tutor con 3 supervisores y se realiza la recopilación de la información sobre la experiencia para su evaluación.

Con la experiencia e información disponible, como resultado de esta prueba piloto se concluye en términos generales que el Manual es una herramienta de autoaprendizaje efectivo, que debe ser ajustada- de acuerdo a la retroalimentación recibida por los participantes de la prueba- para una eficaz puesta en práctica en procesos iniciales de entrenamiento de Catalogación en el ITESM-ZMM.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	ii
----------------------	----

INDICE DE TABLAS	vi
-------------------------------	----

CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Introducción.....	1
1.2. El tema del proyecto.....	2
1.3. Detección de necesidades.....	2
1.4. Determinación del problema.....	3
1.5. Objetivos.....	3
1.6. Hipótesis/preguntas de investigación.....	4
1.7. Beneficios esperados.....	5
1.8. Justificación.....	6
1.8.1. Conveniencia de la investigación.....	6
1.8.2. Relevancia.....	7
1.8.3. Implicación práctica.....	8
1.8.4. Valor teórico.....	8
1.8.5. Utilidad metodológica.....	9
1.8.6. Delimitación del estudio.....	9

CAPÍTULO 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Marco teórico.....	12
2.2.1. Bibliotecología y Procesos Técnicos.....	12
2.2.2. Procesos técnicos y catalogación.....	13
2.2.3. Catalogación y procesos automáticos.....	14
2.2.4. Servicios de catalogación y RRHH.....	16

2.2.5. Catalogación y capacitación.....	17
2.2.6. Catalogación y autoaprendizaje.....	18

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.

3.1. Enfoque metodológico.....	19
3.2. Recolección de datos.....	19
3.2.1. Método de recolección de datos.....	20
3.2.2. Instrumentos.....	21
3.3. Definición del universo: Eventos y participantes.....	21
3.3.1. Etapa previa.....	21
3.3.2. Consolidación de la herramienta.....	23
3.3.3. Procedimiento de implantación.....	24

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS.

4.1. Entrevistas y resultados para el diseño de la herramienta.....	28
4.1.1. Síntesis de las entrevistas con el personal de reciente ingreso.....	28
4.1.2. Análisis de las entrevistas a los empleados.....	32
4.1.3. Síntesis de las entrevistas realizadas con encargados de servicio...	32
4.1.4. Análisis de las entrevistas a los supervisores.....	34
4.2. Evaluación previa.....	34
4.3. Estructura de manual resultante.....	35
4.3.1. Versión para el empleado.....	35
4.3.2. Versión para el tutor.....	33
4.4. Evaluación de la implantación del piloto.....	36
4.4.1. Evaluación de versión para el empleado.....	37
4.4.1.1. Análisis de los resultados.....	44
4.4.1.1.1. Comentarios generales.....	44

4.4.1.1.2. Respuestas por correo electrónico.....	46
4.4.2. Evaluación de versión para el tutor.....	50
4.4.2.1. Comentarios generales.....	53
4.4.2.2. Respuestas por correo electrónico.....	53
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	57
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	61
ANEXO 1: Informe elevado a la Dirección de Biblioteca del ITESM, Campus Monterrey y a la Vicerrectoría Académica del Sistema ITESM.....	63
ANEXO 2: Pautas de entrevistas previas.....	66
ANEXO 3: Cuestionarios de evaluación derivados a las personas Entrevistadas (etapa previa).....	67
ANEXO 4: Manual (versión para el empleado).....	68
ANEXO 5: Manual (versión para el tutor).....	140
CURRICULUM VITAE.....	162

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Elementos integrantes del formato MARC</i>	15
Tabla 2: <i>Niveles educativos de los participantes en el piloto</i>	25
Tabla 3: <i>Cronograma de actividades del piloto</i>	26
Tabla 4: <i>Registros trabajados por modalidad de catalogación</i>	27
Tabla 5: <i>Registros trabajados por tipo de material</i>	27
Tabla 6: <i>Síntesis de respuestas de las entrevistas previas al diseño de la herramienta (empleados)</i>	28
Tabla 7: <i>Síntesis de respuestas de las entrevistas previas al diseño de la herramienta (encargados)</i>	29
Tabla 8: <i>Comentarios recogidos al finalizar la experiencia de parte de los participantes (empleados)</i>	34
Tabla 9: <i>Aspectos positivos recogidos al finalizar la experiencia de parte de los participantes (empleados)</i>	40
Tabla 10: <i>Sumarización de los comentarios recibidos de los empleados</i>	41
Tabla 11: <i>Síntesis de las respuestas recibidas de los empleados luego de la práctica</i>	41
Tabla 12: <i>Comparativo entre respuestas positivas/negativas sobre el Manual (empleados)</i>	44
Tabla 13: <i>Sumarización de las respuestas recibidas de los empleados</i>	45
Tabla 14: <i>Respuestas Pregunta 1 (¿Qué ausencias de información notó en el Manual que perjudicaron tu proceso de autoaprendizaje?)</i>	46
Tabla 15: <i>Respuestas Pregunta 2 (¿Cree ud. que el lenguaje es el adecuado para una persona de nuevo ingreso?)</i>	46
Tabla 16: <i>Respuestas Pregunta 3 (Luego de la experiencia, ¿cuántas horas piensa que debe de invertirle en horas de estudio al manual un nuevo empleado?)</i>	47
Tabla 17: <i>Respuestas Pregunta 4 (¿Piensa que hay partes del Manual que son entreveradas o difíciles de entender con el solo autoestudio? ¿Cuáles son?)</i>	48

Tabla 18: <i>Respuestas a la Pregunta 5 (¿Qué elementos le agregaría y/o le sacaría al Manual?)</i>	49
Tabla 19: <i>Respuestas a la Pregunta 6 (¿Piensa que el Manual exige muchas aclaraciones de dudas?)</i>	50
Tabla 20: <i>Aspectos comentados por los supervisores con respecto al Manual del tutor</i>	50
Tabla 21: <i>Síntesis de las respuestas recibidas de los supervisores luego de la experiencia piloto</i>	51
Tabla 22: <i>Síntesis de respuestas al cuestionario enviado por correo electrónico (tutores)</i>	53

CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. INTRODUCCION

Este trabajo se refiere a las personas que operan en las áreas de catalogación de las Bibliotecas del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey-Zona Metropolitana de Monterrey (ITESM-ZMM).

Se focaliza en las personas que ingresan en las mismas y en el proceso de capacitación/entrenamiento básico que allí se les brinda. Se pretende investigar las metodologías y contenidos utilizados, hacer un balance de ellos y determinar la brecha entre la situación actual y la óptima para producir un sistema basado en el autoaprendizaje que permita resultados de calidad a corto plazo. El producto de este trabajo es un manual de capacitación en 2 versiones (para empleado de ingreso y para tutor).

Este trabajo de investigación y de diseño instruccional se realizó en torno a las Bibliotecas mencionadas, que actualmente son 7: 4 pertenecientes a las Preparatorias del ITESM (Cumbres, Santa Catarina, Eugenio Garza Sada y Eugenio Garza Lagüera); y 3 pertenecientes propiamente al sistema terciario: Campus Monterrey, EGADE (Escuela de Graduado en Administración de Empresas) y EMIS (Escuela de Medicina del ITESM).

1.2. EL TEMA DEL PROYECTO

El Proyecto versa sobre las necesidades de capacitación del personal de ingreso de nivel operativo (no supervisores) en las áreas de catalogación de las Bibliotecas del ITESM-ZMM, y sobre la manera más adecuada para darles respuesta. En este proyecto se entiende que el personal de nivel operativo es aquel que realiza las tareas denominadas de pre-catalogación, que consisten en bajar registros bibliográficos (utilizando el protocolo Z39.50) de bases de datos de otras Bibliotecas, disponibles en la red; generarlos a partir de los ya existentes para su posterior modificación; y/o crearlos de manera básica. En esto se distinguen de los niveles de supervisión, porque éstos trabajan sobre los registros ya creados para su corrección, y revisan la tematización asignada así como la clasificación dada, siempre y cuando la encuentren; sino, deben asignarla.

1.3. DETECCIÓN DE NECESIDADES

La detección de las necesidades ha sido realizada haciendo un análisis de la situación actual de los procesos técnicos en las Bibliotecas del ITESM-ZMM, que se engloba en la problemática detectada en el Catálogo de Bibliotecas TEC (Ver Anexo 1).

En términos generales la problemática macro detectada fue la falta de capacitación o deficiente capacitación del personal que trabaja en el ingreso de datos en el Sistema Millennium de INNOPAC, que es el que se maneja a nivel de todas las Bibliotecas del Sistema ITESM. En este trabajo se aborda un aspecto clave: el arranque de la capacitación en el personal de ingreso del área señalada.

1.4. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

El problema se centra en que el sistema de información de las Bibliotecas del TEC se encuentra con duplicación de información, falta de consistencia de la misma, poca credibilidad de datos contenidos en los registros bibliográficos, y lo que es peor, la 'pérdida' de material en el acervo por la imposibilidad de parte del usuario de recuperar la información que representa algunos ítems. En el peor de los casos, para las Bibliotecas, son la duplicación de trabajo y la pérdida de recursos, así como la mala imagen que su deficiente sistema de información le acarrea. Estos problemas pueden tener diversos orígenes, pero la operación del sistema automatizado es realizada por el personal, y en este trabajo se apunta a la raíz del problema: la capacitación del personal involucrado.

A esta conclusión se llega luego de analizar los resultados del Anexo 1 (en particular la segunda conclusión). Además, según una encuesta realizada en noviembre de 2004 entre el personal que trabaja con el Sistema Millennium, en la que 353 personas se revelaron como operadores en el módulo de Catalogación, un 47,5 % declaró tener un bajo conocimiento de las Reglas de Catalogación Angloamericanas, 44 % declaró tener un bajo conocimiento del formato MARC, y un 43,1 % declaró tener un nivel bajo de conocimiento de las Políticas de catalogación vigentes en las Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey (Sanabria, 2005).

1.5. OBJETIVOS

Indagar y solucionar la brecha entre el conocimiento actual y el necesario para realizar un trabajo de calidad en el Sistema Millennium, mediante un instrumento de aprendizaje que permita homogeneizar los niveles de conocimiento del personal de nuevo ingreso en las Bibliotecas del ITESM-Zona Metropolitana de Monterrey (ITESM-ZMM), es el objetivo general a alcanzar, mediante 2 fases de trabajo sucesivo:

- a. Determinar las necesidades de capacitación del personal de nuevo ingreso en las Bibliotecas del ITESM-ZMM, a fin de desempeñar de manera eficiente actividades operativas de catalogación.
- b. Definir un producto de autoaprendizaje que permita al usuario trabajar con los conocimientos necesarios a su nivel de actividad.

1.6. HIPÓTESIS/PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Se parte en este estudio de las siguientes hipótesis:

- a. Un proceso de entrenamiento en catalogación es más efectivo y eficiente en la medida en que se ordena de acuerdo a una metodología estandarizada de capacitación.
- b. Un proceso de capacitación de nivel inicial en catalogación se puede apoyar en el autoaprendizaje, a través de manuales construidos a tal fin.
- c. La capacitación según el modelo maestro-aprendiz, o empírica, provoca problemas en la transferencia de información, en el entrenamiento mismo, y en los productos a lograr, comprometiendo la calidad del trabajo a realizar.
- d. Si la persona de nuevo ingreso no tiene formación previa, entonces su capacitación durará más del promedio, pues los requerimientos de formación e información son mayores.
- e. Para poder desarrollar de forma sustantiva el proceso de catalogación, hay que analizar específicamente la información y conocimiento que se debe transferir a la persona de nuevo ingreso, de manera de poder determinar previamente lo que necesita (ni más ni menos) para desempeñar la actividad efectiva y eficientemente.

De manera que a partir de estas hipótesis, se pueden realizar las siguientes preguntas de investigación:

- a. ¿Qué conocimientos y habilidades son necesarias proveer a la persona que ingresa en los servicios catalográficos de las Bibliotecas del ITESM-ZMM para desarrollar su actividad con un nivel aceptable de calidad?
- b. Si esa información se estandariza, ¿eso ayudará a la mejora del proceso de entrenamiento en la operación del Sistema?
- c. Si se genera un instrumento de autoaprendizaje para enfrentar esa etapa crítica de capacitación, ¿será posible que ese producto ayude de manera contundente a solucionar las dificultades de capacitación de las que se parte como hipótesis?

1.7. BENEFICIOS ESPERADOS

Se espera poder determinar una base de conocimientos y habilidades necesarios para dotar de los mismos al personal de ingreso en el área de catalogación de la Bibliotecas del ITESM-ZMM.

Se desea destacar que esta base **no se ha desarrollado** en ninguna Biblioteca del Sistema ITESM hasta el momento, volcándose en un producto concreto de enseñanza-aprendizaje en el ambiente de trabajo.

Entonces la pretensión es que la investigación que se explicitará más adelante, así como su producto final, sirvan de modelo o base a desarrollar en otras Bibliotecas de las 33 restantes que se encuentran dentro del Sistema de Biblioteca del Tec de Monterrey. Esto les puede significar un ahorro de esfuerzos y recursos en un área sensible a la rotación de personal, y en donde escasean los recursos humanos previamente preparados para cumplir dicha función, que es neurálgica para cualquier Biblioteca.

Por otra parte se espera poder sistematizar la capacitación y el entrenamiento vigentes, potenciando los recursos existentes y acortando los períodos actuales.

Ante los planteos incipientes de 'outsourcing', que tantas visiones encontradas han enfrentado en los últimos años, debido a los numerosos problemas que ha provocado a muchas bibliotecas (las que han optado por volver al viejo esquema de 'catalogación en casa') se puede enfrentar una visión en la que una capacitación eficiente de recursos humanos de nuevo ingreso, sirva de apoyo a un trabajo óptimo y de calidad.

Por último, el autoaprendizaje y el entrenamiento programado y documentado, sustituirá al 'descubrimiento' y a la consulta constante a los supervisores, lo que simplificará la tarea y estimulará al empleado en el proceso. Esto permitirá una autonomía mayor al personal de primer ingreso, que redundará en un entrenamiento libre de un lazo vinculante que lleva a constantes conflictos de estilo ante políticas y reglas de catalogación, ante prácticas peculiares en el uso del MARC, y ante visiones particulares del procesamiento de información que separan a la persona del trabajo cooperativo (que es desarrollado actualmente en las Bibliotecas del ITESM).

1.8. JUSTIFICACION

1.8.1. Conveniencia de la investigación

La investigación realizada es necesaria en función de la ausencia de información consistente y sistematizada sobre las necesidades de capacitación de los individuos que ingresan hoy por hoy en el área de catalogación de las Bibliotecas del ITESM-ZMM. Dicha capacitación se moldea en un sistema empírico de instrucción y entrenamiento que ciertamente se puede mejorar. Para poder mejorar es necesario evaluar el sistema actual, determinando sus fortalezas y debilidades, y generando las modificaciones convenientes.

1.8.2. Relevancia

En el área de catalogación de la Biblioteca del ITESM Campus Monterrey se procesa un promedio de 12.000 ítems anuales, entre libros, revistas, tesis, mapas, videos y DVD's, audio, etc. Este material no solo alimenta los servicios internos de la Biblioteca del ITESM Campus Monterrey (salas del 2do, 3er y 4to pisos, módulo de Reserva y Circulación y Hemeroteca), sino que además surte a las Bibliotecas de la EGADE-EGAP (Escuela de Graduados de Administración de Empresas-Escuela de Graduados en Administración Pública) y de EMIS (Escuela de Medicina del ITESM).

Esto habla de la envergadura del trabajo que allí se realiza por parte de 5 auxiliares y 2 supervisores. La tasa de rotación del personal administrativo es del 40 % anual en el período junio 2002-junio 2004, según los registros de altas y bajas de personal consultados en la Dirección de Biblioteca del Campus Monterrey, lo que lleva a un continuo reentrenamiento de personal. Recientemente se han incorporado 2 estudiantes de la licenciatura en Bibliotecología de la UANL (Universidad Autónoma de Nuevo León), y eso, se piensa, ayudará a la menor rotación en el área. Esto último, en el entendido en que personas formadas para trabajar en bibliotecas y unidades de información poseen de manera intrínseca un perfil más cercano a las tareas relacionadas con Procesos Técnicos que una persona que ingresa en el área sin tener más una visión administrativa de aquellos.

Por el nivel de trabajo y la necesidad de mantener flujos constantes de actividad de alto nivel de calidad, se entiende necesario diseñar un trabajo de capacitación programada para acortar y mejorar mecanismos, así como los procesos de entrenamiento al personal de nuevo ingreso.

En cuanto a las Bibliotecas de las Preparatorias, en ellas se procesa material de manera disímil. Así, anualmente, la de Cumbres (CUM) procesa unos 5000 ítems anuales, 4000 Santa Catarina (CSC), 2500 Eugenio Garza Lagüera (EGL) y 1400 Eugenio Garza Sada (EGS). En su conjunto, entonces, casi igualan lo procesado en la Biblioteca del Campus Monterrey para 3 Bibliotecas.

Para esta tarea, CUM posee 2 personas, CSC, 1, EGL, 1, y EGS, 2 personas. De ellas solo 2 personas trabajan hace más de 2 años, y de éstas 1 sola tiene formación profesional en el área bibliotecológica.

1.8.3. Implicación práctica

Esta investigación intenta servir como aporte en un área poco trabajada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, incluso llegando a cuestionar hasta su propia razón de ser (Swan Hill, 2004). Si bien los aspectos generales de recursos humanos son estudiados hace décadas en la disciplina (cfr. entre muchos a Litton, 1970), poco o nada se ha hecho para poder avanzar en una mejor inducción y preparación del personal de ingreso, particularmente en las áreas de procesos técnicos de las Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey.

Servirá como herramienta de análisis y trabajo para la construcción de un plan de competencias del personal afectado a dichas funciones, y será de utilidad para poder determinar perfiles de los futuros candidatos a los puestos señalados.

Será un antecedente fuerte para construir planes de entrenamiento basados en el autoaprendizaje, incluso con posteriores desarrollos en ambientes de e-learning.

1.8.4. Valor teórico

Desde el punto de vista teórico, la utilidad de la investigación consiste en desarrollar un trabajo que hasta ahora no se ha encontrado plasmado en la literatura profesional, lo que hace pensar que sí puedan existir iniciativas y hasta modelos construidos, pero quizá sin el sostén de investigación que le aporten, en el marco de la Bibliotecología y de la Administración del Conocimiento, un sustento adecuado.

Por otra parte ayudará a profundizar en las discusiones en torno a las competencias de las personas que trabajan en los procesos técnicos de las

Bibliotecas y Unidades y Servicios de Información. Baste recordar que INNOVATIVE, la empresa proveedora del software Millennium tiene miles de clientes en 42 países (Innovative, 2004) y que el formato MARC es el más utilizado universalmente (Sociedad Argentina de Información, 1998), sin duda alguna. De manera que, aunque el trabajo es sustancialmente local no deja de tener consecuencias como estudio de caso a nivel internacional.

Por último, podrá dar continuidad al diseño de investigaciones futuras en el área, así como podrá servir de modelo a la hora de desarrollar manuales de autoaprendizaje similares en otras áreas de operación de Biblioteca.

1.8.5. Utilidad metodológica

La metodología de investigación en la determinación de necesidades de capacitación de personal de nuevo ingreso, asegura resultados sustentados en el análisis de la realidad.

Por otra parte, la categorización de la información recopilada en las entrevistas calificadas, se podrá replicar en otros estudios similares, donde la especificidad de funciones abordadas por las personas, determinará lo sucinto y sustancial de la información recogida.

Dicho de otro modo, la estructuración temática- y por áreas-, de la información recogida en entrevistas focalizadas, puede ser un aporte que lleve al procesamiento de información relevante (en estudios similares), con un alto nivel de valor agregado.

1.8.6. Delimitación del estudio

El estudio tuvo lugar en las Bibliotecas del ITESM-ZMM. Se realizó en las áreas de catalogación de las mismas y se extendió, en la fase previa, en un sondeo, a las Bibliotecas de los Campus de similar envergadura al Campus Monterrey en

el Sistema ITESM: Campus Ciudad de México (CCM) y Campus Estado de México (CEM).

En una segunda etapa se trabajó en las Bibliotecas de Campus Monterrey, Escuela de Medicina (EMIS), así como en las Preparatorias Santa Catarina y Eugenio Garza Sada, poniendo en práctica un plan piloto de capacitación sostenido en la herramienta ya construida.

CAPITULO 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES

La capacitación de recursos humanos en catalogación, no es un tema menor de reciente aparición, pues ya Melvil Dewey, en 1883, en el Columbia College, estableció como parte considerable del currículum de los bibliotecarios, el estudio de la catalogación (Miksa, 1989).

Siempre se ha entendido como importante, con sus puntos álgidos y a la baja (Miksa, 1989), la formación en esta área, y por ello las instituciones educativas en Bibliotecología y Ciencias de la Información se han preocupado por dar a los futuros profesionales del área una educación acorde a las necesidades de las unidades de información.

En la revisión de literatura realizada para éste estudio, se ha observado que existe mucha experiencia, pero poca literatura descriptiva de métodos de entrenamiento en catalogación.

Con el cambio acelerado, y hasta se podría decir, dramático, de las Bibliotecas tradicionales por la introducción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) en la última década del milenio pasado, se ha producido mucha literatura (ALCTS, 1999) que discute aspectos tales como las competencias y habilidades necesarias para perfilar a los nuevos catalogadores, quienes deberán asumir nuevos roles, y más ante el surgimiento de las bibliotecas digitales (Villanueva Mansilla, 1997)

Por lo pronto, en autoaprendizaje, se ha unido mucho a la perspectiva el uso de productos de e-learning, pero no se ha tomado nota de productos que antes pasen por filtros y pruebas adecuadas en lugares de trabajos concretos.

En el Sistema de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey esta preocupación por entrenar en catalogación también es importante, y por ello se ha avanzado en el año 2004 en un programa de Certificación Interna del personal que trabaja con el módulo de catalogación de Millennium (el software de INNOPAC que utiliza el Sistema Tec). La certificación de bibliotecarios es un proceso que

puede pasar por procesos legales, como en EEUU, o como en algunas partes de Canadá, pasar sólo por las asociaciones profesionales (Davidson-Arnoot y Kay, 1998).

Este programa se basa en cursos presenciales por niveles, pero aún no se progresa sobre modelos de autoaprendizaje (Ver en '1.7. Beneficios esperados') y en pos de ello se avanza mediante el presente trabajo.

2.2. MARCO TEÓRICO

En este estudio, debido a sus características cualitativas, que se abordarán más adelante, el marco teórico servirá de información solamente, pues lo más importante en él será tomar en cuenta los resultados de la experiencia en un contexto determinado (Cfr. Hernández, Fernández y Baptista, 2003, 87-88). En este sentido, entonces, se desarrollarán a continuación conceptos fundamentales que enmarcarán el área de estudio a abordar.

2.2.1. Bibliotecología y Procesos Técnicos

La Bibliotecología es una disciplina que se conforma por varias sub-disciplinas, básicamente emparentadas con las funciones desarrolladas en las Bibliotecas, Centros de Información y Documentación, y Servicios de Información.

Una de esta disciplinas son los Procesos Técnicos (PT), los que se conforman por los procesos de selección y adquisición, - siguiendo a Martínez Arellano (1989)- procesos físicos de identificación del ítem (que van desde el sellado hasta el etiquetado), la catalogación y la clasificación.

Según Martínez de Sousa (1993), la catalogación es un proceso técnico que implica la descripción del material que se procesa de acuerdo a una

organización y sistematización de esa información, que se realiza agrupándola en categorías.

En este sentido se considera apropiado el encuadre que el autor le da a la catalogación, pues no deja de tener identidad propia, a pesar de ser parte de una serie de procesos más globales de identificación, procesamiento y representación de la información de ítems de especies similares.

2.2.2. Procesos Técnicos y Catalogación

La columna vertebral de los procesos técnicos, es la propia catalogación. Ésta se trabaja ordenando la información a procesar en áreas de información. Dichas áreas varían de acuerdo al tipo de material que se está procesando, pero básicamente son: título y mención de responsabilidad, edición, área de la publicación, distribución, etc. (conocida popularmente como pie de imprenta), descripción física, serie, notas, número estandarizado y condiciones de disponibilidad.

Semejante sistematización está pautada por las Reglas de Catalogación Anglo-Americanas 2ª Revisión (2004), de las que la última edición en español fue publicada en 1998. O sea que las últimas modificaciones aún no han sido traducidas y publicadas al español.

Las RCAA2R (AACR2R en sus siglas en inglés), tienen una estructura básica ordenada en 2 partes, que siguen, la forma de operación general de las bibliotecas (AACR2R, 2004):

- a.** Dedicada a la llamada catalogación descriptiva (caps. del 1 al 13);
- b.** Dedicada a encabezamientos, títulos uniformes y referencias (caps. del 21 al 26)

Las Reglas son útiles para 2 funciones de las que hablan Hjerppe y Olander (1989): la búsqueda de ítem por autor-título, y distinguir entre ítems de similar autor y contenido. Las referentes a la clasificación y la tematización de los ítems, son abordadas en una fase más avanzada de la catalogación, a la que no entraremos en este trabajo, pues estamos hablando de niveles de capacitación de ingreso.

Las RCAA2R son referentes a nivel mundial, y su seguimiento se retroalimenta con las llamadas normas ISBD (International Standard Bibliographical Description), promovidas y publicadas por la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions, en su acepción actual), que es la principal organización mundial de bibliotecólogos, con sede en Holanda.

Las Reglas habilitan la adopción de políticas de catalogación, y eso hace más complejo el trabajo, adaptándolo, por contraparte, a la comunidad a la que sirve la Biblioteca (sus usuarios, su razón última de ser) y a sus necesidades específicas.

Tanto el aprendizaje de la catalogación como disciplina, las normas y procedimientos que la pautan, así como las políticas de catalogación, son objetos de estudio en planes de cualquier Licenciatura en Bibliotecología y/o Documentación, en sus diversas variantes (Miksa, 1989), lo que muestra no solo su relevancia epistemológica, sino que demuestra su complejidad y el profesionalismo con la que debe ser practicada para poder cumplir con estándares mínimos de calidad.

2.2.3. Catalogación y procesos automáticos

La catalogación, como tantos procedimientos de uso y manejo de información estándar, ha pasado a ser trabajada en soportes automáticos desde la década

de los '60 (Integrated Library System Migration Study Steering Committee, 1997). Se van elaborando programas informáticos tanto de fuente abierta (como el ISIS de la UNESCO) como comerciales. Todos ellos van desarrollando metodologías de ingreso de datos.

Estas metodologías son los llamados formatos, y el más 'popular' a nivel mundial es el formato MARC (Machina Readable Cataloging), cuya última versión es el llamado MARC21.

El MARC está desarrollado por la Library of Congress desde los años '60, como lo señala Andresen (2004), con el objetivo de intercambiar registros bibliograficos registrados en medios automatizados. Además de ello, se puede agregar que ayuda a la simplificación de procesos, ahorro de recursos, y estandarización en la representación de la información, así como el hecho de que es un gran impulsor, un gran aporte al Control Bibliográfico Universal (CBU). El CBU es el "Programa para la creación de un sistema mundial de control e intercambio de información bibliográfica y para facilitar universal y rápidamente datos bibliográficos básicos sobre todas las obras publicadas en cualquier país." (Martínez de Sousa, 1993).

En los años '90 surge la última versión ya señalada. Consiste en una metodología de ingreso de datos en plataforma automática, conformada por:

Tabla 1: Elementos integrantes del formato MARC

Campos	<i>Etiquetas</i>	<i>3 dígitos, del 001 al 999</i>
	<i>Indicadores</i>	<i>2 dígitos, del 0 al 9</i>
	<i>Subcampos</i>	<i>Delimitador + 1 letra o 1 número (ej. a, v 2)</i>

Existen numerosas variantes del propio formato, pero el que se utiliza en la Bibliotecas del ITESM-ZMM es el utilizado en Estados Unidos, el MARC21.

Su utilización implica un conocimiento previo de catalogación, escapando a un simple aprendizaje imitativo o intuitivo, y plantea además el fuerte desafío del perfil de competencias de la persona que va a desarrollar tareas de catalogación, lo que ha sido campo de discusión en los últimos años (lo que se refleja, por ejemplo, en la revisión de Parris Sibley, 1999, y en Swan Hill, 2002).

2.2.4. Servicios de catalogación y RRHH

La catalogación se realiza en servicios dedicados especialmente a esta tarea, o por lo menos, constituyen una de las actividades neurálgicas dentro de los servicios o unidades de información.

Estos procesos implican una formación de la persona que lo hace. Esa formación puede ser empírica o formal, y dentro de esta pudo haber sido por capacitación o por educación. La formación complementaria en las áreas de trabajo, como lo señala Swan Hill (2004), es empírica, o sea, uno a uno, y de un catalogador 'senior' al 'iniciado'.

La formación de recursos humanos para bibliotecas en México se reduce a 6 Licenciaturas de Bibliotecología en todo México, según Ramírez Leyva (2004). En ellas buena parte de la malla curricular se dedica a la formación en catalogación y clasificación. Por ejemplo, en la carrera impartida en Nuevo León, en la UANL (2004), 8 materias conforman esas áreas temáticas (en 57 materias), brindada en el semestre en curso a un total de 30 alumnos.

2.2.5 Catalogación y capacitación

Al existir tan exigua cantidad de recursos humanos, la preocupación por una buena capacitación y entrenamiento del personal de ingreso en Bibliotecas se hace más imperativa, pues se debe recurrir a personal que no es del área. Y más cuando las particularidades de las plataformas tecnológicas utilizadas, así como las prácticas locales, implican de por sí una necesidad de capacitación y entrenamiento específicos.

En catalogación - una de las funciones básicas de las Bibliotecas - tampoco es nueva esa preocupación. Así, pues, se comenzó diseñando manuales de procedimientos tradicionales (que no se orientan a un proceso expreso de autoaprendizaje), como reportan en su caso Slocum (1960) y Spencer (1990), y a medida que la automatización de bibliotecas se fue haciendo cada vez más evidente, necesaria y accesible, también se desarrollaron manuales en línea, como en los casos reportados por Roundy y Parthasarathy (1996) e Intner (2004). Esto demuestra la preocupación sobre el asunto en el área y la pertinencia de la propuesta que se está realizando.

Asimismo aparece desde unos años a esta parte la discusión en torno a las competencias que debe de poseer el catalogador de nivel de ingreso ('entry-level cataloger' en inglés), como las señaladas por Hill (1997), en un trabajo único en la materia.

En este sentido, se observa que hay poca literatura, como el trabajo señalado, que trabajan sobre habilidades y conocimientos específicos que debe poseer una persona para poder desarrollar de manera satisfactoria las tareas llamadas de pre-catalogación, o de nivel básico de catalogación.

2.1.6. Catalogación y autoaprendizaje

Ahora bien: la perspectiva del autoaprendizaje presenta aristas importantes. En ese caso, las bibliotecas no son lejanas a esta modalidad de aprendizaje, en la que se apela a la responsabilidad personal (Brockett y Hiemstra, 1991). Es por ello que, por ejemplo, el CONSER (Cooperative Online Serials) soportado por la Library of Congress (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos), publicó en 1993 el llamado “CONSER Cataloging Manual” a fines de ayudar a catalogadores de publicaciones periódicas mediante ese producto de autoaprendizaje.

De este modo se cree que investigar en esta línea supondría un aporte teórico significativo en este campo de la Bibliotecología, que ha venido siendo trabajado más en el terreno instrumental.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

Orera (1997) hace una revisión de autores que opinan que la Bibliotecología es una disciplina que utiliza para la investigación tanto métodos de las ciencias sociales como de otras ciencias, o sea métodos cualitativos como cuantitativos. Esto lo confirman investigaciones más recientes, como la de Ramírez Leyva (2000). Incluso, lo incipiente de esta actividad (la investigación) en Bibliotecología, está obligando a explorar nuevos métodos y procedimientos, más adaptados a los procesos propios de la disciplina.

La investigación cuantitativa y la cualitativa tienen sus propias falencias, según Ortí (1999) lo que las lleva a la complementariedad por deficiencia. En los estudios muy específicos de usuarios y de necesidades de información en Bibliotecología, prevalece la utilización del enfoque cuantitativo, y por tanto de sus técnicas, pero en el resto se tienden a utilizar los cualitativos.

Esto se debe a que los ámbitos estudiados son de tan alta especialización y de manejo tan exclusivo, que el estudio se centra en personas claramente individualizadas y en sus procesos, actitudes y habilidades.

En cuanto a los métodos utilizados dentro de este enfoque se hallan la entrevista y el encuentro, con los que se trabaja en este estudio.

Es por ello que se considera al enfoque cualitativo el más adecuado al tipo de objetivo planteado y es el que se utiliza en la investigación desarrollada.

3.2. RECOLECCIÓN DE DATOS

En este capítulo se describen y justifican, en primera instancia, el método de recolección de datos, los instrumentos utilizados para hacerlo y por último las etapas y principales eventos que constituyeron el eje de las actividades de investigación llevadas a cabo.

3.2.1. Método de recolección de datos

El método de investigación utilizado en la instancia previa es el de la entrevista abierta. Para ello se confecciona un guión a fin de desarrollar una conversación con los entrevistados, que permita recoger la mayor cantidad posible de información a partir de su perspectiva (Véase Anexo 2).

Ya Patton (1990) maneja la necesidad de utilizar la entrevista cualitativa cuando la observación no puede brindar información más visible que en el momento o en los períodos en los que se realiza. Alonso (1999) marca 4 campos básicos de utilización de la entrevista abierta. Dos de ellos indican claramente la pertinencia de esta técnica en esta investigación: por un lado, la reconstrucción de acciones pasadas, pues los entrevistados ya han pasado por la capacitación empírica, y esa reconstrucción mostrará una experiencia personal, además de los problemas, los logros, un análisis del proceso pasado por el usuario. Por el otro lado es pertinente a fines de estudiar las normas y valores asumidos en el proceso que siguieron, de manera de otorgar un marco más amplio en el ámbito de las Ciencias de la Información y la Bibliotecología.

Por su parte, Sierra (1998) señala la existencia de 2 modalidades de la entrevista cualitativa: la abierta y la enfocada. Esta última, justamente, centra el interés y el desarrollo de la conversación en puntos concretos, lo que se cree es lo mejor para el trabajo a realizar.

Luego de reunida la información se pasó a analizarla en profundidad, con el objetivo de detectar las necesidades de capacitación al personal de nuevo ingreso en la función catalogación.

Construida una herramienta documental para ese fin, se puso a consideración de los entrevistados para percibir si realmente reflejaba sus pareceres sobre el asunto.

De allí en más, durante y después de la implantación se utilizó el encuentro como unidad de análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 453), y se optó por usar un cuestionario de preguntas abiertas. Esto se definió en función

del objetivo: profundizar en la opinión de los participantes de la experiencia piloto ejecutada.

Para el análisis de las respuestas se trabajó con la “Técnica de análisis de contenido” según categorías de apreciación (Ander-Egg, 1997).

3.2.2. Instrumentos

En la etapa previa se realizaron entrevistas presenciales y grabadas en audio, en la Biblioteca del ITESM Campus Monterrey, así como en las de las Preparatorias CUM y EGS. Esto se debió a que las personas estaban disponibles (en tiempo y lugar) y se podía realizar un trabajo presencial con las mismas.

En cuanto a las entrevistas realizadas en Campus Ciudad de México y Estado de México, se realizaron vía telefónica y se tomaron notas, de acuerdo a las repuestas recibidas.

En ambos casos se diseñó un formulario de preguntas abiertas, pero de distinto nivel de profundidad, pues fueron dirigidas en el primer caso a las personas directamente involucradas en el proceso, y en el caso de las entrevistas de sondeo se realizaron con las encargadas de los servicios de catalogación.

En la etapa de implantación se utilizó al comienzo la reunión grupal para resolver dudas y anotar comentarios.

Luego de desarrollada la experiencia piloto, se realizaron entrevistas individuales abiertas, motivando al participante a comentar su experiencia en todos los aspectos que quisiera.

Como última actividad se envió un cuestionario de respuesta individual vía correo electrónico que en el caso de los empleados consistió en 6 preguntas de opinión de respuesta abierta, y en el caso de los supervisores se utilizó el mismo instrumento, pero conformado por otras 6 preguntas de opinión de diversa índole.

3.3. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO: EVENTOS Y PARTICIPANTES

3.3.1. Etapa previa

La cantidad de personas que trabajan en las áreas de catalogación de las Bibliotecas del ITESM-ZMM son 16 personas en total, conformado al momento del estudio, por 2 bibliotecólogos, 2 estudiantes de licenciatura en Bibliotecología, 1 persona con 20 años de experiencia y estudios en el área incompletos, 1 maestra en bibliotecología (Ingeniera en Sistemas), 1 licenciada en administración de empresas, y 9 administrativos (algunos de ellos estudiantes de licenciaturas de otras carreras distintas a la Bibliotecología).

De estas 16 personas se entrevistaron a 8 (50 %).

Esto se justifica en que las personas a las que estuvo dirigida la entrevista pertenecen al personal administrativo y/o técnico de reciente ingreso (menos de 2 años) de las áreas de catalogación de las Biblioteca del ITESM-ZMM, pues su experiencia de recibir entrenamiento reciente y en algún caso de ofrecer entrenamiento empírico reciente, podría brindar la información necesaria para poder construir la herramienta propuesta.

En este caso se involucraron a 4 del Campus Monterrey, 2 de EGS y 2 de CUM.

En esta muestra se entrevistaron a 2 estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología de la Universidad Autónoma de Nuevo León y a 6 administrativos.

En el caso de las entrevistas de sondeo se realizaron a 2 personas, una por el CEM y otra por el CCM, supervisoras directas de la función de catalogación en las Bibliotecas señaladas.

Esto se debió a que se constituyeron en un sondeo de lo que se hace en otras Bibliotecas con similares características a la del Campus Monterrey dentro del Sistema ITESM. Siguiendo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2003), ésta inclusión dentro de una muestra cualitativa, se acerca a la técnica de la “Muestra variada”.

El criterio de selección fue el involucramiento directo de las personas en Monterrey, y en el caso de las otras 2 Bibliotecas, es el nivel de información manejada por los responsables (genérico, con lo que es suficiente para esta investigación).

3.3.2. Consolidación de la herramienta

A partir de las entrevistas se conformó un documento preliminar en 2 versiones: una para empleados y otra para tutores.

Una vez contruidos ambos documentos, se pasó a enviar los mismos a los entrevistados, y se recogieron sus opiniones acerca de las debilidades y fortalezas de los manuales.

Estas debilidades y fortalezas fueron sujetas a revisión, a través de unas pautas de evaluación muy concisas. Para la versión del empleado se tuvo en cuenta:

a. Contenido

1. Módulo Catalogación del Sistema.
2. Formato MARC 21 para bibliográficos de libros, seriadas y materiales especiales.
3. RCAA2R descriptivas generales y de aplicación específica para monografías (libros, folletos, etc.)

b. Procedimientos

1. Efectividad potencial del método de auto-estudio.
2. Nivel de comprensión posible.
3. Seguimiento de flujos de trabajo.
4. Evaluación global.

Para la versión del tutor se tuvo en cuenta para consultar:

a. Contenido

- a. Nivel y suficiencia del contenido
- b. Utilidad para evaluación y seguimiento

b. Procedimientos

- a. Pauta metodológica para el seguimiento.
- b. Utilidad con respecto al proceso de autoaprendizaje.
- c. Posibles carencias.

Se construyó una breve encuesta en cada caso que fue derivada a las personas entrevistadas previamente (junto con el manual del empleado en el caso de los auxiliares, y junto con ambos manuales en el caso de los supervisores), salvo una persona del Campus Monterrey que ya se desvinculó de la institución. Respondieron 3 auxiliares y 2 supervisores.

3.3.3. Procedimiento de implantación

Para poder probar los manuales se diseñó una prueba piloto.

Ésta tuvo como objetivo probar la eficacia y utilidad de los manuales entre aquellas personas que más se acercan al estado inicial de ingreso actualmente en las Bibliotecas del ITESM-ZMM. Asimismo, la versión para el supervisor fue probada en la utilidad que pudiera tener para monitoreo y seguimiento del proceso por parte de aquellos.

La prueba piloto constituyó -en términos reales- una simulación, pues la operación fue desarrollada en el propio ámbito de trabajo de un auxiliar de catalogación.

Se realizaron contactos con jefes de servicio de diverso rango de las Bibliotecas del ITESM-ZMM, para poder conseguir el permiso correspondiente de llevar adelante la prueba piloto en sus áreas de conducción.

Se perfilaron los candidatos entre personas que no tuvieran participación del trabajo catalográfico en modo alguno. Ello aseguró una mayor objetividad de los resultados, pues el nivel de conocimientos sobre el asunto era mínimo.

Se seleccionaron 10 personas, de las que una no terminó integrándose a la prueba. La cantidad de personas resultante es el equivalente al 50 % del personal involucrado en las áreas de catalogación de las Bibliotecas comprendidas en este estudio, lo que implica una cantidad razonable (es lo que, según los patrones de rotación existentes, habrá cambiado el personal en poco más de 2 años).

Cuatro de ellas pertenecen a la Biblioteca del Campus Monterrey (3 de la hemeroteca-mapoteca y una de servicios de atención al usuario), 3 de la Biblioteca de EMIS (1 secretaria y 2 auxiliares), 1 del Campus Eugenio Garza Sada (CEGS) y 1 del Campus Santa Catarina (CSC). Para el manual del tutor se determinaron 2 personas, 1 en CSC y otra en la Biblioteca de EMIS, agregándole una del Campus Monterrey.

He aquí el cuadro de niveles educativos de los participantes, sabiendo que sus edades oscilan entre los 21 y 40 años.

Tabla 2: *Niveles educativos de los participantes en el piloto.*

<i>Nivel educativo empleados</i>	<i>Cantidad</i>
Preparatoria completa	3
Secretaría	2
Estudiante actual de licenciatura	2
Profesionista	2
<i>Nivel educativo tutores</i>	
Preparatoria	1
Licenciatura	2

Se tramitó para 5 participantes cuentas de acceso al módulo de catalogación del Sistema Millennium, de manera de asegurar su participación. Al resto se le

‘prestó’ temporalmente una cuenta de acceso, mientras los 3 tutores ya contaban con ellas. Uno de los tutores, el de Monterrey, trabajó en la supervisión del trabajo de la persona del CEGS, quien reportó periódicamente sus registros para ser revisados y evaluados.

El cronograma de trabajo y lo efectivamente realizado fue el que se muestra a continuación.

Tabla 3: *Cronograma de actividades del piloto.*

Evento	Fecha planeada	Ejecución (fecha real)
Entrega de Manuales	1 de febrero	1-2 de febrero
Reunión introductoria	7 de febrero	7-8 de febrero
Finalización de prueba	11 de febrero	18 feb.- 2 de marzo

En 1ª instancia se hizo llegar vía correo electrónico a los participantes el material a manejar. La reproducción del mismo estuvo a cargo de los servicios a los que pertenecen los involucrados.

Se dió una semana de plazo para poder estudiar el manual por parte de todos los participantes, sugiriéndose su lectura a razón de 1 hora diaria.

En una 2a instancia (como nos muestra la tabla anterior), se realizó una reunión presencial introductoria repetida en las 4 sedes señaladas, en la que se explicó a los participantes de la prueba, las características del trabajo a realizar, de acuerdo a sus puestos de trabajo. Se aclararon dudas y recogieron los comentarios acerca de las dificultades que se habían tenido en la comprensión del Manual.

La prueba piloto se desarrollaría durante 1 hora y 1/2 de trabajo durante 5 días consecutivos por parte de los entrevistados en sus Bibliotecas, con corrección de registros y aclaración de dudas por parte de los tutores.

Se procuraría trabajar todas las modalidades de catalogación y con soportes variados hasta llegar a 15 ítems en total (un aproximado a lo que podría trabajar una persona de nuevo ingreso en una jornada completa de trabajo).

Luego de transcurrido el lapso prefijado, se evaluó que menos del 50 % de la meta estaba cumpliéndose, por lo que se dio una prórroga de una semana, y de allí en más se fueron organizando las reuniones de ‘cierre’ de la prueba, con recolección de impresiones, comentarios, etc. libres, por parte de los participantes.

Fuera de esta instancia, se envió posteriormente un correo electrónico a los participantes para focalizar algunos puntos de evaluación.

El trabajo realizado por participante se puede ver reflejado en los siguientes cuadros:

Tabla 4: *Registros trabajados por modalidad de catalogación.*

	ORIGINALES	COPIA/GEN.	CARGA
Socorro B.	13	1	1
Petra S.	6	1	8
Ruben G.	8	4	3
José S.	9	2	4
Oswaldo T.	9	5	1
Vidal E.	6	1	8
Agueda H.	14	1	0
Raymundo A.	6	0	9
Ruben R.	5	0	10
Totales	76	15	44

Tabla 5: *Registros trabajados por tipo de material.*

	Libros	Tesis	Videograb.	Multimedios	Material cartogr.	Audio	Total
Socorro B.	7	1	5	1	0	1	15
Petra S.	11		1	3	0	0	15
Ruben G.	7	1	1	1	4	1	15
José S.	8	1	1	1	4	0	15
Oswaldo T.	6	1	1	1	6	0	15
Vidal E.	10	0	1	2	1	1	15
Agueda H.	13	0	0	0	0	2	15
Raymundo A.	13	0	1	1	0	0	15
Ruben R.	13	0	1	1	0	0	15

Más de uno de los participantes superó la cantidad prevista, pero se realizó el ‘corte’ de acuerdo a la pauta establecida dentro de los primeros 15 revisados.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Entrevistas y resultados para el diseño de la herramienta

Se entiende en este trabajo la categoría 'reciente ingreso' a todas aquellas personas que tienen 2 años o menos laborando en las áreas de Catalogación de las Bibliotecas del ITESM-ZMM. En total se realizaron 6 entrevistas focalizadas.

Los resultados se categorizaron en 4 grandes apartados, que permiten dar información de relevancia sobre los siguientes aspectos del entrenamiento de dichas personas:

- a. El 1er día: Involucra las respuestas a las preguntas 2 a 5 de la pauta 1 del Anexo 2.
- b. El proceso: Cubre las respuestas a las preguntas de la 6 a la 9 de la mencionada pauta
- c. Lo que debería haber sido: Asume las respuestas a las preguntas 10 y 11 de la antedicha pauta.
- d. Acerca de un manual: Ésta condensa las respuestas de las preguntas 12 a 14 de la citada pauta.

Tabla 6: *Síntesis de respuestas de las entrevistas previas al diseño de la herramienta (empleados)*

ENTREVISTA A:	EL 1er DIA	EL PROCESO	LO QUE DEBERIA HABER SIDO	ACERCA DE UN MANUAL
<i>1a: Héctor S. (Campus Monterrey; ingresó en marzo de 2004 a Catalogación)</i>	<i>Actividades:</i> Búsquedas, cómo crear y cargar registros, modalidades, etiquetas MARC. <i>Carácter:</i>	- Al 2do día ya comenzó a usar el Sistema, trabajando junto al supervisor. - Preguntaba	- Explicación general, más sistemática. Luego, la práctica. - Supervisión: del material, ítem a ítem.	<i>Contenido:</i> Funcionamiento de Millennium; casos típicos; MARC y catalogación básicos. <i>Supervisión:</i>

	Empírico, caso a caso. Duración: 1 semana. Supervisión: 1 persona.	las dudas a medida que avanzaba caso a caso.		General. Duración: 1 semana
2a: Janeth S. (Campus Monterrey; ingresó en enero de 2004 a Catalogación)	Actividades: Funcionamiento del sistema, modalidades de catalogación, búsquedas en remoto y bases de datos, verificación bibliográfica. Carácter: empírico, caso a caso Duración: 3 mañanas. Supervisión: 1 persona (revisaba lo del día anterior en forma aleatoria)	- Al 4to día comenzó a trabajar sola. - Surgieron muchos detalles con tipos de materiales especiales.	- Debería haber durado 1 semana o 2 (como se le había dicho). - Con material variado, no solo libros sencillos. - Exposición con casos. - Supervisión ítem a ítem.	Contenido: Reglas y políticas de trabajo; instrucciones de trabajo paso a paso; explicación de casos típicos; prácticas; funciones de Millennium; catalogación y MARC básicos; glosario. Supervisión: Explicación general previa entrega del manual; resolución de dudas sobre el mismo. Duración: 1 semana, aunque depende de la persona.
3ª: María de Jesús R. (Campus Monterrey; ingresó en noviembre de 2003 a Catalogación)	Actividades: Explicación general del módulo catalogación; modalidades; del MARC se le pasó una liga para estudiarlo. Duración: 3 días. Supervisión: 3 personas	- Comenzó a trabajar sola desde el 4to día. - Supervisión de un Coordinador; preguntaba dudas. - Tuvo problemas con materiales especiales.	- En forma escrita (con un manual de MARC y Catalogación). - Seguimiento cercano, más enfocado a casos.	Contenido: Campos básicos a llenar en los registros; explicar modalidades básicas y por tipo de material. Supervisión: Con ejemplos, dependiendo del grado de

	distintas.			dificultad del trabajo. Duración: 1 semana
4ª : Jorge A. (Campus Monterrey; ingresó en mayo de 2004 a Publicaciones Periódicas)	Actividades: Ingresó ítems de pp.; proceso de encuadernación; nada de MARC y catalogación. Duración: 1 día. Supervisión: 2 personas lo capacitaron.	-Se le explicó en general todo y luego se pasó a la práctica. - Considera que no tuvo supervisión, aunque resolvió dudas con una de las personas que lo entrenó. - No tenía manual y se le proporcionó mucho después.	- Tendría que haber durado 1 semana, o por lo menos 3 días. - Explicación de las políticas y reglas de catalogación. -Explicación de todos los procesos. - Debería de haber existido un seguimiento de las actividades realizadas.	Contenido: Procedimientos paso a paso; manual de catalogación con aplicación a pp. también. Supervisión: Seguimiento de la lectura del manual, y prácticas paso a paso de acuerdo al manual. Duración: 3 días.

<p>5a: Patricia B. (Campus Eugenio Garza Sada; comenzó hace un año en Catalogación)</p>	<p>Actividades: Búsquedas y verificación bibliográficas; ingreso de material; casos especiales; casi nada de MARC. Duración: 1 semana (solo 2 días completos). Supervisión: 2 personas.</p>	<p>- Fue manejando plantillas. - Fue haciendo borradores con la catalogación original. - La supervisión era sobre el borrador; tenía dudas y preguntaba.</p>	<p>- Una cobertura mayor sobre materiales especiales. - Una explicación más profunda sobre las etiquetas MARC. - Una capacitación previa (teórica-práctica) con una fase de prueba. - La supervisión debería haber sido sobre la comprobación de adquisición de conocimientos.</p>	<p>Contenido: Explicación sobre conformación básica de registros bibliográficos por tipo de material; explicación sencilla de MARC para recién iniciados. Supervisión: “Saca-dudas”. Duración: 1 mes.</p>
<p>6ª : Andrés B. (Campus Eugenio Garza Sada; hace 2 años comenzó en Catalogación)</p>	<p>Actividades: Identificación bibliográfica; explicación general para buscar en esquemas de LC y uso de las LEMB; nada de Millennium, MARC ni modalidades de catalogación. Supervisión: Corrección de borradores. Duración: 1 o 2 meses.</p>	<p>- Iba trabajando por bloques de material. - Presentó dificultades importantes. - La supervisión era ítem a ítem; tenía dudas y preguntaba.</p>	<p>- Debería de haber existido un Curso más enfocado a lo teórico. - La supervisión, a través del Curso.</p>	<p>Contenido: Curso básico y actualizaciones si hubiera; páginas con información de apoyo a la clasificación; nuevos procedimientos. Supervisión: Conforme a la práctica, siguiendo el estudio del material. Duración: 15 días-1 mes.</p>

4.1.2. Análisis de las entrevistas a los empleados

Es interesante destacar en el análisis de los cuadros, que existen distintos procedimientos de entrenamiento. Por lo pronto en el personal de la Biblioteca del Campus Monterrey se denota el EMPIRISMO como forma de entrenamiento. En el caso de las Preparatorias, se observó que hubo un proceso un poco más elaborado, pero no pasó de ser un proceso de entrenamiento tradicional (la utilización de borradores es una muestra clara de ello).

Más recurrente son los aspectos de contenido del propuesto Manual del autoaprendizaje: uso del Sistema Millennium, verificación bibliográfica, tipos de búsquedas, catalogación básica por tipo de material y formato MARC. En lo metodológico se proponen explicaciones paso a paso, la utilización de plantillas y la explicación de casos típicos.

En lo que no hay consensos es en la forma de supervisión de las personas que ingresarían bajo un esquema de Manual, así como la duración del entrenamiento.

4.1.3. SÍNTESIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS CON ENCARGADOS DE SERVICIO

Como se había planificado, se conversó con responsables de las Bibliotecas del ITESM Campus Ciudad de México (CCM) y del ITESM Campus Estado de México (CEM), con fuertes dificultades. En efecto, la encargada de la Coordinación de Desarrollo y Organización Bibliográfica en el CCM es de reciente ingreso, al igual que la encargada de la Coordinación de Organización y Control de la Información en el CEM. Esos son los puestos directos de supervisión de las funciones de procesos técnicos en ambas Bibliotecas.

En el CEM se entrevistó a la persona con más antigüedad en el área, y en el CCM se entrevistó igualmente a la Coordinadora, pues sus superiores ignoraban cómo se hacían las cosas previamente con personal de nuevo ingreso.

En estas entrevistas se utilizó la pauta del apartado b) de entrevistas del Anexo 2. De ese cuestionario de 6 preguntas, se condensaron en el cuadro las respuestas en los siguientes puntos:

- a. Proceso de entrenamiento inicial actual.
- b. Acerca de un manual.

Tabla 7: *Síntesis de respuestas de las entrevistas previas al diseño de la herramienta (encargados)*

ENTREVISTA A:	PROCESO DE ENTRENAMIENTO INICIAL ACTUAL	ACERCA DE UN MANUAL
1. Verónica V. (CEM,)	<ul style="list-style-type: none"> - No hay experiencia. - Habrá en breve 2 ingresos al área y se les piensa explicar: conceptos generales, RCAA2R, MARC21 y relación entre los 2 anteriores, encabezamientos de materia y clasificación. 	<p>Estructura: Repite la del entrenamiento que pretende realizar a futuro, pero de manera empírica.</p> <p>Supervisión: Revisando uno a uno los ítems trabajados al principio, para ir de a poco pasando a una supervisión aleatorio o de casos críticos.</p> <p>Duración: 2 meses.</p>
2. Concepción J. (CCM)	<ul style="list-style-type: none"> - Millennium general, OPAC, manejo básico del módulo de catalogación, modalidades de trabajo, tipos de búsquedas, políticas del Sistema. - Supervisión aleatoria de una persona; resolución de dudas; apoyo de todo el equipo; apoyo del Sistema para detectar errores. 	<p>Estructura: Módulo de catalogación y WinCat, políticas del Sistema, ligas al formato MARC y ligas de catálogos de otras Bibliotecas fuera de las del Z39.50 y a otros recursos como los de LC.</p> <p>Supervisión: Control de reportes propios de lo realizado en el día por la persona y seguimiento de Reportes del Sistema.</p> <p>Duración: 20 días (si está familiarizado con búsquedas en la Web y sistemas automatizados).</p>

4.1.4. Análisis de las entrevistas a los supervisores

De acuerdo a estas entrevistas no hay un estándar de trabajo, en medio de continua rotación de personal y responsables de las áreas. Sin embargo se nota una intención de avanzar a esquemas de trabajo más sistematizados.

Hay en común elementos a incorporar en un entrenamiento inicial: uso del módulo de catalogación de Millennium, verificación bibliográfica, catalogación y MARC básicos. Se agrega en estas entrevistas el trabajo con la clasificación y los encabezamientos de materia.

4.2. EVALUACIÓN PREVIA

La retroalimentación recibida fue de tipo oral y de tipo escrito (vía mail o presencial), siguiendo la pauta de evaluación enviada.

Con las respuestas recibidas se realizaron algunos ajustes, sugeridos en concreto por uno de los supervisores, quien sugirió ampliar el apéndice y tratar de 'suavizar' el lenguaje técnico utilizado, teniendo en cuenta las personas que harán uso de él.

Luego se recibió un comentario general sobre el manual del empleado:

“El material enviado: Manual de autoaprendizaje del personal de ingreso en catalogación es una herramienta útil y concisa para los iniciadores en el area de catalogación.

En lo personal es buen material, ya que informa lo más básico y principal para catalogar de una manera correcta, incluyendo políticas y actualizaciones.

En el manual encontré puntos importantes que me serán de mucha ayuda para Catalogar correctamente materiales como: DVD, pub. periódicas, CD-ROM... etc.” (Patricia B.)

4.3. ESTRUCTURA DE MANUAL RESULTANTE

Las versiones se estructuraron en un sentido general-particular. Su esqueleto se asienta en los tres grandes elementos a trabajar en la capacitación en catalogación de acuerdo a las necesidades recogidas a través de las entrevistas:

- Manejo del Sistema Millennium (módulo de Catalogación).
- Formación básica en Catalogación y RCAA2R.
- Formación básica en el uso del formato MARC21.

En cuanto a la versión para el tutor, si bien sigue el esqueleto de esos tres grandes aspectos, se enfoca a determinar errores de procedimiento, errores en la revisión de los registros y su adecuada jerarquización, así como el cumplimiento de las normas de construcción de un registro básico, cualquiera fuera el tipo de material manejado.

4.3.1. VERSIÓN PARA EL EMPLEADO

- A. Portada
- B. Introducción
- C. Objetivos del Manual
- D. Sistema Millennium (elementos básicos)
- E. Módulo de Catalogación
- F. Verificación bibliográfica
- G. Búsquedas: tipos
- H. Catalogación (elementos básicos)
- I. Formato MARC (descripción y uso por tipo de material)
- J. Modalidades de catalogación
- K. Publicaciones periódicas
- L. Políticas de catalogación de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey

- M. Bibliografía y documentación
- N. Glosario

4.3.1. VERSIÓN PARA EL TUTOR

- A. Portada
- B. Introducción
- C. Objetivos del Manual
- D. Seguimiento del uso del módulo de catalogación de Millennium
- E. Monitoreo de búsquedas y verificación bibliográfica
- F. Supervisión de la catalogación por tipo de material, atendiendo a las RCAA2R, MARC21 y Políticas de Catalogación del Tecnológico de Monterrey.
- G. Fuentes.

4.4. EVALUACIÓN DE LA IMPLANTACION DEL PILOTO

Ésta se evidenció a través de dos formas:

- A. La charla informal al final del proceso con cada participante, estimulándolo a decir lo que le había parecido el proceso y qué evaluación hacía del mismo. Qué había aprendido y qué pensaba le faltaba comprender del entrenamiento básico, etc.
- B. Luego se pasó por correo electrónico a los participantes una encuesta diferenciada para tutor y para empleado, de manera de poder recoger las impresiones de los mismos con respecto a las herramientas manejadas.

4.4.1. Evaluación de la versión para el empleado

La categorización de comentarios sobre los problemas o lagunas presentados en el uso del Manual versión empleado, se pasan a mostrar a continuación, siguiendo la técnica de análisis de contenidos.

Tabla 8: *Comentarios recogidos al finalizar la experiencia de parte de los participantes (empleados)*

COMENTARIO	AREA DEL PROBLEMA	No. DE OCURRENCIA
Faltó ejemplo de 008 con significados de los códigos incluidos	MARC	2
Falta claridad en las modalidades de catalogación	Manual	2
Especificar más sobre los delimitadores de campos	MARC	2
Falta explicación sobre agregado de campos en pantalla	Millennium	2
No se explica cómo trabajar con las plantilla fijas	MARC	2
Los niveles de catalogación son ambiguos	Catalogación	1
Los grupo de etiquetas no son explicados	Millennium	1
Haría falta un índice de contenido	Manual	1

Glosario debe expandirse	Manual	1
Debe explicarse mejor cómo asociar un ejemplar	Millennium	1
Debe explicarse el título uniforme	Catalogación	1
Mejorar ejemplos de videos	Manual	1
Faltan más ejemplos con MARC	Manual	1
Hay problemas para trabajar con algunos materiales	Manual	1
Tiene que enfatizar en la generación de registros	Millennium	1
Debe indicar cómo insertar etiquetas	Millennium / MARC	1
Hay problemas en la relación entre etiquetas y campos	MARC	1
Debe explicarse pantalla a pantalla los procedimientos por modalidad de catalogación	Manual	1
Explicar las formas normalizadas de los nombres	Catalogación	1

Medio difícil de entender para una persona de nuevo ingreso	Manual	1
Hay un salto entre catalogación y formato MARC	Catalogación/MARC	1
Se muestra el LEADER, pero no se explica su llenado o cambio	MARC	1
Hay discontinuidad entre las explicaciones de registro de monografías y el resto de los materiales.	Catalogación/MARC	1
Hay detalles obviados que afectaron el procedimiento.	Manual	1
Falta explicar cómo borrar campos	Millennium	1
Falta la explicación de la totalidad de la etiqueta 245	MARC	1
No se especifica la ubicación de la DGM	MARC	1
No se especifica el borrado de falsas ubicaciones	Millennium	1

Los comentarios positivos tuvieron un carácter más general y se pueden categorizar como sigue:

Tabla 9: Aspectos positivos recogidos al finalizar la experiencia de parte de los participantes (empleados)

COMENTARIO	AREA SEÑALADA	No. DE OCURRENCIA
Es fácil para llenar los registros con campos 'obligatorios'	Manual/MARC	1
El lenguaje es entendible	Manual	1
Existe una secuencia lógica de presentación del material	Manual	1
Existió una metodología adecuada de seguimiento	Tutores	1
Es útil como herramienta de consulta	Manual	1
Aprendí a dar de alta registros básicos de diverso tipo de material	Manual	1
Para una persona que se va a sentar a hacer Catalogación está bien el manual	Manual	1

Lo que vemos en las tablas 8 y 9, se puede resumir del siguiente modo::

Tabla 10: *Sumarización de los comentarios recibidos de los empleados*

	Formato MARC	Manual	Millennium	Catalogación	Seguimiento
Comentarios negativos	10	9	7	5	
Comentarios positivos	1	6			1

Como se dijo anteriormente, la evaluación no quedó allí y se pasó a recoger información más focalizada que nos permitiera ir respondiendo a las preguntas/hipótesis de investigación originalmente planteadas.

Esta es la síntesis de la información respondida por los empleados que participaron en el proceso:

Tabla 11: *Síntesis de las respuestas recibidas de los empleados luego de la práctica*

	<i>¿Qué ausencias de información notó en el Manual que perjudicaron su proceso de autoaprendizaje?</i>	<i>¿Cree ud. que el lenguaje es el adecuado para una persona de nuevo ingreso?</i>	<i>¿Luego de la experiencia, ¿cuántas horas piensa que debe de invertirle en horas de estudio al manual un nuevo empleado?</i>	<i>¿Piensa que hay partes del Manual que son entreveradas o difíciles de entender con el solo autoestudio? ¿Cuáles son?</i>	<i>¿Qué elementos le agregaría y/o le sacaría al Manual?</i>	<i>¿Piensa que el Manual exige muchas aclaraciones de dudas?</i>
José S.	<i>Pues todo el manual me pareció que estuvo bien lo único que a mi criterio faltó fue un ejemplo de cada material.</i>	<i>Me parece que si esta bien elaborado en cuestión de lenguaje.</i>	<i>Una hora diaria durante una semana.</i>	<i>Lo mas difícil que se presento a mi fue el campo 008.</i>	<i>Un ejemplo de cada material.</i>	<i>Yo creo que esta muy completo y entendible.</i>
Oswaldo T.	<i>De repente sentí como que no había especificaciones muy concretas al momento de indicar el método de catalogación a emplear.</i>	<i>Sí y no, si es para una persona que está totalmente desconectada con la manera de trabajar de una biblioteca pues si se le hará complicado, sin embargo para mí que ya tengo cierta</i>	<i>Alrededor de una hora diaria.</i>	<i>No.</i>	<i>Poner más ejemplos en el llenado de los campos y también agregar las excepciones que se consideran pertinentes, también sería bueno subrayar, poner en negritas</i>	<i>Sí, pues hay detalles que son necesario aclarar a fondo (más que nada en el llenado de campos)</i>

		<i>experiencia en trabajar en la biblioteca pues no me costó trabajo entender la totalidad del manual.</i>			<i>o llamar la atención de quien lee el manual en aspectos en los que nos podemos equivocar; estaría bien incluir un apartado con los errores más comunes que tienen los catalogadores de la sección, esto puede sernos de utilidad para poner mucha más atención cuando se nos presente un caso especial.</i>	
Petra S.	<i>En el Marc 008 no especifica que cuando lleva una ilustración siempre va en el No.1.</i>	<i>SI es adecuado el lenguaje siempre y cuando se de una inducción antes sobre lo que es un código Marc, un indicador LC, etc. (mostrarlo en la computadora) porque cuando no estas familiarizado con ellos no tienes ni idea de los que te están hablando.</i>	<i>Pienso que dos horas diarias, por dos semanas. (y que solo se dedique a la lectura y que no atienda ningún otro asunto ya que se necesita que esté concentrado)</i>	<i>Pues como lo menciono en la pregunta anterior la Marc 008 como que falta hacer las aclaraciones más específicas.</i>	<i>Le agregaría cómo se va a entrar en el Millenium a la catalogación.</i>	<i>Sí, por ejemplo cuando es que el libro entra por autor o título</i>
Ruben R.	<i>Ser un poco más específico en algunos campos y al momento de dar ejemplos.</i>	<i>Bueno, nosotros ya teníamos una inducción al manual y aun así teníamos algunas dudas.</i>	<i>Creo con dos horas diarias sin interrupciones por una semana o más (algunas respuestas a las dudas que tenga el nuevo empleado).</i>	<i>Sí, el 008.</i>	<i>Le agregaría a las ilustraciones un poco más de aclaraciones.</i>	<i>Sí en el 008 y algunas dudas en el autor.</i>
Raymundo A.	<i>Yo creo que faltaron detallitos como cuando bajas un artículo De remoto que es de la Biblioteca del Congreso, yo no sabía que ese artículo así se dejaba, tal cual como lo jalase. Pero en términos generales creo que el manual me sacó de muchas dudas en los ejercicios que hice.</i>	<i>Yo pienso que para una persona de nuevo ingreso se le debe dar primero una pequeña introducción para que pueda entender un poco más el lenguaje, porque yo que tenía algo de nociones la verdad si batalle un poquito para entender algunas cosa.</i>	<i>Yo creo que debe de invertir por lo menos 2 horas diarias por unos 15 días.</i>	<i>Sí, por ejemplo en el 008 cuando lo despliega yo no sabía que siempre vas a tomar la primera opción.</i>	<i>Yo le agregaría un poco mas de ejemplos, así como explicarle desde como va a entrar a la base de datos del sistema de catalogación.</i>	<i>N/C</i>
Vidal E.	<i>Siento que no especifica bien el manejo de los indicadores y los b c h,</i>	<i>En mi opinión no note dificultad de entendimiento en el lenguaje.</i>	<i>En mi opinión creo que alrededor de un día de lectura y estudio del manual y una semana</i>	<i>Siento que no especifica bien el manejo de los indicadores y los b c h, etc. al menos explicando los de mayor uso en cada</i>	<i>En mi opinión le agregaría 2 ejemplos con cada tipo de ejemplar siendo</i>	<i>Las más comunes y básicas, sí.</i>

	<i>etc. al menos explicando los de mayor uso en cada campo.</i>		<i>practicando con 2 ítems de cada tipo.</i>	<i>campo.</i>	<i>estos los casos que más se ven y que sean diferentes, por ejemplo en video un caso de película de cine y una conferencia o evento.</i>	
Socorro B.	<i>Información más detallada en el proceso de creación del registro, hacer un registro y señalar paso por paso, porque "por ejemplo, como se pone el delimitador en los subcampos" con primera la tecla de la izquierda del número 1, especificar puntuación así como los espacios, etc.</i>	<i>No, si esta persona no tiene conocimientos sobre bibliotecas.</i>	<i>La verdad es muy rápida, pero sería muchísimo más rápida y sobre todo comprensible, si estuviera una estructura más sencilla, como dividir el contenido en 2 partes.</i>	<i>Si, por ejemplo se da por hecho que la persona sabe que significa # #, también se da por hecho la forma de desplegar la etiqueta 008, cuando se quiere insertar una nueva etiqueta se complica un poco el proceso, hay que especificar que es necesario acomodarla porque el sistema no lo hace, etc.</i>	<i>La información que maneja el manual esta super bien, sólo, según mi experiencia, sería dividirlo en dos partes básica y avanzada y llevar a cabo un registro de cada uno de los materiales paso por paso y visualizando cada pantalla y explicando cada dato "por ejemplo en el manual si se maneja la pantallita donde se explica su llenado, pero no dice como se despliega y se repliega y así todos los pasos.</i>	<i>Si, aunque estas dudas las puede aclarar el catalogador si tiene disponibilidad y conocimientos, de hecho el manual les puede servir a los catalogadores, ya que algunos no tuvieron la oportunidad de recibir un curso introductorio y todo fue sobre la práctica.</i>
Agueda H.	<i>Las referencias de las etiquetas y la Reglas Angloamericanas estuvieran separadas.</i>	<i>Sí.</i>	<i>2 hrs., pero siempre sería bueno tenerlo a la mano, porque siempre surgen dudas.</i>	<i>Sí, como lo indicadores, los separadores, la relación Reglas Angloamericanas y formato Marc.</i>	<i>Como aprendiz no me siento con la capacidad de quitarle algo, pero tal vez le agregaría más ejemplos.</i>	<i>En ciertos puntos sí.</i>
Ruben G.	<i>Creo que es información que se omite porque aparentemente son operaciones muy lo lógicas, pero para una persona que esta en un nivel cero de conocimientos acerca de catalogación si serían importantes.</i>	<i>Sí, el lenguaje esta muy claro y los términos utilizados fueron entendibles. En ese aspecto no tuve problema.</i>	<i>Considero que 15 horas a la semana estaría bien.</i>	<i>Siento que el área de catalogación por tipo de material debería explicar nuevamente cada uno de los ítems a llenar, explicar por qué se cambia el Leader dependiendo del registro. Y explicar porque hay que omitir algunos puntos.</i>	<i>Podría ser un glosario de términos. En general esta bien el manual.</i>	<i>No muchas.</i>

4.4.1.1. Análisis de los resultados

4.4.1.1.1. Comentarios generales

El análisis e interpretación de los resultados se realizará teniendo en cuenta de manera particular las hipótesis y preguntas de investigación señaladas en la sección 1.5 de este trabajo.

En cuanto a los comentarios negativos cosechados en las entrevistas individuales (Tabla 6), es interesante esquematizar su nivel, pues son más puntuales que los comentarios positivos. Si se comparan, por ejemplo, los comentarios positivos/negativos con respecto al manual podemos construir el siguiente cuadro comparativo:

Tabla 12: *Comparativo entre respuestas positivas/negativas sobre el Manual (empleados)*

POSITIVOS	NEGATIVOS
Es fácil para llenar los registros con campos ‘obligatorios’	Haría falta un índice de contenido
El lenguaje es entendible	Glosario debe expandirse
Existe una secuencia lógica de presentación del material	Mejorar ejemplos de videos
Es útil como herramienta de consulta	Faltan más ejemplos con MARC
Aprendí a dar de alta registros básicos de diverso tipo de material	Hay problemas para trabajar con algunos materiales
Para una persona que se va a sentar a hacer Catalogación está bien el manual	Falta claridad en las modalidades de catalogación
	Debe explicarse pantalla a pantalla los procedimientos por modalidad de catalogación
	Medio difícil de entender para una persona de nuevo ingreso.
	Hay detalles obviados que afectaron el procedimiento.

Tabla 13: *Sumarización de las respuestas recibidas de los empleados*

	Uso	Presentación	Destinatarios	Claridad y precisión	Ejemplos	Acceso al texto
Positivos	3	1	1			
Negativos				5	2	2

La observación de la naturaleza de los aspectos involucrados en los comentarios negativos lleva a pensar en que hubo problemas prácticos, concretos, en la tarea desarrollada por los participantes. O sea, que se encontraron dificultades para las que se proponen en los propios comentarios las soluciones (más y mejores ejemplos, explicaciones más detalladas, etc.).

Eso pauta un involucramiento, pues a la detección del problema se identificó una posible salida al mismo.

Eso deja en claro que existió efectivamente un proceso de autoaprendizaje, cuya profundidad se puede observar a través del resto de los comentarios negativos del Cuadro 5.

Si se observaron lagunas es porque se analizó el procedimiento señalado en el material y al constatarlo en la práctica se notó la insuficiencia de la explicación dada.

Ahora bien: hay elementos, como los delimitadores de campo para el MARC21, que en las pantallas de ejemplos del Manual se mostraban. Sin embargo eso no fue absorbido como información relevante. No hubo un conocimiento a intuición sino que hubo una partida del texto a la ejecución, quizá sin realizar, en la etapa previa de estudio, una exploración de registros en el Sistema.

4.4.1.1.2. Respuestas por correo electrónico

Éstas constituyen el material de análisis más rico, debido a que las respuestas son focalizadas por las propias preguntas.

Se pasan a categorizar en cuadros las respuestas por pregunta:

Tabla 14: *Respuestas Pregunta 1 (¿Qué ausencias de información notó en el Manual que perjudicaron tu proceso de autoaprendizaje?)*

RESPUESTAS / CONCEPTO	No. DE OCURRENCIAS
Profundidad / Especificaciones	5
Indicadores (MARC)	2
Relación conceptual RCAA2R/MARC	1
Ejemplos	1

Esto confirma los elementos recogidos en los comentarios generales. Se notó un problema de profundidad, de nivel de detalle en la explicación de la operación y ello la afectó en los operadores. Se destacan algunos aspectos específicos del MARC, que no son los principales, pero se nota la preocupación por una aprehensión acabada del formato.

Eso habla del interés y compromiso por lo menos de algunos participantes.

Tabla 15: *Respuestas Pregunta 2 (¿Cree ud. que el lenguaje es el adecuado para una persona de nuevo ingreso?)*

RESPUESTAS / CONCEPTO	No. DE OCURRENCIAS
Sí	4
Sí y no	2
Sí, condicionado a curso de inducción	2
No	1

Según este cuadro de respuestas hay una división marcada entre el 'sí' y las otras respuestas. Aunque el 'sí' 'gana' al 'no', esto no quiere decir que realmente haya un convencimiento sobre los eventuales problemas terminológicos que se

podrían presentar para una persona de nuevo ingreso, máxime teniendo en cuenta que las personas que participaron en la prueba trabajan hace por lo menos meses en las bibliotecas involucradas. La instrucción o capacitación uno a uno vuelve a ser la solución propuesta para poder evitar esta eventual dificultad.

Tabla 16: *Respuestas Pregunta 3 (Luego de la experiencia, ¿cuántas horas piensa que debe de invertirle en horas de estudio al manual un nuevo empleado?)*

RESPUESTAS / CONCEPTO
2 horas diarias (30 hs.)
2 hs. diarias (20 hs. total)
15 hs. semanales
2 hs. diarias (10 hs. semanales mínimo)
1 día (8 hs.)
1 hora diaria (5 hs. totales)
1 hora diaria
2 hs.
Muy rápido

Las respuestas que se presentan son diversas. Sin tomar en cuenta las que no explicitan una respuesta directa (4), los rangos van de 5 a 30 horas, lo que se puede explicar por la facilidad o dificultad en desarrollar una lectura técnica. Lo que es cierto es que uno solo propone una lectura intensiva mientras los otros optan por un proceso de 1 a 3 semanas. Estas respuestas quizá se deban a que se considera que el entrenamiento debiera ser como el llevado a cabo por los propios participantes, y además presuponiendo de manera tácita que la persona no estaría solamente dedicada a esa actividad sino que sería una actividad marginal en medio de otras actividades laborales.

En esta respuesta, el análisis se detiene a considerar el factor tiempo de un entrenamiento básico. En el caso más ‘extremo’, en el que se proponen 30 hs. de estudio del manual se están proponiendo 3 jornadas laborales completas al estudio del manual básico, contra menos de 1 día completo en el otro ‘extremo’ de opinión.

Si se considerara un promedio entre ambos valores, arrojaría un equivalente a 2 días completos de estudio del Manual. No parece descabellado y más si se quiere entrenar a un precatalogador para que desarrolle- con el tipo de material que sea – un trabajo de alta calidad.

Tabla 17: *Respuestas Pregunta 4 (¿Piensa que hay partes del Manual que son entreveradas o difíciles de entender con el solo autoestudio? ¿Cuáles son?)*

RESPUESTAS / CONCEPTO	No. DE OCURRENCIAS
El campo 008	4
Indicadores (MARC)	2
Se da por sabido/Sin especificar	2
No	1
Relación RCAA2R/MARC21	1
Leader	1

Esta pregunta fue respondida, de alguna manera, como la pregunta. Sin embargo, hay elementos que hacen minimizar las dificultades encontradas por los participantes en el entendimiento del Manual.

En efecto: la referencia en 5 ocasiones a campos de control hablan de ello. Son elementos que pueden ocasionar errores de baja importancia, como se han dado en llamar en el Manual del Tutor, debido a que son campos de datos codificados que no están a la vista del usuario.

Hay sí algunas opiniones que preocupan, pero más que con la dificultad o con una forma confusa de estar presentado el Manual, tienen que ver con la evaluación de su estructura y contenido.

Tabla 18: *Respuestas a la Pregunta 5 (¿Qué elementos le agregaría y/o le sacaría al Manual?)*

AGREGARÍA	QUITARÍA	No. DE OCURRENCIAS
Más ejemplos por tipo de material o modalidad de catalogación		5
Entrada al módulo de catalogación		2
Subrayados, recuadros, negritas		1
Apartado de errores comunes		1
Más aclaraciones a las ilustraciones		1
Dividirlo en 2 partes		1
Glosario		1
Más ejemplos de llenado de campos		1

Este cuadro de respuestas ofrece una pauta clara de hacia dónde debe dirigirse el análisis.

En primer lugar no hay una sola mención en la columna ‘QUITAR’, lo que habla bien del manual en cuanto no redunda en información y no presenta elementos que se consideren inútiles.

Pero, por el otro lado, la lectura es clara: el manual es insuficiente más que nada en ejemplos y en ciertos elementos de presentación que se pretenden lo enriquezcan.

Si el manual pretende sustituir un tipo de capacitación “Yo hago, tu miras cómo se hace”, entonces, evaluamos como razonable este aspecto presentado. El estudio de casos se confirma, así, como una herramienta metodológica privilegiada en el autoaprendizaje en Catalogación.

Tabla 19: *Respuestas a la Pregunta 6 (¿Piensa que el Manual exige muchas aclaraciones de dudas?)*

RESPUESTAS / CONCEPTO	No. DE OCURRENCIAS
Sí	6
Completo y entendible	1
No muchas	1

Si bien hay respuestas sobre el ‘Sí’ matizadas en el Cuadro 7, esto no quiere decir que es claro para los participantes, y que se hace necesario un acompañamiento en el uso del Manual (por lo menos en la versión probada).

4.4.2. Evaluación de la versión para el tutor

En cuanto al Manual del tutor, éstos son los elementos recogidos en los comentarios generales:

Tabla 20: *Aspectos comentados por los supervisores con respecto al Manual del tutor*

COMENTARIO	AREA SEÑALADA	No. DE OCURRENCIA
Es entendible	Manual	1
Junto con el del empleado tiene más sentido	Manual	1
Al venir de Adquisiciones cargado el material se hizo difícil su uso.	Manual	1

Por su parte, las preguntas respondidas vía correo electrónico por los supervisores se pueden sintetizar así:

Tabla 21: Síntesis de las respuestas recibidas de los supervisores luego de la experiencia piloto.

	Luzmaría I.	Angélica N.	Daniel S.
¿Es útil el manual a efectos de hacer el seguimiento del trabajo?	Si es útil, amigable y básico.	El manual resulta sumamente útil en el seguimiento del trabajo del equipo de catalogación, pues puntualiza los aspectos relevantes para el correcto funcionamiento de los procesos de catalogación.	Es útil; sin embargo parte del trabajo de supervisión se quedó en aclarar puntos del manual del empleado.
¿Brinda elementos suficientes como para poder asegurar la calidad de un proceso de autoaprendizaje intenso?	Si sobre todo por que indica la relevancia o importancia que pudieran tener los diversos posibles errores o ausencias de los elementos en una catalogación.	Si tomáramos en cuenta solamente al manual como guía para apoyar los procesos de catalogación básica, yo diría que sí.	Sí, en el aspecto de un aseguramiento de la calidad permite un buen seguimiento de los registros y procesos previos.
¿Tiene lagunas o elementos que deberían de explicarse mejor? ¿Genera confusiones? ¿Cuáles son?	No, es muy sencillo.	El manual, para alguien con mi experiencia (o mi inexperiencia, mejor dicho!) tiene lagunas en el sentido de que esta hecho pensando en que quien tutorea, tiene cierta experiencia mayor y solo debe apoyarse en él para no perder piso y mantener enfocadas las acciones a los lineamientos marcados por la Dirección General de las Bibliotecas del Tec. Algunas confusiones vinieron, por ejemplo, en el uso del 929, pero fueron aclaradas tanto por ti en las consultas como después en correos electrónicos enviados por tus colaboradores en la Biblioteca Central. Otra confusión: no explica (tal vez no	Quizá le falta tener una referencia más directa con respecto al que utiliza el empleado.

		<p>deba hacerlo) cuando la etiqueta OCLC# corresponde realmente a un registro OCLC o el porque esta misma etiqueta se mantiene AUNQUE no corresponda a un registro bajado de esta fuente y corresponde a un registro de creación doméstica del Tec. Pero en general, el manual está muy bien diseñado...y claro que saca de apuros!!</p>	
<i>¿El lenguaje es entendible para un supervisor en catalogación?</i>	Sí es amigable.	Perfectamente entendible, muy claro.	Sí, lo es.
<i>¿Qué le quitaría o agregaría al Manual?</i>	Nada, solo lo actualizaría conforme se desarrollaran nuevas técnicas o políticas internas.	Creo que mas que quitar o cambiar, definiría el nivel de alcance del manual... ¿apoya catalogación básica? ¿Implica catalogacion mas avanzada? Esto es lo que ayudaría un poco más a quien hace la tarea de tutores.	Más que quitar o agregar probablemente el análisis debería de ser estructural con respecto al que usa el tutorado.
<i>Luego de desarrollado el proceso de tutoría, ¿qué problemas y qué exitos se presentaron en el proceso con respecto a tu/s tutorado/s?</i>	Solo un pequeño inconveniente, pero fue por asuntos internos nada que ver con el desarrollo de los manuales, ya que para llevar a cabo los pasos a seguir indicados hubo inconvenientes que nos hizo saltarnos ciertos pasos pero a final de cuentas el objetivo se cumplió, y se reviso el material utilizando estrategias indicados en el manual.	Como estuve utilizando tanto el manual de autoaprendizaje como el manual que nos diste durante el curso en enero, en realidad creo que caminamos bastante bien... Mucho ayudó el hecho de que otra persona del equipo hubiese tomado el mismo curso que yo y por supuesto el hecho de que los 3 restantes del equipo hubiesen trabajado juntos en una capacitación anterior.	Fue complejo, quizá porque esperaba que los problemas surgieran más allá del manual que estaban utilizando. Sin embargo los problemas se les presentaron en torno al documento y en aspectos de comprensión básica. Además sucedió que en algunos casos no se le dedicó el tiempo señalado en la pauta de la práctica y eso afectó el proceso, pues lo hizo más lento de lo previsto.

4.4.2.1. Comentarios generales

Son pocos y no patronizables pues apuntan a elementos bien diversos: uno a su entendimiento, otro a su presentación, otro a su puesta en práctica durante la experiencia.

Por ello se considera inconducente poder concluir en algún argumento o comentario general a partir de ellos.

4.4.2.2. Respuestas por correo electrónico

Pasamos a sintetizarlas en el siguiente cuadro:

Tabla 22: *Síntesis de respuestas al cuestionario enviado por correo electrónico (tutores)*

PREGUNTA	RESPUESTAS / CONCEPTOS		
¿Es útil el manual a efectos de hacer el seguimiento del trabajo?	Sí (3)		
¿Brinda elementos suficientes como para poder asegurar la calidad de un proceso de autoaprendizaje intenso?	Sí (3)		
¿Tiene lagunas o elementos que deberían de explicarse mejor? ¿Genera confusiones? ¿Cuáles son?	No (1)	Vinculadas al 'expertise' del supervisor	Referencia más directa con respecto al Manual del empleado
¿El lenguaje es entendible para un supervisor en catalogación?	Sí (3)		
¿Qué le quitarías o agregarías al Manual?	Nada (1)	Definir alcance del mismo	Análisis estructural con respecto al del empleado
<i>Luego de desarrollado el proceso de tutoría, ¿qué problemas y</i>	Se revisó el material siguiendo las estrategias del	Siguió el Manual del empleado y uno de	Los problemas se presentaron más allá del Manual.

<i>qué éxitos se presentaron en el proceso con respecto a tu/s tutorado/s?</i>	Manual	capacitación interna. "Marchamos bastante bien" (sic)	
--	--------	---	--

En las respuestas a las preguntas 1, 2 y 4 podemos encontrar, además de su unanimidad, un concepto claro: el Manual del tutor es eficiente. Cumple con su objetivo (por lo menos en la experiencia realizada).

En cuanto a las otras respuestas, hay dudas sobre su alcance y sobre su relación con el del empleado, los que no son cuestionamientos menores.

La última pregunta intentaba resumir el proceso desarrollado en la óptica del tutor. Y allí aparecen respuestas dispares en cuanto a la focalización propuesta.

Si se observa bien, la primera respuesta apunta a lo que se hizo, pero no responde a una evaluación del proceso en su conjunto (no sólo la revisión de los registros.).

Si se analiza la respuesta de la columna central, la evaluación es muy difusa.

La tercera, por su parte, apunta a problemas que no alcanzaron al Manual, o sea, problemas y dificultades que se presentaron no al poner en práctica el Manual del tutor, sino en el estudio y la puesta en práctica del Manual del empleado. Tampoco hace una evaluación precisa del proceso como un todo (dificultades y éxitos).

Probablemente esto denote una falta de reflexión de los supervisores sobre el proceso en su conjunto, lo que impide evaluar claramente la prueba piloto realizada desde su óptica.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de información realizada, y teniendo presentes la preguntas/hipótesis de investigación expresadas en el punto 5 del capítulo 1 se puede concluir en lo siguiente:

1. El proceso llevado a cabo demostró que la creación del Manual de autoaprendizaje para empleados, reunió información y conocimientos relevantes y necesarios para entrenar a un precatalogador de nuevo ingreso.
2. Si bien se incorporaron elementos cognitivos escritos y visuales, éstos últimos fueron insuficientes para los participantes, lo que entorpeció su proceso de autoaprendizaje.
3. Se dio un proceso de aprendizaje autodirigido verificado, pero no se pudo, con la información recogida, mensurar la profundidad del conocimiento alcanzado.
4. El proceso de autoaprendizaje no sustituye en su totalidad un proceso de instrucción mínima, ni un acompañamiento de determinado nivel. Asegura una estandarización de la información y procedimientos transmitidos, pero no despeja dificultades provenientes de diversa vertientes: entendimiento del lenguaje técnico, percepción y jerarquización.
5. Tomando en cuenta el tiempo destinado al autoestudio y posteriormente al ingreso de registros por parte de los participantes, se puede concluir que este proceso puede ser altamente acelerado y estandarizado con respecto a los procesos de entrenamiento uno a uno practicados actualmente en las Bibliotecas del ITESM-ZMM.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizan las siguientes recomendaciones:

- a. Implementar en el futuro nuevos estudios sobre la aplicación del Manual ayudará a evaluarlo de manera más profunda, en especial su estructura cognitiva, y su relacionamiento con los procedimientos de trabajo localmente llevados a cabo.
- b. Realizar los ajustes de carácter más crítico indicados en la retroalimentación recibida por los participantes de la prueba piloto realizada, de manera de prevenir los posibles problemas que se puedan originar por sus deficiencias.
- c. Revisar la relación entre las dos versiones probadas puede ayudar a un mejor seguimiento del precatalogador de nuevo ingreso, previendo situaciones operativas de sencilla resolución, en las que tenga complicaciones que afecten toda su actividad.
- d. Es posible, con la experiencia y el conocimiento acumulado en este trabajo, pensar en automatizar este producto, dándole un perfil típico de e-learning, con procesos interactivos y una estructura de navegación amigable.

REFERENCIAS

1. Alonso, Luis Enrique (1999). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En Juan Manuel Delgado, Juan Gutiérrez (Coords.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (pp. 225-240). Madrid: Síntesis.
2. Andresen, Leif (2004). Alter MARC – what then. *Library Hi Tech* 22(1): 40-51. Obtenido el 17 de noviembre de 2004 de la Biblioteca Digital del ITESM en el World Wide Web: <http://biblioteca.itesm.mx/3.0>
3. Ander-Egg, Ezequiel (1997). *Técnicas de investigación social* (21a ed.). México, D.F.: El Ateneo.
4. *Anglo-American cataloguing rules* (2004). 2nd rev. update. Chicago: American Library Association.
5. Association for Library Collections & Technical Services (1999). *Cataloging personnel, education, and training 1994-1998*. Obtenido el 15 de marzo de 2005 de la base de datos de la American Library Association en la World Wide Web: <https://www.ala.org/ala/alctscontent/alctspubsbucket/webpublications/cataloging/researchtopics/personnel.htm>
6. Brockett, Ralph G. y Hiemstra, Roger (1991). *Self-direction in adult learning: perspectives on theory, research and practice*. London: Routledge.
7. Davidson-Arnott, Frances y Kay, Deborah (1998, Winter). Library technician programs: Skills-oriented paraprofessional education. *Library Trends* 46(3): 540-564. Obtenido el 25 de abril de 2005 de la Biblioteca Digital del ITESM en el World Wide Web: <http://biblioteca.itesm.mx/3.0>

8. Fernández Arellano, F. Felipe (1989). Importancia de los procesos técnicos dentro de la actividad Bibliotecaria. En *Bibl. Univ.* 4(4), oct.-nov. 1989. Obtenido el 11 de octubre de 2004 de la base de datos de la UNAM, de la World Wide Web:

<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vollV4/procesos.htm>

9. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2003). *Metodología de la investigación* (3a ed.). México: McGraw Hill

10. Hjerppe, Roland; Olander, Birgitta (1989, Jan.). Cataloging and expert systems: AACR2 as a knowledge base. *Journal of the American Society for Information Science* 40(1), 27-44.

11. Hill, Debra W. (1997) Requisite skills of the entry-level cataloger: a supervisor's perspective. *Cataloging & Classification Quarterly* 23(3): 72-83.

12. Innovative, Inc. (2004). *Welcome to the Millennium!*. Obtenido el 20 de abril de 2005 de la base de datos de la empresa en la World Wide Web:

<http://www.iii.com/>

13. Integrated Library System Migration Study Steering Committee (1997). *Report & recommendations*. Obtenido el 23 de abril de 2005 de la base de datos de la Universidad de Iowa en la World Wide Web:

http://www.lib.uiowa.edu/oasis/ils/report_12.18.97/report_12.18.97_txt.html#RTFToC1

14. Intner, Sheila S. (2004). CatSkill: A Multimedia Course on AACR2 and MARC. *Technicalities* 24(4), 19-20. Obtenido el 17 de noviembre de 2004 de la Biblioteca Digital del ITESM en el World Wide Web:

<http://biblioteca.itesm.mx/3.0>

15. Litton, Gastón (1970). *Arte y ciencia del bibliotecario*. Buenos Aires: Bowker Editores Argentina.
16. Martínez de Sousa, José (1993). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. (2ª ed. aum. y act.). Madrid: Pirámide.
17. Miksa, Francis (1989). Cataloging education the library and information science curriculum. En Sheila S. Inter and Janet Swan Hill (Eds.). *Recuiting, educating, and training cataloging librarians* (pp. [273]-297). New York: Greenwood Press
18. Orera Orera, Luisa (Ed.) (1997). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
19. Ortí, Alfonso (1999). La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social. En Juan Manuel Delgado, Juan Gutiérrez (Coords.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (pp. 85-95). Madrid: Síntesis.
20. Parris Sibley, Brenda (1999). Managing the academic library cataloging department in changing times: A state of the art bibliography. Obtenido el 23 de abril de 2005 de la base de datos de Geocities en el World Wide Web: <http://www.geocities.com.SoHo/Coffeehouse/3321/management.html>
21. Patton, Michael Quinn (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. (2nd ed.) Newbury Park (Ca.): SAGE Publications.

22. Ramírez Leyva, Elsa M. (2000). Investigación bibliotecológica y desarrollo de la sociedad de la información en América Latina. *Revista de Biblioteconomía de Brasília* 23/24 (3). Obtenido el 13 de septiembre de 2004 de la base de datos de la Revista en la World Wide Web: http://rbb.org.br/V23-24/N3/V23_24N3_leyva.htm
23. Ramírez Leyva, Elsa M. (2004). *Cooperación regional en educación y entrenamiento bibliotecológico: fortaleza y retos*. Obtenido el 19 de septiembre de 2004 de la base de datos de la IFLA en la World Wide Web: www.ifla.org/IV/ifla70/papers/060s-Leyva.pdf
24. *Registros internos de altas y bajas de personal de la Dirección de la Dirección de Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey*. (Ms.)
25. Roundy, Tamara y Parthasarathy, Kalyani (1996, May). The procedures manual goes online: Creating an online manual using a word processor. *Computers in Libraries* 16(5), 32-34.
26. Sanabria, Daniel (2005). *Resultados de la encuesta de perfil realizada en noviembre de 2004 entre el personal que usa Millennium en el Tecnológico de Monterrey*. (Ms.)
27. Sierra, Francisco (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativo en investigación social. En Jesús Galindo Cáceres (Coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. (pp. 277-345). (1a ed.). México: Pearson Educación/Prentice Hall, Addison Wesley Longman.
28. Slocum, Robert B. (1960). Making a catalog department manual: a case history. *Library Resources & Technical Services*, 4, 314-318.

29. Sociedad Argentina de Información (1998). *Simposio electrónico: la catalogación en Argentina*. Obtenido el 20 de abril de 2005 de la base de datos de la SAI en la World Wide Web: <http://www.sai.com.ar/simpoele1.html>
30. Spencer, Marie Olson (1990). What's standard operating procedure? or, By the book. *North Carolina Libraries*, 48, 270-3.
31. Swan Hill, Janet (2004). Education and training of catalogers: Obsolete? Disappeared? Transformed? - Part II. *Technicalities* 24(2), 1-7. Obtenido el 17 de noviembre de 2004 de la Biblioteca Digital del ITESM en el World Wide Web: <http://biblioteca.itesm.mx/3.0>
32. Swan Hill, Janet (Ed.) (2004). Education for cataloging and the organization of information: pitfalls and the pendulum. [No especial]. *Cataloging & Classification Quarterly*, 34(1-2).
33. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Filosofía y Letras Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información Plan de estudios. Obtenido el 19 de septiembre de 2004 de la base de datos de la UANL en la World Wide Web: http://www.uanl.mx/oferta/licenciatura/facs/ffyl/Lic_Bibliotecologia/plan_de_estudios.html
34. Villanueva Mansilla, Eduardo (1997). *Redes de información y multilateralidad documental: nuevos roles para el bibliotecario ante la biblioteca digital*. Obtenido el 15 de marzo de 2005 en la World Wide Web: <http://macareo.pucp.edu.pe/~evillan/escritos.html>

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

1. Association for Library Collections & Technical Services (2005). *Training catalogers in the electronic era essential elements of a training*

program for entry-level professional catalogers. Obtenido el 28 de abril de 2005 de la base de datos de la ALA en la World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/alctscontent/alctspubsbucket/alctsresources/catalogingres/trainingcataloge/trainingcatalogers.htm>

2. Festinger, León y Katz, Daniel (1979). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires: Paidós.

3. Intner, Sheila S. y Swan Hill, Janet (Eds.) (1991). *The professional development cycle*. New Cork: Greenwood Press.

4. Revill, Don (Ed.) (1987). *Personnel management in politechnics libraries*. Aldershot, England: Gower in association with Copol.

5. Schadle, Steve y Calhoun, Karen (2003, Nov.-Dec.). Preparing Catalogers for the 21st Century. *Technicalities* 23(3) 6-7. Obtenido el 28 de abril de 2005 de la Biblioteca Digital del ITESM en el World Wide Web: <http://biblioteca.itesm.mx/3.0>

6. Schmelkes, Corina (1998). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis). (2ª ed.). México, D.F.: Oxford.

7. Swan Hill, Janet (2004, Jan.-Feb.). Education and training of catalogers: Obsolete? Disappeared? Transformed? - Part I. *Technicalities* 24(1), 1,10-15. Obtenido el 28 de abril de 2005 de la Biblioteca Digital del ITESM en el World Wide Web: <http://biblioteca.itesm.mx/3.0>

8. Thomas, Sarah E. (1996, Winter). Quality in bibliographic control - history and future of cataloging in libraries; Perspectives on Quality in Libraries. *Library Trends* (44) 3, 491-505. Obtenido el 28 de abril de 2005 de la base de datos LookSmart en el World Wide Web: http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_n3_v44/ai_18015820

ANEXO 1: Informe elevado a la Dirección de Biblioteca del ITESM, Campus Monterrey y a la Vicerrectoría Académica del Sistema ITESM.

RESUMEN EJECUTIVO DEL ANALISIS DE DIAGNOSTICO DEL CATALOGO DE BIBLIOTECAS TEC.

INTRODUCCION.

En febrero de 2004 se comenzó en la Biblioteca del Campus Monterrey un análisis de los errores en el Catálogo de Bibliotecas TEC.

Si bien se desarrollaron análisis previos y acotados para obtener la información que permitiera mensurar los mismos, ellos resultaron insuficientes.

Es por ello que el Grupo de Trabajo, integrado por el Ing. Miguel Arreola, la Lic. Claudia Garza, la Lic. Rosy Gómez, el Sr. Fernando Herrera y el infrascripto, opinó que debería de hacerse un estudio más exhaustivo, ante la necesidad de hacer un cálculo económico de las consecuencias de los mencionados errores.

Esto le fue encargado a un servidor, quien, luego de 3 meses, ha podido revisar aproximadamente el 1% (6700) del total de registros bibliográficos existentes en marzo de 2004 en el Catálogo de Bibliotecas TEC. Con ello, según el asesoramiento recibido oportunamente por estadísticos del Campus, se puede tener un 90 % de margen de acierto en la proyección de los resultados de la muestra extrapolados al 100 % de la base de datos.

METODOLOGIA UTILIZADA.

Se seleccionaron 6700 registros con fecha de catalogación cerrada (terminados), creados en el 1er semestre de 2003, y se armó una lista de Excel, exportando los siguientes datos de los registros:

No. de registro

Idioma

Fecha de catalogación

Tipo de material

No de OCLC (campo 001)

Campo de control 008

Números estándar (020 y 022)

Autores principales

Autores secundarios

Materias (las primeras 4)

Título principal

Pie de imprenta

Descripción física

Título de serie

Títulos alternativos

En primer lugar queremos señalar que la revisión no fue exhaustiva en todos los registros por falta de tiempo. Por ello, se optó por revisar registro a registro, y encontrando el primer error crítico se pasaba al siguiente registro.

Por error crítico entendemos en este reporte a todo aquél error, cualquiera sea su naturaleza (tipográfica, conceptual, etc.) que puede afectar en forma decisiva la ubicación del material en el catálogo y por ende provoca molestias al usuario y llega hasta la ‘pérdida’ del ítem en el mismo. El error crítico se produce en las llamadas entradas principales que son indizados por el sistema y en aquellos datos que sirven de manera clave para limitar búsquedas.

En esto señalamos los errores en autores principales y secundarios, títulos principales y alternos, materias, ISBN e ISSN, idioma y título de la serie.

Eso indica que las cifras de errores recogidas son relativas y no absolutas, salvo una: la cantidad total de registros con -por lo menos- un error crítico.

RESULTADOS.

La cantidad de registros con al menos un error crítico se situó en 3026 (45,16 % del total de registros analizados), lo que, extrapolado a los 670,000 registros existentes a marzo de 2004 en la base de datos, nos da una cifra que ronda los 302,600 registros con al menos un error crítico. El margen de error es de un 10 %, lo que significa que esta cifra puede bajar hasta 272,340 registros (40,64 % del total), o bien trepar hasta los 332,860 (49, 68 % del total).

Profundizando en errores constatados, pudimos observar que 88 registros tenían mal el idioma y 34 registros no tenían idioma especificado. Solo en 5 se constató mal el tipo de material.

En 507 registros no se encontró materia alguna (7,56 % del total), 403 no tenían mención de responsabilidad alguna -ni autor principal ni secundario- (6 %), 325 no tenían descripción física y 171 no tenían pie de imprenta; 22 presentaban ausencia de título alguno.

En cuanto a los campos de control 1532 registros (22, 86 % del total) no presentaron el campo 001 y 690 (10, 29 %) no poseen campo 008.

EL COSTO DE LOS ERRORES.

En este asunto se presentan 2 componentes: por un lado está el costo de ‘reparación’ de los registros. Si hoy el costo de procesamiento de un libro perdido se encuentra en el orden de 50 \$ por concepto de procesamiento. Su procesamiento físico y técnico tiene costo diverso. El costo de los implementos utilizados en el proceso físico suma alrededor de 2 pesos el ítem; el resto es achacable al tiempo/energía utilizado en el procesamiento técnico.

En cuanto al costo económico de la ‘pérdida’ del libro, de su no ubicación en el catálogo por los principales punto de acceso, es una valuación muy relativa, en cuanto a que las búsquedas más utilizadas son por palabra clave en el catálogo de Bibliotecas TEC, y ello atempera los efectos de la falta de consistencia de datos o su ausencia.

La falta de estudios sobre el asunto en la literatura internacional, así como la enorme complejidad del mismo, a posteriori del trabajo, no nos habilitan a informar una cuantificación económica sobre el fenómeno en cuestión, lo que no quiere decir que los errores constatados no ofrecen un argumento sólido ante cualquier autoridad o responsable sobre los enormes perjuicios que arrastra- por lo menos- la enorme cuantía de errores acumulados en los registros visualizados en el OPAC de las Bibliotecas del Sistema TEC.

CONCLUSIONES PRELIMINARES.

1. El porcentaje de registros con errores críticos es sumamente elevado y justifica plenamente acciones correctivas urgentes e inmediatas.
2. Los errores críticos presentan una poderosa dispersión, lo que hace pensar en graves problemas de conceptualización en la catalogación por parte de quienes la realizan.
3. El costo de corrección manual de los registros ya hechos es tan oneroso en tiempo/hombre que, por lo menos, no puede ser realizado de manera centralizada sino cooperativa.

Lic. Daniel Sanabria. -- Monterrey, 29 de junio de 2004

ANEXO 2: Pautas de entrevistas previas

a. Pauta para las entrevistas con el personal de reciente ingreso en las Bibliotecas del ITESM-ZMM.

1. ¿Cuándo ingresó en el área de catalogación de la Biblioteca?
2. ¿Cómo fue su primer día de trabajo?
3. ¿Qué se le explicó del módulo de catalogación del sistema Millennium?
4. ¿Qué se le explicó en lo referido a la catalogación sus modalidades?
5. ¿Qué se le explicó con respecto al formato MARC?
6. ¿Cuánto tardó su proceso de entrenamiento? ¿Con quién lo hizo? ¿Cómo le explicó el modus operandi?
7. ¿Cómo comenzó a trabajar sólo?
8. ¿Qué seguimiento tuvo de allí en más?
9. ¿Qué dificultades encontró? ¿Cómo fue resolviendo sus dudas?
10. En la perspectiva del tiempo: ¿cómo cree que tuvo que haber sido tu entrenamiento inicial?
11. ¿Qué modalidades de seguimiento cree hubiesen sido las mejores?
12. Si se pudiera construir un manual de autoaprendizaje para el personal de nuevo ingreso, ¿qué elementos de contenido le colocaría?
13. ¿Qué método de seguimiento le daría al empleado de nuevo ingreso en ese esquema?
14. ¿Cuánto cree sea el tiempo necesario para poder entrenar de manera adecuada a una persona de nuevo ingreso?

b. Pauta para la entrevista con las encargadas de los procesos técnicos en las Bibliotecas del CEM y del CCM.

1. ¿Cómo se desarrolla el proceso de entrenamiento inicial para persona de nuevo ingreso en los servicios de catalogación de su Biblioteca?
2. ¿Qué contenidos se transmiten a la persona de nuevo ingreso y quién lo hace?
3. ¿Cómo se realiza el seguimiento de la persona una vez que inicia por sí solo las actividades?
4. Si se pudiera construir un manual de autoaprendizaje para el personal de nuevo ingreso, ¿qué elementos de contenido le colocaría?
5. ¿Qué método de seguimiento le daría al empleado de nuevo ingreso en ese esquema?
6. ¿Cuánto cree sea el tiempo necesario para poder entrenar de manera adecuada a una persona de nuevo ingreso?

ANEXO 3: Cuestionarios de evaluación derivados a las personas entrevistadas (etapa previa).

PAUTAS PARA LA REVISIÓN DEL MANUAL DE AUTOAPRENDIZAJE (Versión empleado)

(Preguntas que pueden servir de guía para su evaluación)

a. Temática

El manual:

1. ¿Cubre todos los aspectos de una capacitación básica?
2. ¿Cubre la temática más necesaria para afrontar los primeros meses de trabajo como pre-catalogador de una manera satisfactoria?
3. ¿Es suficiente la información presentada sobre:
 - a. El módulo de Catalogación del Sistema?
 - b. el formato MARC 21 para bibliográficos de libros?
 - c. el formato MARC 21 para bibliográficos de otros materiales?
 - d. las RCAA2R descriptivas generales y de aplicación específica para monografías (libros, folletos, etc.)
 - e. las RCAA2R descriptivas generales y de aplicación específica para otros materiales?

b. Procedimientos

1. ¿Es un manual que puede ser auto estudiado efectivamente, o sea, con un nivel mínimo de preguntas al tutor o supervisor?
2. ¿Considera que es fácil su comprensión para una persona que recién comienza a trabajar en catalogación y sus conocimientos sobre el tema son escasos o nulos?
2. ¿Puede acompañar efectivamente el flujo de trabajo de un pre-catalogador?
3. ¿Se puede considerar que es – en términos generales- una herramienta de capacitación básica que permitirá al empleado de nuevo ingreso trabajar de manera efectiva?

PAUTAS PARA LA REVISIÓN DEL MANUAL DE AUTOAPRENDIZAJE (Versión tutor)

a. Temática:

1. ¿El manual cumple con todos los elementos que se deben de tener en cuenta en una supervisión de personal de nuevo ingreso?
2. El manual sirve para evaluar los principales aspectos que el operador debe de tener en cuenta: operación del módulo, catalogación y MARC21?

b. Contenido:

1. ¿Es suficiente y apropiada la pauta metodológica explicitada en el manual para poder hacer un seguimiento del trabajo del operador de manera efectiva?
2. ¿Es útil el manual para acompañar en el proceso de autoaprendizaje al personal de nuevo ingreso?
3. ¿Qué falencias o huecos encuentra en el mismo, que pueden entorpecer el seguimiento de la persona de nuevo ingreso?

CURRICULUM VITAE



Daniel Jorge Sanabria Barrios nació en Montevideo, Uruguay, el 31 de marzo de 1971. Es Licenciado en Bibliotecología, egresado en 1998 de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines “Ing. Federico E. Capurro” (EUBCA) de la Universidad de la República (UdelaR). Además es Técnico en Administración de Empresas, también egresado en 1998 de la Escuela de Administración (EDA) de la Facultad de Ciencias Económicas y de la Administración (FFCCEE), de la UdelaR. Desde agosto de 2002 viene realizando sus estudios en la Maestría en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento (MIK) de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.

Ha desarrollado actividad en Bibliotecas desde 1991. Fue compilador de la Bibliografía Nacional en Odontología (BNO) y creador de varias bases de datos bibliográficas en la Biblioteca de Facultad de Odontología (FO) de la UdelaR, donde se desempeñó desde 1993 hasta 2001. Desde abril de 2002 es profesionalista de apoyo en el Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey, donde es catalogador, encargado de exportar registros originales al WorldCat de OCLC, y viene desarrollando- junto con otros profesionistas- desde 2004 a la fecha, el Proyecto de Certificación Interna del Personal que trabaja con el Sistema Millennium en el Módulo de Catalogación, desarrollando cursos de capacitación en los que han participado cerca de un centenar de empleados del Tecnológico.

Su dirección actual es: Calle San Alejandro de Sauli 645, Fracc. Santa Mónica. 9o Sector. Juárez, N.L., México. Tel. (01) 81-8282-7067.