



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSITARIA**

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA

**La Biblioteca de la Universidad Intercultural del Estado de México y su
vinculación con el Modelo Educativo Intercultural: una evaluación de
su colección**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO
EN BIBLIOTECONOMÍA**

P R E S E N T A N:

ESTÉVEZ ROMÁN ERIKA RUFINA

HERNÁNDEZ CANTERA ALEJANDRA

**DIRECTOR:
DR. OSCAR ARRIOLA NAVARRETE**

TABLA DE CONTENIDO

PREFACIO	I
INTRODUCCIÓN	III
Capítulo 1. Interculturalidad, universidad intercultural y modelo educativo.	1
1.1 Antecedentes de la interculturalidad	2
1.2 Creación de la CGEIB	9
1.2.1 Educación intercultural y bilingüe	15
1.3 Antecedentes de la UIEM	21
1.3.1 Planes y programas de estudio-Modelo Educativo Intercultural	24
1.3.1.2 Los principios básicos del modelo educativo	25
1.3.1.3 Objetivos generales del modelo educativo intercultural	27
1.3.2 Misión, Visión y Objetivos de la UIEM	28
1.3.3 Matricula	30
1.4 Critica a la Educación Intercultural	31
Capítulo 2. La Biblioteca Universitaria	35
2.1 Antecedentes	36
2.2 Definición y Concepto	40
2.3 Misión y Visión	42
2.4 Objetivos	44
2.5 Funciones	47
2.6 Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	49
2.6.1 Antecedentes CRAI	50
2.6.2 Definición y concepto CRAI	60
2.6.3 Objetivos	61
2.6.4 Funciones	63
2.6.5 Servicios	66
Capítulo 3. Métodos y técnicas de investigación para la evaluación de colecciones del Centro de Información Documental de la UIEM	70
3.1 El Centro de Información Documental de la UIEM	71

3.1.1 Antecedentes	71
3.1.2 Objetivos, misión y visión	72
3.1.3 Usuarios	73
3.1.4 Servicios	73
3.1.5 Colecciones	75
3.2 Desarrollo de colecciones	77
3.2.1 Selección y adquisición	80
3.2.2 Evaluación	84
3.2.3 Descarte	85
3.3 Evaluación de la colección	86
3.3.1 Definición y concepto de evaluación de la colección	87
3.3.2 Importancia	88
3.3.3 Modelos	89
3.4 Modelos propuestos para la investigación	96
3.4.1 Examen directo de la colección	96
3.4.2 Estudio de opinión de usuarios	97
3.4.2.1 Cuestionario	99
3.4.2.1.1 Características que debe tener una pregunta	101
3.4.2.2 Entrevista	102
Capítulo 4. Evaluación de la colección del Centro de Información	106
Documental de la UIEM	
4.1 Hipótesis	106
4.2 Metodología	107
4.2.1 Definición del alcance de la evaluación	107
4.2.2 Diseño del programa de evaluación	108
4.2.3 Ejecución de la evaluación mediante el modelo Examen directo de la colección	110
4.2.3.1 Instrumento de evaluación	111
4.2.4 Ejecución de la evaluación con el modelo Estudio de la opinión de los usuarios	111
4.2.4.1 Instrumentos de evaluación	112
4.2.4.1.1 Cuestionario	112

4.2.4.1.2 Entrevista	116
4.3 Análisis de Resultados	117
4.3.1 Examen directo de la colección	117
4.3.2 Estudio de opinión de usuarios	162
4.3.2.1 Cuestionarios	163
4.3.2.2 Entrevistas	192
4.4 Comprobación de la hipótesis	196
4.5 Propuestas	197
CONCLUSIONES	201
BIBLIOGRAFÍA	205
GLOSARIO	217
ANEXOS	
Anexo No. 1. Carta de presentación	221
Anexo No. 2. Instrumento de evaluación	222
Anexo No. 3. Cuestionario	223
Anexo No. 4. Guía de entrevista para el bibliotecario	229
Anexo No. 5. Guía de entrevista para el docente	231

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1.	Servicios potenciales del CRAI	68
------------	--------------------------------	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Tipo de preguntas según Grinnell	104
Cuadro 2.	Preguntas según la clasificación de Mertens	104
Cuadro 3.	Volúmenes y títulos	119
Cuadro 4.	Indicador y cantidades	119
Cuadro 5.	Concentrado de sugerencias	191
Cuadro 6.	Entrevistas al personal del Centro de Información Documental	192
Cuadro 7.	Entrevistas a los Docentes de la UIEM	194
Cuadro 8.	Propuestas de recursos de acceso abierto	198

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Total de la colección	118
Gráfico 2.	Títulos y Ejemplares de la Colección	121
Gráfico 3.	Idiomas de toda la colección	122
Gráfico 4.	Material en Lengua Indígena	123
Gráfico 5.	Lenguas del Material Indígena	124
Gráfico 6.	Material en Inglés	125
Gráfico 7.	Cuadernos de la UIEM	126
Gráfico 8.	Idioma de los cuadernos de la UIEM	127
Gráfico 9.	Lengua de los cuadernos de la UIEM	128
Gráfico 10.	Obras de referencia	129
Gráfico 11.	Idiomas de las obras de referencia	130
Gráfico 12.	Lenguas de las obras de referencia	131
Gráfico 13.	Ciencias Sociales	132
Gráfico 14.	Historia de los pueblos indígenas en México	133
Gráfico 15.	Idioma del material de Ciencias Sociales	134

Gráfico 16.	Lenguas del material de Ciencias Sociales	135
Gráfico 17.	Administración	136
Gráfico 18.	Material de Desarrollo Sustentable	137
Gráfico 19.	Material de Ciencias Exactas	138
Gráfico 20.	Material de Informática	139
Gráfico 21.	Material de Arte y Diseño	140
Gráfico 22.	Material de Literatura	141
Gráfico 23.	Material de Comunicación	142
Gráfico 24.	Idioma del material de Comunicación	143
Gráfico 25.	Lenguas del material de Comunicación	144
Gráfico 26.	Material de Lingüística	145
Gráfico 27.	Idioma del material de Lingüística	147
Gráfico 28.	Lenguas del material de Lingüística	148
Gráfico 29.	Material de Pedagogía	149
Gráfico 30.	Material de Educación Intercultural	150
Gráfico 31.	Material de Medicina	151
Gráfico 32.	Idioma del material de Medicina	153
Gráfico 33.	Lenguas del material de Medicina	154
Gráfico 34.	Tesis	155
Gráfico 35.	Tesis UIEM	156
Gráfico 36.	Idioma de las Tesis	156
Gráfico 37.	Lenguas de las Tesis	157
Gráfico 38.	Material Audiovisual	158
Gráfico 39.	Idioma del material Audiovisual	159
Gráfico 40.	Lengua del material Audiovisual	160
Gráfico 41.	Materiales poco relevantes	161
Gráfico 42.	Sexo	163
Gráfico 43.	Edad	164
Gráfico 44.	Nacionalidad	165
Gráfico 45.	Perteneces a alguna etnia	166
Gráfico 46.	Etnias	166

Gráfico 47.	Hablas alguna lengua Indígena	167
Gráfico 48.	Hablantes de lengua indígena	168
Gráfico 49.	Carreras	169
Gráfico 50.	Semestres	169
Gráfico 51.	Frecuencia de visita a la biblioteca	170
Gráfico 52.	Conoces los horarios de la biblioteca	171
Gráfico 53.	¿Son los servicios que requieres?	172
Gráfico 54.	Materiales actualizados	173
Gráfico 55.	Búsqueda del material	174
Gráfico 56.	Material en lengua indígena	175
Gráfico 57.	Idioma de los textos	176
Gráfico 58.	Carreras y lenguas indígenas	177
Gráfico 59.	Materias en lengua indígena	178
Gráfico 60.	Idioma en el que se requiere el material	179
Gráfico 61.	Necesidades de información	180
Gráfico 62.	Información no encontrada	181
Gráfico 63.	Ayuda del bibliotecario	182
Gráfico 64.	Encuentras la información rápido	183
Gráfico 65.	Material oportuno	184
Gráfico 66.	Suficiente material indígena	185
Gráfico 67.	Encuentras lo que necesitas	186
Gráfico 68.	Disponibilidad y actualización de los recursos de información	187
Gráfico 69.	Satisfacción personal	188
Gráfico 70.	Nivel de satisfacción	189

PREFACIO

La presente tesis surge del interés por evaluar la colección que alberga el Centro de Información Documental, perteneciente a la Universidad Intercultural del Estado de México, con el objetivo de conocer si ésta realmente apoya a los planes y programas educativos de la universidad, pero principalmente al modelo educativo intercultural.

La necesidad de realizar la presente investigación surgió de una plática con el Dr. Luis Francisco Rivero Zambrano, donde abordó los temas de interculturalidad, educación etnofágica, modelo educativo intercultural y lenguas indígenas, orientándonos a trabajar en conjunto con el Dr. Oscar Arriola Navarrete, quien dirige la línea de investigación “Evaluación de Bibliotecas”. Esta línea busca realizar investigación que apoye la innovación permanente del conocimiento en áreas clave de la biblioteconomía, contribuyendo a la vinculación de la investigación con los programas académicos de licenciatura que impulsen la pertinencia del trabajo universitario de alta calidad, con un sólido sustento humanista y ético, además pretende desarrollar trabajos de evaluación de Unidades de información en cuanto a: colecciones, organización, servicios bibliotecarios, gestión, procesos, automatización y desde diversos enfoques: integral, cuantitativa y cualitativa buscando encontrar fortalezas y debilidades en las unidades de información y contribuir a la mejora de procesos, políticas y el desarrollo de éstas.

Es importante realizar la evaluación de las colecciones de una biblioteca, ya que es una institución de vital importancia para la sociedad, dado que su función está encaminada a satisfacer las necesidades de información de su comunidad, para lo cual necesita contar con colecciones adecuadas y bien organizadas, que permitan a la población estudiantil indígena y por extensión a todos los vinculados con ésta acceder a la información que necesitan además de en lengua franca en su lengua originaria.

Este trabajo es trascendental, ya que se busca involucrar a la biblioteconomía en el rol que juega la interculturalidad, así como los modelos educativos que establece, en busca de nuevos horizontes donde la disciplina alcance el renombre y de pie al comienzo de una nueva línea de investigación dentro del área de la biblioteconomía.

Agradecemos a las autoridades de la UIEM y del Centro de Información Documental, por las facilidades otorgadas para realizar la presente investigación.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Intercultural del Estado de México (UIEM) es una institución educativa de la Secretaría de Educación Pública (SEP), que depende de la Dirección General de Educación Superior Universitaria (DGESU).

La UIEM para el impulso de sus actividades sustantivas se apoya en el “Centro de Información Documental” (CID), mediante éste, la universidad pretende satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.

Debido a que contar con una buena colección, es vital para la realización de los objetivos de la biblioteca, se evaluará la colección del Centro de Información Documental, con la finalidad de conocer su situación actual, para identificar en qué medida apoya a los planes y programas de la UIEM, y a los principios y objetivos básicos del modelo educativo intercultural.

La importancia del desarrollo de este trabajo radica en identificar en qué porcentaje el Centro de Información Documental de la Universidad Intercultural del Estado de México está apoyando a cumplir los principios básicos del nuevo modelo educativo intercultural.

Es importante destacar el papel que juega la biblioteca como la principal fuente de recursos para el buen desarrollo del modelo educativo intercultural. En la medida que la biblioteca apoye el fortalecimiento de éste, dará pie a que estos principios se cumplan y así los indígenas gocen de un modelo educativo intercultural que responda a sus necesidades.

Más allá de esto, es involucrar a la biblioteconomía en el rol que juega la interculturalidad así como los modelos educativos que establece, es buscar nuevos horizontes donde la disciplina alcance el renombre y es el comienzo de una nueva línea de investigación dentro del área de la biblioteconomía.

Para ello se planteó lo siguiente:

OBJETIVO GENERAL.

Evaluar las colecciones que desarrolla la biblioteca de la Universidad Intercultural del Estado de México (UIEM), para conocer si éstas están acordes a lo propuesto por el modelo educativo de la Universidad Intercultural.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Averiguar si las colecciones de la biblioteca responden a las necesidades educativas de la UIEM.
- Indagar si la colección de la biblioteca cubre las demandas y necesidades del modelo educativo de la Universidad Intercultural.
- Conocer si la colección de la biblioteca apoya el fortalecimiento del bilingüismo oral y escrito de la comunidad académica.
- Precisar el origen étnico y lingüístico de los estudiantes de la UIEM.
- Mencionar las características del modelo educativo de la Universidad Intercultural.
- Conocer qué porcentaje de material de la biblioteca se encuentra en lengua originaria y que porcentaje en lengua franca (español).

HIPÓTESIS.

Las colecciones que desarrolla la biblioteca no responden al modelo educativo de la Universidad Intercultural, porque la mayoría se encuentra en lengua franca.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Qué tanto las colecciones de la biblioteca responden a las necesidades educativas de la universidad?
- ¿En qué medida la colección de la biblioteca cubre las demandas y necesidades del modelo educativo de la Universidad Intercultural?

- ¿La colección de la biblioteca apoya el fortalecimiento del bilingüismo oral y escrito de la comunidad académica?
- ¿Cuál es el origen étnico y lingüístico de los estudiantes de la UIEM?
- ¿Cuáles son las principales características del modelo educativo de la Universidad Intercultural?
- ¿Cuál es el porcentaje de material de la biblioteca que se encuentra en lengua originaria y que porcentaje en lengua franca (español)?

La presente investigación está compuesta de cuatro capítulos. Mediante el desarrollo de cada uno de ellos se perfila a alcanzar los objetivos y la comprobación de la hipótesis, planteados en la investigación.

En el primer capítulo se elaborará el marco referencial, donde se expondrá un contexto sobre la interculturalidad: ¿Qué es? ¿Cuáles son sus orígenes? ¿A quiénes se enfoca? y ¿Cuál ha sido su desarrollo en México?. Se hablará de los principales ejes y de los fundamentos teóricos que enmarcan a la Universidad Intercultural del Estado de México, entre estos, el Modelo Educativo Intercultural, la misión, visión, objetivos, estructura organizacional y la comunidad de la misma.

Para este capítulo se utilizará el método cualitativo donde se realizará un análisis de contenido.

El segundo capítulo describirá a la biblioteca universitaria, se mencionarán las características, colecciones, funciones, servicios, usuarios, normas y tendencias como el Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Para éste apartado también se hará un análisis documental.

El tercer capítulo abordará el objetivo de investigación el Centro de Información Documental de la UIEM, se definirá el proceso de desarrollo de colecciones, las fases que lo componen y se enfatizará en la evaluación de la colección ya que es el tema principal de investigación, también se presentan brevemente los

principales modelos de evaluación de las colecciones, y se indicará cuáles son los métodos que se utilizarán para el presente estudio.

En el capítulo cuarto se describirá la aplicación de la metodología de los modelos Examen directo de la colección y Estudio de opinión de usuarios, esto para llevar a cabo la evaluación de la colección que desarrolla el Centro de Información Documental de la UIEM y con los datos obtenidos se interpretará la situación actual de la biblioteca.

Los resultados obtenidos con la presente investigación tienen como fin ser proporcionados a las autoridades de la UIEM y del Centro de Información Documental, ya que fueron solicitados para tomar medidas con base en ellos, es por eso que se agregó un apartado de propuestas para que les sirva de guía en la toma de decisiones.

Capítulo 1. Interculturalidad, universidad intercultural y modelo educativo.

La interculturalidad es un paradigma que está en construcción, y por ello también puede ser interpretada de diferentes maneras. En este apartado se analizan y reflexionan sobre los distintos significados que se le han otorgado.

“La interculturalidad es un concepto que quiere ir más allá de la multiculturalidad, que busca trascender del reconocimiento de la diversidad a la construcción de nuevas formas de relación”, las cuales son entre indígenas y no indígenas. También “reconoce que la pérdida de la capacidad de producción cultural y la imposibilidad de la apropiación de los procesos productivos conlleva indudablemente a la invasión de la cultura y economía dominante sobre las demás culturas”¹.

Por lo anteriormente expuesto, se crea la figura de Universidad Intercultural, con la finalidad de preparar a jóvenes y adultos indígenas para que se conviertan en agentes activos de transformación de su entorno a través de nuevas oportunidades de educación que vinculen saberes y experiencias acumuladas con las nuevas oportunidades de desarrollo que ofrece la sociedad actual. Esta misma se sustenta bajo un modelo educativo intercultural que propicia el desarrollo de un *diálogo intercultural* como estrategia para promover procesos de innovación en la construcción de nuevos conocimientos, ya que confronta elementos de diferentes horizontes y perspectivas culturales, abriendo así la posibilidad de impulsar un proceso de complementación y enriquecimiento entre la ciencia moderna y otros saberes como medicina, religión, danzas, costumbres y lenguas de los pueblos indígenas.

¹ NAVARRO MARTÍNEZ, Sergio Iván y SALDÍVAR MORENO, Antonio. “Construcción y significado de la interculturalidad en la escuela normal indígena intercultural bilingüe Jacinto Canek”. [En línea]. En: *Revista Pueblos y fronteras digital*, v. 6, no. 12, diciembre-mayo de 2012. pp. 67-104. [Consulta: 18 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://www.pueblosyfronteras.unam.mx/a11n12/art_03.html

El enfoque anterior fomenta la formulación de una síntesis entre los conocimientos que aportan la visión científica occidental y los saberes tradicionales que no han sido reconocidos desde esa perspectiva².

En resumen en el presente capítulo se expondrá un contexto sobre la interculturalidad: ¿Qué es? ¿Cuáles son sus orígenes? ¿A quiénes se enfoca? y ¿Cuál ha sido su desarrollo en México?. Se hablará de los principales ejes y de los fundamentos teóricos que enmarcan a la Universidad Intercultural del Estado de México, entre estos, el Modelo Educativo Intercultural, la misión, visión, objetivos, estructura organizacional y la comunidad de la misma.

1.1 Antecedentes de la interculturalidad.

Para superar las desigualdades características de la realidad multicultural, es necesario repensar las posibilidades y asumir una postura distinta que conlleve una mejor convivencia entre las culturas, para ello se realizaron estudios formales de la interculturalidad en la década de los 70's en Sudamérica, en los que se asume a la interculturalidad como un proyecto que busca el reordenamiento de los comportamientos sociales que actualmente se observan en países como el nuestro, donde el diálogo y el respeto por lo diverso es prácticamente inexistente.

Esta misma se respalda en el reconocimiento de la diversidad, estableciendo espacios de convivencia donde personas culturalmente distintas se puedan comunicar y hacer de la pluriculturalidad nacional una realidad empírica que se sustente en la aplicación de los derechos que establece, y considerando las especificidades culturales, entonces:

² CASILLAS MUÑOZ, María de Lourdes y SANTINI VILLAR, Laura. *Universidad Intercultural Modelo Educativo*. México: SEP, Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, 2006. p. 22

“La interculturalidad se entenderá como una visión que propone construir tales derechos como un patrimonio común de toda la humanidad. Pero precisamente por ser una herencia común, ninguna cultura en particular podrá ejercer el monopolio interpretativo de estos, ni creer que sea la única poseedora de los mismos. Por consiguiente es un reto para los distintos pueblos la construcción de marcos interculturales que reflejen las diversas cosmovisiones que sustentan sus culturas”³.

Así mismo ayuda en el fortalecimiento y autovaloración de las identidades étnicas y lingüísticas. Es necesario precisar que la interculturalidad no solamente debe sustentarse en el respeto, fortalecimiento y aceptación de lo originario, debe complementarse con la valoración de lo étnico, para ello considera Maya Pérez⁴ que *“se requiere de educar a los ciudadanos en los principios que guían la convivencia entre sujetos culturalmente diferentes”*.

Normativamente la interculturalidad deber ser vista como un medio que ayude a lograr la equidad, permitiendo establecer relaciones sociales incluyentes donde los distintos grupos tengan la posibilidad de manifestarse y ser escuchados en la toma de decisiones. Felipe González⁵ indica que la interculturalidad debe ser un medio que genere una redistribución del poder hacia los grupos dominados, este hecho implica una confrontación a la idea liberal de la homogeneización cultural. El mismo González reconoce que el planteamiento de la interculturalidad tiene las características románticas de las utopías, es un planteamiento que requiere de un proceso a largo plazo para que se consolide, momento en el que se puede hablar

³ AHUJA SÁNCHEZ, Raquel. *Políticas y fundamentos de la educación intercultural bilingüe en México*. México: CGEIB, 2007. p. 41

⁴ PÉREZ RUIZ, Maya Lorena. “¿De qué hablamos cuando nos referimos a lo intercultural? Reflexiones sobre su origen, contenidos, aportaciones y limitaciones”. En: *Estados Plurales: los retos de la diversidad y la diferencia*. México: Casa Juan Pablos, 2009. p. 251-288.

⁵ GONZÁLEZ ORTIZ, Felipe. “Crítica de la interculturalidad: la construcción de un proceso en el marco de la modernización”. [En línea]. En: *Cuadernos interculturales*, año 5, no. 9, 2007. p. 63-89. [Consulta: 18 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55250905>

de una interculturalidad plena, al respecto Luis Francisco Rivero Zambrano⁶ dice que:

“La interculturalidad plena requiere de un proceso de reconocimiento de la diversidad cultural de México, para ello el sistema educativo nacional ayudará en el reconocimiento de lo diverso, generando un diálogo entre las diversas culturas y logrando el acceso de los pueblos originarios a la toma de decisiones. La interculturalidad plena, debe ser el resultado de un proceso que se derive del reconocimiento y aceptación política de las condiciones, culturales del país, del desarrollo de teoría que implique las directrices de la interculturalidad, un proceso de aplicación (interculturalismo) que permita el reconocimiento social”.

Y se convierte en la consolidación empírica de la interculturalidad, en el momento que:

- a) Logra el respeto y aceptación de la diversidad cultural del país;
- b) Se alcanza un diálogo entre las diversas identidades;
- c) No hay discriminación a las lenguas y tradiciones originarias;
- d) Se acepta la autonomía de pueblos indígenas;
- e) Participación política de los pueblos indígenas y en las decisiones que se toman para estos pueblos;
- f) La educación para los pueblos indígenas debe ser en su lengua indígena, fortaleciendo sus lenguas y culturas;
- g) Oferta educativa intercultural y bilingüe en todo el sistema educativo;
- h) Establecimiento de un ámbito laboral, social, educativo, de salud pluricultural y plurilingüístico.

Así, la interculturalidad se entiende como un proyecto social amplio, una postura filosófica y un funcionamiento cotidiano ante la vida; constituye una alternativa que

⁶ RIVERO ZAMBRANO, Luis Francisco. *La política de equidad en educación superior del gobierno foxista, como medio para lograr la igualdad de oportunidades educativas en las comunidades indígenas. Las universidades interculturales un estudio de caso*. Tesis. México: El autor, 2013. p. 60-61

induce a replantear y reorganizar el orden social, porque insiste en la comunicación justa entre las culturas como figuras del mundo y recalca la importancia de dejar libres espacios y tiempos para que dichas figuras puedan convertirse en mundos reales, por ende, la interculturalidad reconoce al *otro* como diferente, no lo borra ni lo aparta sino que busca comprenderlo, dialogar con él y respetarlo.

En la realidad intercultural, a partir de su diferencia con los demás, el sujeto, individual o social, se relaciona por medio del diálogo intercultural para aprender a relativizar las tradiciones consolidadas como propias dentro de cada cultura y, ante todo, para poner en tensión su conservación y transformación, a fin de posibilitar el conocimiento de la cultura propia y de otras culturas.

La existencia de una sociedad intercultural lleva a considerar marcos de convivencia que permitan la comunicación entre individuos y grupos sociales culturalmente diferentes. Sin duda los derechos humanos son el asidero más cercano a estos marcos inacabados, entendidos como una construcción histórico-cultural, al reconocer su instrumentalización imperialista por parte de gobiernos y estados occidentales, pero potenciando su dimensión ética, en tanto se lucha por la memoria de los derechos del hombre⁷.

Por lo mencionado anteriormente la interculturalidad propone una alternativa que implica, por tanto, una nueva comprensión de la universalidad y la realización de todos los universos culturales por consiguiente, no se reduce lo diferente sino que se construye como un tejido de comunicación y de solidaridad desde lo local hacia lo global.

⁷ AHUJA SÁNCHEZ, Raquel. *Políticas y fundamentos de la educación intercultural bilingüe en México*. [En línea]. México: SEP, CGEIB, CDI, 2004. pp. 40-41. [Consulta: 18 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://www2.sepdf.gob.mx/info_dgose/textos_digitales/archivos/cd1/politicas_y_fundamentos_mod.pdf

Así, la interculturalidad es, posiblemente, el proyecto social característico del siglo XXI. Para los países latinoamericanos y en especial para México, la discusión al respecto tiene que ver con la construcción de la relación entre el Estado y la sociedad no indígena con los pueblos originarios; es decir, supone el reto de la transformación epistémica y ético-política que va de concebir a tales pueblos originarios como *sujetos de atención pública* e inspiradora de concepciones asistencialistas y, por ende, racistas en el fondo, a considerarlos *sujetos de derecho*, susceptibles de ejercer formas alternativas de ciudadanía⁸.

La interculturalidad supone una relación y la cualifica, lo que implica que la relación se construye desde planos y en condiciones de igualdad entre las culturas que interactúa, conceptualmente, niega la existencia de asimetrías debidas a relaciones de poder; en cambio, admite que la diversidad es una riqueza potencial, de tal forma que se entiende no sólo como algo dado en términos de hecho social sino como posibilidad de vida, como conocimiento, reconocimiento y valoración de la *otredad*.

Los pueblos indígenas de México han estado en constante resistencia, resignificación y lucha por sobrevivir, en una sociedad que, mayoritariamente, ha intentado negar y marginar los rasgos que les dan su identidad, como lo son: lengua originaria, costumbres, creencias religiosas, etc. Ante ello, la interculturalidad propugna por el conocimiento, reconocimiento y valoración de la diversidad cultural, étnica y lingüística que caracteriza a la nación y que se manifiesta en las distintas formas culturales presentes en el territorio nacional.

Teniendo como resultado que la interculturalidad “*no se trata de un concepto descriptivo, sino de una aspiración. Se refiere precisamente a la relación entre las culturas y califica esta relación. La interculturalidad supone que entre los grupos culturales distintos existen relaciones basadas en el respeto y desde planos de igualdad. La interculturalidad no admite asimetrías, es decir, desigualdades entre*

⁸ *Ibidem.* p. 42

*culturas mediadas por el poder, que benefician a un grupo cultural por encima de otro u otros. Como aspiración, la interculturalidad forma parte de un proyecto de nación*⁹.

Para dar una mayor argumentación a los elementos primordiales de la interculturalidad se establecen los siguientes fundamentos¹⁰, en los que se sustenta.

a) La filosofía de la otredad

Las bases filosóficas de la interculturalidad se refieren a la forma como se aborda al otro diferente:

- Desde una postura filosófica que considera que hay culturas superiores y que por lo mismo es necesario que el otro borre su diferencia para poder establecer una relación desde planos de igualdad, se transita con claridad al polo opuesto: a la postura que sostiene que el otro puede y debe crecer desde lo que es, desde su propia identidad.
- Desde una postura filosófica que conduce a concebir al otro diferente como una amenaza, a un planteamiento radicalmente opuesto que asegura que el contacto con el otro diferente me enriquece.
- Desde una visión de “cultura” en singular – incluyendo la convicción de que la puerta de entrada a la esta cultura es la escuela – a un planteamiento de “culturas”, en plural, cuya presencia múltiple asegura la vida. Esta postura sostiene además la imposibilidad de juzgar la superioridad de una cultura sobre otra en un determinado momento de la historia. Históricamente, y desde posturas éticas específicas, sí es posible hacer estos juicios de valor.
- Y desde una concepción de que las culturas son estáticas y que las identidades son fijas, a una concepción de las culturas como vivas,

⁹ SCHMELKES, Sylvia. *La interculturalidad en la educación básica*. [En línea]. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.amdh.com.mx/ocpi/documentos/docs/6/16.pdf>

¹⁰ Cfr. Ibídem.

dinámicas, adaptables y promotoras del cambio. Una de las principales fuentes de dinamismo de una cultura es precisamente el contacto con otras culturas, más aún si dicho contacto se da desde la base del respeto.

b) La democracia

- Debe para estas alturas resultar evidente que un país multicultural que aspira a la democracia no puede lograrla plenamente si no transita de la multiculturalidad a la interculturalidad. Esto es así porque la democracia supone pluralismo. Se trata de una metodología de tomar decisiones en situaciones justamente de complejidad, donde los pensamientos y las orientaciones son distintas.
- La democracia también implica conocer y respetar otras visiones. La democracia exige conocer otras visiones para formar el juicio propio. De otra forma, el juicio propio es limitado y egocéntrico, inconveniente para el propio Estado que se erige en democracia.
- La democracia supone al menos la tolerancia, que es uno de los contrarios del racismo – los otros, más profundos, son el respeto y el aprecio por el otro diferente. Exige escuchar a las minorías para que no se convierta en una dictadura de las mayorías. Implica, por lo mismo, interculturalidad.
- La democracia es un mecanismo para la persecución de la justicia, de la retributiva y de la distributiva, ambas perseguidas también por la interculturalidad.
- Y por último, la democracia verdadera, la profunda y madura, la que supone interculturalidad, es indispensable para la gobernabilidad en sociedades complejas, diversas y heterogéneas.

Se puede concluir que la interculturalidad impulsa el respeto, el diálogo entre las culturas, la convivencia en un sentido de aceptación y es uno de los principales aspectos que motivan el desarrollo de planes y modelos educativos, es por esto que se crea en México y bajo el mando de la Secretaría de Educación Pública

(SEP) la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe (CGEIB) la cual se encarga de promover el diálogo y el respeto entre las culturas del país.

1.2 Creación de la CGEIB.

El paradigma intercultural, recientemente incorporado en los discursos políticos, académicos y educativos, pone en evidencia las formas de dominación que se dan de la cultura occidental sobre las minorías étnicas. López y Küper¹¹ señalan que en América Latina *“los propios indígenas comenzaron a descubrir que el sistema oficial homogeneizante y monolingüe no satisfacía sus intereses, no contribuía a la reproducción de su propia cultura”*. Es así que en la década de los setenta algunas comunidades comenzaron a reclamar una educación en su propia lengua, conocida como educación bilingüe, a la que posteriormente se le incorporó el calificativo intercultural, con la finalidad de recibir una educación que respondiera a las necesidades de formación de cada contexto sociocultural y considerara la reflexión y modificación de las formas de relación injusta entre las culturas.

De esta manera la educación intercultural bilingüe comenzó a ser adoptada por programas educativos en diferentes países. Por mencionar algunos ejemplos, en Bolivia, Ecuador y Nicaragua se llevaron a cabo en los años 80 importantes campañas de alfabetización de adultos en la propia lengua y se constituyeron en verdaderos antecedentes de lo que hoy es la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) escolar¹². No hay que olvidar que estas reformas en materia educativa fueron apoyadas a partir de las recomendaciones hechas por el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificado en 1990, en el que se determina que la educación de los pueblos originarios debe *responder a sus necesidades particulares, y deberá abarcar su historia, sus conocimientos y*

¹¹ LÓPEZ, Luis Enrique y WOLFGANG, Küper. “La educación Intercultural Bilingüe en América Latina: balances y perspectivas”. [En línea].En: *Revista Iberoamericana de Educación*, no. 20, mayo-agosto 1999. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/24638>

¹² LÓPEZ, Luis Enrique y WOLFGANG, Küper. *Op.*, Cit.

*técnicas, sus sistemas de valores y todas sus demás aspiraciones sociales, económicas y culturales*¹³.

En este contexto, para el caso de México el movimiento 500 años de resistencia indígena, de 1992, postuló el lema: *Nunca más un México sin nosotros*. Esta situación influyó en cierto sentido en la modificación del artículo 4º Constitucional en él se hace mención de la diversidad cultural y lingüística, sustentada en los pueblos indígenas, y es a partir de ese momento que se reconoce a México como un país multicultural y plurilingüe, es decir, donde coexisten varias culturas en un mismo territorio.

Sin embargo, bajo el modelo multicultural, no se pone de manifiesto la manera inequitativa en que se establecen las relaciones entre las culturas. La interculturalidad propone fundamentalmente nuevas formas de relación que permitan un aprendizaje mutuo y equitativo. De esta forma, se cuestiona el modelo integracionista y homogeneizador de las políticas educativas y de desarrollo en el cual se supone que la lengua y la cultura de los grupos indígenas están entre los factores de retraso económico y social¹⁴.

Otro detonante sobre la importancia de construir un proyecto educativo alternativo que considerará los principios interculturales y respetará la condición de bilingüismo, fue el levantamiento armado del Ejército Zapatista de Liberación Nacional, (EZLN) que junto con el gobierno federal discutieron el tema de la educación bilingüe e intercultural, dicho evento tuvo lugar en los diálogos de San Andrés en 1994.

Los representantes de los zapatistas se manifestaron por una educación diferenciada, que respondiera a las características socioculturales de cada contexto y cultura. A raíz de esto se habla en México y particularmente en Chiapas

¹³ *Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes*. [En línea]. México: Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://www.cdi.gob.mx/transparencia/convenio169_oit.pdf

¹⁴ NAVARRO MARTÍNEZ. Óp. Cit., p.70

sobre la necesidad de redefinir los modelos educativos implementados en las zonas indígenas¹⁵.

Como consecuencia de estas demandas en el Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000 de la Secretaría de Educación Pública, se establece de manera más enfática la necesidad de: *“lograr una congruencia entre escuela y cultura local, se propone que en el currículo debe incorporarse saberes y comportamientos propios de cada pueblo, valiosos como norma de relación entre las personas y éstas con el medio natural”*¹⁶. Es así que se plantea que la educación para los pueblos indígenas se adapte a sus necesidades y condiciones de cultura y lengua, población, organización social, formas de producción y trabajo; asimismo se precisa que la educación para la población no indígena debería combatir las formas manifiestas y encubiertas de racismo y discriminación. En este periodo la preocupación de la educación se dio principalmente a nivel básico.

Un factor más a nivel internacional es la declaración universal de la Unesco en el año 2001, en la cual se eleva a la diversidad cultural como categoría de: *patrimonio común de la humanidad, tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos*¹⁷. Asimismo México, en la Ley General de Derechos lingüísticos de los Pueblos Indígenas¹⁸ que entró en vigor en 2003 en la cual se reconocen y protegen los derechos lingüísticos, individuales y colectivos, de los pueblos y comunidades indígenas, así como la promoción del uso y desarrollo de las lenguas originarias.

¹⁵ *Ibidem*. p. 71

¹⁶ *Programa de desarrollo educativo 1995-2000*. [En línea]. México: SEP. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020125509/1020125509_03.pdf

¹⁷ *Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad Cultural, 2001*. [En línea]. UNESCO. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://portal.unesco.org/es/ev.phpURL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

¹⁸ *Ley General de Derechos lingüísticos de los Pueblos Indígenas, 2003*. [En línea]. México: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/257.pdf>

Oficial e institucionalmente, el 22 de enero del año 2001 el paradigma intercultural se incorporó al discurso del gobierno mexicano con la creación de la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe, (CGEIB), la cual está a cargo de la Secretaría de Educación Pública, (SEP), y su actividad central es: promover nuevas formas de relación entre las culturas en un marco de diálogo y respeto por la diferencia, para proponer una educación que respete la diversidad lingüística y cultural del país y con el propósito de alcanzar tres objetivos fundamentales:

- ✓ Mejorar la calidad de la educación básica destinada hacia la población indígena.
- ✓ Propiciar la existencia de oportunidades de educación cultural y lingüísticamente pertinentes para los indígenas en todos los niveles educativos.
- ✓ Favorecer el desarrollo de una educación intercultural para toda la población¹⁹.

El establecimiento de ésta institución significa la posibilidad de implementar el modelo educativo intercultural en todo el sistema educativo nacional, lo que permitirá:

- Establecer una educación que no sea únicamente monocultural y monolingüe.
- Y la posibilidad de que el interculturalismo deje de ser un proyecto, y sobre todo se logre la interculturalidad plena significando el reconocimiento y el respeto de las identidades culturales en México.

Además la CGEIB, se crea con el objetivo de alcanzar la equidad en educación, y fortalecer las lenguas y culturas originarias.²⁰ Y ésta²¹, también cumple con las siguientes funciones:

¹⁹ NAVARRO MARTÍNEZ. Óp. Cit., p.72

²⁰ RIVERO ZAMBRANO. Óp. Cit., p.155

²¹ Cfr. *Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe. Historia*. [En línea]. México: SEP. [Consulta: 4 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://eib.sep.gob.mx/cgeib/index.php/la-cgeib>

- Entidad coordinadora, promotora, evaluadora y asesora en materia de equidad, desarrollo intercultural y participación social en la SEP.
- Depende directamente del C. Secretario de Educación.
- Centra su actividad en promoción, diseño, capacitación, elaboración de materiales, investigación y evaluación de innovaciones relacionadas con la educación intercultural.
- Trabaja en coordinación con las áreas operativas del sistema educativo, no opera programas directamente.
- Coadyuva al mejoramiento de la cobertura y de la calidad de la educación básica destinada a población indígena.
- Fomenta la educación intercultural para toda la población.
- Promueve educación cultural y lingüísticamente pertinente para los indígenas en todos los niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional.

Tiene como Misión: Contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa, mejorando y ampliando las oportunidades educativas de la población indígena y promoviendo relaciones más igualitarias y respetuosas entre los integrantes de toda la sociedad mexicana.

Y su visión es: constituir el principal motor de la inclusión del enfoque intercultural, de manera transversal, en todos los niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional, con el propósito de promover una educación intercultural para todos los mexicanos y una educación de calidad y más pertinente con enfoque intercultural bilingüe para las regiones multiculturales del país.

De igual manera cuenta con Estrategias de trabajo las cuales son:

- ❖ La CGEIB desarrolla los modelos educativos interculturales en coordinación con instancias del sector educativo encargadas de su operación posterior.
- ❖ Da seguimiento, asesora y supervisa la instrumentación de estos modelos y los acompaña en su operación inicial.
- ❖ Acompaña, asesora y evalúa el desarrollo de los programas en marcha, hasta alcanzar su consolidación.
- ❖ Intercambia con otros países conocimientos y estrategias para el desarrollo de la educación intercultural y bilingüe.
- ❖ Desarrolla libros y materiales didácticos para trabajar con el enfoque de la educación intercultural.

Y asimismo contempla las siguientes Perspectivas de la Educación Intercultural:

- ❖ La educación intercultural que promueve la CGEIB postula a la educación en y para la diversidad, no sólo para los pueblos indígenas sino para todos los mexicanos.
- ❖ Por lo tanto, se impulsa en los distintos niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional, con un enfoque intercultural para todos e intercultural bilingüe para las regiones multiculturales del país.
- ❖ La educación intercultural, considerada de este modo, constituye uno de los principales instrumentos para combatir, desde el Sistema Educativo, la exclusión estructural y sistemática, la injusticia social y la discriminación.
- ❖ En todos los procesos, la comunidad se incorpora de manera sistemática, al considerarse que los contenidos deben tener relación con las vivencias cotidianas de la comunidad y sus problemas. Ello implica reconocer que la tarea educativa no es únicamente para los educandos, sino que incluye a los maestros, a los padres, a la comunidad y a la sociedad en su conjunto.

Lo antes mencionado ofrece las pautas para inferir que la educación intercultural y bilingüe no es exclusiva para los pueblos indígenas, y que hay una tendencia en los diferentes espacios educativos a separar lo indígena de lo mestizo, asignándole al primero la categoría intercultural, este punto será analizado en el siguiente apartado de educación intercultural y bilingüe.

1.2.1 Educación intercultural y bilingüe.

Como se ha indicado desde la década de los 70s, en América del Sur se empieza a generar la educación intercultural, con base en la implementación de una serie de programas educativos bilingües. Los primeros teóricos de la educación intercultural Monsonyi y Rengifo:

... “reconocen el carácter dinámico de la cultura y destacan que es axiomático e inevitable que todas las culturas hayan de cambiar con el tiempo y las circunstancias. Más tales cambios no implican ni su desaparición ni su fusión en un amasijo irreconocible. Todas las culturas deben conservar su personalidad propia y estar en contacto recíproco abierto y permanente, realizando un diálogo fecundo en igualdad de condiciones. La cultura nacional mayoritaria no puede ni debe dar la pauta para reducir a una vaga uniformidad y a un estereotipo homogenizado todas las riquísimas variedades diferenciadas según sus pautas originales de creatividad”²².

Teniendo presente lo ya mencionado, en un inicio la educación intercultural se enfoca al ámbito de la educación bilingüe, evolucionando para reflexionar en torno al vínculo cultural étnico y la sociedad mayoritaria occidentalizada ante esto la

²² MOSONYI, E. y RENGIFIO, F. “Fundamentos teóricos y programáticos de la educación bilingüe intercultural”. En: RODRÍGUEZ, N., MASFERRER, E., VARGAS, R. *Educación, etnias y descolonización en América Latina: una guía para la educación bilingüe intercultural*. México: UNESCO, 1983. p. 209-230 Citado por RIVERO ZAMBRANO. Óp. Cit. p. 62

educación intercultural y bilingüe debe ser un modelo educativo que sea implementado en todo el país con una característica dual:

- 1) Será bilingüe e intercultural para las comunidades indígenas.
- 2) Y monolingüe e intercultural para la población no indígena.

La interculturalidad debe dejar un espacio de razonamiento crítico y reflexivo que ayude a comprender que es imposible evitar la comparación entre los seres humanos, sin embargo ésta se puede hacer sin prejuicios, valorando las opciones y las circunstancias, Fernando Salmerón considera que :

“La intención de la educación para la interculturalidad es que haya un espacio de conocimiento de lo diferente, que lo reconozcas, que sepas que hay cosas que son distintas; pero luego de que lo conozcas a fondo y cuando te pronuncies por una u otra de las opciones sepas porqué, y tomes la decisión con bases legítimas y no solo a base de prejuicios, y luego, como corolario de eso, ninguna opción es despreciable por sí misma aunque no sea la tuya. Siendo sinceros el introducir eso en el sistema mexicano no es sencillo²³”.

Y esto se debe a que principalmente si se considera que el interculturalismo es una realidad en donde se lleva un acto de relaciones culturales que pretenden ser en estricto sentido respetuosas, basadas en el diálogo, en la tolerancia, y en la aceptación, las culturas se han relacionado en ocasiones en un contexto de racismo, con discriminación y a veces con respeto e incluso con tolerancia. La interculturalidad precisamente es lo que estudia, la relación entre los diferentes grupos culturales, y los miembros que las conforman.

Siendo así la educación intercultural es necesaria para alcanzar la interculturalidad plena y que el interculturalismo deje de ser un proyecto, sin embargo

²³ Entrevista al Dr. Fernando Salmerón, realizada por Luis Francisco Rivero Zambrano, en la Ciudad de México, el día 9 de diciembre del 2009.

considerando y reconociendo que dadas las condiciones en las que se encuentra la sociedad mexicana en cuanto aceptación y reconocimiento de las diversidades culturales, es muy probable que la transición requiera de un largo proceso para concretarla; para ello la educación intercultural, es imprescindible en un proceso en el que el país requiere la búsqueda de consolidar la pluriculturalidad nacional, y que ayude al fortalecimiento de las identidades originarias y de las múltiples lenguas que se hablan en México, es así que esta educación tiene una doble misión²⁴ muy clara:

- La primera es la de fortalecer las comunidades originarias, de buscar soluciones a sus problemáticas concretas, que se revaloren sus conocimientos y su cultura originaria.
- El segundo elemento trascendental es que la educación intercultural debe otorgarse a toda la población, es necesario que se establezcan las políticas que faciliten a todos los ciudadanos no únicamente de identidad étnica, a reconocer la diversidad nacional, aceptarla y respetarla.

Respecto a lo dicho anteriormente sobre la educación intercultural, Fernando Salmerón hace la siguiente reflexión:

“Una educación para la interculturalidad o para el interculturalismo, quiere decir que tenemos que educar a todo el mundo, obviamente no es un asunto exclusivo de la población indígena, es un asunto para todos, que sirva para reconocer la importancia que tiene la diversidad en el país y cómo a partir de un desarrollo equitativo o un desarrollo con equidad, es que realmente esta diversidad puede favorecer al crecimiento del país, y desde luego a todos los grupos que forman parte de ésta diversidad cultural. El punto es que sí ha defendido la diversidad de lengua, y la cultura está en el fondo del asunto, porque es algo que muchas veces no se toma en consideración y mientras no se reconozca esto hay una negación de la identidad y de las capacidades de desarrollo autónomo de las personas y de los grupos, y si esto no se reconoce lo demás sale sobrando; es decir, hay toda

²⁴ Cfr. Ibídem.

*una discusión en filosofía sobre la distribución que justamente pasa por ahí, por decir que mientras tu niegas la identidad de nada sirve que hagas redistribución, mientras que la redistribución pase por un esquema de negación de la identidad del otro no resuelves de fondo el problema*²⁵.

Siguiendo con la línea de discusión Felipe González²⁶ considera que la educación intercultural, es un proceso de formación identitario sustentado en el conocimiento, reconocimiento y valoración de la diversidad, el cual debe entrar en una reflexión que ayude en el respeto y aceptación de la diversidad cultural. Esta aceptación no es tarea sencilla, requiere que se desarrolle un diálogo respetuoso y sobre todo encaminado a buscar soluciones desde el ámbito de la política educativa que establezca en el sistema educativo mexicano las estrategias pedagógicas orientadas a impartir educación de carácter originario que fortalezca la cultura y la lengua de las identidades étnicas, así como la educación para los habitantes no originarios que motiven el reconocimiento y respeto de la diversidad nacional.

Retomando las ideas centrales de Fernando Salmerón y Felipe González se puede decir que la educación intercultural no debe ser exclusiva para las comunidades originarias, lo cual implicaría preservar la característica monocultural y monolingüística del sistema educativo nacional, es imprescindible que esta estrategia educativa se implemente desde el nivel básico al superior con el objetivo de consolidar el proceso de interculturalismo.

Ahuja Sánchez Raquel, explica que: *“La finalidad de la educación intercultural en México se resume en la tesis que postula a la educación en y para la diversidad, no sólo para los pueblos indígenas sino para todos los mexicanos, a través de los*

²⁵ *Ibíd.*

²⁶ GONZÁLEZ ORTIZ, Felipe. *Óp. Cit.*, p.76

*distintos niveles y modalidades del sistema educativo nacional con un enfoque intercultural para todos e intercultural bilingüe para las regiones multiculturales*²⁷”.

Por lo tanto el enfoque intercultural debe ser dirigido a aquellos individuos que no tienen un origen étnico, esta educación implica el reconocimiento de otras culturas, de otras formas de pensamiento e incluso de vida. El modelo educativo que se implemente debe procurar generar saberes que permitan conocer que existen diversas lenguas originarias, así como una gama de identidades étnicas que tienen saberes y formas de gobiernos únicos, que merecen respeto y la posibilidad de establecer una interacción equitativa con los ciudadanos mestizos.

Continuando con la línea de discusión López Sánchez, Javier dice que: *“la educación para las comunidades originarias deberá ser intercultural bilingüe, sustentada “dentro de un modelo de bilingüismo equilibrado pues echa mano de la competencia bilingüe individual para alcanzar de manera equitativa, las competencias comunicativas tanto en lengua materna como en la no originaria, atendiendo todos sus componentes: expresión oral, lectura, escritura y reflexión sobre la lengua. Socialmente, este tipo de bilingüismo intenta superar la situación de diglosia en que conviven los idiomas indígenas en relación con el español, es decir, superar la subordinación social funcional y al que han sido restringidos al que han sido relegados*²⁸”.

Esta educación también sustentará su aprendizaje en los conocimientos previos que el estudiante ha adquirido en su comunidad originaria; dichos aprendizajes serán aplicados en el aula de clase como un medio que permita fortalecer los saberes originarios. Es preciso aclarar que el idioma español será usado como lengua franca que permita la transmisión de conocimientos pues al asistir a una

²⁷ AHUJA SÁNCHEZ, Raquel. *Políticas y fundamentos de la educación intercultural bilingüe en México*. México: CGEIB, 2007. p.30

²⁸ LÓPEZ SÁNCHEZ, Javier. *Del monoculturalismo a la pluriculturalidad en la educación: elementos para la construcción de una educación con enfoque intercultural*. México: SEP, CGEIB, 2004. p. 17

misma aula una gran diversidad de etnias se dificulta otorgar los conocimientos en cada una de las lenguas originarias que pueden coexistir en el salón de clases.

En este orden de ideas, los principios de la educación intercultural deberán promover:

- El reconocimiento al modo ancestral del saber construido de manera colectiva en un contexto determinado.
- La transformación de la visión de la cultura hegemónica, que no ha sido capaz de reconocer o ha descalificado los procesos de conocimiento construidos desde otras perspectivas culturales, sobre la utilidad económica de los saberes.
- El reconocimiento de la diversidad de las tradiciones indígenas para proyectar su derecho a la autodeterminación, esto es, su derecho a construir un mundo de acuerdo con sus necesidades y a tender puentes de comunicación y proyección hacia otras latitudes y culturas²⁹.

Y uno de los principios fundamentales del enfoque intercultural es proyectar, la generación de conocimiento como bien colectivo en el que se ofrecen beneficios sociales más que individuales, ya que, de acuerdo con los valores de la organización comunitaria, un sujeto no detenta el saber sino que lo genera, aplica y desarrolla en beneficio de la colectividad.

Una vez establecidos los principios de la educación intercultural y bilingüe, se da la pauta para la creación de instituciones educativas en las que se puedan llevar a la práctica estos mismos, un ejemplo claro de ellas es la primer Universidad Intercultural del Estado de México (UIEM).

²⁹ CASILLAS MUÑOZ y SANTINI VILLAR. Óp. Cit., p.38

1.3 Antecedentes de la UIEM.

La primera Universidad Intercultural pública del país se creó como resultado de los movimientos de reivindicación cultural, lingüística y por las demandas sociales, económicas, educativas y derechos políticos de los pueblos originarios de México³⁰.

El proyecto de la creación de la Universidad Pública en el municipio de San Felipe del Progreso Estado de México (que es uno de los más densamente poblados por el grupo mazahua) surgió en el año 2000 durante la campaña política para elegir al Presidente de la República Mexicana.

Cuando Vicente Fox Quesada, postulado para la Presidencia de la República por la Alianza por el Cambio, integrada por los Partido Acción Nacional y el Partido Verde Ecologista de México (PAN-PVEM) en el marco de su campaña; durante su visita al Centro Ceremonial Mazahua ubicado en las comunidades cercanas de Santa Ana Nichi del municipio de San Felipe del Progreso, (SFP); los allí reunidos le plantearon al candidato la pertinencia de crear una Universidad Pública para que los jóvenes que no logran ingresar a las instituciones de educación superior continuarán sus estudios en la región. El candidato prometió a los mazahuas y no mazahuas que de llegar a la Presidencia de la República institucionalizaría la Universidad Pública en SFP, el 2 de julio de ese año. Pasadas las elecciones del 2 de julio de 2000, Vicente Fox Quesada, de la Alianza por el Cambio postulado por el PAN-PVEM es declarado electo como Presidente de la República³¹.

Para finales del mes de septiembre del 2000 se forma el Patronato por la creación de la universidad pública mazahua; desde ese momento, el patronato realizó las gestiones relacionadas con la creación de la universidad³²; y el 22 de enero de

³⁰ CELOTE PRECIADO, Antolín. *El nacimiento de la primera Universidad Intercultural de México: cuando el sueño se hizo palabra*. México: CGEIB, Instituto Nacional de Lenguas Indígenas, 2006. p. 1

³¹ Cfr. *Ibidem*. p. 2-5

³² *Ibidem*. p.12

2001 se creó por decreto la CGEIB que depende de la SEP, y la coordinación general de ésta estaba a cargo de Sylvia Schmelkes, quien, junto con su equipo de trabajo, se ocuparía de la problemática y la educación de la población indígena del país, y al mismo tiempo tuvieron un destacado papel, investigando la viabilidad y la factibilidad de la creación de 10 universidades interculturales, la primera de las cuales sería la del Estado de México, ubicada en la región mazahua³³.

Se determinó que la apertura de la universidad pública era viable y debería institucionalizarse en el ya mencionado municipio y el 10 de diciembre del año 2003 por decreto Ejecutivo del Gobierno del Estado de México se crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado Universidad Intercultural del Estado de México, UIEM, cuya misión es impartir educación superior de calidad académica y formar a profesionistas e intelectuales comprometidos con el desarrollo, valoración, revitalización de las culturas y la enseñanza y uso de las lenguas indígenas.

La creación de esta misma fue convenida por las autoridades educativas tanto federal y estatal, su apertura fue posible, ya que presentaba un modelo educativo diferente de las instituciones de educación superior pública tradicional existentes en nuestro país, además ofrecía licenciaturas innovadoras que en ninguna otra institución se impartían; así fue como se justificó la apertura de ésta nueva institución de educación superior, de otra manera no tenía ningún sentido institucionalizar una universidad tradicional como las que existen³⁴. Y sobre todo respondía a una necesidad de reivindicación de los pueblos indígenas de México. Es así como culmina una primera etapa, del logro más importante de los ciudadanos del Patronato, que fue la creación de la Universidad Mazahua.

Hablando de una segunda etapa, en septiembre del 2004 la UIEM abrió sus puertas, con el propósito de atender la demanda social, de ofrecer enseñanza con

³³ *Ibíd.* p. 13

³⁴ *Ibíd.* p. 18-19

un nuevo enfoque, dirigida no sólo a grupos indígenas, sino a toda la población además de respetar el derecho fundamental a una educación en la propia lengua originaria ya sea esta mazahua, otomí, etc.; además ofrece una educación integral a sus alumnos que incluye aparte de los conocimientos transmitidos en las aulas, las actividades culturales, deportivas, artísticas, así como debates, encuentros y discusiones sobre temas de actualidad.

El punto clave de la interculturalidad sobre este proyecto es preparar a hombres y mujeres como intelectuales y profesionales, orgullosos de su propia cultura así como el estar comprometidos con sus pueblos, también busca la participación dentro del desarrollo sustentable de sus regiones y sobre todo una profunda interacción social en la marco de la diversidad cultural.

Y así mismo el objetivo de la educación intercultural es lograr el reconocimiento social de la diversidad cultural del país, el cual se encuentra planteado en el artículo segundo constitucional³⁵. Y el objetivo de la educación intercultural bilingüe es fortalecer las lenguas y las culturas, y generar el desarrollo de las comunidades indígenas.

Y esta Universidad Intercultural no sólo está dirigida a grupos indígenas sino a toda aquella población interesada en aprender sobre los pueblos originarios, de esta manera se respeta y fomenta el derecho fundamental en la educación en la lengua materna y se propicia el desarrollo sustentable de las comunidades a través de una comunicación efectiva que vincule a las nuevas y viejas generaciones por medio de sus tradiciones, dando como resultado egresados profundamente arraigados a sus raíces; sumado a esto ofrece conocimientos holísticos y de metodologías analíticas para que el alumno pueda analizar los problemas sociales

³⁵ Cfr. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1917. [En línea]. México: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. [Consulta: 4 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/3.htm>

y ambientales de su entorno, ligando lo profesional con lo cotidiano, preservar la lengua y los conocimientos tradicionales³⁶.

La Universidad intenta promover una innovadora forma de enseñanza, que integre la cosmovisión de los mazahuas, otomíes, matlazincas, nahúas y tlahuicas, con el fin de preservar el patrimonio cultural de estos pueblos, mediante un modelo educativo diferente a los que se han implementado a lo largo de los años en el sistema educativo mexicano y éste es el Modelo Educativo Intercultural.

1.3.1 Planes y programas de estudio-Modelo Educativo Intercultural.

La Universidad Intercultural ofrece programas formativos de alto nivel académico de profesional asociado, licenciatura, especialización, maestría y doctorado pertinentes con el desarrollo regional, estatal y nacional, orientados a la formación de profesionales que, a partir del reconocimiento de su cultura, lengua y valores comunitarios, adquieran un espíritu científico, sensible a la problemática de la diversidad cultural, y que asuman un compromiso sólido con el desarrollo de sus pueblos y del país³⁷.

Este modelo educativo propone carreras innovadoras, correspondientes a diversas áreas de formación que ofrecen servicios relevantes al desarrollo de los pueblos indígenas, así como nuevas perspectivas de atención a problemas emergentes.

De acuerdo con lo establecido se proponen principios en los cuales se fundamenta el modelo educativo.

³⁶ UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE MÉXICO. *Historia*. [En línea]. México. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://www.uiem.edu.mx/>

³⁷ CASILLAS MUÑOZ y SANTINI VILLAR. Óp. Cit., p. 147

1.3.1.2 Los principios básicos del modelo educativo son³⁸:

1. Su misión es formar profesionales e intelectuales comprometidos con el desarrollo de sus comunidades, pueblos y regiones.
2. El motor vital de la nueva institución será el impulso a la actividad de *Investigación en Lengua Cultura y Desarrollo Regional*, de donde surgirán los elementos de formación, y de acción esenciales para impulsar procesos de revaloración, revitalización, consolidación de las lenguas y de las expresiones culturales de nuestros pueblos originarios, así como para explorar rutas alternativas para impulsar su desarrollo con apego a los valores y tradiciones que han caracterizado la armonía de su relación con el medio ambiente.
3. Se promoverá la integración de un Centro de Enseñanza de Lenguas, cuyas funciones serán:
 - Fomentar la enseñanza de las lenguas indígenas de la región para promover su revitalización, desarrollo y consolidación.
 - Incorporar la enseñanza de la lengua inglesa como una herramienta esencial para dominar el manejo de las tecnologías modernas de comunicación y para facilitar el acceso de los estudiantes a materiales de consulta difundidos a nivel mundial.
 - promover procesos de difusión de su cultura en otras latitudes geopolíticas.
4. La oferta educativa se desarrollará a partir de las necesidades y de las potencialidades de desarrollo de las comunidades o regiones en las que se ubiquen estas nuevas instituciones.

³⁸ Cfr. CASILLAS M., María de Lourdes. *Proyecto universidad intercultural: creación de nuevas IES*. México: Dirección de Educación Superior, CGEIB, SEP, 2003.p. 5

5. En el desarrollo de los programas de estudio se asumirá la orientación del enfoque del *Currículo Flexible* a fin de ofrecer a los estudiantes condiciones idóneas para que se formen de acuerdo a sus necesidades.

6. Se prevé la definición de salidas formativas laterales (*profesionales asociados*) que atiendan a problemas de desarrollo emergente en las comunidades indígenas que permitan generar condiciones favorables para su desarrollo integral y para lograr una más amplia vinculación con diversos ámbitos y sectores de la sociedad mexicana.

7. Se pretenden establecer ciclos de formación para determinadas generaciones y *movilizar la oferta* educativa hacia otras regiones con el propósito de que el egresado no tienda a saturar el mercado de trabajo regional o los nichos de ejercicio profesional generados a partir de la formación de profesionales. Esta oferta se podría plantear como *rotativa* entre diferentes instituciones de educación superior de carácter intercultural.

8. Dado que los estudiantes de origen indígena han padecido los efectos de un sistema educativo que incorpora vicios de la desigualdad social estructural, no se seleccionará a los estudiantes por criterios de desempeño académico convencional (calificaciones promedio, exámenes de selección).

9. La nueva institución deberá establecer estrechos vínculos con la comunidad o región a la que pretende beneficiar, desde la construcción del proyecto educativo hasta la prestación de servicios de relevancia para impulsar su desarrollo.

10. La Formación del estudiante incorporará un primer año de actividades académicas (Formación Básica) en el que se pone énfasis en el manejo de lenguajes que impulsará las potencialidades, habilidades y destrezas del estudiante a través de las siguientes bloques de actividades académicas:

- *Taller de Expresión y Comunicación en Lengua Materna* que promoverá el dominio de la lengua en su expresión oral y escrita para inducir un proceso de revitalización, consolidación y práctica constante de la lengua, éste espacio formativo permite vincular su formación con la cultura.
- *Taller de lectura crítica y redacción* de textos en español que promoverá una mayor seguridad del estudiante en el manejo y dominio de esta lengua.
- *Habilidades del Pensamiento y Razonamiento Lógico*, cuyos contenidos se orientan a promover un mayor dinamismo en la capacidad de análisis, reflexión y discernimiento.
- *Informática* como herramienta fundamental para dominar el manejo de las tecnologías modernas de la información y comunicación.
- *Idioma extranjero: Inglés*, como lenguaje instrumental necesario para el dominio de las nuevas tecnologías y para interactuar con las actuales exigencias del contexto de desarrollo a nivel mundial.

11. El estudiante será el protagonista de su proceso de formación, orientado por procesos de:

- apropiación crítica del conocimiento universal a partir del conocimiento profundo y revaloración de sus raíces culturales.
- Estrecho acompañamiento académico (Tutorías)

Partiendo de los fundamentos básicos del modelo educativo se enuncian los objetivos generales del mismo.

1.3.1.3 Objetivos generales del modelo educativo intercultural³⁹.

Los objetivos generales que enuncia el modelo educativo intercultural son los siguientes:

³⁹ CASILLAS MUÑOZ. Óp. Cit., p.166

- Coadyuvar a elevar la calidad de la educación reconocida como un atributo fundamental cuando el estudiante logra adquirir, durante su proceso formativo, los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que previamente se establecieron como objetivos, contenidos y programas de aprendizaje. Con ello, la Universidad Intercultural logra una mayor pertinencia académica.
- Servir como vínculo para conducir al estudiante al cumplimiento de sus metas, fortaleciendo el proceso de aprendizaje, elevando la calidad educativa y permitiendo llevar a cabo un adecuado seguimiento de su vida académica.
- Establecer un conjunto de acciones para estimular el desarrollo de toma de decisiones del estudiante por medio de la construcción y exploración de opciones y alternativas de acción en el proceso educativo, con el propósito de evitar que el estudiante de la Universidad Intercultural se encuentre en situación de riesgo, de rezago o abandono escolar.

El modelo educativo de la Universidad Intercultural pone en el centro al estudiante para formarlo desde las múltiples dimensiones que se involucran en su formación integral. Este propósito implica generar estrategias y líneas de acción para impulsar y estimular el proceso de formación profesional de los estudiantes, así como el cuidado de todos aquellos factores de origen socioeconómico y familiar que afectan su desarrollo académico⁴⁰.

1.3.2 Misión, Visión y Objetivos de la UIEM.

Uno de los propósitos de la Universidad es generar una educación integral ubicada en la realidad pluricultural del país que ayude al fortalecimiento de las lenguas y culturas indígenas, así como al reconocimiento y aceptación social de la diversidad. Para ello la misión de la UIEM es:

⁴⁰ *Ibíd.* p. 165

Formar intelectuales y profesionales comprometidos con el desarrollo de sus pueblos y sus regiones, cuyas actividades contribuyan a promover un proceso de revaloración y revitalización de las lenguas y culturas indígenas, de modo que al término de sus estudios no emigren, si no que ejerzan su profesión en beneficio de sus comunidades⁴¹.

Reconociendo las características sociales y las condiciones de los pueblos indígenas ya mencionados la visión de la institución es:

La recuperación y revalorización de nuestra herencia indígena, desde un presente pluricultural y multilingüe, nuestra Universidad Intercultural del Estado de México se propone aportar educación superior, investigación científica y transferencia tecnológica, difusión cultural, extensión universitaria y vinculación comunitaria, con un compromiso esencial: construir juntos, indígenas y no indígenas, mexiquenses y mexicanos, un mejor futuro para todas y todos⁴².

Para poder lograr la misión y visión de la institución la misma se ha planteado los siguientes objetivos:

- *Generar un espacio formativo que ofrezca a diversos grupos de la población, y particularmente a los estudiantes de comunidades indígenas, un alto nivel de calidad en su proceso de formación profesional con el fin de promover el desarrollo a través de acciones que ofrezcan solución a los problemas que presenta el entorno.*
- *Consolidar la identidad cultural propia de los estudiantes, mediante la apertura de espacios de expresión y comunicación que la revitalicen.*
- *Promover posibilidades de transformación de la organización del trabajo y de la vida en las comunidades indígenas, a través de los estudios superiores.*
- *Estimular el desarrollo de capacidades básicas y la creación de espacios adecuados que permitan al estudiante expresarse en su lengua materna.*
- *Desarrollar en los estudiantes de esta nueva institución capacidades técnicas, políticas y sociales que les permitan recuperar el sentido de su función social como agentes del desarrollo en diferentes dimensiones geopolíticas.*
- *Estimular su profesionalización permanente, sin fronteras, para que cumpla con el compromiso fundamental de contribuir al desarrollo comunitario local y amplíe sus perspectivas de aplicación de la formación adquirida hacia otros contextos.*

⁴¹ UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE MÉXICO. Óp. Cit.

⁴² *Ibíd.*

- *Promover una formación científica y humanística para atender diversas demandas de proyección o creación de espacios de ejercicio profesional que atiendan necesidades emergentes de desarrollo de las comunidades en las que los estudiantes de cualquier origen se inserten y puedan fungir como gestores de procesos de cambio, o bien, puedan insertarse en el mercado de trabajo convencional, en diferentes épocas y circunstancias de transformación del entorno.*

1.3.3 Matricula⁴³.

La UIEM continua trabajando en su consolidación como una institución de vanguardia y comprometida con la diversidad cultural inherente a nuestra sociedad.

Es por ello que la matrícula para el ciclo escolar 2011-2012 fue de: 823 estudiantes, de los cuales 91 son ahora egresados, 34 concluyeron la licenciatura en lengua y cultura, 40 en desarrollo sustentable y 17 en comunicación intercultural, con ésta ya son cinco generaciones egresadas de la institución.

Para el ciclo escolar 2012-2013 se inscribieron 231 estudiantes de nuevo ingreso, 142 en la licenciatura de desarrollo sustentable, 107 de comunicación intercultural, 179 de lengua y cultura y 258 de salud intercultural, actualmente cuentan con 917 estudiantes inscritos, 65% de ellos mujeres y el 35 % restante son hombres y cabe señalar que la mayoría de sus estudiantes pertenecen a uno de los cinco pueblos originarios de su comunidad.

Y la pertenencia etno-lingüística de los estudiantes es: 68% son de origen mazahua, 27% mestizo, 3% otomí y el 2% restante se distribuye entre los pueblos tlahuica, náhuatl, mixteco y miskito.

Los alumnos de la UIEM cuentan con conocimientos adquiridos en su propio proceso de socialización, conocimientos que en muchas ocasiones chocan con los

⁴³ Ibídem.

que se enseñan en las aulas, lo que genera la necesidad de partir, en la enseñanza, de lo más inmediato de la vida de los estudiantes, para de esa manera arraigar a los jóvenes a sus comunidades y proyectarse al mundo a partir de ellas. Es por eso que en el siguiente apartado se analiza la crítica que se ha generado en torno a la educación intercultural.

1.3 Crítica a la Educación Intercultural⁴⁴.

En la última década, la creación de las universidades que brindan atención a los pueblos indígenas en México, ha resultado en una amplia gama de modalidades de instituciones; algunas no han tenido reconocimiento oficial, ni de los gobiernos, ni de las comunidades a las que atiende; otras han tenido un reconocimiento limitado y casi escondido; todas tienen orientaciones y apellidos diferentes: interculturales, multiculturales, indígenas, comunitarias, campesinas, o sociointerculturales, etc. Y caracterizan a la complejidad del sistema educativo marginal superior actual, que abre posibilidades epistemológicas, ontológicas y educativas, pero que desde la perspectiva política expone un gran reto para el estado.

Desde el nacimiento de estas instituciones, caso concreto, la Universidad Intercultural del Estado de México, surge el dilema de sus fines, el rol que juega en la educación, en la sociedad y entre las culturas. Pero indistintamente ésta ha planteado en su discurso aplicar una propuesta educativa diferente en cuanto a lo didáctico y a la concepción misma de lo que debe ser una institución que interviene de una u otra forma en el mundo indígena.

⁴⁴ Cfr. SANDOVAL FORERO, Eduardo Andrés y GUERRA GARCÍA ERNESTO. "La interculturalidad en la educación superior en México". [En línea]. En: *Ra Ximhai*, v.3, no.2, mayo-agosto de 2007. pp. 273-288. [Consulta: 10 junio 2013] Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46130203>

El sistema educativo mexicano, caracterizado por su monoculturalidad y unietnicidad de exclusión abierta a las formas de pensar y saberes indígenas, se planteó en el gobierno de Vicente Fox la Educación Superior Intercultural, con el propósito de aminorar las desigualdades sociales y de establecer relaciones interétnicas de igualdad del Estado y la sociedad mestiza con los indígenas.

Héctor Díaz Polanco⁴⁵ dice al respecto que lo anterior es: *una respuesta que obedece más bien al proceso etnofágico del capitalismo tardío, en el que el Estado se ha dado cuenta de que la fetichización y la manipulación de la diversidad pueden alinearse con los objetivos del liberalismo. La prueba está en que las instituciones evitan, en sus fines, problematizar la ideología, la política y la economía del país, para exaltar el adoctrinamiento globalizador y reorientar los estudios culturales hacia el marketing folklórico (el ecoturismo y la traducción etnolingüística son extremadamente valorados).*

Una de las problemáticas que presenta la UIEM es la currícula, ya que ha iniciado sus actividades con las más variadas propuestas curriculares y con muchas dificultades, de acceso, deserción, y de eficiencia terminal, pero la principal problemática, apunta a su excesiva carga de aculturación. Esto da elementos para interpretar que los jóvenes que entran a una Universidad Intercultural pierden sus raíces en el proceso y la propia lengua, cuando el trabajo de estas es rescatar y preservar las culturas indígenas.

Las sociedades reales se componen de comunidades y de culturas diversas, cada una con diferentes estrategias y formas de obtener conocimientos acerca del mundo, criterios de evaluación cognoscitiva, moral y estética; y acepta que todos estos sistemas cognoscitivos y morales son inconmensurables, es decir, que no es posible hacer una evaluación de ellos bajo un grupo único de estándares.

⁴⁵ DÍAZ POLANCO, Héctor. *Elogio de la diversidad: globalización, multiculturalismo y etnofagia*. México: Siglo Veintiuno Editores, El Colegio de Sinaloa, 2006. p.224

Por lo anterior, es innegable que la UIEM tiene la oportunidad, aún desaprovechada de iniciar ese diálogo de exploración intercultural y esto será posible siempre y cuando los mestizos dejen de adoctrinar particularidades éticas (valores), estéticas y epistemológicas de la cultura occidental disfrazadas de universalidad.

Otro de los problemas que afronta la UIEM, es que la mayoría de los docentes de esta fueron educados en tradiciones universalistas y muchos de ellos no aceptan otras racionalidades y excluyen toda consideración cultural dentro de sus clases. Es por esto que en ésta institución el conflicto es cotidiano, en donde gana el peso ponderado del pensamiento occidente. Y una solución a dicho conflicto está en la tolerancia por parte de los maestros y autoridades, ya que se dirige a costumbres inofensivas en un falso acercamiento al diferente.

La UIEM no fue planteada desde el pueblo indígena, por lo que se deduce que no atiende la problemática y no existe un trabajo serio para y con la comunidad y más que generar bienestar provoca efectos negativos ayudando a la dinámica de aculturación y al exterminio de las culturas indígenas.

Esto quiere decir que no se tomaron en cuenta las necesidades de los mazahuas, solo se atendió a la demanda de una universidad pero no a la de una que respondiera a sus intereses. Y el resultado de esto es el reclamo de los indígenas de autonomía para desarrollar los procesos de etnoaculturación y diseñar y construir colectivamente los propios mecanismos para hacer los espacios de aprendizaje y su currículo, involucrando a los líderes, sabios y autoridades indígenas quienes basándose en el pleno conocimiento de sus comunidades promuevan el desarrollo pero con identidad. Es decir, han reclamado la interculturalidad desde la propia etnia y no desde la población mestiza, donde la sociedad debe ser referente.

Esto lleva al siguiente planteamiento, ¿Por qué las Universidades indígenas e interculturales no son dirigidas, administradas y conducidas académicamente por comunidades indígenas? Si como dice el discurso de la interculturalidad, que son instituciones para rescatar, preservar y desarrollar la cultura indígena, ¿por qué los mestizos, son quienes dirigen estas universidades? La mayoría de los profesores son mestizos y son los encargados de formar y desarrollar estos procesos sin ser portadores de la cultura indígena.

Una posible solución, tiene que ver directamente con la necesidad de establecer un nuevo tipo de democracia en el sistema educativo, en el que se incluyan los derechos de las colectividades (indígenas) y se asegure su participación directa en los contenidos, planes, programas, dirección, ejecución y planeación educativos. De interrelación directa con sus pueblos indios, y del manejo de prácticas y discursos educativas basadas en sus culturas y necesidades, en las que ellos consideran son las suyas.

Recapitulando, aún con los principios fundamentales en los que se sustenta la interculturalidad ésta misma genera un reto de cómo hacer de la institución académica una generadora de prácticas y dinámicas interculturales simétricas entre la cultura indígena y la occidental. Ante esto se pregunta si efectivamente la Universidad del Estado de México pretende llevar a cabo los fundamentos y objetivos que propone la interculturalidad y el modelo educativo intercultural sobre la recuperación de los valores culturales: lengua, costumbres, cultos u homogenizar a estas etnias transformándolas hacia la cultura occidental.

Para que la UIEM pueda lograr lo ya mencionado tiene que apoyarse de la biblioteca ya que esta le brindara los materiales que le ayuden a la conservación de la lengua, las costumbres y culturas. Es por eso que en el siguiente capítulo se describirá a la biblioteca universitaria, se mencionarán las características, colecciones, funciones, servicios, usuarios, normas y tendencias (CRAI).

Capítulo 2. La Biblioteca Universitaria.

La biblioteca universitaria realiza una función trascendental en la vida de las instituciones de educación superior. Constituye una de las manifestaciones de mayor significado en el avance cultural de un país al preservar el conocimiento y al transmitirlo. El apoyo que proporciona a los lectores es indispensable para complementar el proceso de enseñanza-aprendizaje que se realiza en el aula. Asimismo, puede ser considerada como una de las principales instituciones promotoras de la ciencia y el hogar del libro como elemento cultural por excelencia.

A partir del siglo XXI la biblioteca universitaria sigue una nueva tendencia, el Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación (CRAI). El cual convierte a la biblioteca en un servicio de apoyo y asesoramiento para la formación académica, mejorando la forma de educación presencial, por actividades educativas en entornos digitales, apoyándose en distintos tipos de tecnologías, las cuales permiten desarrollar habilidades, actitudes, aptitudes y métodos para el procesamiento del conocimiento; lo cual lleva a salir del modelo educativo tradicional.

La biblioteca universitaria tendrá que adaptar e innovar sus servicios ante el nuevo contexto y demandas de los estudiantes, docentes e investigadores, explotando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), es dentro de este marco en el que la biblioteca se convierte en un aula de autoformación, donde se elaboran productos y objetos de aprendizaje de acuerdo con un nuevo modelo de educación CRAI.

En el presente capítulo se dará a conocer de forma general los elementos que integran a la biblioteca universitaria así como sus inicios, definiciones, conceptos, tendencias (CRAI), misión y las funciones que cumple dentro de las Instituciones de Educación Superior (IES).

2.1 Antecedentes.

Las bibliotecas universitarias tienen una larga tradición, puesto que su origen coincide con la aparición de las universidades en la Edad Media; el concepto y funciones de la misma han ido evolucionando según las necesidades que les demanden las IES donde estén integradas.

En Italia se constituyen las primeras universidades: la escuela de medicina de Salerno y la de Derecho de Bolonia en 1158. Y Las universidades fueron tomando forma durante el siglo XII, como consecuencia del renacer de las ciudades y la consecuente secularización producida en todos los niveles; hasta entonces el libro se había mantenido al margen de la mayoría de la sociedad, dentro de su celoso contenedor que eran los monasterios.⁴⁶

En la segunda mitad del siglo XII un grupo de estudiantes procedentes de París fundaron la Universidad de Oxford, en Inglaterra y el obispo Thomas Cobhan legó sus libros y una cantidad de dinero. Fue la primera biblioteca con estatutos en los que se reglamentó el horario, utilización de los libros, admisión de lectores, etc. Llamada Bodleian en honor al mecenas que la creó Thomas Bodley, quien ofreció costear los gastos de la biblioteca y proporcionar libros. Este concibió a la biblioteca como un instrumento religioso, por ello la mayor parte de los libros versaban sobre ésta materia.

Entre las universidades más reconocidas está la Universidad de París, famosa por sus estudios de teología, creada en 1257 por Roberto Sorbone, y cuya biblioteca se dividió en dos partes: biblioteca magna, para obras de consulta y librería parva, para las obras de poco uso y destinadas a préstamo bajo una fianza. Los temas sobre los que versaban los libros eran principalmente sobre teología, sin que faltaran los clásicos, de medicina y derecho canónico.

⁴⁶ *Historia de las Bibliotecas universitarias*. [En línea]. [Consulta: 30 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Univerhi.PDF>

En América la primera biblioteca se ubica en la universidad de Harvard fundada en 1638 para la formación de ministros para el culto. Esta biblioteca se inició con un donativo de John Harvard, epónimo de la universidad, la mayor parte de carácter religioso, a los que se sumaron continuos donativos.

La mayoría de estas tuvieron un carácter eminentemente religioso. La base del éxito de las universidades se centró en el deseo de sus miembros por profundizar en los problemas para alcanzar una mejor formación, la cual se reflejó en el contenido de las bibliotecas cuyos libros fueron su principal herramienta de trabajo.

Las necesidades de libros de los estudiantes fueron principalmente atendidas por los estacionarios quienes eran libreros que alquilaban cuadernos que se conocían como: *peciae* de las obras también conocidas como: *exemplaria*, las cuales eran corregidas y aprobadas por las autoridades académicas, para que fueran copiadas por los profesionales o por los propios interesados.

En cuanto al incremento de las colecciones de las bibliotecas era por compra, producto de algunas rentas; pero los ingresos más importantes llegaron a través de donaciones, de generosos protectores y legados de profesores.

Durante esta época las bibliotecas surgieron a la par de éstas universidades, y no se encontraba una biblioteca general, se trataban de bibliotecas de facultad y de colegio; También la configuración de la biblioteca era muy distante del concepto que tenemos hoy día, generalmente los libros se encontraban encadenados a los pupitres; existiendo otra parte de la colección para préstamo a la que se le llamaba: *libridistribuendi*. Y no existía el cargo de bibliotecario, esta tarea era realizada por un profesor de poca categoría, o por un estudiante⁴⁷.

⁴⁷ Cfr. Ibídem.

El crecimiento de las bibliotecas universitarias, fue lento desde la Edad Media hasta el siglo XIX y en el siglo XX fueron incrementándose ya que numerosas bibliotecas sobrepasaron el millón de volúmenes en sus colecciones, especialmente desde la segunda mitad del siglo, cuando se introdujeron nuevas materias de estudio y la orientación de estos a la investigación, lo que hace de ellas auténticas bibliotecas especializadas. Con horarios más amplios y mejora de servicios. Este crecimiento ha llegado a plantear sistemas de gestión como el crecimiento cero, o sea, eliminar el mismo número de volúmenes que se ingresan⁴⁸.

Para el caso específico de nuestro país cuando todavía era Nueva España se tuvo el privilegio de contar con la primera institución de educación superior de todo el continente americano, la Real y Pontificia Universidad de México, la cual tuvo un doble origen, por un lado, tiene una presencia noble y monárquica proveniente de la Real Cédula del Rey Carlos V y, por el otro, la existencia católica a través de las bulas papales, una por el Papa Paulo IV fechada en 1555 y la otra, por Clemente VII de 1595.

Un factor determinante en la creación de la primera universidad fue el afán de los frailes misioneros de contar con una institución que los auxiliara en su labor evangelizadora. La cual fue promovida por el primer Obispo de México, Fray Juan de Zumárraga, y por el primer Virrey de la Nueva España, D. Antonio de Mendoza. Y la primera orden de creación por Cédula fue del Príncipe Felipe el 21 de septiembre 1551, para que los naturales e hijos de los españoles fuesen industriados en las cosas de la santa fe católica y en las demás facultades. Y fue fundada el 25 de enero de 1553, cuando se ejecutó la cédula y adquirió todos y cada uno de los privilegios de la universidad de Salamanca por cédula de Felipe II, el 17 de octubre de 1562. Y la bula pontificia que la asume es del Papa Clemente VIII, el 7 de octubre de 1595. Sus primeros estatutos se los dio el Dr. Pedro Farfán, el 18 de agosto de 1580, pero los que trascendieron fueron los del

⁴⁸ *Ibídem*.

Visitador y Obispo de Puebla, Don. Juan de Palafox y Mendoza. Y durante la época Novohispana, en esta Institución se formaron los hombres más notables de la Iglesia y de la Sociedad⁴⁹.

Basándose en la estructura de la Universidad de Salamanca cuya “*regulación de los estudios y vida académica fue obra del Papado en los siglos medievales (constituciones de 1411, de Benedicto XIII; y de 1422, de Martín V), y del Monarca y su Consejo, a través de la figura de los visitadores, a partir del siglo XVI: estatutos de 1538, 1551, 1561, 1594, 1604 y 1618. Las normativas universitarias consagran ciertos libros, autores y materias, que tendrán vigencia hasta las reformas ilustradas: derecho romano o justiniano en Leyes; decretales pontificias en Cánones; teología metafísica de escuelas, en Teología; Galeno e Hipócrates en Medicina; la filosofía de Aristóteles en Artes-Filosofía; Euclides y Ptolomeo en Astrología/Matemáticas, y los clásicos latinos y griegos*”⁵⁰.

Si la Real y Pontificia Universidad de México contaba con los mismos privilegios y estructura de la Universidad de Salamanca, se puede inferir que también tenía las mismas normativas que les permitían poseer ciertos libros y colecciones que servían para la impartición de cátedra y las cuales estaban a cargo de una persona que decidía el uso y manejo de las mismas.

Indiscutiblemente la Real y Pontificia Universidad de México fue el cuerpo científico más respetable que existió en América durante los tres siglos coloniales.

De esta manera se reafirma que el nacimiento de la biblioteca va de la mano con la creación de las universidades, si bien no son consagradas como tal, existían

⁴⁹ Cfr. SÁNCHEZ VÁZQUEZ, Rafael. *Síntesis sobre la Real y Pontificia Universidad de México*. [En línea] [Consulta: 28 mayo 2013] Disponible en Internet: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/hisder/cont/14/cnt/cnt10.pdf>

⁵⁰ UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. *Reseña histórica de la Universidad de Salamanca*. [En línea] España. [Consulta: 28 mayo 2013] Disponible en Internet: <http://campus.usal.es/web-usal/Universidad/Historia/Historia.shtml>

colecciones que les permitían a la comunidad académica prepararse para las artes y las ciencias que se impartían en aquel tiempo.

2.2 Definición y Concepto.

La literatura define a la biblioteca universitaria de la siguiente manera, primero la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) en su Plan Estratégico 2003-2006: dice que es: “... *un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto*”⁵¹.

Por otro lado, Aceves Jiménez dice que es: “*un sistema gestor de información, basado en una organización humana estructurada, que realiza los procesos y proporciona los servicios, utilizando recursos y herramientas más adecuados para las exigencias y las posibilidades del momento*”⁵².

Martínez de Sousa comenta que la biblioteca universitaria es: “*aquella que pertenece a una universidad o institución equivalente y cuyos fondos bibliográficos están a disposición de los alumnos para el cumplimiento de sus fines universitarios y bibliotecológicos*”⁵³.

Así mismo Moreira González, la define como: “*cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos*”⁵⁴.

⁵¹ TORRES SANTO DOMINGO, Marta. “Las bibliotecas universitarias y su impacto social”. En: *La contribución de las universidades españolas al desarrollo: Informe CYD 2004*. [En línea] Barcelona: Fundación Conocimiento y Desarrollo; Antonio Munné, 2004. [Consulta: 2 mayo 2013] Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/servicios/doc8628.pdf>

⁵² ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. “Una caracterización de la biblioteca universitaria actual”. [En línea]. En: *Revista CODICE*. Vol. 5, No. 2 (Julio- Diciembre 2009). p.114. [Consulta: 2 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/18375/1/Una_caracterización.pdf

⁵³ *Ibídem*.

⁵⁴ MOREIRA GONZÁLEZ, José Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. La Habana: Especialidades Gráficas, 2001. p. 33 Citado por GONZÁLEZ GUITIÁN, María Virginia; MOLINA PIÑEIRO, Maricela. *Óp. Cit.*

Gelfand Morris, en su manual sobre *University libraries for developing countries* (Unesco, 1968), afirma que: “*el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación*⁵⁵.”

Por último, la American Library Association (ALA) define a la biblioteca universitaria como: “*una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento*⁵⁶”.

Los elementos que tienen en común las definiciones ya citadas son los siguientes: pertenece a una institución de enseñanza superior, con una colección destinada a los fines de la universidad, proporciona servicios y es un instrumento eficiente en la educación e investigación.

A partir de lo mencionado se concluye que la importancia que tiene la biblioteca universitaria dentro de las Instituciones de educación superior (IES), es la de proveer materiales que apoyen a la docencia e investigación.

Con lo mencionado anteriormente se puede conceptualizar a la biblioteca universitaria como un organismo que pertenece a una institución de enseñanza superior cuya función primordial es la de apoyar a la docencia y a la investigación, mediante recursos y herramientas adecuadas como el uso de las TIC's, para brindar servicios y satisfacer las demandas de los usuarios.

⁵⁵ MORRIS A. Gelfand. *University libraries for developing countries*. Indiana; UNESCO, 1971 *citado por* MARTÍN GAVILÁN, César. “Bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI” [En línea]. En: *Temas de Biblioteconomía*. [Consulta: 2 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>

⁵⁶ GARCÍA MARUCO, Manuel Jorge. *Uso de Nuevas Tecnologías de la Información (NTI's) en el servicio de referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP)*. [En línea] [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia_mm/cap2.PDF

2.3 Misión y Visión.

Para que la biblioteca universitaria cumpla con sus objetivos, metas y funciones establecidas, es preciso puntualizar su misión de acuerdo a los intereses de la institución a la que pertenece.

Es así que, José Gómez Hernández⁵⁷ menciona que la biblioteca universitaria tiene como misión:

- ❖ Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes: muy accesible, múltiple de acuerdo al número de estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.
- ❖ Una colección de los materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red, que pueda ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.
- ❖ Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponibles tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general literatura gris como biblioteca especializada.

⁵⁷ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "Biblioteca universitaria". En: *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1998. p. 363

- ❖ Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca preparado para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- ❖ Un servicio de apoyo a la investigación especializada, que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- ❖ Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

En la actualidad, la visión de la biblioteca moderna tiende a englobarla en red o redes, en el sentido en que sólo mediante su interacción e integración con otras, podrá afrontar los retos que demandan la sociedad, junto con sus lectores e instituciones. Poco a poco, va quedando atrás la época en que los usuarios accedían a la información por medio de un profesional en la disciplina; hoy la consiguen por sí mismos, gracias a la existencia de programas cada vez más inteligentes y amigables, lo que les permite la recuperación de información de su interés, además disponen de servicios personalizados, y la inmensa ventaja que en Internet encuentran casi a diario nuevas herramientas u opciones de búsqueda, lo cual facilita obtener la información que más se ajuste a lo que desea el lector.

En cuanto al bibliotecario, debe reforzar su papel de intermediario entre la información, la tecnología para manejarla y procesarla, y las necesidades del lector, concentrándose en la creación y adecuada administración de políticas de acceso, asimismo en la investigación sobre documentación y en la creación de guías para la ubicación de información⁵⁸.

⁵⁸ ARRIOLA NAVARRETE. *Óp. Cit.* p.117-118

2.4 Objetivos.

Los objetivos de la biblioteca universitaria, son elementales para el desarrollo de los programas de docencia e investigación de la institución a la que pertenece. Para la presente investigación los objetivos de la biblioteca de la UIEM tienen que ayudar al fortalecimiento de las identidades y lenguas originarias indígenas.

Wilson y Tauber⁵⁹ consideran los siguientes objetivos como las bases esenciales del programa de la biblioteca universitaria, los cuales son:

- ❖ Reunir, conservar, organizar y poner al alcance de los usuarios los diversos materiales bibliográficos necesarios y útiles para la instrucción, la investigación y la extensión.
- ❖ Reclutar personal competente para atender oportuna y adecuadamente las funciones inherentes a este tipo de biblioteca.
- ❖ Correlacionar adecuadamente todos los fondos de la biblioteca, catálogos y clasificaciones del servicio total que ofrece, para que pueda contribuir a la eficiencia de los mismos servicios.
- ❖ Proyectar espacios adecuados para los diferentes departamentos o áreas que la integren; además de disponer de espacio necesario para equipos de acuerdo con el desarrollo de un programa de atención a los estudiantes y profesores a quienes se destinan esas facilidades.
- ❖ Integrar la biblioteca en las políticas administrativas y académicas de la universidad.

⁵⁹ WILSON, Louies R. y TAUBER, Maurice F. *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Washington, DC: Unión Panamericana, 1963. p. 24-31.

- ❖ Organizar eficientemente todos los recursos bibliográficos de la comunidad, del estado y la región, así como los recursos bibliográficos nacionales e internacionales.
- ❖ Obtener un apoyo financiero adecuado para alcanzar los fines previstos en el programa; y
- ❖ Asegurar el funcionamiento efectivo y funcional de la biblioteca.

Una vez que los objetivos de las bibliotecas universitarias se cubren, permiten que los objetivos de las instituciones a las cuales pertenecen se cumplan.

Ante esto Aceves Jiménez dice que el objetivo general de la biblioteca universitaria es:

“La creación y el mantenimiento de un estructura eficaz, basada en la explotación de bienes recursos constituidos por la información, mediante el diseño de servicios, capaces de responder de la manera más efectiva posible, a las necesidades de los miembros de la institución matriz, la universidad, y, por extensión de la sociedad⁶⁰.”

Y el mismo autor⁶¹, menciona que los objetivos de la biblioteca universitaria son:

- ❖ Construir un fondo bibliográfico básico, muy accesible, múltiple donde se contemplen todas las disciplinas de la universidad, dependiendo de las carreras que se impartan y con relación directa a la colección y al número de estudiantes.

⁶⁰ ACEVES JIMÉNEZ, Ricardo. “La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volver a inventar la biblioteca”. MAGAN, J. Coord. *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Complutense, 2001 *Citado por* ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. “Una caracterización de la biblioteca universitaria”. [En línea]. En: *Revista CODICE*. Vol. 5, No. 2. (Julio-Diciembre 2009). p.115. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14514>

⁶¹ *Ibidem*. p. 115

- ❖ Estar a la vanguardia en cuanto al tratamiento sistemático de la bibliografía, que permita conocer y acceder de manera ágil y sencilla al fondo documental por medio de su organización.
- ❖ Proporcionar ayuda a los estudiantes con un sistema de información, desarrollando medios de vanguardia, tecnología de punta y estudios que puedan ser útiles a los estudiantes en sus investigaciones; facilitando a la comunidad el acceso a la información.

Navarrete⁶² menciona que “*Complementariamente, la biblioteca procurará la formación integral de la comunidad universitaria, prestando la ayuda precisa para la formación y perfeccionamiento de los profesionales*”. Es por eso que los objetivos deben encaminarse a:

- ✓ Reunir una amplia colección de diversas disciplinas con base a las carreras impartidas en las IES.
- ✓ Contar con personal profesional con la finalidad de realzar una organización y sistematización de la colección.
- ✓ Ayudar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de la información.
- ✓ Organizar y desarrollar los medios que faciliten y estimulen al usuario hacia la investigación, lectura y estudio⁶³.

Para ello los objetivos de la biblioteca universitaria deben estar enfocados al apoyo académico, al desarrollo de la investigación y la generación del nuevo conocimiento. Todo esto dependerá de una buena gestión, donde se establezcan objetivos que persigan tener colecciones acordes a las necesidades de sus usuarios, una organización bibliográfica que garantice el acceso eficiente a todos los documentos y brindar servicios de calidad.

⁶² NAVARRETE, J. *Las bibliotecas universitarias: concepto y funciones*. [En línea]. España. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://www.inqnable.es/temariooposicionesbibliotecas/especifico/tipologiabibliotecaria/bibliotecasuniversitarias/Las%20bibliotecas%20universitarias.%20Concepto%20y%20funcion.pdf>

⁶³ *Ibídem*.

2.5 Funciones.

La función de la biblioteca universitaria: es ser un centro de actividades donde se lleven a cabo los más diversos tipos de estudio e investigación; a continuación se presentan algunas de las funciones específicas que deben cumplir las bibliotecas de las IES.

Wilson y Tauber⁶⁴, puntualizan que las funciones de la Biblioteca Universitaria siguen un patrón definido y las enumeran de la siguiente forma:

- 1) conservación del conocimiento y de las ideas
- 2) enseñanza
- 3) investigación
- 4) publicación
- 5) servicio de extensión e
- 6) interpretación de los resultados de la investigación.

Según el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES)⁶⁵ las funciones de la biblioteca universitaria son las siguientes:

- * La responsabilidad de localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar, gestionar y brindar acceso oportuno a los recursos informativos que sirvan de soporte a los diferentes programas académicos y de investigación de la institución.

⁶⁴ WILSON, Louis R. y TAUBER, Maurice F. *Óp. Cit.*

⁶⁵ CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Normas para bibliotecas de institución de educación superior e investigación*. [En línea]. Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006. Guadalajara, Jalisco: CONPAB-IES, 2005. p.13. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

- * Identificar y promover las estrategias para que a través de sus proyectos y programas, colabore en el cumplimiento de la visión institucional.
- * Buscar los medios que le permitan superar la imagen de ser solamente un espacio que resguarda acervos, donde pueden consultarse manuales y textos básicos prescritos por los docentes, o bien, la sala para estudio de los apuntes.
- * Proveer servicios de información donde quiera que se encuentren sus usuarios, a través de las tecnologías de la información y la comunicación, sin importar el soporte y formato del material.
- * Ofrecer a los profesores servicios atractivos, y crear estrategias claramente definidas que favorezcan las actividades conjuntas entre el profesor, el estudiante y el bibliotecario, en virtud de que los docentes constituyen un factor clave en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- * Constituirse en un apoyo indispensable, incorporando las herramientas necesarias para la administración del conocimiento en las modalidades de aprendizaje no tradicionales, como los programas de educación abierta, a distancia y de universidad virtual.
- * Promover el libre acceso a la información como parte de su función social y dentro del marco normativo, eliminando la censura y apoyando los programas de fomento a la lectura y a la investigación; incluyendo al sector de la población formado por futuros universitarios y a la comunidad de egresados de la institución.

Como se mencionó anteriormente la biblioteca universitaria es un servicio que ofrecen las IES y cuyos objetivos y funciones están encaminadas al apoyo de los

planes y programas de estudio, así como a las investigaciones que se realizan en la institución, por lo tanto es importante que la universidad tanto como la biblioteca estén a la vanguardia. Para lograrlo las bibliotecas de las IES han ido encaminándose en gran medida por la implementación y uso de las TIC's, hacia un nuevo modelo conocido como, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), que a continuación se abordará.

2.6 Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) es la nueva tendencia de biblioteca universitaria, basada en la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto de horarios amplios con recursos disponibles para el aprendizaje de todo tipo⁶⁶, en la cual se ofrecen servicios y recursos de forma coordinada y con mayor eficiencia que brindan las universidades como son; servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica, entre otros⁶⁷, el CRAI está diseñado para optimizar la gestión de los recursos humanos y económicos de las IES, de igual manera para satisfacer las nuevas necesidades de información, de aprendizaje, la formación continua y la investigación⁶⁸.

Para poder comprender esta nueva tendencia a la cual la biblioteca universitaria se está perfilando, es indispensable conocer los inicios de este modelo y los países precursores del CRAI y de igual modo conocer lo que ha hecho nuestro país en la implementación de ésta.

⁶⁶ El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. *El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. [En línea]. [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6202.pdf>

⁶⁷ MARTÍN GAVILÁN. *Op. Cit.*

⁶⁸ SERRAT BRUSTENGA, Marta y SUNYER LÁZARO, Silvia. "El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0". [En línea]. En: *X Jornadas de Gestión de la Información la dimensión del cambio: usuarios y profesionales biblioteca Nacional*. Madrid, 20-21 de noviembre de 2008. [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12559/1/comunicacion9.pdf>

2.6.1 Antecedentes CRAI.

Desde hace ya dos décadas, las bibliotecas universitarias han efectuado con éxito transformaciones considerables, provocadas, en su gran mayoría, por la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación denominadas TIC´s, estas han permitido a las bibliotecas mejorar la gestión de la organización, almacenaje y acceso de la documentación tanto en soporte papel como en soporte electrónico. Las TIC´s permiten que se realice todo de una forma radicalmente distinta y es así como la biblioteca universitaria se convierte, cada vez más, en un equipamiento que está en un continuo movimiento con el fin de satisfacer las cambiantes necesidades de los estudiantes y de los profesores. Sus necesidades son sus exigencias. Las nuevas formas de estudio, de lectura y de aprendizaje de los usuarios dan como resultado nuevos modelos de biblioteca universitaria, CRAI⁶⁹.

Para tratar de determinar el inicio de los CRA ahora llamado CRAI, se hace necesario ubicar cuándo y dónde aparece la frase por primera vez, el antecedente más lejano se encuentra en Estados Unidos. La aparición, de recursos tecnológicos después de la II Guerra Mundial hace que se cree el concepto “recursos para el aprendizaje”. Los estudiantes empiezan a requerir que la biblioteca les provea material audiovisual para apoyar sus aprendizajes, lo que hace que se incorpore a las colecciones de la biblioteca. Por otro lado, el profesorado renueva sus habilidades didácticas; ello implica que tengan que solicitar al personal que custodiaba los recursos de aprendizaje asistencia instruccional para explotarlos adecuadamente. La conjunción de estos tres elementos, la biblioteca, los materiales audiovisuales (recursos tecnológicos) y el desarrollo instruccional dieron origen a los programas para recursos de aprendizaje.

⁶⁹ Cfr. Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) y Centro de Recursos para el Aprendizaje (LRC). [En línea]. 2005 [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://infolac.ucol.mx/images/principal/crai_y_lrc.pdf.

La denominación Centro de Recursos para el Aprendizaje fue usada por primera vez en 1967 en la conferencia Biblioteca de Escuelas Semisuperiores: Desarrollos, Necesidades y Perspectivas⁷⁰.

De 1967 hasta finales de los años ochenta el CRA como se conoce hasta ese entonces no tienen mucha presencia en la literatura, es hasta finales de los años ochenta que esta nueva tendencia ahora conocida como CRAI toma relevancia en las bibliotecas de las universidades de Europa.

En el Reino Unido, el CRAI comenzó a finales de la década de los ochenta cuando varias universidades “nuevas” o posteriores a 1992 construyeron centros de recursos para el aprendizaje con la finalidad de mejorar significativamente la calidad de sus servicios de apoyo al aprendizaje y a la enseñanza. Estos edificios conocidos como Resources Learning Centres (RLC’s), a menudo eran los más destacados del campus y algunos fueron diseñados por arquitectos reconocidos internacionalmente y el concepto se basaba en la integración de la biblioteca, la tecnología de la información y los servicios multimedia bajo un mismo techo⁷¹.

“En estos nuevos centros de recursos para el aprendizaje se le daba mayor importancia a ofrecer puestos de lectura, tecnología de la información y una amplia variedad de medios para el aprendizaje, que a reunir las colecciones impresas tradicionales que a menudo se asocian con las bibliotecas de investigación⁷²”. En otras palabras, la atención se centraba en los alumnos y en los recursos concretos que éstos necesitaban y el reto sigue siendo cómo crear un entorno adecuado para el aprendizaje.

⁷⁰ Cfr. HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “Fundamentos conceptuales de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”. [En línea]. En: *Memoria de XII Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, 28-30 de noviembre. 2005. p. 46. [Consulta: 22 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://www.rebiudg.udg.mx/coloquio/docs/memorias/XII_CIB_2005.pdf

⁷¹ MCDONALD, Andrew. *Creación de Centros de Recursos para el Aprendizaje: Cualidades y recomendaciones proyectos recientes en el Reino Unido*. [En línea]. CRUE, 2005 [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.rebiun.org/doc/z1.pdf>

⁷² *Ibíd.*

En Europa se estableció el Espacio Europeo de la Educación Superior (EEES) propugnado por la Unión Europea que empezó el 25 de mayo de 1998 con la Declaración de la Sorbona para la armonización del Sistema de Educación Superior Europeo a cargo de los ministros representantes de Francia, Alemania, Italia y el Reino Unido. Con el fin de mejorar la calidad, compatibilidad y preparación de los estudiantes universitarios, respetando la diversidad⁷³.

En América Latina también se encuentran varios acercamientos de un CRAI como en Europa y en Estados Unidos. Estos aparecen a partir de la década de los ochenta, como una evolución de las bibliotecas escolares de nivel educativo primario y también como una propuesta gubernamental para mejorar las actividades de sus sistemas educativos. Los países que trabajan sobre el diseño de los CRA son: Colombia, Chile, El Salvador, Panamá, Perú y Uruguay⁷⁴.

A finales de los 80's Colombia había sido uno de los países que más tenía trabajado el tema y definía al CRA como:

... un espacio dinámico y propiciador de experiencias que brinda a la comunidad educativa variedad de materiales bibliográficos, no bibliográficos y reales, o del medio, debidamente organizados... [que] proporciona servicios de información que contribuyen al logro de los objetivos de la educación.

Y los objetivos que proponía eran:

- ❖ Proveer una variedad de materiales, recursos tecnológicos y métodos de enseñanza para mejorar el proceso de aprendizaje.
- ❖ Proporcionar servicios de información que contribuyan al logro de los objetivos de la educación.
- ❖ Facilitar y mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza.

⁷³ MAC KEE DE MAURIAL, Nelly. Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI. [En línea]. Colegio de Bibliotecólogos del Perú, 2005 [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9167/1/mackee_crai.pdf

⁷⁴ HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Óp. Cit.

- ❖ Expandir la enseñanza y sacarla del salón de clases.
- ❖ Cumplir la función de formar a los estudiantes en las habilidades de búsqueda de información, con el fin de que se conviertan en estudiantes autodirigidos y que aprendan para toda la vida.
- ❖ Proveer instrucción bibliográfica mediante una gran variedad de técnicas que permitan a los estudiantes ser alfabetizados en información.
- ❖ Ofrecer a los estudiantes una aproximación personal al éxito académico mediante el estudio independiente, tutorías individualizadas y métodos alternativos de enseñanza.
- ❖ Suministrar una gran variedad de materiales novedosos y servicios para apoyar los programas educativos⁷⁵.

Otro ejemplo es la instalación de Centros de Recursos para el Aprendizaje en los niveles de primaria y secundaria en Chile llamados CRA y que tienen como misión “apoyar la implementación del currículum y generar instancias de aprendizaje, en un espacio adecuado y que contenga todos los recursos de aprendizaje del establecimiento (impresos, digitales, casete, videos, entre otros)⁷⁶.”

Y un caso similar es el que se ha hecho en Perú. En el 2005, el Ministerio de Educación hizo la publicación de una *Guía de Gestión de Centros de Recursos Educativos de Educación Secundaria*. Mejor conocidos como CRE donde el objetivo de estos centros es: “desarrollar capacidades fundamentales de lecto-escritura y crear habilidades informativas en los alumnos y el objetivo de la guía es lograr que el maestro-bibliotecario adquiera habilidades para organizar y dar desarrollo sostenido a estos centros⁷⁷.”

⁷⁵ *Ibíd.*

⁷⁶ Bibliotecas Escolares CRA (Centros de Recursos para el Aprendizaje. *Misión del CRA*. [En línea]. Ministerio de Educación de Chile, 2012 [Consulta: 16 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.bibliotecas-cra.cl/quienes/index.html>

⁷⁷ SALAZAR AYLLÓN, Silvana. *Guía de Gestión de Centros de Recursos Educativos de Educación Secundaria*. [En línea]. Ministerio de Educación. FIMART, 2005 [Consulta: 19 abril 2013]. Disponible en Internet: http://www.perueduca.edu.pe/c/document_library/get_file?p_l_id=42501&folderId=90180&name=D_LFE-4608.pdf

A pesar de ser casos en nivel básico, son interesantes, ya que la biblioteca no se ve solamente como un lugar donde únicamente se resguarda libros, sino que debe adaptarse a otro tipo de recursos y ser un centro de apoyo educativo.

Un caso a nivel Universitario es el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) donde algunos de sus objetivos son:

- ❖ Desarrollo de un modelo constructivista de integración de las nuevas tecnologías en el aprendizaje universitario.
- ❖ Desarrollo de un contexto virtual de aprendizaje.
- ❖ Diseño, desarrollo y evaluación de un programa didáctico de aprendizaje del patrimonio universitario con e-learning.
- ❖ Línea de investigación.
- ❖ Conexión entre nuevas tecnologías, aprendizaje y currículo; en los ámbitos formal y no formal.
- ❖ Modelos de formación permanente a lo largo de la vida con soporte de nuevas tecnologías.
- ❖ Formación del profesorado e integración curricular de las nuevas tecnologías en los educativos de la UCSD.
- ❖ Innovación educativa basada en tecnología.

Este tal vez es uno de los casos más interesantes y acercados a lo que actualmente es un CRAI en Europa y en España.

En México, hay varias IES que están retomando diversos aspectos del CRAI:

Una de ellas es la Universidad Panamericana de Guadalajara que integra este modelo, en el “Centro de Recursos de Información y Aprendizaje e Investigación”,

(CRAI UP)⁷⁸ es el espacio en el que se integran los servicios, herramientas y tecnologías de información, que contribuye a la formación permanente de la comunidad.

Los objetivos fundamentales de este centro son los siguientes:

- ❖ Fomentar y facilitar recursos de información que ayudan a pensar, tomar decisiones, resolver problemas y generar información.
- ❖ Proveer a la comunidad universitaria recursos físicos y digitales que sean una herramienta y fuente de información para el desarrollo de actividades académicas y de investigación.
- ❖ Contribuir al desarrollo cultural de la comunidad universitaria.
- ❖ Incidir en la sociedad a través de campañas, programas y proyectos de contenido cultural que fomenten la lectura, obtención y uso de la información contrastada y actualizada.
- ❖ Apoyar a la academia en sus gestiones y responsabilidades.
- ❖ Extender los servicios a la comunidad y a jubilados, padres de familia y familiares del personal.
- ❖ Desarrollar habilidades informativas para contribuir al aprendizaje y fomentar la investigación.

El CRAI UP ofrece servicios dentro y fuera del campus, para utilizarlos los usuarios deben estar registrados, éste modelo integra todos los servicios que fortalecen al aprendizaje y la investigación, estos son:

- ❖ Préstamo de libros
- ❖ Renovaciones en línea
- ❖ Apartados de libros
- ❖ Préstamos de equipo de computo

⁷⁸ UNIVERSIDAD PANAMERICANA CAMPUS GUADALAJARA. *Biblioteca UP. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación UP*. [En línea]. [Video]. [Consulta: 26 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://www.youtube.com/watch?NR=1&v=SY2VaD9zV2k&feature=endscreen>

Y los espacios con los que cuenta son:

- ❖ Salas de computación
- ❖ Salas de asesoría
- ❖ Salas de lectura en silencio
- ❖ Salas de trabajo en equipo

Otra de las universidades que está implementando el CRAI es la Universidad de Guadalajara (UDG) y esta cuenta con el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

El cual surge ante la demanda por parte del usuario al incremento de los servicios, la creación de nuevas carreras y la difusión de nuevos servicios a lo interno del campus y a la comunidad de la región, las autoridades del centro universitario, conscientes de la necesidad de un nuevo espacio, gestionaron los recursos necesarios para la construcción de un nuevo edificio puesto en servicio en el año 2006, concibiéndose éste como un nuevo modelo de CRAI/Biblioteca donde predomina el apoyo con las tecnologías de la información como una herramienta fundamental para el autoaprendizaje. Con una tendencia hacia la mejora continua, el CRAI/Biblioteca logra obtener la Certificación de la Calidad ISO-9001:2000 en mayo de 2006 para tres subprocesos.

Y es a partir del 31 de marzo del 2011, por resolución del Consejo de Centro y mediante dictamen No.1/2011/040. El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación es denominado como "Biblioteca Antonio Alatorre"⁷⁹.

Esta pertenece a un conjunto de bibliotecas organizadas en Red las cuales brindan servicios de información de calidad, propician ambientes de aprendizaje

⁷⁹ UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. *Biblioteca digital educativa: historia*. [En línea]. [Consulta: 17 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.biblioteca.cucsur.udg.mx/historia>

y la formación de una cultura del uso óptimo de los recursos informativos en apoyo a las funciones de docencia, investigación y extensión de la Universidad de Guadalajara, así como a la conservación de su patrimonio documental. La cual está conformada por las bibliotecas de: el Sistema de Universidad Virtual, los Centros Universitarios, el Sistema de Educación Media Superior, la Biblioteca Iberoamericana "Octavio Paz" y la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco.

Entre los principales beneficios para la comunidad universitaria se encuentran:

- Acceso a cada una de estas bibliotecas para la consulta interna de los acervos y el uso de computadoras.
- Préstamo externo de libros y material audiovisual.

Además ofrece el acceso a la Biblioteca Digital <http://wdg.biblio.udg.mx/>, contiene colecciones electrónicas, bases de datos, herramientas informativas digitales, catálogos en línea y servicios bibliotecarios para el acceso a información académica.

Y el objetivo de la misma es brindar a los usuarios servicios bibliotecarios (presenciales y virtuales) de calidad, recursos informativos pertinentes, confiables y actualizados, así como un programa permanente para el desarrollo de competencias informativas que favorezcan sus procesos de aprendizaje, la docencia e investigación, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal⁸⁰.

Y en el caso de la Universidad de las Américas (UDLAP) se encuentra el CIRIA, que es lo más cercano al CRAI en México, la UDLAP que adopta y crea éste tipo de modelo para mejorar los servicios a su comunidad universitaria con el nombre de Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA). El CIRIA

⁸⁰ Cfr. UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. *Biblioteca virtual: servicios*. [En línea]. [Consulta: 17 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/bibli/acercade/mision.html>

es una unidad inter-disciplinaria que centra todas sus actividades y servicios a sus usuarios.

Surge por la demanda de uso y manejo de información de la comunidad universitaria, cada día toman con naturalidad el empleo de las herramientas digitales dentro de sus actividades, sobre todo disponibles gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)⁸¹.

El CIRIA de la UDLAP provee de formación a profesionales e investigadores con capacidad para aprovechar plenamente los recursos de información y ambientes de colaboración más avanzados para compartir y generar conocimiento⁸². La misión del CIRIA es⁸³ “contribuir a posicionar a la UDLAP como líder en la formación de profesionales e investigadores capaces de aprovechar plenamente los recursos de información y ambientes de colaboración más avanzados para compartir y generar conocimiento”. Los servicios que ofrece el CIRIA a la comunidad de aprendizaje de la UDLAP, son los siguientes:

- ❖ Tecnologías avanzadas y personal altamente capacitado para apoyar en las actividades de aprendizaje individual y colaborativo.
- ❖ Bibliotecas físicas y digitales actualizadas que respaldan los programas académicos y proyectos de investigación.
- ❖ Programas académicos formales e informales orientados a la administración de información y la ingeniería del conocimiento⁸⁴.

El CIRIA es una unidad que administra diferentes recursos que permite a los usuarios desarrollar sus habilidades informativas, es decir que emplea las TIC's

⁸¹ CIRIA UDLAP. *Acerca del CIRIA*. [En línea]. [Consulta: 17 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://biblio.udlap.mx/acerca.html>

⁸² CABRAL VARGAS, Brenda. “El papel de las bibliotecas y la educación en la gestión del conocimiento de la sociedad contemporánea”. En: *Alexandria*, 3 (6): 15-19. 2006

⁸³ CIRIA. UDLAP. *Óp. Cit.*

⁸⁴ CABRAL VARGAS. *Óp. Cit.*

para que los interesados hagan uso de todos los recursos con los que cuenta la institución, algunos de estos recursos que ofrece son:

- ❖ Colección general, la cual está conformada por más de doscientos veinte mil obras, en las diferentes áreas del conocimiento, de acuerdo al perfil de los programas de estudio de los niveles de licenciatura y posgrado de las diferentes escuelas.
- ❖ Recursos electrónicos, a los cuales pueden tener acceso fuera del campus, vía intranet, de la misma manera pueden acceder a recursos electrónicos como son, libros electrónicos, tesis y periódicos digitales.
- ❖ Consulta en línea, esta herramienta sirve para consultar a los referencistas a distancia, mediante un nombre de usuario y una clave de acceso.
- ❖ Para compartir conocimiento, éste es un espacio de la comunidad universitaria para compartir información, en el cual se dan talleres, visitas guiadas y actualización de recursos de información y aprendizaje para académicos.

El CIRIA tiene convenios con otras instituciones, como la Asociación Mexicana de Archivos y Bibliotecas Privadas A. C. (AMABPAC), Asociación Mexicana de Bibliotecas e Instituciones con Fondos Antiguos A.C. (AMBIFA), Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C. (CUDI) Red de Instituciones Mexicanas para la Cooperación Bibliotecaria (Grupo Amigos), Laboratorio de Tecnologías Interactivas y Cooperativas (ICT).

Es importante mencionar que esta unidad cuenta con un calendario en el cual marca los periodos en los que la biblioteca tendrá abierta sus instalaciones las 24 horas de día y también con redes sociales como son Facebook y Twitter, para tener mayor acercamiento con los usuarios.

2.6.2 Definición y concepto CRAI.

Las siglas CRAI, son el acrónimo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, por lo tanto, se expondrán las siguientes definiciones de algunos autores:

Serrat-Brustenga y Sunyer-Lazaro comentan que *“se caracteriza por integrar en un único espacio físico recursos y servicios bibliotecarios, tecnológicos, sistemas de información, medios para la edición electrónica y la creación multimedia con el propósito de satisfacer las nuevas necesidades de aprendizaje, docentes, de investigación, formación integral y ocio de la comunidad universitaria”⁸⁵.*

De acuerdo al REBIUN *“es un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad”⁸⁶.*

Complementando esta definición se retoman los siguientes aspectos del artículo Bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI:

“Se define como el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio), orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación”⁸⁷.

Los modelos españoles lo definen como: *“Un servicio universitario que tiene como objetivo ayudar a los profesores y a los estudiantes a facilitar las actividades de aprendizaje, de formación, de gestión y de resolución de problemas sean técnicos, metodológicos y de conocimiento en el acceso y uso de la información”⁸⁸.*

⁸⁵MARTÍNEZ, Dídac. *Óp. Cit.*

⁸⁶MCDONALD, Andrew. *Óp. Cit.*

⁸⁷MARTÍN GAVILÁN. *Óp. Cit.*

⁸⁸MARZAL, M. “La irresistible ascensión del CRAI en Universidad”. En: *PontodeAcceso*, vol.2, no.1, abril 2008 p.72-97.

Los elementos en común que se encuentran dentro de las definiciones son: espacio físico y virtual, en el cual se complementan recursos e infraestructuras tecnológicas, proporcionan servicios en todo momento y accesibles desde cualquier sitio, orientados al aprendizaje e investigación.

La importancia que tiene el CRAI dentro de la biblioteca, es que la convierte en un servicio para la comunidad estudiantil y docente, el cual apoya el estudio y la investigación, mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Con las definiciones ya mencionadas se puede conceptualizar al CRAI como: un espacio físico y virtual donde se integran recursos, infraestructuras tecnológicas (TIC's) y servicios, para el aprendizaje y enseñanza de la comunidad universitaria, los cuales son proporcionados en todo momento y accesibles desde cualquier sitio.

2.6.3 Objetivos.

Los objetivos que debe cumplir un CRAI deben ser acordes a los que persigue la institución a la que pertenecen, priorizando el aprendizaje y la investigación. Nelly Mac⁸⁹ considera los siguientes:

- ❖ Crear un espacio de convergencia de servicios centrados en las necesidades de la comunidad universitaria.
- ❖ Mejorar la calidad de los procesos del aprendizaje, facilitando a los alumnos la interacción con documentos, personas y tecnología.
- ❖ Tutelar el buen uso de los recursos informáticos y digitales.
- ❖ Facilitar la producción de material didáctico y la investigación por parte de los miembros de la comunidad universitaria.

⁸⁹ MAC KEE DE MAURIAL, Nelly. *Óp. Cit.*

Didac Martínez⁹⁰ en el artículo *el nuevo modelo de biblioteca universitaria* enuncia los siguientes objetivos:

- ❖ El CRAI debe facilitar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total mediante la interacción con libros, personas y tecnología. El CRAI ha de posibilitar que profesores y estudiantes puedan continuar colaborando en proyectos conjuntos. Por tanto debe disponer espacios diferenciados para el estudio individual pero también en grupo para realizar sesiones de formación, resolución de casos y presentación de proyectos, etc. Todos los puntos de lectura deben tener acceso a la red, para que los usuarios puedan acceder a ella con su PC portátil o debe disponer de un sistema wireless.
- ❖ El CRAI tiene que posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad y debe hacerlo de una forma fácil, rápida, organizada.
- ❖ El CRAI ha de programar el crecimiento de las distintas colecciones bibliográficas así como la integración de otros materiales y colecciones tanto en soporte papel como electrónico.
- ❖ El CRAI debe integrar aquellos otros servicios de la universidad que tengan una relación directa con el aprendizaje.
- ❖ El CRAI ha de disponer de un equipamiento singular y único, pensado y programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura. Debe poder organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios que integran el campus.

⁹⁰ MARTÍNEZ, Didac. *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI: Nuevo Modelo de Biblioteca Universitaria*. [En línea]. Universitat Politècnica de Catalunya [Consulta: 21 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf

- ❖ El CRAI tiene que diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales, aprovechando su capacidad para facilitar la experiencia educativa a la mayor audiencia del campus posible.

La Universidad de Colima⁹¹ considera tres objetivos fundamentales que debe cumplir un CRAI y estos son:

- ❖ Conseguir productos y servicios de calidad para una gran variedad de estudiantes, profesores e investigadores.
- ❖ Formar una plantilla de profesionales capaces de ayudar a los usuarios a sacar el mejor partido de los recursos y servicios proporcionados.
- ❖ Ofrecer un entorno dinámico y flexible para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.

Una vez definidos los objetivos del CRAI es importante conocer las funciones que desempeña el mismo:

2.6.4 Funciones⁹².

El CRAI tiene que entregar servicios convergentes e integrados relacionados con todos los aspectos que inciden en la vida académica, formativa e investigadora de profesores y estudiantes.

Entre todos los servicios que ofrece el CRAI la biblioteca ha ocupado un lugar preferente, movilizandoo personas, gestionando contenidos y atendiendo a usuarios, clientes. Es por eso que tiene como funciones gestión de la información,

⁹¹ UNIVERSIDAD DE COLIMA. *Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) y Centros de Recursos para el Aprendizaje (LRC)*. [En línea]. México: INFOLAC [Consulta: 21 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://infolac.ucol.mx/images/principal/crai_y_lrc.pdf

⁹² Cfr. PINTO, María; SALES, Dora; OSORIO, Pilar. *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. España: Trea, 2008. p. 69-73

integración y optimación de recursos, soporte de apoyo a la investigación y socialización y formación a lo largo de la vida.

Gestión de la información.

No saber qué y cuánta información hay sobre un asunto, cómo acceder y cómo recuperarla, es un problema constante para el estudiante y cualquier miembro de la comunidad universitaria.

El despliegue de la ciencia y la tecnología en una institución como la universitaria se basa en primera instancia en el desarrollo y uso efectivo de una red de conocimientos que se recogen en publicaciones de diversa naturaleza y se organizan en sistemas de información para su conservación y accesibilidad.

La actual sociedad de la información y el conocimiento supone nuevas concepciones de los sistemas de información debido a que los cambios científicos y tecnológicos requieren conocimientos útiles y accesibles, así como una reorientación a la prestación de los servicios de los sistemas de información; por lo tanto, el CRAI podría integrar servicios informacionales de la universidad (endógenos y exógenos), añadiendo valor e incorporando el uso de la información en todos los entornos de la vida académica.

Integración y optimización de recursos.

En las universidades existe cierta descoordinación e infrautilización de los recursos con los que cuenta la institución para la presentación de servicios y el desarrollo de la actividad académica.

No existen suficientes espacios comunes y abiertos para el uso de estos recursos, y sería necesario en momentos de racionamiento financiero que el CRAI contemplará la posibilidad de articular una estrategia global de gestión y

optimización de recursos, equipos y materiales para mejorar el rendimiento de su ciclo de vida, preservando también el desarrollo sostenible de nuestro ecosistema.

La biblioteca debe garantizar la integridad disponibilidad y confidencialidad, para ello debe conocer los recursos con los que cuenta y establecer programas para que toda la comunidad tenga acceso a la información. La institución debe de estructurar sus departamentos de manera que todos y cada uno de ellos tengan comunicación e interactúen entre sí, para brindar mejores servicios y optimizando al máximo los recursos con los que cuenta, (Humanos, materiales y de información), para el bienestar de la comunidad universitaria

Soporte de apoyo a la docencia y al aprendizaje.

El salto cualitativo para las bibliotecas universitarias hace que se configuren como un elemento dinámico en el nuevo modelo de enseñanza- aprendizaje, facilitando el acceso a los recursos de información y ofreciendo servicios de asesoramiento y formación a los usuarios, para paliar estas diferencias los profesionales del CRAI se deberían implicar de forma activa en el proceso de formación del estudiante.

Soporte de apoyo a la investigación.

Las bibliotecas universitarias en la actualidad representan a los sistemas de información y en ellas descansa la base de las investigaciones, primeros centros de acceso a la información, y estos a la vez constituyen la red que alimenta las investigaciones de forma continua.

La diversidad de dominios y áreas de investigación hace que las necesidades, hábitos y expectativas de los usuarios sean distintas en cuanto a consumo y uso de la información. En este sentido, la fórmula incompleta de un CRAI volcado principalmente en el aprendizaje puede generar frustración e incertidumbre en los colectivos de investigadores.

Desde la biblioteca, y por tanto como aspecto subsumido como parte de los servicios del CRAI, se pueden destacar algunas prestaciones de apoyo a la investigación, tales como el servicio de información y referencia especializada, el servicio de consulta a bases de datos y revistas electrónicas, el servicio de obtención de documentos, el servicio de formación en competencias informacionales o el servicio de edición y difusión científica.

Socialización y formación a lo largo de la vida.

El CRAI debería ser también un entorno apropiado para la educación documental, la formación a lo largo de la vida y la alfabetización múltiple de los miembros de la comunidad universitarias, entendida como el proceso de educación socio informacional, que abarca las facetas tecnológicas, lingüístico comunicacional, ética y social.

En su desarrollo el CRAI podrá contribuir a este propósito, formando a los trabajadores de la información (bibliotecarios, expertos en información gestores).

2.6.5 Servicios.

“El CRAI debe ofrecer la convergencia de todos los servicios que brinda la universidad como soporte a la docencia, al aprendizaje y a la investigación; desde la orientación que se otorga a las personas que ingresan a la unidad de Recepción, hasta los servicios de biblioteca, presenciales y remotos, informáticos, de laboratorio de idiomas, búsqueda de trabajo, salas de estudio, soporte para la elaboración de materiales docentes, multimedia, presentaciones y debates, actividades culturales, actividades de las asociaciones de estudiantes y de docentes, actividades de ocio, con guías impresas y electrónica”⁹³.

⁹³ MAC KEE DE MAURIAL. *Óp. Cit.*

Convertir la biblioteca universitaria en un CRAI permitirá desarrollar un conjunto de nuevas funciones tipificadas en servicios, donde la estructura y funciones de la organización deben servir de "plataforma" para garantizar:

- ❖ Servicio de información global de acogida en la universidad.
- ❖ Servicio de biblioteca.
- ❖ Servicio informático para los estudiantes.
- ❖ Servicio de laboratorio de idioma.
- ❖ Servicio de búsqueda activa de empleo.
- ❖ Servicio de salas de estudio.
- ❖ Servicio de soporte a la formación del profesor.
- ❖ Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia.
- ❖ Servicios de presentaciones y debate.
- ❖ Servicio de reprografía y otras facilidades directas para el usuario.

Un CRAI, además de los servicios habituales de biblioteca presencial y digital, dispone de un centro de producción en el que los profesores pueden crear materiales docentes y los estudiantes pueden también preparar sus propias presentaciones con la asistencia de un personal multidisciplinario. De este modo, se convierte en un poderoso centro de servicios académicos implicado plenamente en soportar la innovación educativa y adquiere un papel muy relevante en la tarea de que los estudiantes aprendan a aprender, a localizar información para sus estudios o para la resolución de problemas y a trabajar de manera independiente.

En este contexto, la biblioteca se convierte en un aula de autoformación, donde se elaboran productos y objetos de aprendizaje de acuerdo con el nuevo modelo de educación⁹⁴.

En el siguiente esquema Pinto Molina, Sales Dora y Osorio Pilar, muestra los servicios potenciales de un Centro de Recursos del Aprendizaje e Investigación.

⁹⁴ PINTO, MOLINA. *Óp. Cit.*

Esquema 1. Servicios Potenciales del CRAI.

<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL Y ACOGIDA EN LA UNIVERSIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> *Atención y orientación al estudiante. *Información sobre la escuela-facultad o campus. *Información sobre las titulaciones y asignaturas. *Información sobre la gestión de la matrícula y otros procedimientos administrativos y académicos. *Información sobre los profesores y el personal de administración. *Información institucional de la universidad. *Información sobre los actos y las novedades. *Información sobre la ciudad y otro tipo de necesidades. 	<p>SERVICIO DE SOPORTE A LA FORMACIÓN DEL PROFESOR</p> <ul style="list-style-type: none"> *Cursos de formación para los profesores en técnicas y métodos pedagógicos. *Reciclaje e innovación docente. 	<p>SERVICIO DE BIBLIOTECA</p> <ul style="list-style-type: none"> *Servicios básicos para el aprendizaje, destinados a profesores y estudiantes implicados en la docencia. *Servicios bibliotecarios para la investigación, destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación, segundo ciclo, tercer ciclo y formación continuada. *Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales.
<p>SERVICIO DE LABORATORIO DE IDIOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> *Aprendizaje de inglés. *Aprendizaje de otros idiomas. *Aprendizaje de idiomas con soporte presencial de profesorado. *Autoaprendizaje individual. *Conversaciones en grupo. *Servicio de consultoría y asesoramiento. 	<p>SERVICIOS POTENCIALES DE UN CENTRO DE RECURSOS DEL APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN</p>	<p>SERVICIO INFORMÁTICO PARA ESTUDIANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> *Servicio de identificación y acceso. *Servicio de soporte las estaciones de trabajo del CRAI. *Servicio de programación e innovación tecnológicas. *Servicio de seguridad y mantenimiento *Servicio de soporte al usuario virtual *Servicio a medida y consultaría. *Servicio de préstamo de portátiles.
<p>SERVICIO DE BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO</p> <ul style="list-style-type: none"> *Cómo aprender a elaborar un currículum. *Cómo aprender a realizar una entrevista de trabajo. *Cómo aprender las técnicas de búsqueda de empleo. *Servicios de orientación profesional *Acceso a las bases de datos de empresas. 		<p>SERVICIO DE SALAS DE ESTUDIO Y AULAS DE RESERVA</p> <ul style="list-style-type: none"> *Acceso a salas de estudio abiertas durante 24 horas. *Acceso a salas de estudio en épocas de Exámenes y periodos extraordinarios
<p>OTROS SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de publicaciones y ediciones de la universidad. • Acceso a las consultas de todas las publicaciones institucionales realizadas y editadas por la universidad, tanto en soporte papel como electrónico. • Servicio de librería y papelería. • Servicio de informática y material informático. • Servicio de aulas equipadas con TIC • Aulas de estaciones de trabajo TIC para realizar clases de 3er ciclo, seminarios, presentaciones trabajos en grupo. • Servicio adicional de reserva de aulas por y por mes. • Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones, debates y presentaciones. • Servicio de empresas de comida rápida • Acceso disponible para beber y comer. • Espacio disponible para realizar descanso y paradas. 		

En lo abordado en este capítulo se resalta la importancia que tiene la biblioteca dentro de las IES ya que apoyan las actividades de docencia e investigación y difusión, además constituyen un apoyo esencial para alcanzar metas institucionales. De igual manera se determinó la importancia que tiene la biblioteca universitaria como servicio del CRAI la nueva tendencia dentro de las IES.

Para que las bibliotecas universitarias puedan cumplir con sus objetivos y al mismo tiempo brinden servicios de calidad es importante que sus colecciones se encuentren acorde a las carreras que imparte la universidad.

Es por eso que en el siguiente capítulo, primero se describirá de manera general a la biblioteca de la UIEM y después se abordarán los métodos para la evaluación de las colecciones de una biblioteca universitaria: cuáles son, sus características, ventajas y desventajas. Ya que ésta permite saber si se están satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios, a través de las colecciones adecuadas para su consulta. Para el caso concreto de la biblioteca de la UIEM hacer una evaluación de la colección permitirá conocer que tanto ayuda esta al fortalecimiento de las identidades y lenguas originarias indígenas.

Capítulo 3. Métodos y técnicas de investigación para la evaluación de colecciones del Centro de Información de la UIEM.

Las bibliotecas universitarias como administradoras y gestoras del conocimiento, deben formular una nueva visión sobre su quehacer como organización promotora de ideas e innovación y someterse a procesos de autoevaluación, acreditación y certificación de la calidad de sus servicios bibliotecarios. Su participación debe estar acorde con las actividades institucionales que tienden hacia la producción y difusión del conocimiento a través de la formación de estudiantes en diversos niveles educativos, la investigación, que incluye la comunicación de resultados y la difusión cultural. Además de seguir apoyando las necesidades de información de su comunidad académica para apuntalar los planes y programas de estudio e investigación, su propósito seguirá siendo facilitar a los usuarios el proceso de transformar la información en conocimiento.

La biblioteca universitaria juega un papel importante en las Instituciones de Educación Superior, como se pudo ver en el párrafo anterior, pero un factor de suma relevancia son sus colecciones, ya que éstas apoyan los planes y programas de estudio de manera directa y es de suma importancia que se realice de manera constante un proceso de evaluación, ya que como la literatura lo indica éste permite comprobar hasta qué punto la colección responde a las necesidades de sus usuarios.

La evaluación de colecciones forma parte de un proceso mayor que es el de desarrollo de colecciones, el propósito de la evaluación es conocer varios aspectos de la colección como: si está satisfaciendo las necesidades de información de la comunidad a la que sirve, si existe un equilibrio en calidad y cantidad en la colección, actualidad de los títulos, entre otros.

Es por eso que en el presente capítulo se hablará acerca del Centro de Información Documental de la UIEM, ya que es el objeto de estudio, y se definirá

el proceso de desarrollo de colecciones, las fases que lo componen y se enfatizará en la evaluación de la colección ya que es el tema principal de investigación, también se presentarán brevemente los principales sistemas de evaluación de las colecciones, y se indicará cuáles son los métodos que se utilizarán para esta investigación.

3.1 El Centro de Información Documental de la UIEM⁹⁵.

Es vital para una biblioteca contar con una colección adecuada, capaz de satisfacer las necesidades de sus usuarios y sobre todo que esté vinculada con los objetivos y planes de estudio de la institución en la que se encuentra inserta.

Es por eso que en el ámbito de la UIEM, el Centro de Información Documental juega un papel fundamental, pues está estrictamente relacionado con la calidad de educación, no solo de quienes imparten sus conocimientos, sino de aquellas personas que soliciten los servicios que se ofrecen.

3.1.1 Antecedentes.

La UIEM, crea su Centro de Información Documental el día 16 de Noviembre del 2004, iniciando con una cantidad de 2,450 libros, actualmente se cuenta con 8,898 títulos y 19, 877 volúmenes que apoyan los planes y programas de estudios de la Institución.

El incremento de la colección que se ha realizado, se debe principalmente a las donaciones de profesores, investigadores e instituciones afines, así como las compras que ha realizado la misma universidad.

⁹⁵ Cfr. UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE MÉXICO. *Historia. Óp. Cit.*

Y unos meses después de su creación, se establece formalmente el manejo y la política del préstamo de sus servicios, aprobados por el Consejo Directivo con conformidad del artículo 11, del decreto de creación, en el 2005.

3.1.2 Objetivos, misión y visión⁹⁶.

Los objetivos del Centro de Información Documental están enfocados a:

- ❖ Apoyar a los programas de docencia, difusión e investigación de la Universidad Intercultural del Estado de México.
- ❖ Promover la utilización de los diversos acervos documentales en el proceso educativo mediante la difusión y promoción de la identidad cultural.
- ❖ Auxiliar en el desarrollo de técnicas y habilidades informativas en estudiantes, profesores e investigadores para facilitar el uso de los recursos y servicios.
- ❖ Incrementar y fortalecer los acervos de acuerdo a los programas de estudio de las licenciaturas de la Universidad.
- ❖ Catalogar, clasificar y organizar los distintos materiales documentales de acuerdo a las normas y políticas establecidas para permitir su búsqueda y localización.

La misión del Centro de Información es la de contribuir al desarrollo intelectual y profesional de los estudiantes, profesores, investigadores, así como público en general, ofreciendo información actual en todos los campos tanto del saber cómo la cultura, mediante la preservación, recopilación, difusión y el acceso a la información.

⁹⁶ Cfr. UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE MÉXICO (UIEM). *La biblioteca*. [En línea] [Consulta: 3 julio 2013]. Disponible en Internet: <http://qacontent.edomex.gob.mx/uiem/Acercade/Biblioteca/index.htm>

La visión con la que cuentan es cooperar en la formación integral de la comunidad universitaria, facilitando los espacios para la transmisión de valores históricos, científicos, humanísticos, culturales de la región y del país, integrando la automatización de la información en todos sus procesos.

3.1.3 Usuarios.

El Centro de Información Documental brinda sus servicios y colecciones a los siguientes tipos de usuarios:

- ❖ Interno: Son aquellos que forman parte de la comunidad universitaria como: Estudiantes, docentes y personal administrativo.
- ❖ Externo: Toda persona no vinculada a la Universidad Intercultural del Estado de México, incluyendo profesionales titulados en esta Casa de Estudios: Usuario General, Egresados e Investigadores.

3.1.4 Servicios.

Los servicios que ofrece el Centro de Información Documental a sus usuarios son los siguientes:

Orientación: El servicio consiste en indicar aquellos procesos y servicios que ofrece la biblioteca así como la identificación de material bibliográfico en cualquier formato que se presente.

Préstamo en sala: En este servicio se maneja la estantería abierta donde el usuario puede ubicar físicamente el libro, tomarlo y consultarlo dentro del Centro de Información Documental, una vez que haya terminado de analizarlo lo dejará en el carrito donde el personal se encargará de acomodarlo nuevamente y colocarlo en su lugar, para que sea utilizado por otro usuario.

Préstamo a domicilio: Es el proceso mediante el cual el ejemplar sale físicamente del recinto del Centro de Información Documental, para llevarlo a casa. Para utilizar éste servicio se tramita la credencial con los siguientes documentos:

- ❖ Copia de la credencial de la escuela.
- ❖ Copia de la credencial de elector.
- ❖ Copia del comprobante de domicilio.

Los días de préstamo a domicilio serán:

- ❖ 5 para los alumnos y egresados.
- ❖ 7 para los docentes.

El servicio de préstamo para los usuarios externos, serán bajo las siguientes condiciones:

- ❖ Presentando su credencial de elector.
- ❖ Una carta de motivos por los que solicitan el material bibliográfico.

Se les tendrá que recordar a los usuarios que al hacer uso de este servicio deberán apegarse a las políticas y lineamientos del Centro de Información Documental.

Préstamo Interbibliotecario: El Centro de Información Documental obtiene material bibliográfico que no posea y que el usuario requiera, con otras instituciones por medio de un convenio, basándose en un intercambio equitativo.

Quedan excluidos del préstamo interbibliotecario los siguientes documentos: Obras de referencia, publicaciones periódicas, libros valiosos, raros o curiosos, libros deteriorados, documentos muy consultados de los que la biblioteca sólo

tiene un ejemplar, tesis, tesinas y proyectos de investigación no publicados, salvo que estén duplicados y se haya obtenido el permiso del autor.

Servicio de Alerta: Este servicio consiste en publicar las novedades bibliográficas, actividades y otras noticias de interés del Centro de Información Documental.

Servicio de reserva: Este servicio consiste en separar algún documento de la demás bibliografía, para que sea utilizado por alguna persona que previamente demandó utilizar dicho material. A través de este servicio se pueden reservar ejemplares que están prestados a otros usuarios y que sean muy solicitados por la comunidad universitaria.

Las reservas pueden realizarse por medio de correo electrónico del Centro de Información Documental o directamente en el área de servicios al público. La reserva solo estará disponible hasta las 17:00 hrs., si el usuario que requirió el material no se presenta en la hora establecida se ofrecerá al primer usuario que llegue a pedirlo.

Servicio de Internet: El objetivo de este servicio es facilitar el acceso a recursos de información, existentes en Internet y otras redes de información, con fines exclusivamente de apoyo al estudio y la investigación, excluyendo el uso del servicio con otros fines como el ocio o el entretenimiento.

Inducción al Centro de Información Documental: Es una capacitación que se les proporciona a los usuarios que lo soliciten para que conozcan y aprendan a utilizar todos los servicios que ofrece el Centro de Información Documental.

3.1.5 Colecciones.

El acervo del Centro de Información Documental está constituido por donaciones de profesores, investigadores y de otras bibliotecas y por la compra

específicamente de material orientado a las licenciaturas que se imparten en la UIEM; y las colecciones con las que cuenta son las siguientes:

- ❖ *Colección General:* Está Integrada por libros de todas las áreas, de acuerdo al perfil de los programas de estudios de la universidad.
- ❖ *Obras de Consulta:* Diccionarios, atlas, enciclopedias, leyes, normas, códigos, mapas, etc.
- ❖ *Recursos continuos:* Este tipo de obras comprenden las publicaciones periódicas.
- ❖ *Material audiovisual:* Son materiales presentados en distintos formatos como: discos compactos, acetatos, etc.
- ❖ *Tesis:* Son trabajos de investigación de alumnos egresados de la Universidad Intercultural del Estado de México y otras instituciones.

Con lo ya abordado se puede concluir que el Centro de Información Documental de la UIEM, es una pieza importante ya que sus colecciones deben ayudar a fortalecer los planes y programas de estudio y a reforzar las lenguas indígenas. Es por esto que se llevará a cabo el proceso de evaluación de la colección en el Centro para comprobar qué tanto está apoyando y respondiendo a las necesidades de sus usuarios.

Por lo que a continuación se hablará de todos los pasos que conlleva la fase de evaluación de la colección, partiendo de que ésta pertenece a un proceso mayor, que es, el de desarrollo de colecciones.

3.2 Desarrollo de colecciones.

Los recursos documentales de la biblioteca deben ser adecuados a los planes y programas de estudio de la institución a la que pertenecen. Para ello, habrá de contar con colecciones que contribuyan a proporcionar información pertinente y relevante a sus usuarios; entendiendo por colección bibliotecaria al “*Conjunto de documentos que la biblioteca pone a disposición de los usuarios*”⁹⁷. Actualmente la colección está compuesta por obras localizadas en la propia biblioteca, además de las colecciones accesibles por medios electrónicos y el préstamo interbibliotecario.

También se va dotando la biblioteca de documentos en formato digital que pone en su sitio web. Se trata de la suma de la colección digital y la colección físicamente presente⁹⁸.

A finales de los años 70, las bibliotecas norteamericanas impulsaron el concepto desarrollo de colecciones, debido principalmente a los montos crecientes de información, a la automatización y a las restricciones económicas y de espacio, aspectos que empezaron a cambiar el panorama en el que las bibliotecas académicas habían venido operando⁹⁹.

Dentro de la literatura se define al proceso de desarrollo de colecciones de la siguiente manera:

⁹⁷ LÓPEZ YEPES, José, coord. *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis, 2004. p. 334

⁹⁸ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia, Esp: Diego Marín; Universidad de Murcia, 2002. p. 126.

⁹⁹ NEGRETE GUTIÉRREZ, María del Carmen. *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003. p. 3.

Para Negrete Gutiérrez¹⁰⁰, el desarrollo de colecciones:

“Es el proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación de colecciones básicas y fortalecidas, tanto en alcance como profundidad, en todas las áreas y temas de su interés, y puede complementarse con el acceso y/o disponibilidad de aquellos recursos que se localizan fuera de la biblioteca.

[...] principales componentes del desarrollo de colecciones:

- 1. Los objetivos de la biblioteca.*
- 2. La naturaleza de su comunidad y de sus necesidades informativas.*
- 3. Las políticas que rigen la selección, la adquisición y el descarte de materiales.*
- 4. La evaluación de colecciones”.*

Al respecto Noel Angulo¹⁰¹ dice que el desarrollo de colecciones implica:

“Actividades orientadas a actualizar e incrementar, en forma planificada, las colecciones de una biblioteca, tomando en consideración las políticas de selección, las necesidades de información de los usuarios, los recursos disponibles y las prioridades internas de la institución”.

Para Evans¹⁰² el desarrollo de colecciones es un proceso que permite identificar fortalezas y debilidades del material que integra la colección bibliotecaria considerando necesidades de su comunidad; corrigiendo debilidades. Además asegura que la información sea pertinente y con la menor disposición de recursos económicos, se auxilia incluso de recursos externos.

¹⁰⁰ *Ibíd.* p. 6

¹⁰¹ ANGULO MARCIAL, Noel. *Manual de tecnología y recursos de la información*. México: IPN, 1996. p. 59

¹⁰² EVANS, G. Edward. *Developing library and information center collections*. Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 2000. p. 15, 70

De igual manera, Evans considera que este proceso se integra de seis elementos:

1. Análisis de la comunidad
2. Políticas de selección
3. Selección
4. Adquisición
5. Descarte
6. Evaluación

El concepto de desarrollo de colecciones enfatiza no sólo la responsabilidad que tiene la biblioteca para utilizar el juicio crítico al construir colecciones de calidad, sino también las necesidades de llevar a cabo una adecuada administración de la calidad, cantidad y equilibrio temático.

En síntesis, puede decirse que el desarrollo de colecciones es el proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación de colecciones básicas y fortalecidas, tanto en alcance como en profundidad en todas las áreas y temas de su interés, ya que puede complementarse con el acceso y/o disponibilidad de aquellos recursos que se localizan fuera de la biblioteca.

En este contexto Negrete¹⁰³ señala que los principales componentes del desarrollo de colecciones son los siguientes:

- ❖ Los objetivos de la biblioteca
- ❖ La naturaleza de su comunidad y de sus necesidades informativas
- ❖ Las políticas que rigen la selección, la adquisición y el descarte de materiales
- ❖ Evaluación de colecciones

¹⁰³ Cfr. NEGRETE GUTIÉRREZ. *Óp. Cit.*, p.6-9

Los componentes apuntados influyen en las diferentes actividades que comprenden este proceso, entre, otros, la búsqueda e identificación de documentos en diversos formatos; su selección y adquisición en respuesta a las necesidades y demandas de información de los usuarios de la biblioteca; la distribución de los recursos presupuestales entre diferentes materias y formatos; la administración, análisis, evaluación y mantenimiento de la colección; la puesta en servicio de recursos compartidos y programas relacionados, y la determinación de contar previamente con los procedimientos específicos para cada una de estas funciones.

La importancia que tiene el proceso de desarrollo de colecciones es que estudia e interrelaciona, de una manera dinámica, todos los factores que intervienen en el proceso, con lo que permite su apropiada organización y administración desde una perspectiva integradora y sistemática que busca el desarrollo armónico de los factores como un todo.

Para lo cual el proceso de desarrollo de colecciones se compone por cuatro fases: selección, adquisición, evaluación y descarte, las cuales se describirán a continuación y al final se profundizará en la fase de evaluación, ya que es el tema principal de ésta investigación.

3.2.1 Selección y adquisición.

Selección y adquisición son dos pasos complementarios. La selección es ante todo un trabajo intelectual que requiere una sólida formación cultural y, en la mayoría de los casos, cierta especialización científica. La adquisición implica un conjunto de tareas y rutinas para llevar a cabo la incorporación a la biblioteca del material previamente seleccionado¹⁰⁴.

¹⁰⁴ RUIZ DE ELVIRA, Manuel. *Selección y adquisición. En Tratado Básico de biblioteconomía*. 2ed. Madrid: Complutense, 1996. p. 173

Selección¹⁰⁵.

El tema de la selección de materiales ha sido abordado desde hace varios años por diversos autores mexicanos. Entre ellos Roberto Gordillo¹⁰⁶, quien en 1957 apuntaba que: *“la función de seleccionar libros y otros materiales que formarían parte del acervo de la biblioteca no es tarea alguna que pueda calificarse como simple, es una de las funciones creadoras más importantes (del bibliotecólogo)”*.

Evans¹⁰⁷, lo define como: *“el proceso para decidir qué materiales deben adquirirse para la colección de la biblioteca. Apunta que la selección puede involucrar la decisión entre dos materiales que proveen información acerca del mismo tema, pero afirma que implica también decidir si la información contenida en un material es equivalente a su precio, o decidir si un determinado material responderá al uso que va a recibir. En esencia, concluye, se trata de determinar sistemáticamente la calidad y el valor de los materiales”*.

Así, se puede definir la selección, como la función a través de la cual se evalúa la calidad, importancia y/o utilidad del contenido de los diferentes recursos, y se discrimina y en consecuencia se filtran aquéllos que respondan de manera adecuada a las necesidades y demandas de información que tiene la comunidad a la cual debe atender la biblioteca.

Entre los factores que influyen en la selección, se deben destacar los siguientes:

- ❖ La misión y objetivos de la biblioteca.
- ❖ Las necesidades y demanda de los usuarios.
- ❖ Los requerimientos de las colecciones existentes.

¹⁰⁵ Cfr. NEGRETE GUTIÉRREZ. *Óp. Cit.*, p.43-66.

¹⁰⁶ Citado por: Negrete Gutiérrez, M. *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: UNAM, CUIB, 2003. p. 9

¹⁰⁷ EVANS, G. *Óp. Cit.*, p. 30

- ❖ El presupuesto que se tiene asignado para las adquisiciones y para el mantenimiento de esas colecciones.
- ❖ Y las políticas y criterios que se establezcan para la toma de decisiones.

Por lo tanto, los responsables de la toma de decisiones deben tener una visión amplia de lo que implica la selección de materiales, y ubicar este proceso en una perspectiva que tome en cuenta las necesidades informativas actuales y futuras de sus usuarios.

Solo la competencia profesional de un selector puede determinar cuáles son los materiales correctos para una colección específica y para su adecuado equilibrio.

Adquisición.

Tradicionalmente el objetivo más general del área de adquisiciones es adquirir los materiales documentales lo más rápidamente posible ya sea por compra canje o donación.

Actualmente los departamentos o áreas de adquisiciones enfrentan el crecimiento de las fuentes de información impresa y electrónico/digitales, lo que se ha traducido en un universo cada vez más vasto de información disponible a través de diferentes medios.

Lo anterior implica procedimientos que van más allá de las actividades de compra y pago, se requiere una labor profesional de búsqueda de opciones en cuanto a los diversos formatos, las editoriales, los proveedores y distribuidores, los costos de licenciamiento de los accesos, etcétera. La adquisición se convierte, entonces, en una función crucial, ya que la negociación con los proveedores tiene el objeto inmediato de optimizar el presupuesto asignado.

De acuerdo al funcionamiento del área de adquisiciones dependerá que todo el trabajo desarrollado para construir una colección que refleje las necesidades de los usuarios, tenga sentido.

Evans¹⁰⁸ sostiene que el departamento de adquisiciones debe tener como objetivos internos los siguientes:

- *Adquirir los materiales lo más rápido posible*
- *Mantener un alto nivel de precisión en todos los procedimientos*
- *Mantener simples los procesos de trabajo, para alcanzar el costo unitario lo más bajo posible.*
- *Desarrollar relaciones de trabajo cercanas y amistosas con otras bibliotecas y con los proveedores o vendedores.*

Para cumplir con los objetivos apuntados, el departamento o área de adquisiciones requiere llevar a cabo varias funciones esenciales tales como:

- Mantenerse informada de las tendencias existentes en el mercado editorial e informativo; es decir llevar a cabo estudios de mercado.
- Estar actualizada sobre índices de inflación
- Mantener informados a los responsables de seleccionar recursos sobre la viabilidad de su adquisición
- Mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes de adquisiciones

Se puede decir que las principales metas del departamento de adquisiciones se agrupan en las siguientes cinco grandes áreas:

- Asistir en el desarrollo del conocimiento sobre el comercio del libro, los medios y recursos electrónicos/digitales.

¹⁰⁸ *Ibídem.*

- Ayudar en los procesos de selección y desarrollo de colecciones.
- Ayudar en el proceso de solicitudes de recursos que serán incluidos en la colección.
- Controlar el presupuesto y el gasto que se hace para desarrollar las colecciones.
- Mantener todos los registros requeridos y producir los reportes adecuados sobre el gasto de los fondos.

En resumen, la adquisición de recursos informativos implica ejecutar las decisiones tomadas durante la función de seleccionar. De esta manera, la adquisición es el punto en el cual el desarrollo de colecciones adquiere una forma física, tangible. La adquisición de los recursos informativos se puede realizar de tres maneras: compra, canje y donación.

3.2.2 Evaluación.

La evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias, es un proceso que permite conocer si se están satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios, a través de las colecciones adecuadas para su consulta, además permite a la biblioteca conocer sus fortalezas y debilidades y en este sentido tomar decisiones que lleven a la biblioteca por un buen camino.

Negrete¹⁰⁹ dice que *“Conocer el estado actual de las colecciones es algo que solo se puede llevar a cabo evaluando la colección para identificar la fortalezas y debilidades mediante la detección de áreas que están cubiertas y las que no lo están, de los materiales que requieren de preservación y/o mantenimiento, de los recursos que pueden ser descartados y/o sustituidos, y del formato en que está contenida la información”*.

¹⁰⁹ NEGRETE GUTIÉRREZ. *Óp. Cit.*, p.13

La misma autora manifiesta que la evaluación es, en términos generales “*el proceso mediante el cual pueden cuantificarse los logros de una organización frente a las metas y objetivos que se ha planteado. Este proceso presupone la posibilidad de comparar con un valor previamente establecido, que podría ser la cuantificación de una norma, o un servicio, o la meta cuantitativa previamente planteada en un programa de mediano plazo*”¹¹⁰.

En conclusión, la importancia radica en que este proceso ayuda a mantener el equilibrio entre las colecciones y los materiales existentes que en ella se resguardan y por ende cubrir las necesidades de información y a su vez los objetivos de la biblioteca.

3.2.3 Descarte.

Antes de definir lo que es el descarte es importante ubicarlo como una actividad sustancial dentro del proceso de Desarrollo de Colecciones el cual menciona Negrete “*no sólo es la responsabilidad que tiene la biblioteca para utilizar el juicio crítico al construir colecciones de calidad, sino también la necesidad de llevar a cabo una adecuada administración de la calidad, cantidad y equilibrio temático de las colecciones que ingresan a la biblioteca*”¹¹¹, de ahí la importancia que tiene una actividad como el descarte, ya que contribuye a la renovación constante de las colecciones de la biblioteca, manteniendo un equilibrio entre los nuevos materiales y los que dejan de ser importantes para la comunidad.

El descarte según Gaudet y Lieber¹¹² es “*una operación intelectual que, integrada en una cadena compleja de técnicas y de “savoir-faire”, acaba en las retiradas esporádicas o definitivas de las colecciones y sectores de uso de las bibliotecas. Sea esto por razones materiales (uso, deterioro) o políticas (inadecuación a la*

¹¹⁰ Ibídem. p. 37

¹¹¹ Negrete Gutiérrez. *Óp. Cit.*, p. 6

¹¹² GAUDET, F., LIEBER, C. *El expurgo en la biblioteca*. tr. Amanda Cabo Pan, Teresa Reyna Calatayud. Madrid: ANABAD, 2000. p. 29.

colección), habrá que comprobarlo en razón del valor de los documentos pasados por la selección y su aptitud para permanecer en la colección”.

Evans¹¹³ define al descarte como: *“la práctica del descarte o transferencias de exceso de almacenamiento de copias, y materiales que no sean de uso”.* También se define como *“retirar oficialmente un volumen de la colección de una biblioteca ya que no es apto para el uso o ya no es necesario.”*

Cabe señalar que el descarte no es el mero acto de retirar libros de una colección, la finalidad del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección. El verdadero valor del descarte radica en alcanzar una fase de consolidación del acervo, en la búsqueda de estrechar su pertinencia con las demandas de los usuarios. Retirando lo que ya no es de utilidad para permitir su crecimiento y renovación con la llegada de nuevos títulos. Es fundamental para la biblioteca ya que puede ofrecer mejores servicios en cuanto a materiales actualizados y equipo necesario para su consulta.

Una vez mencionados las fases que componen al desarrollo de colecciones, se abordará de manera amplia la fase de evaluación que como ya se mencionó es el tema principal de ésta investigación.

3.3 Evaluación de la colección.

La evaluación de la colección, tiene que ver con todos los elementos que configuran la información (materias, soportes, lengua, etc.), puesto que todos ellos influyen en la capacidad de responder o no a una determinada necesidad de información; asimismo tiene que ver con las características de cada documento concreto (contenido, edad, presentación, formato, etc.), pues cada uno de esos elementos introduce aspectos que matizan su utilidad y conveniencia reales para los usuarios.

¹¹³ EVANS, G. *Óp. Cit.*, p.40

3.3.1 Definición y concepto de evaluación de la colección.

La American Library Association ha definido la evaluación de la colección como “*el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios*”¹¹⁴. Esta definición pone el acento, más que en el valor de las colecciones en sí mismas, en su funcionalidad, entendida como el mayor o menor grado de adecuación a las necesidades de los usuarios.

Otros de los autores que también ha abordado el tema es, Juan José Fuentes¹¹⁵ quien dice que:

“La evaluación de la colección es el proceso de análisis y descripción de la colección de materiales usando medidas cualitativas y cuantitativas; mediante éste proceso el responsable de la colección juzga la adecuación de las colecciones del centro con referencia a sus usuarios, a sus objetivos y a sus misiones específicas”.

Mientras que para Gómez Hernández¹¹⁶ “*Evaluar una colección es valorar la utilidad y pertinencia de las colecciones de una biblioteca con relación a sus usuarios o programas*”

Analizando los conceptos anteriores sé identificó que para la ALA y para Fuentes la evaluación es un proceso, de análisis y descripción, mientras que la definición de Gómez Hernández, incluye el término de: valor, utilidad y pertinencia enfocado a las colecciones de la biblioteca; en los tres términos se considera la satisfacción

¹¹⁴ Citado por: SÁNCHEZ DE BOADO, MASSÍSIMO I. “Evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias I: métodos basados en el estudio de la colección”. [En línea]. En: *Anales de Documentación*, no. 5, enero 2002. pp. 245-272. [Consulta: 26 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2111/2101>

¹¹⁵ FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: Trea, 1999. p. 161

¹¹⁶ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. *Óp. Cit.*, p. 130

del usuario, Gómez Hernández incluye los programas, en tanto que, Fuentes, considera los objetivos y la misión como parte del concepto.

Por lo tanto, se puede conceptualizar a la evaluación de la colección como un proceso que realiza la biblioteca utilizando métodos y normas, aplicados a la colección para identificar debilidades y fortalezas y así comprobar hasta qué punto es adecuada y responde a las necesidades de sus usuarios y a los objetivos de la biblioteca.

3.3.2 Importancia.

La evaluación de colecciones a través de la aplicación de sus diferentes métodos, va a indicar la exactitud, la objetividad en el tamaño de la colección, así como la calidad, y también permite conocer aspectos como: cobertura temática, formatos ejemplares e idioma de la colección.

De esta manera se puede identificar las fortalezas de la colección las cuales permitirán *“establecer o reforzar convenios de cooperación con otras bibliotecas, así como conocer las debilidades o carencias de la colección será un argumento sólido para justificar un mayor presupuesto para adquirir recursos informativos y gestionar nuevos planes, programas y proyectos que subsanen esas debilidades”*¹¹⁷. De igual manera la evaluación de la colección facilita que se lleve a cabo un descarte, preservación y mantenimiento adecuado de las colecciones. Da la oportunidad de una mejor toma de decisiones en adquisiciones futuras.

Evans y Gorman¹¹⁸, -escribe Negrete Gutiérrez- señalan como razones importantes para evaluar la colección:

¹¹⁷ NEGRETE GUTIÉRREZ. *Óp. Cit.*, p.108

¹¹⁸ Citado por: Negrete Gutiérrez, M. *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: UNAM, CUIB, 2003. p. 37-38

- ❖ Entender bien el alcance, profundidad y utilidad de las colecciones.
- ❖ Contar con un parámetro de mediación para saber si es efectiva la política de desarrollo de la colección, o como una ayuda al preparar la política de desarrollo de la colección.
- ❖ Determinar la capacidad de la colección para apoyar los programas de estudio e investigación.
- ❖ Tener una guía o base para planear los programas de descarte, preservación y mantenimiento de los diversos recursos informativos.
- ❖ Saber qué tan efectivas han sido las políticas y criterios de selección y adquisiciones.
- ❖ Valorar el trabajo desarrollado por los académicos, bibliotecólogos y comités de biblioteca en la selección de recursos.
- ❖ Tomar en cuenta los recursos humanos y monetarios en las áreas más necesitadas.
- ❖ Determinar si la colección requiere complementarse con recursos electrónicos/digitales.
- ❖ Determinar el presupuesto que se requiere para mantener las áreas fortalecidas.
- ❖ Fundamentar el presupuesto total que se requiere.
- ❖ Medir el valor de la colección en proyectos cooperativos y evitar la innecesaria duplicación de material.

En conclusión, la importancia de considerar la evaluación de colecciones en cualquier biblioteca, radica en que este proceso ayuda a mantener el equilibrio entre las colecciones y los materiales existentes que en ella se resguardan y por ende cubrir las necesidades de información y a su vez los objetivos de la biblioteca.

3.3.3 Modelos.

Los modelos de evaluación permiten establecer como se desarrollará la metodología del proceso evaluativo durante la práctica. Arriola Navarrete y Tecuatl Quechol¹¹⁹ mencionan que en la actualidad existen modelos agrupados en tres formas:

1. Modelos orientados a los usuarios, enfocados a ellos por ser quienes usan la colección; resaltan sus necesidades e intereses. Se basa en saber quién usa qué

¹¹⁹ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar y TECUATL QUECHOL, María Graciela. *Evaluación de bibliotecas: un compendio de experiencias*. México: Library Outsourcing Service, ENBA, 2011. p. 82

(comportamiento de la colección). Contempla estudios de circulación de materiales (uso interno o externo); Análisis de uso de la colección; listas de control; análisis de citas; opinión de usuarios, entre otros.

2. Modelos centrados en las colecciones, se centran en las características de éstas (tamaño alcance, exhaustividad, soporte, valor). Responden a cuántos y qué tipos de materiales se incorporan en la colección. Utiliza la comparación con normas nacionales e internacionales; estudios de verificación; estadísticas comparativas; aplicación de normas, juicio de expertos, análisis bibliométricos.

3. Modelos mixtos que miden la interacción de las colecciones con el uso y los usuarios.

Es pertinente mencionar el papel preponderante que desempeñan los modelos en el proceso de evaluación ya que toman en cuenta los factores e indicadores importantes que constituyen a la biblioteca. Para ahondar más sobre el tema de la evaluación en todas sus vertientes a continuación Lancaster¹²⁰ señala que:

La evaluación de un servicio puede ser objetiva o bien subjetiva. Entendiendo por evaluación subjetiva la que se basa en las opiniones de los usuarios potenciales y reales, mientras que la objetiva, es analítica y diagnóstica, busca mejoras, por eso se sustenta en algo más que opiniones, ofrece resultados cuantificables. En este sentido Arriola Navarrete, especifica que la evaluación objetiva “*consiste en la recolección de datos estadísticos sobre los procesos y servicios así como de las opiniones y sugerencias del personal de la biblioteca*”¹²¹.

¹²⁰ LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas. 1983. p. 1

¹²¹ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. “Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas”. [En línea]. En: *Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*. Nueva época, v.11, no.2, julio-diciembre de 2008. p. 102 [Consulta: 26 junio 2013] Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/15518/2/2008.Arriola.evaluacion.bibliotecas.pdf>

De acuerdo a la definición de los autores citados sobre la evaluación de un servicio ya sea subjetivamente u objetivamente, se contará con una opinión de usuarios sobre sus necesidades en la biblioteca y datos que puedan ser cuantificables y estadísticos, de esta manera al obtener los datos se dará como resultado lo siguiente:

Los aspectos medibles en la evaluación son la base para la identificación y definición de indicadores, entendiendo por indicador *“una expresión numérica, simbólica o verbal usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos para evaluar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado”*¹²². *“Así los indicadores se vinculan con los objetivos de la organización y constituyen herramientas indispensables para la planificación de la evaluación”*¹²³.

Mientras que Pagaza García¹²⁴, considera como indicador o medidas a las *“expresiones numéricas y/o conceptuales que muestran el resultado del alcance y/o efectividad de los servicios que ofrece la biblioteca”*

Considerando a los Indicadores como herramientas clave en la evaluación para definir la efectividad de los servicios, así como también los objetivos de la biblioteca, se procede a mencionar los diferentes métodos y su aplicación. Ante ello Massisimo¹²⁵ habla de:

La existencia de dos grandes grupos de métodos: aquellos que se basan en las *colecciones* en sí mismas y los que se basan más bien en el *uso* de éstas.

¹²² Citado por: GIMENO PERELLÓ, Javier. *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009. p. 148 y 169

¹²³ GIMENO PERELLÓ. *Óp. Cit.*, p. 151

¹²⁴ PAGAZA GARCÍA, Rafael. *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM, 1989. p. 3

¹²⁵ SÁNCHEZ DE BOADO. *Óp. Cit.*, p. 251

Los métodos más usuales que basan la evaluación en la *colección en sí misma* son:

- ❖ Comparación con listas,
- ❖ Examen directo de la colección,
- ❖ Uso de estadísticas y
- ❖ Aplicación de normativas.

Por otra parte, entre los métodos que prefieren estudiar el *uso* que se hace de las colecciones, los que tienen mayor aceptación por parte de los expertos son:

- ❖ Estudio del servicio de préstamo,
- ❖ Estudio de la consulta *in situ*,
- ❖ Encuesta de opinión,
- ❖ Tasa de disponibilidad de los documentos,
- ❖ Estudio del préstamo interbibliotecario / SOD y
- ❖ Simulación de uso.

Para Lancaster¹²⁶, los modelos más usuales se dividen en tres enfoques los cuales son:

Cuantitativa

- ❖ Tamaño absoluto de la colección
- ❖ Tamaño de la colección por diversos métodos de categorización (por ejemplo, área temática, fecha, idioma, tipo de material).
- ❖ Índice de crecimiento normal.
- ❖ Tamaño en relación a otras variables, incluyendo número de volúmenes per cápita y número de volúmenes por documento prestado.
- ❖ Gastos de la colección, incluyendo gastos per cápita y gastos de la colección en relación al presupuesto total.

Cualitativa

- ❖ Métodos “impresionistas” (subjetivos)
- ❖ Evaluación contra normas o acervos de otras instituciones.

¹²⁶ LANCASTER. *Óp. Cit.*, p. 188

Factores de uso

- ❖ Cantidad de uso de la colección, como se refleja en las estadísticas de circulación y en el uso de la biblioteca.

Mientras que Negrete Gutiérrez¹²⁷, presenta entre los métodos cualitativos:

- ❖ La comparación de los acervos con bibliografías y hemerografías especializadas.
- ❖ La obtención de opiniones de los usuarios a través de cuestionarios o personalmente.
- ❖ El examen directo de los materiales en los estantes (con base en el uso) la cuantificación de títulos por tema, la verificación de los contenidos, el nivel de profundidad, la actualidad, la obsolescencia, las condiciones físicas, etcétera.
- ❖ La revisión de catálogos contra la existencia en los acervos.
- ❖ El análisis de las estadísticas sobre el servicio.

Los métodos de evaluación cuantitativos más comunes son:

- ❖ La confrontación de estadísticas sobre existencias y estadísticas de uso de los diferentes recursos por áreas temáticas.
- ❖ La comparación con normas existentes.
- ❖ Los estudios de citas.
- ❖ Los estudios bibliométricos.
- ❖ Los modelos matemáticos.

La manera más directa de identificar las necesidades potenciales de la comunidad de una universidad es identificar, según Negrete Gutiérrez¹²⁸:

- ❖ Los planes y programas de estudio.
- ❖ Los planes y programas de investigación aprobados a nivel institucional.
- ❖ Los programas específicos de superación académica, de educación continua, de educación a distancia, de difusión, etcétera.
- ❖ Las bibliografías básicas y complementarias que incluyen cada uno de los planes y programas de estudio.

¹²⁷ NEGRETE GUTIÉRREZ. *Óp. Cit.*, p. 38-39

¹²⁸ *Ibidem. Óp. Cit.*, p. 34

Otra forma, -continua Negrete- es a través del contacto directo con el usuario, mediante instrumentos diseñados para tal fin, entre ellos cuestionarios, encuestas, entrevistas y la observación directa. Con base en los resultados se podrá reorientar el contenido de la colección o reestructurar los servicios de la biblioteca.

Otro de los métodos que se encuentra en la lista de cualitativos es Conspectus, el cual se centra en la colección y es uno de los más reconocidos, fue desarrollado en la década de los ochenta por Research Library Group (RLG); permite tener una comparación de la colección con otra similar. Consiste en recolectar datos específicos de una colección, preparar estadísticas, manejar presupuestos, proporciona elementos para la toma de decisiones respecto al desarrollo de colecciones y la cooperación de grupos de bibliotecas con objetivos similares.

Este modelo establece parámetros sobre los materiales, los identifica con letras mayúsculas, mediante el uso de números que oscilan del 0 al 5 para representar el nivel de la colección en los diferentes temas que se evalúan, a continuación se muestra el significado de cada valor:

0 No corresponde o no existe sobre la materia en la colección.

1 Nivel mínimo: Se posee material para consultas mínimas y se tiene una colección general limitada.

2 Nivel básico: la colección es introductoria al tema, de tipo general, para estudiantes de primeros años o estudios generales.

3 Nivel de soporte a los estudios. Provee conocimiento sistemático de la materia, da soporte a los usuarios de la biblioteca pero a un nivel por debajo de investigación (colección con los principales autores, publicaciones periódicas más representativas y obras de consulta o referencia).

4 Nivel de investigación: Se poseen los materiales más importantes para los estudios de investigación o doctorado incluyendo materiales de distintos soportes e idiomas, por lo que es una colección extensa sobre el tema (monografías especializadas, sólida colección de publicaciones periódicas, índices, abstracts).

5 Nivel comprensivo: la colección es exhaustiva sobre el tema, en todos los formatos e idiomas existentes¹²⁹.

Dejando a un lado los métodos cualitativos, se hablará ahora de un modelo matemático propuesto por Morse-Markov, se encuentra entre los métodos cuantitativos, usado para evaluar colecciones bibliográficas a partir del préstamo, estableciendo supuestos sobre el número de veces que es usado un documento en un periodo determinado, de una clase temática¹³⁰.

Y para culminar uno de los métodos que permiten evaluar colecciones específicas es la regla del 80/20, es un método centrado en el uso de la colección, donde se determina que la colección básica de la biblioteca, representa un 20 por ciento del fondo bibliográfico, y con ella se satisfacen las necesidades de los usuarios, esto se logra examinando los registros de cada documento solicitado en préstamo, en un tiempo determinado. Este método sirve para evaluar colecciones específicas que por su alto costo conviene saber cuáles títulos resuelven el porcentaje más alto de necesidades, para dejar de adquirir las de menor uso¹³¹.

Una vez expuestos los modelos que se utilizan en la evaluación de colecciones, se indicarán los que se utilizarán para la presente investigación y se describirá la metodología de trabajo.

¹²⁹ ARRIOLA NAVARRETE y TECUATL QUECHOL. *Óp. Cit.*, p. 84-85

¹³⁰ *Ibidem.* p. 86-87

¹³¹ *Ibidem.* p. 88

3.4 Modelos propuestos para la investigación.

El Centro de Información Documental sirve de apoyo a la Universidad Intercultural del Estado de México para el impulso de sus actividades sustantivas. A través de ella, la UIEM pretende satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve, en específico a las disciplinas que imparte: en Comunicación Intercultural, en Desarrollo Sustentable, en Lengua y Cultura, en Arte y Diseño, en Salud Intercultural y Enfermería. Mediante toda la colección el Centro de Información Documental brinda a sus usuarios la posibilidad de desarrollar sus quehaceres académicos y el cumplimiento de sus tareas.

Dado que contar con una colección adecuada, es vital para la realización de los objetivos de la biblioteca, se evaluará toda, con la finalidad de saber en qué porcentaje se satisfacen las necesidades de información de los Planes y Programas de Estudio. Se utilizará la aplicación de dos modelos: Examen directo de la colección y Estudio de la opinión de los usuarios.

Carmen Negrete es una de las autoras que más ha escrito en el país sobre el tema de evaluación de colecciones, pero su fuente principal es Massisimo, por tal razón, en la presente investigación se hará referencia a la fuente principal. Y en los siguientes apartados se describirán los modelos que se emplearán en el proceso de evaluación de la colección del Centro de Información Documental de la UIEM.

3.4.1 Examen directo de la colección¹³².

También llamado *in situ*, este método consiste en repasar cada uno de los estantes con el objeto de estudiar directamente, las dimensiones, alcance, profundidad y relevancia de la colección, este método es aplicable a colecciones muy pequeñas y muy especializadas, para las cuales se tienen que disponer de

¹³² Cfr. SÁNCHEZ DE BOADO. *Óp. Cit.*, p. 254

expertos temáticos. Pero para la presente investigación es aplicable porque se abordara el idioma y no la temática.

Una de las ventajas de este método, es que pone de relieve los puntos fuertes y débiles de la colección; también su aplicabilidad simultánea a diferentes finalidades (evaluación, revisión, retirada, etc.) le da una rentabilidad que constituye una ventaja importante.

Una de las desventajas con las que cuenta, es el costo, ya que el método necesita la participación de expertos temáticos de los cuales la biblioteca no siempre puede disponer, asimismo la ausencia de estos expertos en algunos casos hace que el método sea implantable en un determinado contexto. Otra de las desventajas con las que cuenta es la no comparabilidad de los datos obtenidos (pues cada experto trabaja con sus propios parámetros) y la necesidad de documentación adicional que podría complicar y encarecer aún más el proceso de evaluación.

Este método será aplicable en la investigación ya que permite tener contacto directo con el material lo cual facilitará contabilizar cuales son los que están en lengua indígena, es por esto que no se requiere de un experto temático ya que sólo se realizará un conteo.

3.4.2 Estudio de opinión de usuarios¹³³.

Uno de los métodos más fiables para conocer el uso de la colección y su relevancia es preguntar sobre ello directamente a los usuarios, realizando algún tipo de encuesta de opinión. Mediante ésta se recogen directamente de los usuarios los datos que sirven para obtener información sobre la valoración que hacen del fondo o de una parte de él; sobre los diversos usos que dan a los

¹³³ Cfr. SÁNCHEZ DE BOADO, MASSÍSIMO II. "Evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias II: métodos basados en el estudio de la colección". [En línea]. En: *Anales de Documentación*, no.7, enero 2004. pp. 171-183. [Consulta: 26 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1641/1691>

documentos; sobre la finalidad perseguida con la obtención de información, etc. Se toman, así, como referencia de calidad una opinión que, ciertamente, es subjetiva, pero a la que se le da un gran valor, al ser la satisfacción de los usuarios la primera prioridad. Entre los diferentes tipos de encuestas a usuarios, los más frecuentes son:

- ❖ *Las encuestas de uso / intención de uso*, donde el aspecto a estudiar es, o bien el uso real que los usuarios de la biblioteca hacen de sus fondos estén éstos físicamente en la biblioteca o se acceda a ellos electrónicamente, o bien la voluntad de uso de dichos materiales. Tienen aplicación para inferir necesidades o valorar la mayor o menor adecuación de la colección. El mayor problema está en distinguir entre los dos conceptos – *uso o intención*. Se tiene que plantear cuál de las dos realidades se quiere conocer, ya que tanto la redacción de las preguntas como el planteamiento general del cuestionario diferirán en uno y otro caso.
- ❖ *Las encuestas de necesidades*, donde se pregunta expresamente a los usuarios sobre sus requerimientos de información (incluyendo necesidades, deseos y demandas), ya sea sobre materias, autores, soportes, tipos de obra, intensidad de recogida, etc. Ese tipo de encuestas no se aplica para evaluar la colección, sino más bien para desarrollarla, y muchas veces es complementada con un estudio sobre usos de la información. La mayor dificultad la presenta el grado de conciencia que los usuarios tengan de sus necesidades y de las capacidades de la biblioteca para cubrir las.
- ❖ *Las encuestas de satisfacción*, donde se trata de establecer hasta qué nivel, en opinión de los usuarios, son satisfechos sus requerimientos de información, tanto en cantidad como en calidad y puntualidad, y todo ello a qué coste, pues la satisfacción dependerá de esos factores combinados. Su aplicación principal es la evaluación de cualquier aspecto de la biblioteca, sus recursos o sus servicios. El problema lo presenta la diferencia de expectativas entre los distintos usuarios, tanto respecto a la cobertura de la colección como al coste de obtener la información: esas expectativas pueden, en efecto, diferir mucho de unos a otros grupos de usuarios, siendo causa de un nivel de divergencia importante en las respuestas.

De lo dicho puede deducirse fácilmente que son los estudios de necesidades y los de satisfacción los que son más útiles para finalidades de la evaluación de las necesidades de información y que serán aplicados en la presente investigación.

El método de encuesta presenta tantas posibilidades que resulta aplicable a todo tipo de bibliotecas, tanto para evaluar la eficacia de la colección como para resolver problemas en segmentos específicos de la misma, para definir grupos de usuarios o para detectar necesidades mal resueltas, cambios de tendencias, etc.

La encuesta no es otra cosa que la recolección sistemática de información sobre unos determinados ítems, independientemente de cuál sea la técnica. La principal ventaja de este grupo de métodos reside en la calidad y pertinencia de la información recolectada, que permite ir mucho más allá de lo que indicarían los simples datos estadísticos. Además, posibilita apreciar el nivel de éxito de la colección y tiene el valor añadido de contribuir a potenciar una buena relación con los usuarios (siempre que se esté, dispuestos a realizar las mejoras que se revelen necesarias en el estudio).

3.4.2.1 Cuestionario.

Para la presente investigación una de las técnicas de recolección de datos será el cuestionario y al respecto Sampieri¹³⁴ comenta que este “*consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir*”.

Así, las ventajas de los cuestionarios van más allá de los datos puramente cuantitativos, pues al mismo tiempo proporcionan el *feed-back* más directo del usuario; además este, permite estilos simples o más sofisticados, por lo que no puede afirmarse que su grado de dificultad sea extraordinario.

Sin embargo, como contrapartida, los cuestionarios presentan diversos inconvenientes que se comentarán a continuación.

¹³⁴ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 2006. p. 310

Un punto importante es la redacción de las preguntas, ya que se busca que las respuestas sean lo más reales posibles; por ejemplo, en los cuestionarios de uso la respuesta de los usuarios tiene que ser realmente una descripción del *uso* que hacen verdaderamente de las publicaciones, y no de su *intención* de utilizarlas. Las preguntas deben estar diseñadas de tal manera que obliguen a quien responde a concretar y a limitarse.

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las *preguntas cerradas*: son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Es decir se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta, quienes deben de acotarse a éstas.

Ventajas de las preguntas cerradas: son más fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo estas preguntas requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados, responder a un cuestionario con preguntas cerradas toma menos tiempo que contestar uno con preguntas abiertas.

Desventajas de preguntas cerradas: residen en que limitan las respuestas de la muestra y, en ocasiones, ninguna de las categorías describe con exactitud lo que las personas tienen en mente. Su redacción exige mayor laboriosidad y un profundo conocimiento del planteamiento por parte del investigador o investigadora.

Para poder formular las preguntas cerradas, es necesario anticipar las posibles alternativas de respuesta, se debe asegurar de que los participantes a los cuales se les administrarán conocen y comprenden las categorías de respuesta.

En cambio las *preguntas abiertas*: son aquellas que no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y pueden varias de población en población.

La ventaja de las preguntas abiertas es que sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento.

Y una de las mayores desventajas es que son más difíciles de codificar, clasificar y preparar para el análisis.

3.4.2.1.1 Características que debe tener una pregunta.

Independientemente de que las preguntas sean abiertas o cerradas, y de que sus respuestas estén precodificadas o no, hay una serie de características que deben cubrirse al plantearlas:

- ❖ Las preguntas tienen que ser claras, precisas y comprensibles.
- ❖ Es aconsejable que las preguntas sean lo más breves posible.
- ❖ Deben formularse con un vocabulario simple, directo y familiar.
- ❖ No pueden incomodar al sujeto encuestado ni ser percibidas como amenazantes.
- ❖ Las preguntas deben referirse preferentemente a un solo aspecto o una relación lógica.
- ❖ Las preguntas no habrán de inducir las respuestas, se tienen que evitar preguntas tendenciosas.
- ❖ Las preguntas no pueden apoyarse en instituciones, ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada.
- ❖ Es aconsejable evitar preguntas que nieguen el asunto que se interroga.
- ❖ No deben hacerse preguntas racistas o sexistas.
- ❖ En las preguntas con varias categorías de respuesta, y en donde el sujeto participante sólo tienen elegir una, llega a ocurrir que el orden en el que se presentan dichas opciones afecta las respuestas de los participantes (por ejemplo, que tiendan a favorecer a la primera o a la última opción de respuesta), entonces resulta conveniente rotar el orden de lectura de las respuestas a elegir de manera proporcional.

Una recomendación para construir un cuestionario es que se analice, variable por variable, que tipo de pregunta o preguntas suelen ser más confiables y válidas para medir a esa variable, de acuerdo con la situación del estudio¹³⁵.

Cada que se plantea aplicar un cuestionario, la primera dificultad será realizar el muestreo de usuarios a los que se les va a pasar: cuántos y quiénes van a ser los usuarios escogidos dependerá del universo total de usuarios y del tipo de muestreo seleccionado. Cuando se proyecta de forma escrita, se debe también decidir cómo y cuándo se va a pasar, es decir: si se entregará de forma directa a la persona o se dejará en algún lugar accesible de la biblioteca, o si se enviará por correo, etc., y si la aplicación del cuestionario tiene lugar en la biblioteca, se tienen que establecer los días y horas suficientes los cuales deben ser lo bastante representativos para no sesgar los datos.

Sin embargo, ya redactado, probado y pasado el cuestionario, se debe hablar también de la dificultad de análisis e interpretación de los datos obtenidos, ya que, una vez elaborados y analizados éstos y obtenidas las gráficas, no se ha hecho más que empezar: queda la parte más difícil, como es hacer hablar a los datos, interpretar su significado en el contexto de la biblioteca que sea el objeto de estudio.

Uno de los inconvenientes del cuestionario es la subjetividad de los encuestados, su rigor o sinceridad. No obstante, con una muestra suficiente y bien diseñada, el porcentaje de error es aceptable e inevitable¹³⁶.

3.4.2.2 Entrevista.

Otra técnica de recolección de datos que se aplicará en la presente investigación es la entrevista cualitativa la cual es íntima, flexible y abierta, el mismo Sampieri¹³⁷

¹³⁵ *Ibíd.*

¹³⁶ *Cfr. SÁNCHEZ DE BOADO, MASSÍSIMO II. Óp. Cit.*

¹³⁷ *HERNÁNDEZ SAMPIERI. Óp. Cit.*

la define como: *una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado u otras (entrevistados)).*

Mientras que Janesick menciona que *en la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.*

La entrevista se dividen en:

- ❖ **Estructuradas:** el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué ítems se preguntarán y en qué orden).
- ❖ **Semiestructuradas:** se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas).
- ❖ **Abiertas:** se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido de los ítems).

Regularmente en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo “piloto”, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo, pero no es lo usual que sean estructuradas.

Existen dos tipologías sobre las preguntas: la primera de Grinnell, que aplica a entrevistas en general (cuantitativas y cualitativas) y la segunda de Mertens más propia de entrevistas cualitativas. Pero ambas aportan clases de preguntas que pudieran utilizarse en diferentes casos¹³⁸.

¹³⁸ Ibídem.

Cuadro 1. Tipo de preguntas según Grinnell.

Tipos de preguntas.	Descripción.	Ejemplo.
Preguntas generales.	Parten de planteamientos globales para dirigirse al tema que interesa al entrevistador. Son propias de las entrevistas abiertas.	¿Qué opina de la violencia entre parejas de matrimonios?, ¿Cómo ve usted la economía del país?
Preguntas para ejemplificar.	Sirven como disparadores para exploraciones más profundas en las cuales se le solicita al entrevistado que proporcione un ejemplo de un evento.	¿Qué situaciones le generaban ansiedad en la guerra cristera, podría ejemplificar de manera más concreta?
Preguntas de estructura o estructurales.	El entrevistador solicita al entrevistado una lista de conceptos a manera de conjunto o categorías.	¿Qué tipo de drogas se venden más en el barrio de Tepito?
Preguntas de contraste.	Al entrevistado se le cuestiona sobre similitudes y diferencias respecto a símbolos o tópicos, se le pide que clasifique símbolos en categorías.	¿Cómo es el trato que recibe de las enfermeras del turno matutino, en comparación con el trato de enfermeras en el turno vespertino nocturno? ¿Qué semejanzas y diferencias encuentra?

Cuadro 2. Preguntas según la clasificación de Mertens.

Tipo de pregunta.	Ejemplo.
De opinión.	¿Cree usted que haya corrupción en el actual gobierno de...? ¿Qué piensa de esto?
De expresión de sentimientos.	¿Cómo se siente con respecto al alcoholismo de su esposo? ¿Cómo describiría lo que siente sobre?
De conocimientos.	¿Cuáles son los candidatos a ocupar la alcaldía de...? ¿Qué sabe usted de las causas que provocaron el alcoholismo de su esposo?
Sensitivas.	¿Qué género de música le gusta escuchar más cuando se encuentra estresado? ¿Qué vio en la escena del crimen?
De antecedentes.	¿Cuánto tiempo participó en la Guerra Cristera? ¿Después de su primer alumbramiento sufrió de presión posparto?
De simulación.	¿Cuál sería el principal problema que intentaría resolver?

Para efectos de la presente investigación se diseñarán dos entrevistas semiestructuradas, una para los docentes de la UIEM y otra para el bibliotecario del Centro de Información Documental.

En cuanto al cuestionario se diseñará para que permita conocer el nivel de satisfacción y de necesidades de información de los usuarios, para lo cual se hará uso de las encuestas de satisfacción y de necesidades en un solo cuestionario.

A pesar de los inconvenientes mencionados, el método de encuesta y sus técnicas de recolección de datos (cuestionario y entrevista) son muy útiles: en primer lugar porque, su lectura es más amplia, completa y matizada que la que puede ofrecer el estudio de una simple estadística. Además, según qué preguntas se incluyan, en el cuestionario este puede tener el valor añadido de mostrar las demandas de información de los usuarios.

En el siguiente capítulo se describirá la aplicación de la metodología de los modelos Examen directo de la colección y Estudio de opinión de usuarios, esto para llevar a cabo la evaluación de la colección que desarrolla el Centro de Información Documental de la UIEM y con los datos obtenidos se interpretará la situación actual de la biblioteca, se comprobará la hipótesis y se presentarán algunas propuestas para mejora de la biblioteca.

Capítulo 4. Evaluación de la colección de la Biblioteca de la UIEM.

En el presente capítulo se detallará la forma en que se llevó a cabo la evaluación de la colección que desarrolla el Centro de Información Documental de la UIEM, para lo cual se describirá la aplicación de los modelos: Examen directo de la colección y Estudio de opinión de usuarios y se presentarán los resultados obtenidos mediante éstos, los cuales permitirán interpretar la situación actual de la biblioteca.

También en este capítulo, con los resultados de la evaluación, se tendrán los elementos necesarios para demostrar la hipótesis y presentar algunas propuestas para la mejora del Centro de Información Documental.

4.1 Hipótesis.

La hipótesis que guiará la presente investigación versa así:

Las colecciones que desarrolla la biblioteca no responden al modelo educativo de la Universidad Intercultural, porque la mayoría se encuentra en lengua franca.

Para efectos de esta investigación, se considera adecuada la evaluación total de la colección del Centro de Información Documental, lo que permitirá observar si ésta se desarrolla de acuerdo a los requerimientos de los planes y programas de estudio de la UIEM y del modelo educativo intercultural.

En los siguientes apartados se detalla la evaluación realizada de la colección del Centro de Información Documental.

4.2 Metodología.

Para la presente investigación se utilizó el método cuantitativo, el cual permitió llevar un proceso deductivo, se inició analizando datos generales para poder determinar un escenario específico. También se hizo uso del método cualitativo el que permitió proceder caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general.

Una vez consultadas las fuentes de información respecto a los pasos a seguir en el proceso de evaluación y, para la comprobación de hipótesis, se decidió llevar a cabo en la presente investigación los que define Rafael Pagaza García¹³⁹:

- ❖ Definición del alcance de la evaluación
- ❖ Diseño del programa de evaluación
- ❖ Ejecución de la evaluación
- ❖ Análisis e interpretación de los resultados
- ❖ Modificación de servicios con base en los resultados

4.2.1 Definición del alcance de la evaluación.

Esta evaluación tuvo como destinatarios a la responsable del departamento de la biblioteca y al personal de servicios al público, y con los datos resultantes se pudo conocer la situación actual de la Biblioteca, y el direccionamiento siempre en pro de la colección bibliográfica.

De igual modo se dirigió a los estudiantes y docentes de la UIEM, ya que son los usuarios reales de la colección del Centro de Información Documental y con los datos obtenidos se pudo conocer las necesidades de información y el nivel de satisfacción de los mismos.

¹³⁹ PAGAZA GARCÍA. *Óp. Cit.*, p. 2

Para la ejecución de este paso se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué tanto las colecciones de la biblioteca responden a las necesidades educativas de la universidad?
- ¿En qué medida la colección de la biblioteca cubre las demandas y necesidades del modelo educativo de la Universidad Intercultural?
- ¿La colección de la biblioteca apoya el fortalecimiento del bilingüismo oral y escrito de la comunidad académica?
- ¿Cuál es el origen étnico y lingüístico de los estudiantes de la UIEM?
- ¿Cuáles son las principales características del modelo educativo de la Universidad Intercultural?
- ¿Cuál es el porcentaje de material de la biblioteca que se encuentra en lengua originaria y que porcentaje en lengua franca (español)?

4.2.2 Diseño del programa de evaluación.

Aquí se detalla el Programa de acción a seguir en la evaluación:

Colección a estudiar: Colecciones que desarrolla el Centro de Información Documental.

Documentación del proceso: Para poder tener acceso al Centro de Información Documental y al acervo que alberga, fue necesario enviar un correo al rector de la UIEM en el que se le solicita permiso para llevar a cabo la presente investigación, en el mismo se explica de que trata. Sin respuesta alguna se decidió ir de manera personal, con un oficio (Véase anexo 1) de nuestro director de investigación con la misma petición. Una vez estando en la Universidad fuimos atendidas por la secretaria del rector ya que éste no se encontraba, y se nos informó que él ya estaba enterado de nuestra petición para realizar la investigación y que había accedido. Se recibió el oficio y se pidió acudir con el director de carreras, quien

también ya había sido informado por el rector, mismo que le dio instrucciones para brindarnos todas las facilidades y poder realizar nuestra investigación.

Una vez estando con el director de carreras, se le explicó a detalle la investigación y se le entrego el oficio, y nos presentó a la responsable del departamento de biblioteca, quien recibió instrucciones en el momento de proporcionarnos todas las facilidades para nuestra investigación.

La responsable de la biblioteca nos guió a la misma y nos presentó al resto del personal que labora dentro de ella, también nos dio una visita guiada por toda la biblioteca, después de eso se decidió iniciar con la investigación.

Modelos: En la presente investigación se utilizaron los siguientes modelos: Examen directo de la colección y Estudio de la opinión de los usuarios, estos fueron seleccionados por ser considerados los más apropiados para efectuar ésta evaluación, ya que el primero permitió tener contacto directo con el material lo cual facilitó contabilizar cuales son los que estaban en lengua indígena, y el segundo permitió conocer el uso de la colección y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ambos, como apunta Massísimo, centran la evaluación en la colección misma y en el uso que se hace de ella, también denominado éste enfoque por Arriola Navarrete y Tecuatl Quechol, como modelos mixtos que miden la interacción de las colecciones con el uso y los usuarios.

El primero de ellos, es denominado: Examen directo de la colección, por el autor Massísimo, cabe mencionar que éste mismo modelo es abordado por la autora Negrete Gutiérrez, como El examen directo de los materiales en los estantes (con base en el uso) la cuantificación de títulos por tema, la verificación de los contenidos, el nivel de profundidad, la actualidad, la obsolescencia, las condiciones físicas, etcétera, es una de las autoras que más ha escrito en el país sobre el tema de evaluación de colecciones, pero su fuente principal es

Massisimo, por tal razón, en la presente investigación se hará referencia a la fuente principal, y se denominará a éste, Examen directo de la colección.

Respecto al segundo modelo, es el referido también por el autor Massísimo como: Estudio de la opinión de los usuarios o Encuesta de opinión, en el cual se hizo uso de herramientas tales como: cuestionarios y entrevistas, los cuales permitieron como ya se ha venido mencionando conocer un poco más a fondo las necesidades de información y el nivel de satisfacción de los usuarios, y para efectos de la presente investigación se denominará a éste, Estudio de la opinión de los usuarios.

El uso de ambos modelos permitió realizar la investigación de forma integral, es decir, como mencionan Arriola Navarrete y Tecuatl Quechol¹⁴⁰, son evaluaciones que no están limitadas por un sólo enfoque, cualitativo o cuantitativo. Y para el caso que nos ocupa, El examen directo de la Colección mide aspectos cuantitativos, mientras que el modelo de Estudio de la opinión de los usuarios mide aspectos cualitativos y cuantitativos, lo que permitió cruzar datos y obtener resultados más asertivos.

A continuación se detalla la ejecución de la evaluación y los modelos empleados.

4.2.3 Ejecución de la evaluación mediante el modelo Examen directo de la colección.

Se realizó la evaluación de las colecciones que desarrolla el Centro de Información Documental, tomando en consideración que el propósito es conocer si están acordes a lo propuesto por el modelo educativo de la Universidad Intercultural.

¹⁴⁰ ARRIOLA NAVARRETE y TECUATL QUECHOL. *Óp. Cit.*, p. 14

4.2.3.1 Instrumento de evaluación.

Para la recolección de datos se diseñó un instrumento en Microsoft Excel, (Véase anexo 2). Éste concentra los datos que hicieron posible evaluar las colecciones del Centro de Información Documental y realizar la revisión de cada uno de los títulos que conforman éstas colecciones. Algunos de los aspectos recaudados en él permitieron identificar el documento, mientras que otros datos están relacionados con el análisis de los indicadores, como se especifica a continuación:

- ❖ Título de la obra: Palabras con que se nombra a un material documental, se utilizará para identificar la obra.
- ❖ Año de publicación: Indicador que permitirá conocer la antigüedad del material.
- ❖ No. ejemplar: Permitirá realizar la confrontación de la existencia física con lo que indica el catálogo automatizado y dejará conocer cuántos ejemplares de la obra existen.
- ❖ Idioma: Este indicador posibilitará conocer el porcentaje del idioma (español, lenguas indígenas, inglés y algún otro idioma).
- ❖ Observaciones: Para registro de cualquier dato adicional relevante.

Una vez diseñado el instrumento para ejecutar la evaluación se procedió a su llenado en las siguientes fechas: del 9 al 18 de septiembre del 2013. Invirtiendo un total de 70 horas, con el propósito de obtener los datos que permitan el análisis para la interpretación de los resultados.

4.2.4 Ejecución de la evaluación con el modelo Estudio de la opinión de los usuarios.

Este modelo consistió en la aplicación de encuestas y su relevancia fue preguntar directamente a los usuarios, ya que mediante ellos se recogieron los datos que sirvieron para obtener la información sobre sus necesidades y niveles de satisfacción.

Siendo uno de los métodos más fiables para conocer el uso de la colección, permitió verificar que tan acordes se encuentran las colecciones del Centro de Información Documental a lo propuesto por el Modelo educativo intercultural de la UIEM, y conocer las demandas reales de información de alumnos y docentes.

4.2.4.1 Instrumentos de evaluación.

Las encuestas de opinión cuentan con dos herramientas de trabajo, el cuestionario y la entrevista, éstas permiten obtener datos e información, y para la presente investigación se harán uso de ambas y a continuación se describirá su elaboración y aplicación.

4.2.4.1.1 Cuestionario.

Se elaboró un cuestionario (Véase anexo 3) ajustado a los aspectos que se pretendieron conocer, y éste mismo se diseñó para recoger las opiniones de los usuarios. Las fechas en las que se realizó la encuesta fueron: 4, 5, 6, 11, 13 y 18 de septiembre del 2013 y se eligieron dentro del curso académico ordinario, para facilitar la participación de los alumnos.

Se procuró realizar el cuestionario con preguntas claras y referidas a la colección del Centro de Información Documental, para identificar las necesidades de información y niveles de satisfacción de los usuarios. Para esto se realizó una prueba piloto la cual consiste según Sampieri¹⁴¹ en: *administrar el instrumento a personas con características semejantes a las de la muestra objetivo de investigación. Se somete a prueba no sólo el instrumento de medición, sino también las condiciones de aplicación y los procedimientos involucrados. Se analiza si las instrucciones se comprenden y si los ítems funcionan de manera adecuada, se evalúa el lenguaje y la redacción. Los resultados se utilizan para*

¹⁴¹ HERNÁNDEZ SAMPIERI. *Óp. Cit.*, p.306

calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible, la validez del instrumento de medición.

La prueba piloto se realizó a una pequeña muestra de 10 personas inferior a la muestra definitiva. Esta se llevó a cabo el día 21 de agosto del 2013, inició a las 12:00 horas y culminó a las 12:45 horas. Y fue aplicada a alumnos de séptimo semestre de nivel superior. Y durante esta prueba solo dos alumnos hicieron observaciones, las cuales se muestran a continuación:

Observación n°1.

23) Disponibilidad y actualización de sus recursos de información.

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3);Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades					
Adecuación de la colección al perfil de la carrera					
Los recursos con que cuenta la biblioteca son suficientes					
Nivel de actualización de las colecciones					
Facilidad para localizar un libro en la estantería					
Claridad de la distribución de las colecciones por secciones o salas					
Facilidades para hacer sugerencias y recomendaciones para nuevas adquisiciones					
Los textos que los profesores te piden se encuentran en la biblioteca					

Lo que generó la duda en la persona fue el término “COLECCIÓN”, ya que no entendía el significado del mismo, una vez que se le explicó a qué se refería pudo contestar la pregunta. Por ser sólo una persona la que hizo la observación se consideró no cambiar el término colección.

Observación n°2.

Se realizó una sugerencia a la pregunta número 25, que originalmente se encontraba así:

25) En general, ¿la biblioteca satisface tus necesidades de información?

() Sí

() No

La sugerencia fue añadir una opción más que permitiera ampliar la respuesta, por lo que se decidió hacer caso a esta, y la pregunta quedo de la siguiente forma:

25) En general, ¿la biblioteca satisface tus necesidades de información?

Sí

No

Ocasionalmente

Una vez aplicada la prueba piloto, se modificó el cuestionario con las sugerencias realizadas y este se presentó de forma corta y concreta, con el fin de que no resultara tedioso para los usuarios; las 26 preguntas se distribuyeron en las dos caras de una hoja y se dividió en cinco apartados los cuales son:

- ❖ Datos generales.
- ❖ Comportamiento informativo de los usuarios.
- ❖ Necesidades de información.
- ❖ Nivel de satisfacción.
- ❖ Sugerencias.

Muestra.

Según Sampieri¹⁴² la muestra es:

...en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población.

Para designar la muestra de la población a la que se le aplicaron los cuestionarios, se tomó en cuenta el número de alumnos que estudian dentro de la Universidad Intercultural del Estado de México, ya verificados los datos, da un total de 917 alumnos. Para poder obtener la muestra de confiabilidad, se empleó una formula estadística, la que se describe a continuación:

¹⁴² Ibídem, p. 240

$$n = \frac{0.25N}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 (N-1) + 0.25}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Se tiene N=917, para el 95% de confianza Z = 1.96, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$ y e= 0.05.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

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

$$n = \frac{917 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2 (917-1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{917 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2 (917 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 271$$

Es decir que para la muestra de investigación se necesitaron aplicar 271 cuestionarios, para obtener un 95% de fiabilidad en los resultados.

4.2.4.1.2 Entrevista.

Para la presente investigación se hizo uso de la entrevista Semiestructurada: para lo cual se elaboró una guía de asuntos o interrogantes, en la que el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Se elaboraron dos guías de entrevistas, (Véase anexo 4 y 5) una dirigida al personal que labora dentro del Centro de Información Documental y otra para el personal docente de la institución. Esto con el fin de obtener información de todas las partes a las que está dirigida la evaluación. Y estas se aplicaron en las fechas del 4 y 18 de septiembre del 2013.

Personal bibliotecario que fue entrevistado:

- ❖ Responsable del Centro de Información Documental. (1)
- ❖ Encargadas del Departamento de servicios al público. (2)

Personal docente que fue entrevistado:

Se trató que fuera uno por cada una de las carreras que se imparten en la UIEM, pero como la universidad inicio el ciclo con dos carreras nuevas, se procuró entrevistar a profesores que imparten materias en más de una carrera, porque aún no hay profesores totalmente designados a las nuevas carreras (Enfermería y Diseño y arte), dicho esto las entrevistas quedaron de la siguiente manera:

- ❖ Desarrollo sustentable.
- ❖ Comunicación Intercultural / Diseño y arte.

- ❖ Lengua y cultura.
- ❖ Salud Intercultural / Enfermería.

La entrevista se estructuró de la siguiente manera:

- ❖ **Datos generales:** hora, fecha, lugar, entrevistador y entrevistado.
- ❖ **Introducción:** contiene la descripción general del proyecto: propósito, participantes y utilización de los datos.
- ❖ **Preguntas de anclaje:** nombre, profesión, cargo, este tipo de preguntas permiten que el entrevistado entre en confianza, lo cual dará la pauta para entrar a las preguntas de investigación.
- ❖ **Preguntas de investigación:** son las que se encuentran completamente relacionadas al tema en cuestión.

4.3 Análisis de Resultados.

Los siguientes apartados están enfocados al análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los modelos Examen Directo de la colección y Estudio de la opinión de los usuarios.

4.3.1 Examen directo de la colección.

Para aplicar el modelo Examen directo de la Colección se utilizó el instrumento diseñado para su evaluación, en el que se concentraron los datos extraídos de cada uno de los títulos que componen el acervo del Centro de Información Documental, y se obtuvieron los siguientes resultados:

El primer gráfico engloba el total de títulos y ejemplares que componen la colección del Centro de Información Documental.

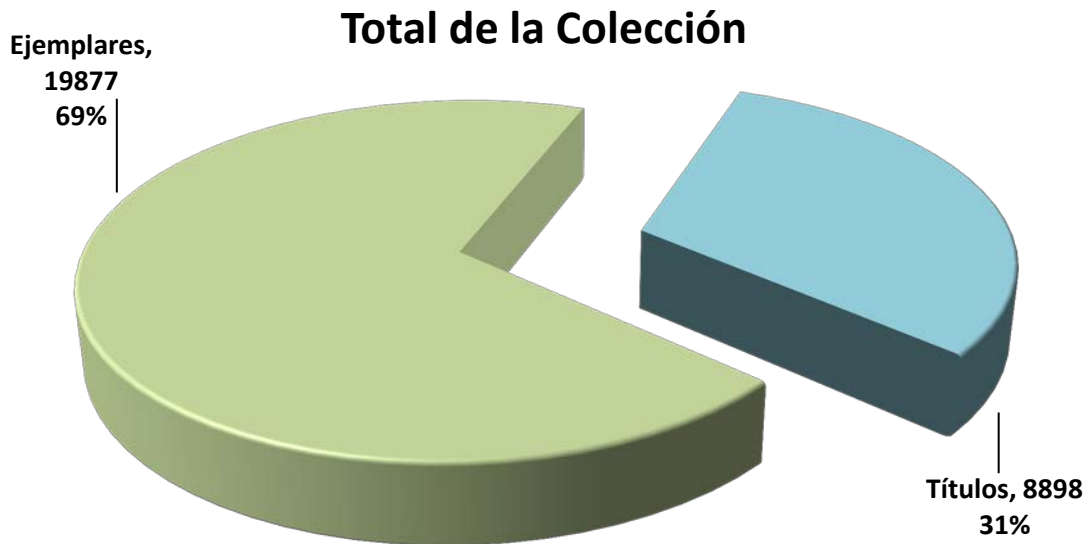


Gráfico No. 1

La riqueza de la colección de una biblioteca, se mide a partir de la calidad y variedad de títulos que la conforman, las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación del CONPAB-IES¹⁴³ en su edición del 2005, establecen que:

La biblioteca académica debe contar con una cantidad de volúmenes y títulos acorde con el tipo de institución, con los programas docentes que ofrece, la diversidad de áreas de investigación que trabaja y los perfiles de interés que su comunidad académica demanda; para equilibrar el desarrollo de las colecciones, se recomienda integrarlas de conformidad a la siguiente tabla:

¹⁴³ Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Óp. Cit., p.23

Cuadro 4. Volúmenes y títulos.

CONCEPTO	VOLÚMENES	TÍTULOS
Colección básica para cada licenciatura*	50,000	20, 000
Por usuario (alumno, profesor TC, investigador TC)	15	8
Por cada materia impartida	25	10
Colección básica por cada programa de maestría	1,500	1,000
Colección básica por cada programa de doctorado	2,000	1,500

Y la misma norma en su edición 2012¹⁴⁴, establece:

La biblioteca debe contar con una cantidad de volúmenes y títulos acorde con el tipo de institución, con los programas docentes que ofrece, la diversidad de sus áreas de investigación y los perfiles de interés que su comunidad académica demanda; para desarrollar la colección inicial debe considerarse:

Cuadro 5. Indicador y cantidades.

INDICADOR	CANTIDADES
Material de pregrado	10 títulos
Material de posgrado	20 títulos
Estudiante	15 volúmenes
Profesor de tiempo completo	100 volúmenes
Publicaciones periódicas por especialidad	20 títulos

Ambas ediciones señalan que el acervo de la biblioteca debe actualizarse anualmente con:

- ❖ 1 volumen por alumno
- ❖ 10 volúmenes por académico de tiempo completo o su equivalente

¹⁴⁴ Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*: [En línea]. Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES- 2 da. Ed. Revisada. [Consulta: 17 octubre 2013]. Disponible en Internet: <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

Con lo antes mencionado se puede inferir que el Centro de Información Documental, no desarrolla una colección apropiada para el tipo de institución que es, dado que la cantidad de títulos no es proporcional a la cifra de ejemplares con los que se cuenta.

Las normas también señalan que: *Por cada programa educativo se recomiendan de 5 a 10 títulos de revistas académicas.* La biblioteca cuenta con pocos títulos de revistas, además éstos no se encuentran catalogados, lo que dificulta la disponibilidad de los mismos a los usuarios. Cabe recalcar que otra variante identificada, fue respecto a la actualización de los fascículos de cada título, esto es de suma importancia ya que si no se cuenta con información actualizada no es útil y más en este tipo de recursos donde la actualización es un punto clave.

Otro aspecto importante son las bases de datos y al respecto las normas indican: *que por cada área del conocimiento se debe tener al menos una base de datos especializada.* La biblioteca no cuenta con ninguna base de datos que apoye las demandas de información de sus usuarios. Y estas representan una fuente de información actualizada ya que contienen temas acordes a cada área de conocimiento que se deseé.

De acuerdo con lo que dictan las normas CONPAB-IES, y con los resultados obtenidos en esta gráfica, se concluye que la colección que alberga el centro de información documental no responde a lo establecido en el modelo educativo intercultural.

Continuando con el análisis de los resultados, una de las preguntas de investigación es: ¿Cuál es el porcentaje de material de la biblioteca que se encuentra en lengua originaria y que porcentaje en lengua franca (español)?

Enseguida se mostrarán los gráficos que dan respuesta a la interrogante.

Títulos y Ejemplares de la Colección

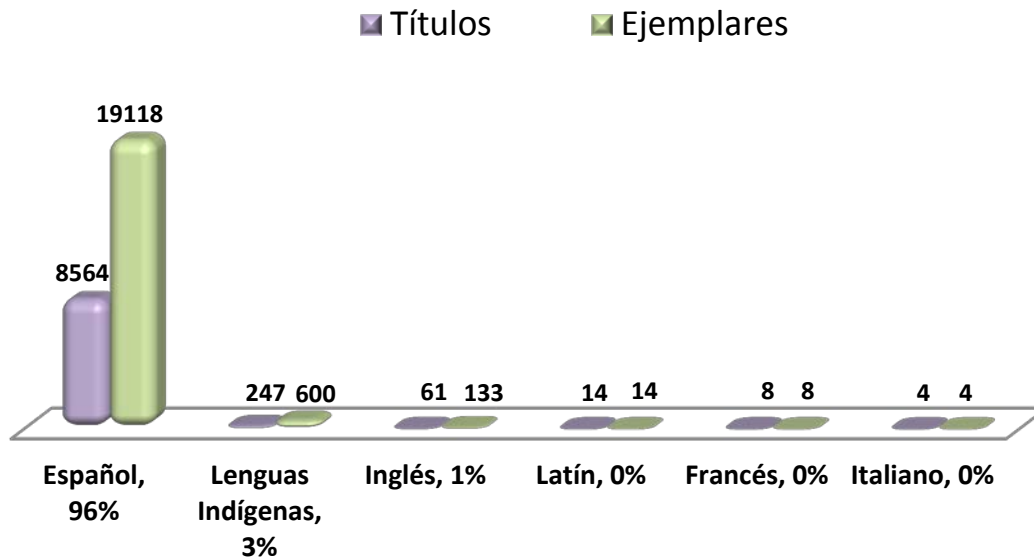


Gráfico No. 2

El tercer principio básico del modelo educativo intercultural dice que: *Se promoverá la integración de un Centro de Enseñanza de Lenguas, cuyas funciones serán: Fomentar la enseñanza de las lenguas indígenas de la región para promover su revitalización, desarrollo y consolidación.* Pero con un 3% de toda la colección en lenguas indígenas queda limitado el fomento y uso de las mismas, ya que éste material es indispensable para una educación bilingüe.

Durante las entrevistas se pudo detectar que el personal del Centro de Información Documental no conoce cómo se encuentra conformada la colección, la pregunta que se realizó fue: **¿Sabe aproximadamente que porcentaje de la colección se encuentra en lengua indígena?**, a lo que contestaron:

...personal uno, yo creo que como un 30 % no hay mucho material sobre las lenguas, hay poco material en lengua mazahua, hay materiales también en lengua náhuatl en otras lenguas pero si es muy poco, un 20 % se encuentra en inglés, un 5 % en francés y el resto del material se encuentra en español; personal dos, yo creo que un 4 % en lengua indígena y en inglés un 2 %, son muy pocos,

mayormente se encuentran en español; personal tres, un 2% o 3% del material se encuentra en lenguas indígenas, como 300 libros más o menos, no más, y en inglés tenemos menos, como 1 % y el resto se encuentra en español. Es alarmante que el personal desconozca como se encuentra conformada la colección.

En el siguiente gráfico se puntualiza el porcentaje de los idiomas del material del Centro de Información Documental.

Idiomas de toda la colección

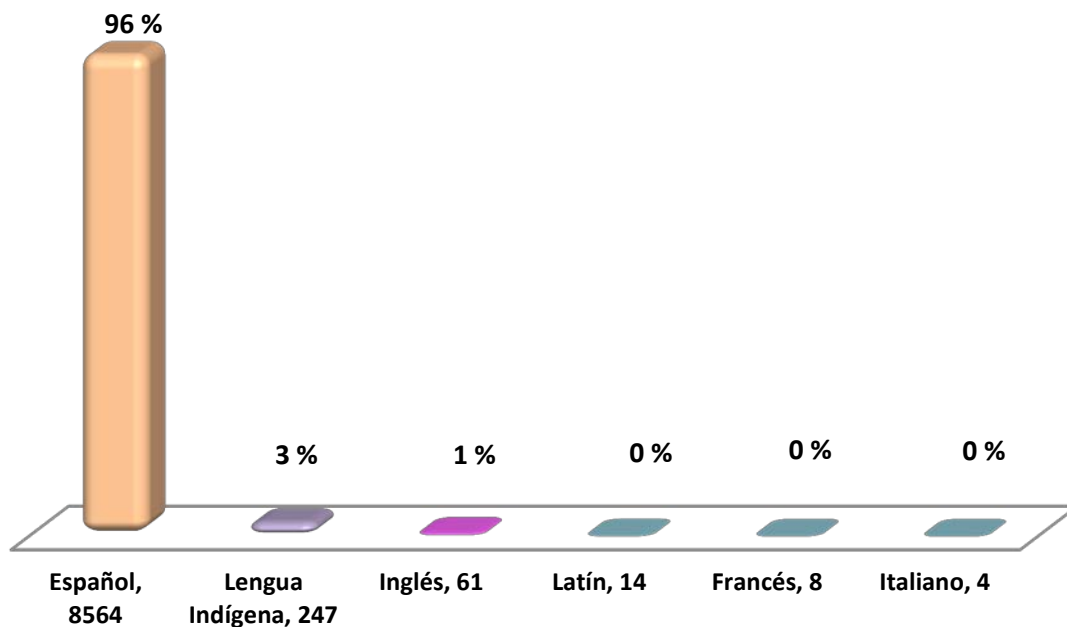


Gráfico No. 3

Como ya se mencionó en los capítulos anteriores, la Universidad Intercultural se sustenta bajo el modelo educativo intercultural, el cual señala el uso y fomento de las lenguas indígenas, bajo esta premisa, la biblioteca de la universidad debería contar con un porcentaje mayor de material en lengua indígena, para cumplir con lo establecido en dicho modelo. Se puede observar en gráfico número 2, que el mayor porcentaje de títulos de la colección se encuentra en español en un 96%,

seguido del 3% de lengua indígena y por último el 1% lo conforman inglés, latín, francés e italiano.

Esto permite observar que los apoyos bibliográficos para la educación intercultural bilingüe se siguen proporcionando principalmente en español y que no se está apoyando al fortalecimiento del bilingüismo oral y escrito de la comunidad académica.

Haciendo énfasis en el 3% del material que se encuentra en lengua indígena, se muestra a continuación la cantidad exacta de títulos y ejemplares que integran a ésta colección.

Material en Lengua Indígena

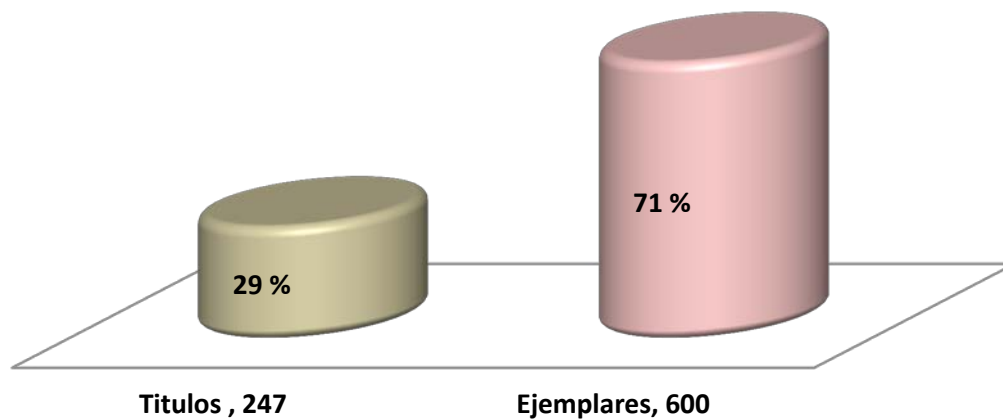


Gráfico No. 4

La norma CONPAB-IES¹⁴⁵ dice que la colección básica para cada licenciatura debe de ser de 50,000 volúmenes y 20,000 títulos, los resultados obtenidos no se acercan a lo establecido por la norma, ya que la suma total de todo el material en lengua indígena que resguarda el Centro de Información Documental es de 247 títulos y 600 ejemplares. Cantidad que es insuficiente para cubrir los programas

¹⁴⁵ Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Óp. Cit., p.23

de la Licenciatura de Lengua y Cultura, siendo más específicos en la materia de lengua originaria.

Siguiendo con este 3% del material en lengua indígena, se especifican a continuación las diferentes lenguas que lo conforman.

Lenguas del Material Indígena

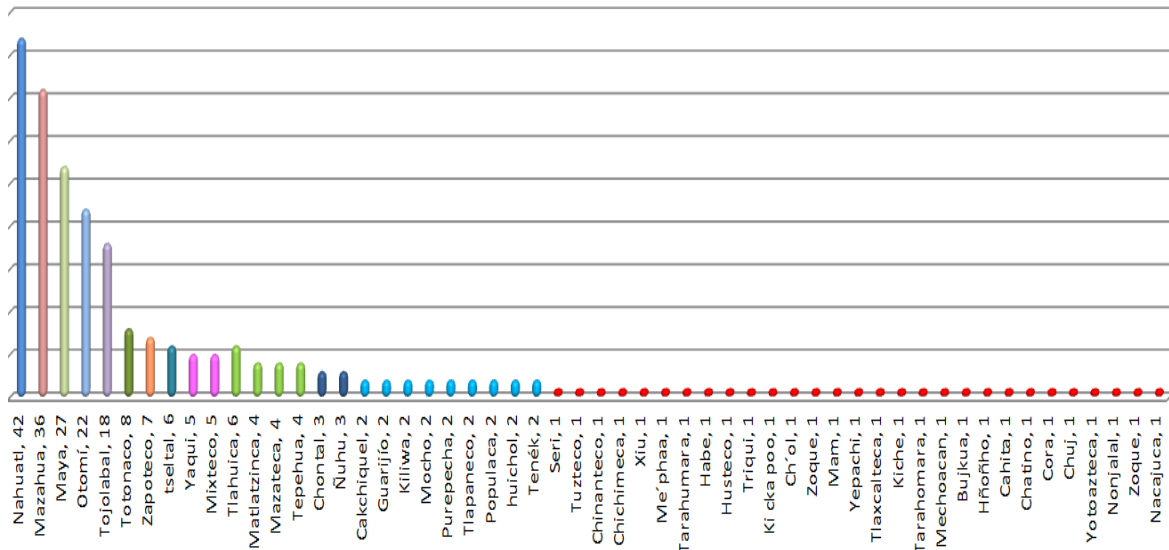


Gráfico No. 5

El Centro de Información Documental cuenta con material en 54 lenguas indígenas y la Universidad se encuentra principalmente al servicio de los pueblos originarios de la región en la que se localiza, por tanto, ésta debe fortalecer las lenguas de dichos pueblos que son: mazahua, náhuatl, otomí, matlatzínca y tlahuica. Pero la población que en mayor cantidad se encuentra es de origen mazahua ya que ésta es una zona propia de dicha etnia. Por consiguiente, el Centro de Información Documental debería contar con número alto de material en lengua mazahua para fortalecer el uso y evitar la pérdida de la misma.

Sin embargo, el Centro de Información Documental apenas cuenta con 42 títulos en náhuatl, seguido de 36 títulos en mazahua, 22 títulos en otomí, 6 títulos en tlahuica y por último 4 títulos en matlatzínca. Material que es insuficiente para el

fortalecimiento de las lenguas, lo que da origen a que no se cumpla lo estipulado en el modelo educativo intercultural, respecto al fomento de las lenguas.

Siguiendo con las funciones del tercer principio básico del modelo educativo intercultural, la segunda dice que se va a: *Incorporar la enseñanza de la lengua inglesa como una herramienta esencial para dominar el manejo de las tecnologías modernas de comunicación y para facilitar el acceso de los estudiantes a materiales de consulta difundidos a nivel mundial.* De acuerdo con esto se mostrará a continuación el porcentaje de la colección que se encuentra en idioma inglés.

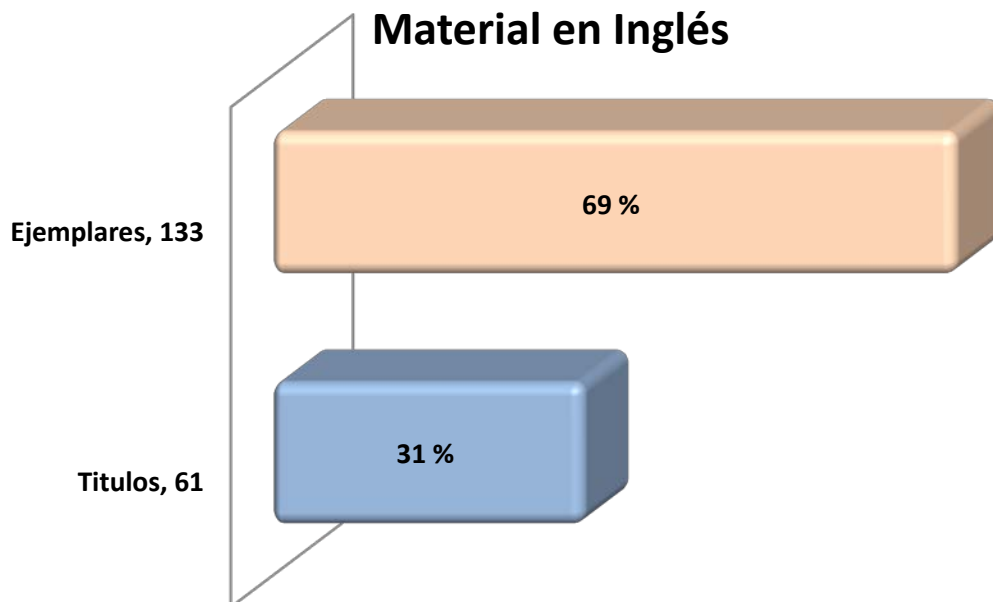


Gráfico No. 6

Como se vio en el gráfico No. 2 el material en idioma inglés representa el 1% de toda la colección y el gráfico No. 5 muestra la cantidad de títulos y ejemplares, que pertenecen principalmente a las obras de referencia con 25 títulos, seguido de 20 títulos en material audiovisual, 9 títulos en medicina, 6 títulos en ciencias sociales y por último 1 título en comunicación, teniendo un total de 61 títulos en 133 ejemplares para 917 alumnos y profesores. Como no existe un parámetro establecido que indique la cantidad de títulos con los que debe de contar la

biblioteca, no se puede emitir un juicio de valor, ya que la misma está cumpliendo con lo señalado en el tercer principio básico del modelo educativo.

La tercera función del tercer principio básico del modelo educativo intercultural dice que se debe: *promover procesos de difusión de su cultura en otras latitudes geopolíticas*. La UIEM se ha encargado de publicar cuadernos propios, que sirven como elementos de difusión de las lenguas y culturas que alberga la misma. Y estos se encuentran representados en la colección de la siguiente manera.

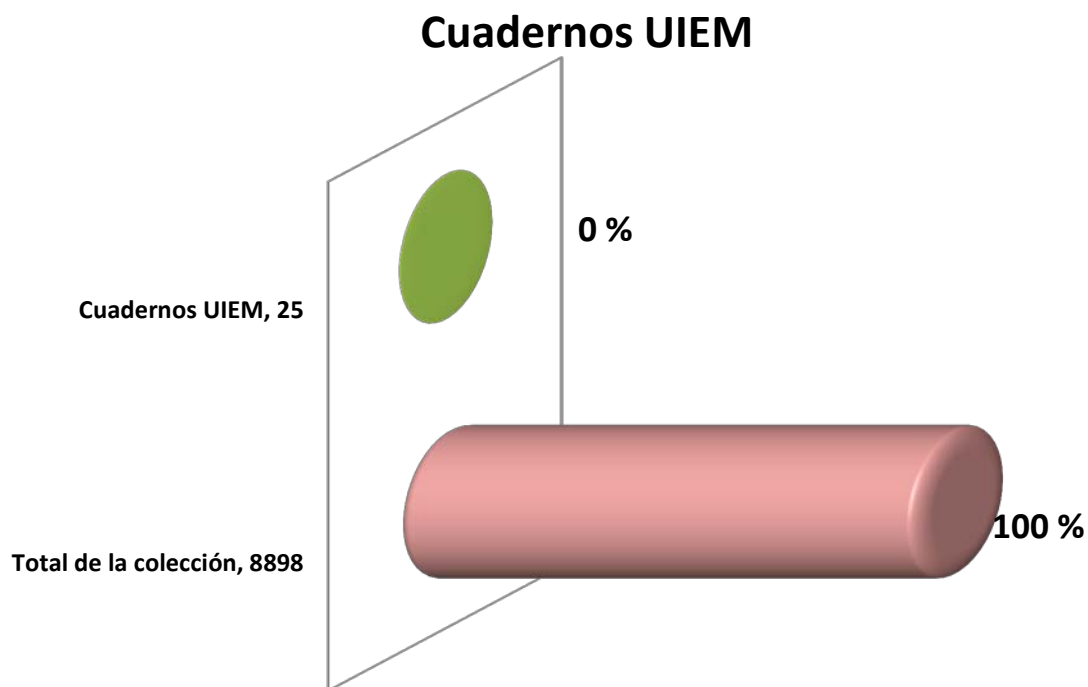


Gráfico No. 7

Este tipo de publicaciones versan principalmente sobre la escritura y lengua mazahua, además de contar con algunos títulos en lengua tlahuica; también abordan temas sociales, de medicina tradicional mexicana y el uso de la tecnología para el aprendizaje de las lenguas indígenas.

La importancia de los cuadernos de la UIEM radica en los puentes de comunicación que se crean a través de ellos y que les permiten difundir la cultura de las comunidades a las que prestan servicios y de igual modo vincularse con otras culturas.

Es importante resaltar que la mayoría de los cuadernos de la UIEM se encuentran escritos en lengua indígena, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Idioma de los cuadernos de la UIEM

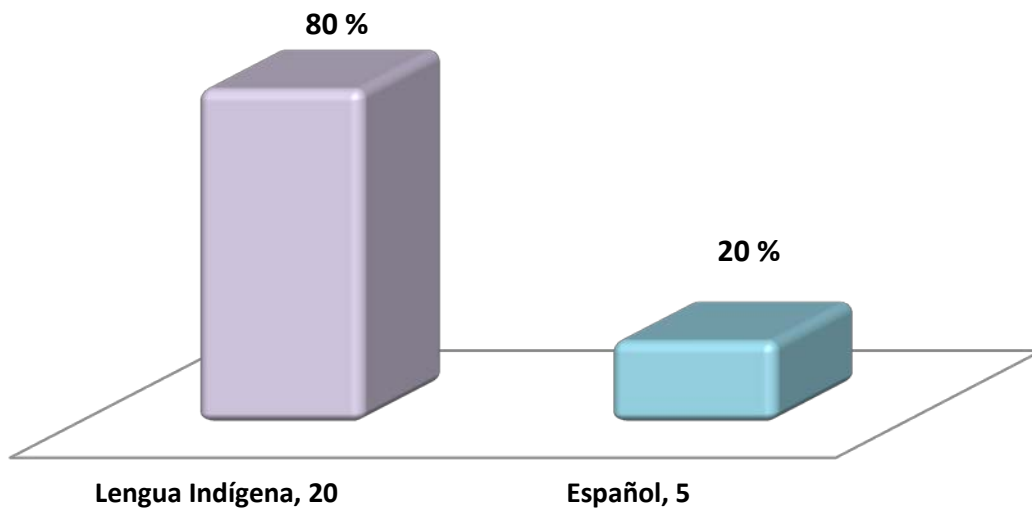


Gráfico No. 8

Los 25 títulos que conforman la colección cuadernos de la UIEM, tienen como fin compartir los saberes tradicionales, las lenguas nacionales, los conocimientos científicos y tecnológicos, las culturas y las artes, para preservar y difundir las raíces indígenas de las culturas que la alberga la UIEM.

Es poco el material para cumplir lo ya mencionado, pero lo importante a rescatar es que el 80% se encuentra escrito en lenguas indígenas y las que lo conforman son las siguientes.

Lengua de los cuadernos de la UIEM

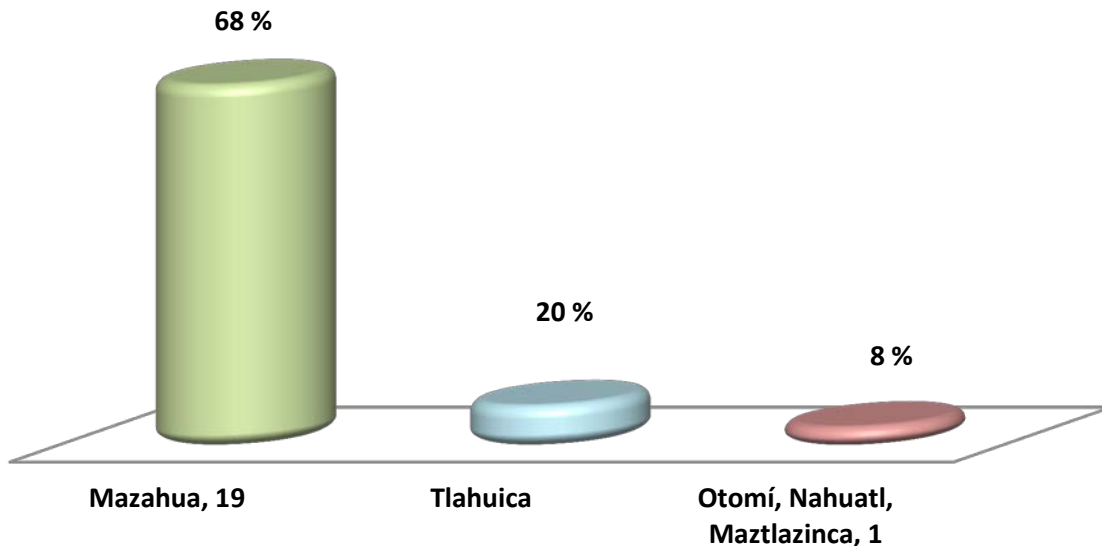


Gráfico No. 9

Como se ha mencionado anteriormente, la universidad se encuentra inserta en una comunidad mazahua, es por esto, que la mayoría de los cuadernos de la UIEM un 68 % se encuentran publicados en lengua mazahua, seguido de un 20 % en tlahuica y finalmente un 8 % en otomí, náhuatl y matlatzincas, que estas dos últimas también son comunidades a las que la UIEM presta sus servicios.

Los cuadernos de la UIEM son una herramienta útil para el fomento y uso de las lenguas indígenas, ya que la mayoría están diseñados para el aprendizaje de las mismas, es importante que la UIEM genere más publicaciones de este tipo, ya que así cumple con lo estipulado en el modelo educativo intercultural.

A continuación se dará un atisbo sobre cada uno de los títulos y ejemplares que conforman las colecciones que alberga el Centro de Información Documental, se iniciará con las obras de referencia, ya que el material se encuentra intercalado en la estantería de acuerdo a la clasificación de la Biblioteca del Congreso.

Obras de referencia

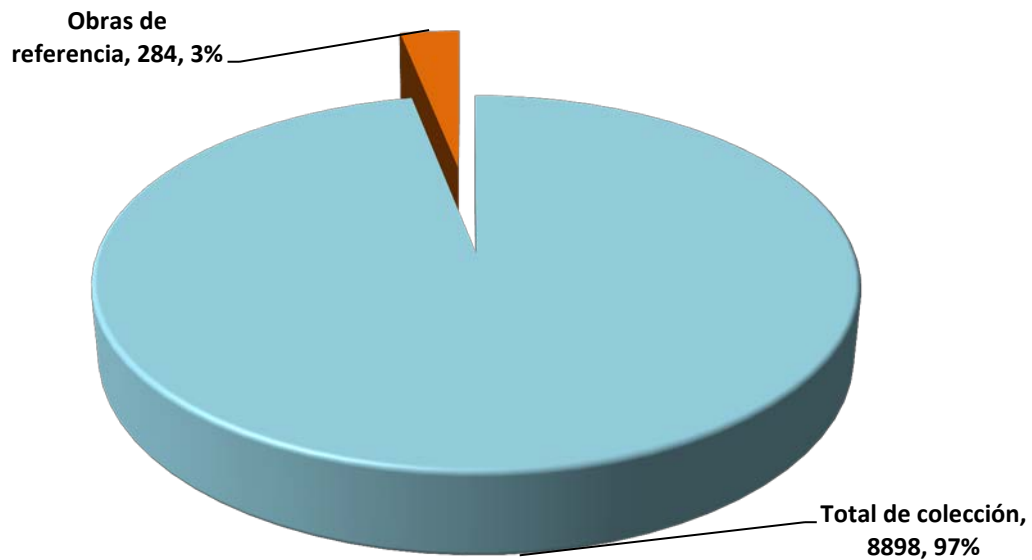


Gráfico No. 10

En las obras de referencia se encuentra un porcentaje alto de material en lengua indígena, ya que en éstas se ubican los diccionarios de lengua que los alumnos utilizan para el aprendizaje de las mismas.

Sin embargo, siguen siendo insuficientes ya que es un material muy solicitado y los ejemplares con los que cuenta el Centro de Información Documental son muy pocos, el gráfico permite observar que solo 284 títulos de toda la colección pertenecen a dichas obras y de éste 3%, sólo 30 títulos se encuentran en lengua indígena como lo muestra el siguiente gráfico.

Idiomas de las obras de referencia

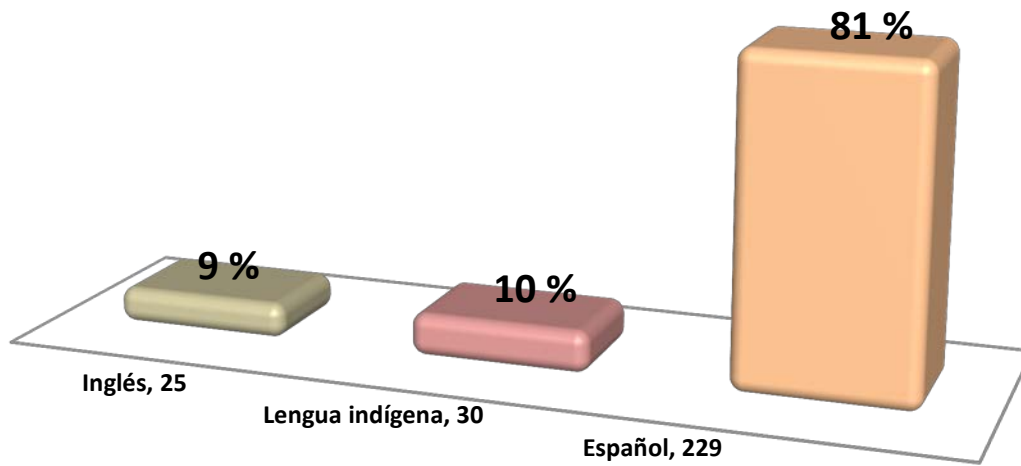


Gráfico No. 11

Los diccionarios y vocabularios en las distintas lenguas que alberga la biblioteca son una herramienta básica para el uso y fomento de las mismas. La universidad, debería incrementar el número de estos materiales ya que son una fuente importante para la formación de alumnos bilingües como lo indica el modelo educativo intercultural.

Uno de los problemas que presenta este material, es que es muy demandado por los usuarios y pocas veces logran satisfacer sus necesidades informativas, y se sienten inconformes con el poco material que el Centro de Información Documental les ofrece. Demandan que se incrementen los ejemplares de los títulos ya existentes y que se adquieran más títulos en lengua indígena.

También es importante que la variedad de títulos en lengua indígena sea equitativa, para todas las lenguas, principalmente para las que imparten en la universidad, ya que así no se perderá ninguna y se fomentara el uso de todas.

El siguiente gráfico muestra la cantidad de títulos con los que cuenta cada una de las lenguas que integran este porcentaje de la colección de obras de referencia.

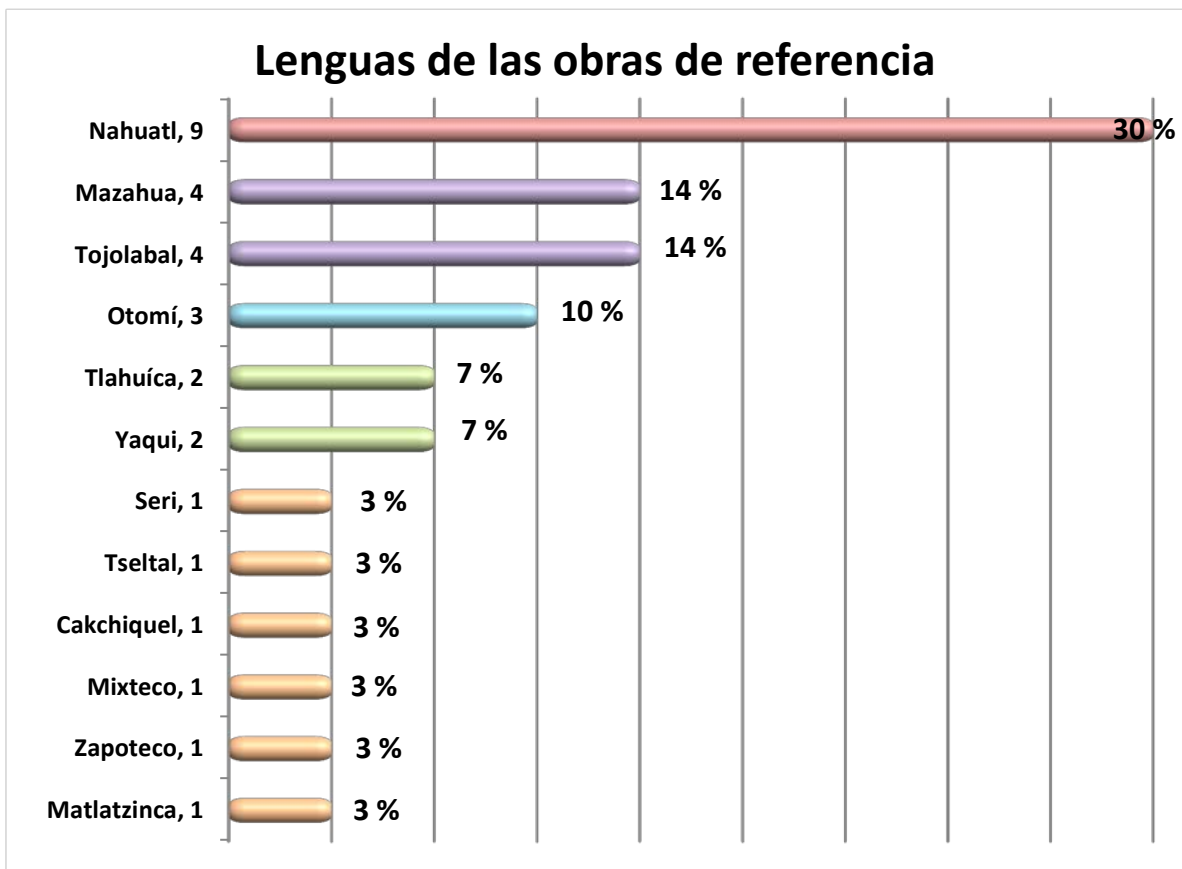


Gráfico No. 12

Si se quiere hacer un buen uso y fomento de todas las lenguas principalmente las que imparte la universidad, la biblioteca debe de mantener un equilibrio entre todas estas, esto quiere decir que de mazahua, náhuatl, otomí, tlahuica y matlatzinca debe de existir el mismo porcentaje de títulos, para que la enseñanza sea integral.

La situación actual de la biblioteca respecto al material de lenguas indígenas se encuentra muy desproporcionada, como el gráfico lo demuestra la lengua náhuatl tiene 9 títulos, seguido de mazahua con 4 títulos, 3 títulos en otomí, 2 títulos en tlahuica y por último 1 título en matlatzinca. Con pocos títulos es complicada la

enseñanza integral de las lenguas y por supuesto se rompe con los principios básicos del modelo educativo intercultural.

El siguiente bloque de la colección a analizar pertenece al rubro de ciencias sociales donde se englobo el material que versa sobre: filosofía, psicología, sociología, religión, historia universal, historia de México y sus pueblos indígenas, antropología, derecho y política.

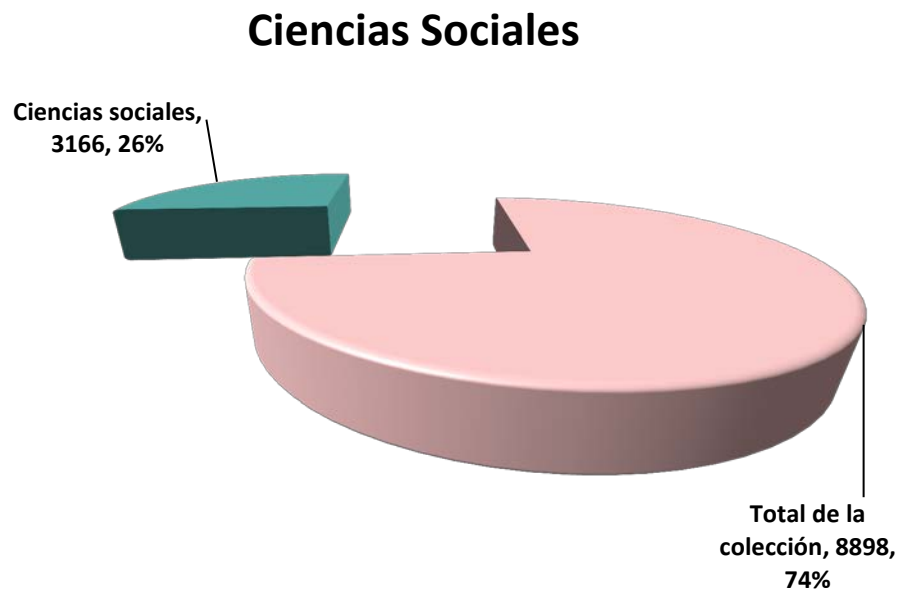


Gráfico No. 13

El 26 % de la colección pertenece a las ciencias sociales, material que sirve de apoyo principalmente para la parte histórica, política, económica, filosófica, antropológica de los pueblos originarios, de igual modo para comprender la cosmogonía de estos y sus derechos.

Las carreras que se ven beneficiadas de este material son principalmente: lengua y cultura, comunicación intercultural, arte y diseño y desarrollo sustentable.

Pero dentro de este rubro se cuenta con material en lenguas indígenas que hablan principalmente de la historia de los pueblos indígenas de México, como lo muestra el siguiente gráfico.

Historia de los pueblos indígenas en México

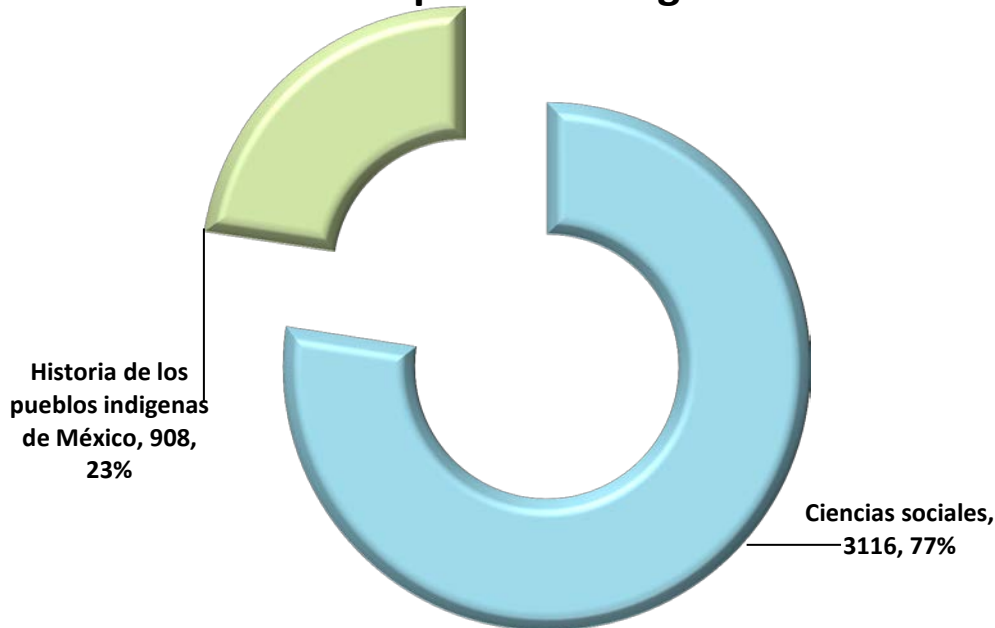


Gráfico No. 14

Del 26% que representan los textos de ciencias sociales, el 23% del mismo se relaciona con temáticas vinculadas a los pueblos indígenas, concretamente historia de estas comunidades. Material que ayuda a reforzar la identidad de los alumnos como parte de una comunidad indígena.

Y también es un gran apoyo para los mismos, ya que les brinda la comprensión de sus orígenes a través de un contexto histórico que les permite vislumbrar la importancia que tienen dentro de la cultura mexicana.

Los idiomas en los que se encuentran escritos estos materiales, únicamente un 2% se encuentra en alguna lengua indígena, como se puede observar a continuación.

Idioma del material de Ciencias Sociales

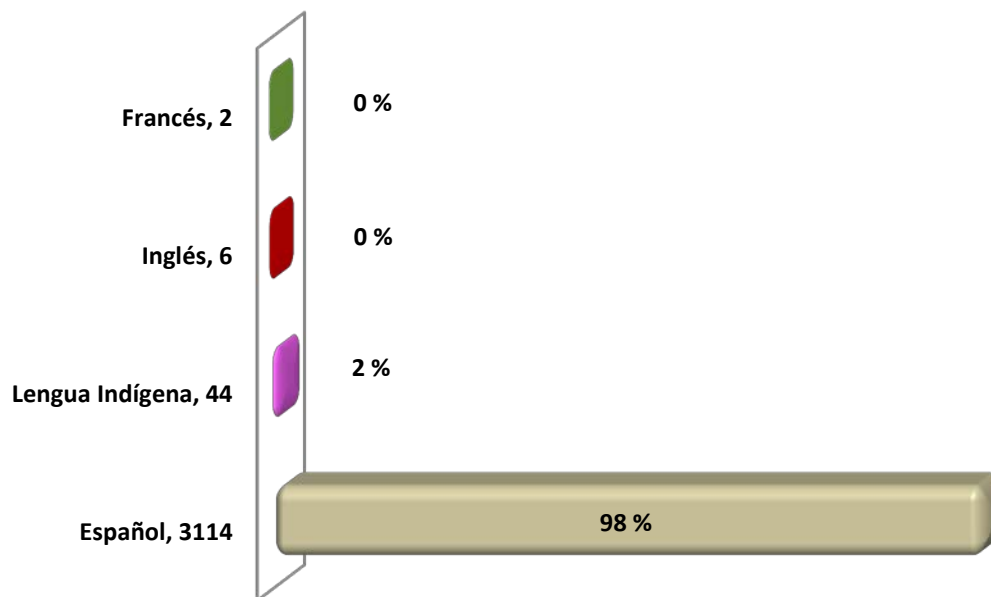


Gráfico No. 15

Si se consideran las lenguas indígenas que se enseñan en la universidad: mazahua, náhuatl, otomí, tlahuica y matlatzinca, se puede observar que no se compensa en relación al español, el cual como se muestra en el gráfico es del 98%.

El idioma Inglés tiene poca presencia en este rubro con tan solo 6 títulos, seguido de 2 títulos en francés.

Retomando el 2 % que representa el material en lengua indígena, se mostrará a continuación en el gráfico No. 16 cuales son las lenguas que conforman dicho porcentaje.

Lenguas del material de Ciencias Sociales

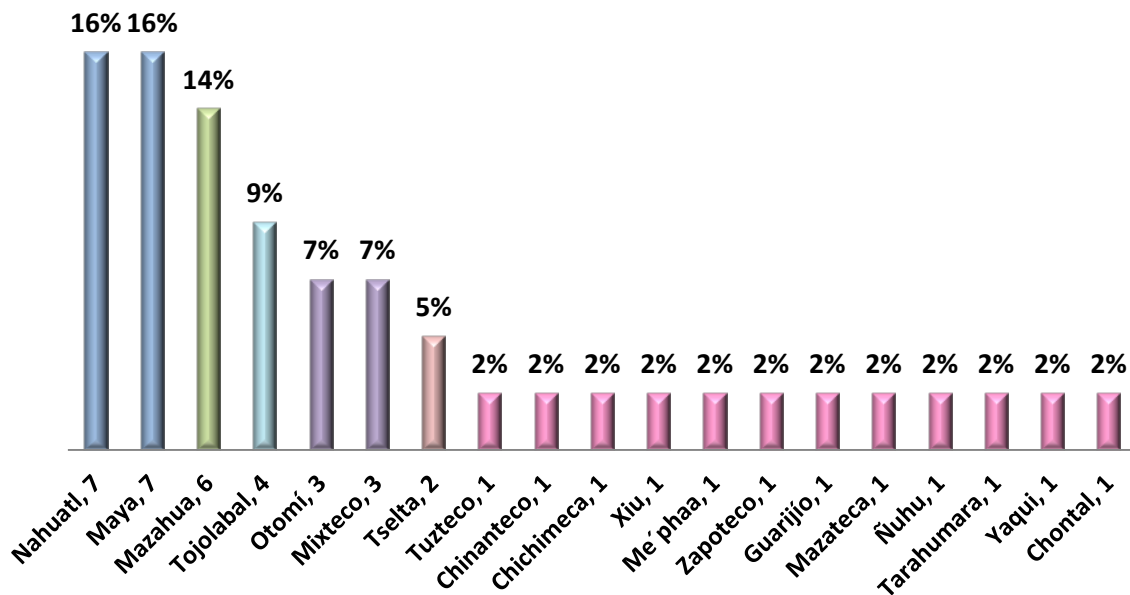


Gráfico No. 16

Otro punto importante a tratar de este 2% de materiales en lengua indígena, es que existe una cantidad considerable de éste mismo que trata sobre lenguas que no son propiamente las que se enseñan en la universidad, tales como: maya que tiene 7 títulos, seguido de tojolabal con 4 títulos, mixteco con 3 títulos, tselta con 2 títulos, tuzteco, chinanteco, chichimeca, xiu, me'phaa, zapoteco, guarijío, mazateca, ñuju, tarahumara, yaqui y chontal con un título cada una.

Dentro de este rubro no se encontraron materiales que estén escritos en lengua tlahuica o matlatzinca, que son propias de la enseñanza de la universidad.

Siguiendo con los bloques el siguiente a analizar es el perteneciente al material de administración, en el cual se englobaron los materiales que tratan sobre: estadística, economía política, publicidad, globalización, marketing, empresas, mercados y publicidad televisiva, y que representa el 7 % del total de colección, como se muestra a continuación.

Administración

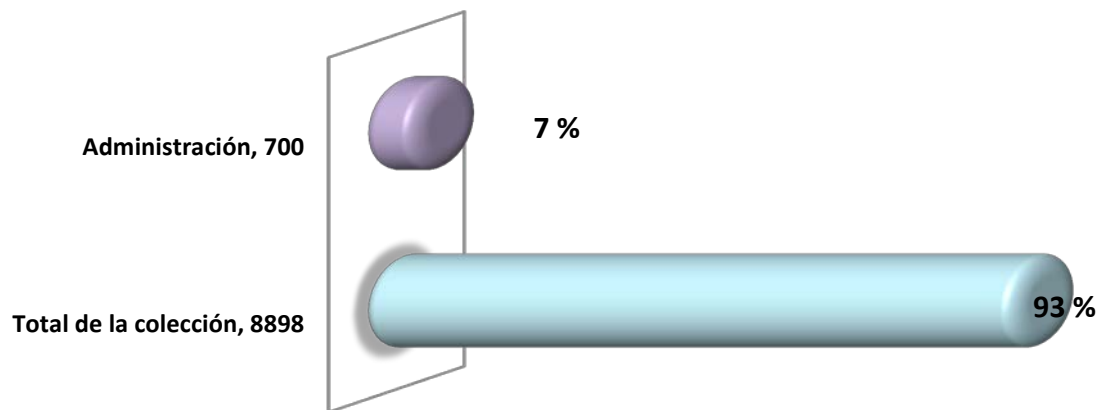


Gráfico No. 17

Los 700 t3tulos de administraci3n apoyan a los planes y programas de estudio principalmente de la carrera de desarrollo sustentable, lengua y cultura y comunicaci3n intercultural.

Dentro de este rubro no se encontraron textos en lenguas ind3genas o en idioma ingl3s, el 7% que representa al material de administraci3n se encuentra en su totalidad en espa3ol.

Los temas m3s actuales en esta materia se encuentran en ingl3s, por tal motivo es dif3cil contar con materiales en lenguas ind3genas. Para que el Centro de Informaci3n Documental se encuentre actualizado deber3a contar con t3tulos en ingl3s en esta 3rea de conocimiento.

Otro rubro a analizar es el perteneciente al material de licenciatura de Desarrollo Sustentable, en el que se englobaron tem3ticas sobre: geograf3a, migraci3n ind3gena, ecolog3a y medio ambiente, agricultura, artesan3as mexicanas, viviendas ind3genas y suelo, recursos naturales de M3xico y geograf3a pol3tica, este material representa el 3% de toda la colecci3n, como lo muestra el gr3fico No.18.

Material de Desarrollo Sustentable

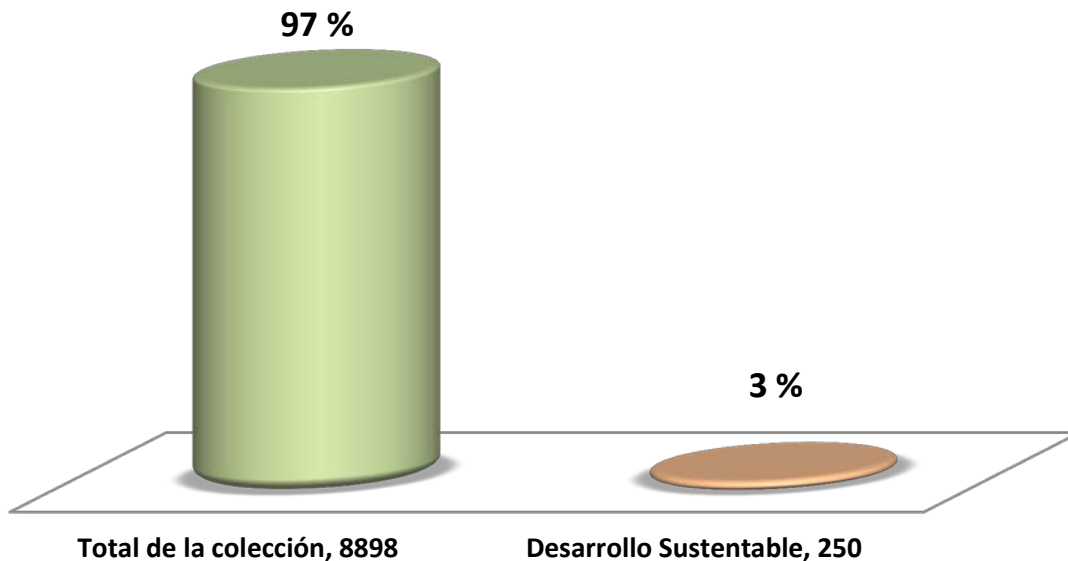


Gráfico No. 18

Este material es importante ya que apoya en la construcción de proyectos que brinden oportunidades a los habitantes de las comunidades étnicas, comprendiendo su visión, para que desde una perspectiva integral y conjunta, contribuyan en los niveles de bienestar.

Esto cumple con el primer principio básico del modelo educativo intercultural el cual menciona que la misión de la universidad es: *formar profesionales e intelectuales comprometidos con el desarrollo de sus comunidades, pueblos y regiones*. Esto quiere decir que la biblioteca está cumpliendo con lo establecido en modelo educativo intercultural.

Pero es importante tener en cuenta lo que dice la norma CONPAB-IES acerca de la cantidad de títulos que se deben tener por cada licenciatura: 20, 000 títulos y 50,000 volúmenes, la biblioteca cuenta con apenas 250 títulos, esto quiere decir que son insuficientes y que debe incrementar la cantidad de títulos en ésta licenciatura.

El siguiente rubro es el perteneciente al material de ciencias exactas, en el cual se englobaron los temas de: matemáticas, física, química, geometría y álgebra. Que representa el 1% de toda la colección, como lo indica el siguiente gráfico.

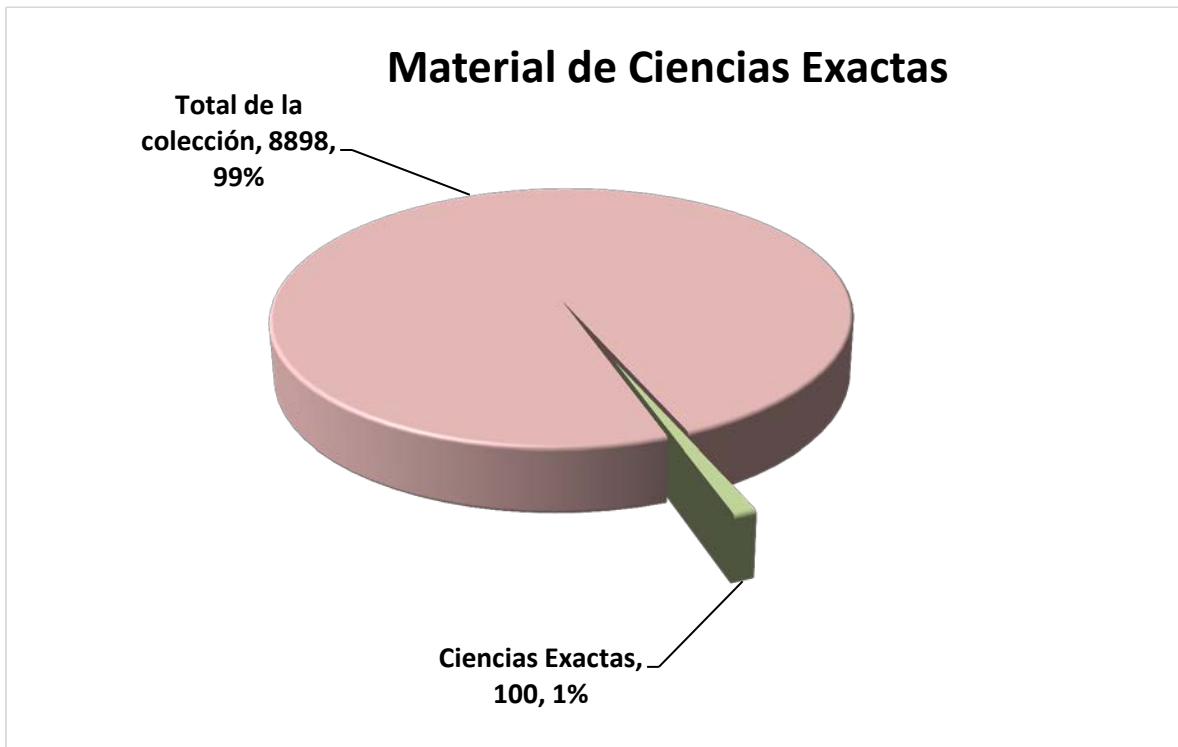


Gráfico No. 19

Este material auxilia los planes y programas de estudio de las carreras de desarrollo sustentable, salud intercultural y enfermería.

Material que se deduce que es útil para cuestiones de investigación y elaboración de tesis, ya que son procesos que requieren de datos exactos.

Es un porcentaje bajo con el que cuenta el Centro de Información Documental, no son propias de una carrera pero si auxiliares para algunas como ya se mencionó anteriormente.

El próximo grupo que se examinará es el que corresponde al material de Informática, y que representa el 0% de la colección.

Material de Informática

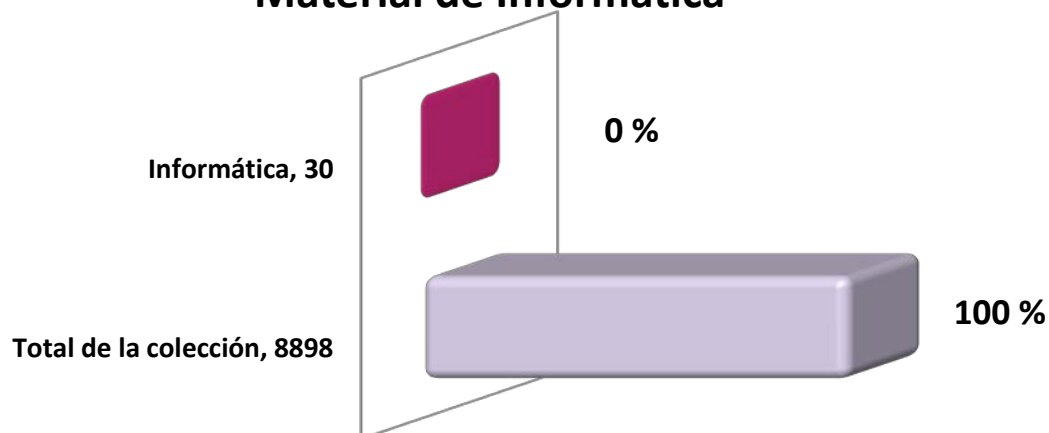


Gráfico No. 20

El principio número diez del modelo educativo intercultural menciona que: *La Formación del estudiante incorporará un primer año de actividades académicas (Formación Básica) en el que se pone énfasis en el manejo de lenguajes que impulsará las potencialidades, habilidades y destrezas del estudiante a través de las siguientes bloques de actividades académicas:*

- *Informática como herramienta fundamental para dominar el manejo de las tecnologías modernas de la información y comunicación.*

Partiendo de este principio y como se demuestra en el gráfico No. 20, el material de informática es insuficiente para cumplir con lo establecido en el modelo educativo intercultural ya que el Centro de Información Documental sólo cuenta con 30 títulos de este material.

Otro aspecto que menciona este principio es acerca del idioma extranjero ya que es un: *lenguaje instrumental necesario para el dominio de las nuevas tecnologías y para interactuar con las actuales exigencias del contexto de desarrollo a nivel*

mundial. Se demuestra nuevamente la importancia que tiene este idioma como fuente de aprendizaje para el dominio de tecnologías y la comunicación.

El siguiente bloque es el perteneciente a la licenciatura de Arte y diseño, en el cual se englobaron materiales que versan sobre: música, arquitectura, dibujo y diseño, que representan el 1% de toda la colección, como lo muestra el gráfico No. 21.

Material de Arte y Diseño

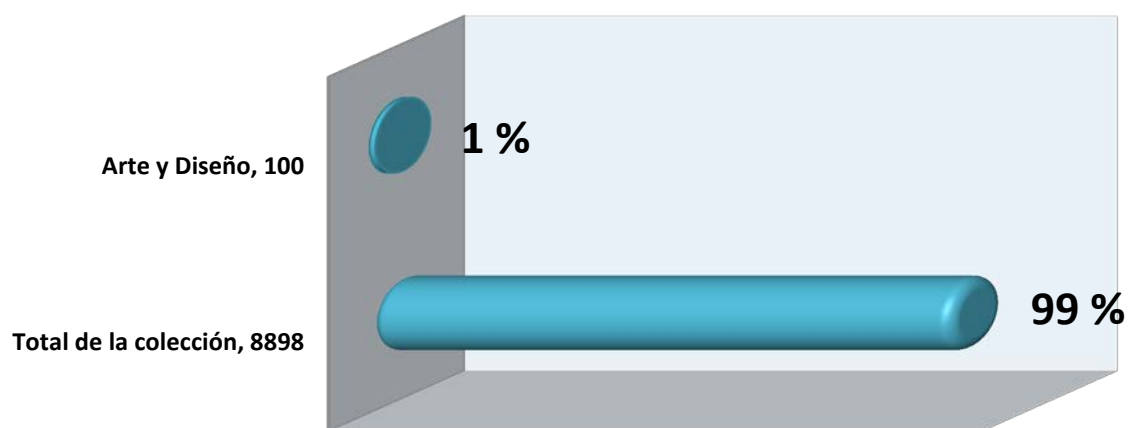


Gráfico No. 21

Esta licenciatura inicio el presente año, en el ciclo escolar 2013-2014, uno de los problemas que se pudo observar durante la evaluación es que los alumnos se quejaban del poco material existente sobre ésta carrera ya que no podían realizar las tareas que los profesores les solicitaban.

Volviendo a lo establecido por la norma CONPAB-IES donde se indica que la cantidad de títulos que se deben tener por cada licenciatura: 20,000 títulos y 50,000 volúmenes, el Centro de Información Documental apenas cuenta con 100 títulos y 250 ejemplares, material insuficiente para la enseñanza de dicha licenciatura.

Sin importar que sea una carrera nueva la institución debe trabajar en conjunto con la biblioteca para solucionar estas demandas de información y así poder cumplir con lo establecido en las normas y en modelo educativo intercultural y poder considerarse una biblioteca de nivel universitario.

El 1% de ésta colección se encuentra en su totalidad en español, no se ubicaron materiales en lengua indígena o en algún otro idioma.

El gráfico No. 22, representa el bloque de material de Literatura en el cual se englobaron textos que contienen temáticas sobre: literatura contemporánea, clásica y latinoamericana, que representa el 6 % de toda la colección.

Material de Literatura

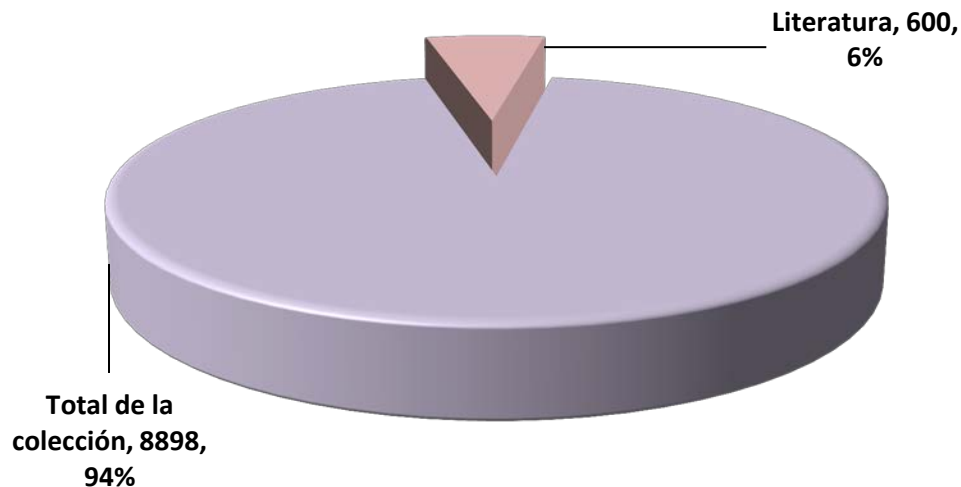


Gráfico No. 22

Este material sirve de apoyo en la licenciatura de comunicación intercultural y también es de apoyo en el fortalecimiento de una cultura general, si bien es una universidad con un enfoque intercultural no está mal el fomento de un hábito lector con otro tipo de literatura que fortalezca el uso y manejo de esta idioma.

El principio básico número diez del modelo educativo intercultural menciona al respecto, que se incorporara en la formación del estudiante un: *Taller de lectura crítica y redacción de textos en español que promoverá una mayor seguridad del estudiante en el manejo y dominio de esta lengua*. Este material sirve de apoyo para el cumplimiento de lo estipulado en dicho modelo.

El 6% que integra este material se encuentra en su totalidad en español, lo que ayuda al fortalecimiento del idioma español y a la formación de estudiantes bilingües.

El material de comunicación es el siguiente rubro a analizar y en el que se englobaron los textos que versan sobre: manual de un nuevo periodismo, periodismo de investigación, géneros periodísticos, género y medios de comunicación, comunicación verbal, saber hablar, periodismo de opinión, comunicación oral efectiva, aula de locución, el relato cinematográfico, cine y publicidad, el guión audiovisual, manual de producción de tv, dirección de documentales para tv, televisión comunicación global, lenguaje del cine, entre otros. Los cuales representan el 1 % del total de la colección, como se muestra en el siguiente gráfico.

Material de Comunicación

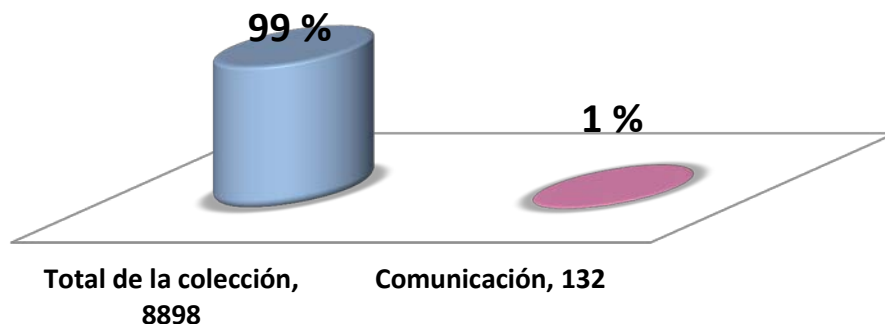


Gráfico No. 23

El material apoya principalmente a los planes y programas de estudio de la licenciatura de Comunicación Intercultural, si se sigue con la línea de las normas COMPAB-IES este 1% representa a 132 títulos y 295 ejemplares comparados con los 20,000 títulos y 50,000 ejemplares que dicta la norma, el Centro de Información Documental necesita aumentar de manera considerable los títulos correspondientes a esta temática.

Dentro de esta colección se ubicaron títulos tanto en español como en inglés y lenguas indígenas, los porcentajes se muestran y describen en el siguiente gráfico.

Idioma del material de Comunicación

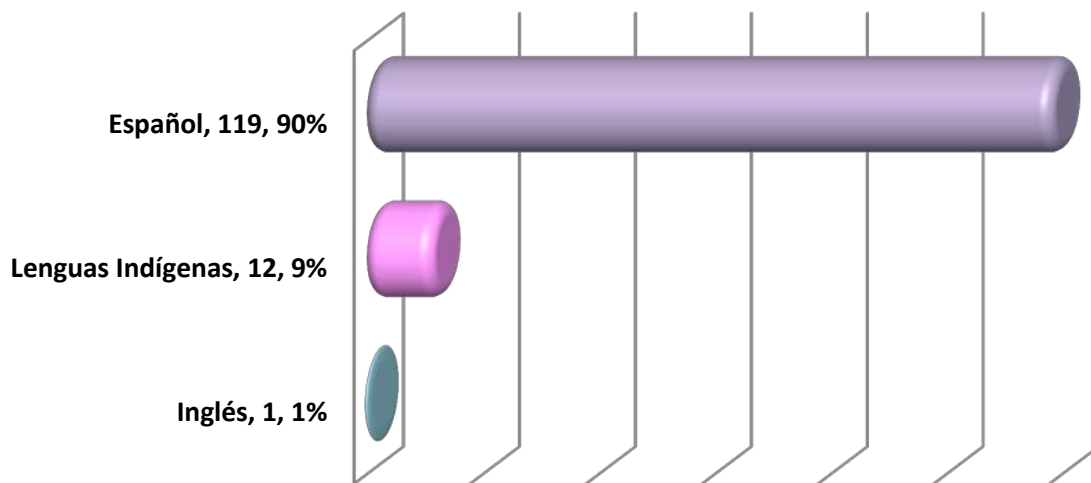


Gráfico No. 24

El modelo educativo intercultural menciona que la educación sustentada en los principios básicos del mismo debe pretender propiciar el desarrollo de las competencias comunicativas en dos lenguas: fomentando el uso de la lengua originaria, con el objeto de tender puentes de comunicación entre la universidad y las comunidades para mantener viva la filosofía de la cultura de origen y, por otra parte, promueve el dominio de una segunda lengua (Español), útil para entablar una comunicación amplia con el resto de la sociedad y con el mundo.

Partiendo de este principio donde las lenguas originarias deben ser el primer impulso para crear dichos puentes de comunicación, doce títulos en lengua indígena son insuficientes para tal labor, el objetivo es pretender ser equitativo en la enseñanza de ambas lenguas, lo cual no se ve reflejado ya que el material en español cuenta con 119 títulos, una cantidad superior al de lengua indígena. Y con todo lo ya abordado el Centro de Información Documental no cumple con lo estipulado en el modelo educativo intercultural.

Como lo refleja el gráfico No. 24, el material en inglés solo cuenta con un título, pero se debe hacer énfasis en el 9 % que representa al material en lenguas indígenas, ya que es importante conocer que lenguas conforman dicho material.

Lenguas del material de Comunicación

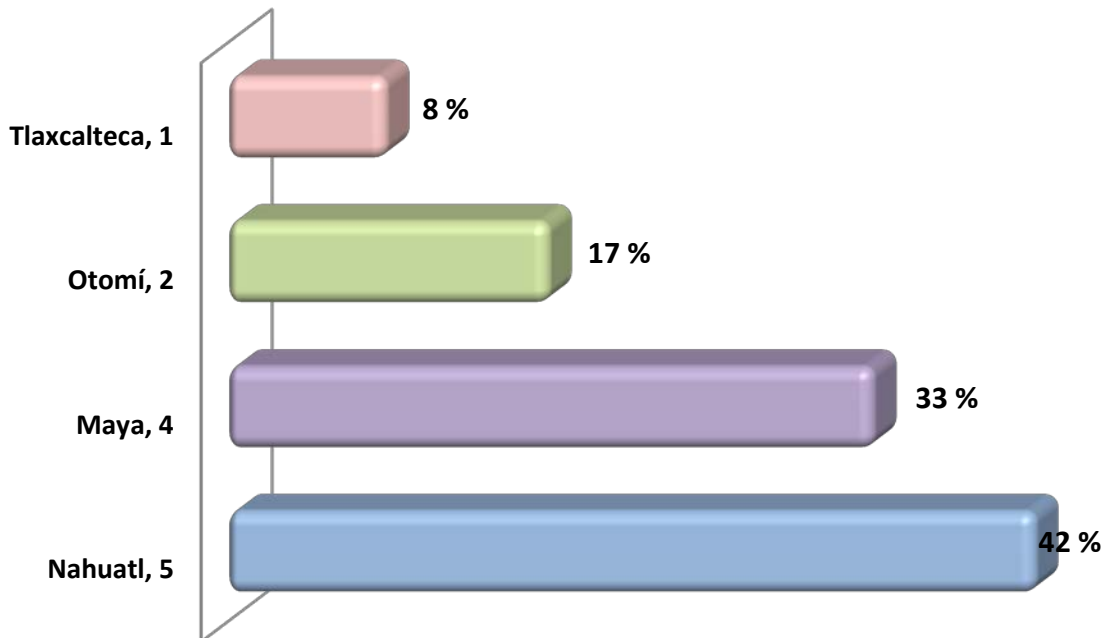


Gráfico No. 25

Como ya se han venido mencionando las lenguas que son propias de enseñanza en la UIEM, son mazahua, náhuatl, otomí, tlahuica y matlatzinca, pero como se puede observar en el gráfico No. 25, se encuentran lenguas que no son

propiamente las que se imparten en la universidad como, el maya que tiene cuatro títulos y tlaxcalteca con un título, mientras que las que si se imparten tienen cinco títulos en náhuatl y dos en otomí, y no se ubican títulos en las otras lenguas que son relevantes en la enseñanza, mazahua, tlahuica y matlatzinca.

Es importante que el Centro de Información Documental se encuentre equilibrado en el porcentaje de las lenguas que imparte la UIEM, para que se fortalezca el uso y fomento de estas de una manera equitativa.

El siguiente grupo a analizar es el perteneciente al material de Lingüística donde se englobaron textos con temáticas sobre: gramática francesa, italiana y en latín, lenguas indígenas en riesgo, la educación y cultura: la educación bilingüe y bicultural en la comunidades purépechas, aprender a escuchar: enseñanzas mayas tojolabales, lengua y cosmovisión, arte de la lengua, normas de escritura, alfabeto para la escritura, léxico, poesía, entre otras, y estas representan el 5 % de toda la colección, como se aprecia en el siguiente gráfico.



Gráfico No. 26

El principio básico número diez del modelo educativo menciona que en la formación básica de todos los estudiantes de la UIEM se impartirán talleres que ayudarán al fortalecimiento de las lenguas originarias, tales como:

- *Taller de Expresión y Comunicación en Lengua Materna que promoverá el dominio de la lengua en su expresión oral y escrita para inducir un proceso de revitalización, consolidación y práctica constante de la lengua, éste espacio formativo permite vincular su formación con la cultura.*
- *Habilidades del Pensamiento y Razonamiento Lógico, cuyos contenidos se orientan a promover un mayor dinamismo en la capacidad de análisis, reflexión y discernimiento.*

Las carreras que se ven beneficiadas de este material son, lengua y cultura, comunicación intercultural, desarrollo sustentable, apoya de manera sustancial a los planes y programas de estudio.

Como se puede observar en el gráfico los títulos que conforman los textos de lingüística apenas ascienden a 489 títulos y para poder cumplir con lo estipulado por el modelo educativo intercultural, el Centro de Información Documental debe incrementar el porcentaje de este material, en lengua indígena, porque no se compensa el porcentaje existente en español con el de las diversas lenguas originarias, recordemos que en los planes y programas de estudio todas las carreras llevan una asignatura de lengua originaria, la lingüística permitirá fortalecer el sentido de la palabra oral con las prácticas y costumbres de estas comunidades.

Y los porcentajes que componen a estos textos tanto en español, en lenguas indígenas y otros idiomas, se ve reflejado en el siguiente gráfico.

Idioma del material de Lingüística

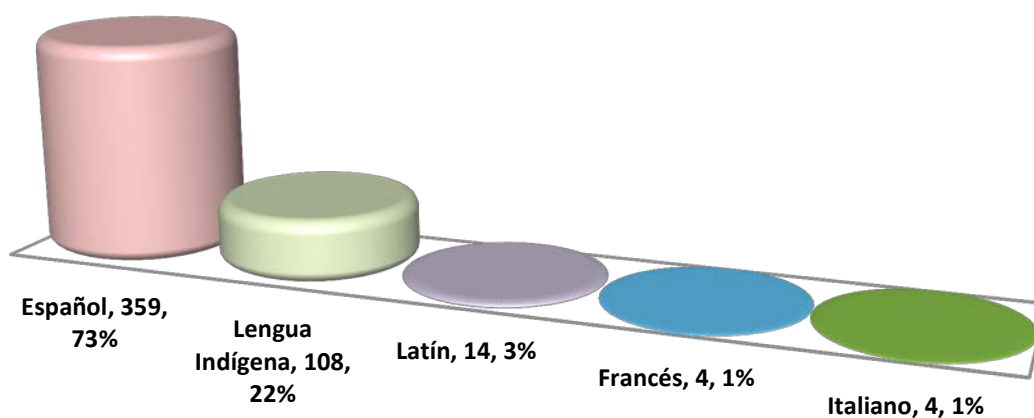


Gráfico No. 27

Como se ha venido mencionando para que la enseñanza sea integral debe de existir un equilibrio entre las cantidades de títulos tanto para español, como para lengua indígena. Los textos en Latín, francés e italiano, con los que cuenta la biblioteca no son de apoyo en la educación intercultural bilingüe, ya que no refuerza ni fomenta el uso de las lenguas originarias. El modelo educativo intercultural menciona, que sí, se debe hacer uso de un idioma extranjero, pero para efectos de este se debe utilizar el inglés, ya que es una herramienta que permite el uso de las nuevas tecnologías y la comunicación con otras culturas.

Del 22 % que representa el material en lengua indígena, se encuentra conformado por las siguientes lenguas.

Lenguas del material de Lingüística

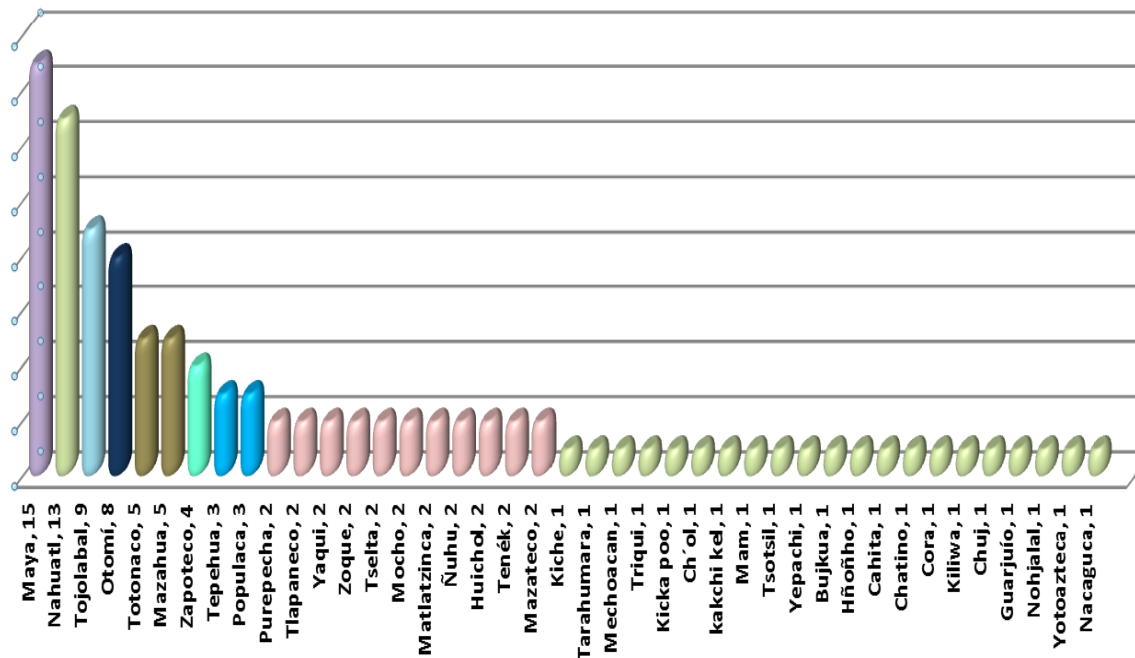


Gráfico No. 28

Es importante resaltar dentro del gráfico las lenguas que se imparten dentro de la UIEM, como se observa la lengua náhuatl cuenta con 13 títulos, Seguido de la lengua otomí que cuenta con 8 títulos, la lengua mazahua con 5 títulos, y por último la lengua matlatzinca con 2 títulos, y la lengua que no se ve reflejada es la tlahuica.

El resto de las lenguas indígenas no dejan de ser importantes, pero no para este caso, ya que no son las que se imparten dentro de la UIEM y por tanto no apoyan a los planes y programas de estudio. El Centro de Información Documental debe incrementar los títulos en las principales lenguas que imparte la universidad, para mantenerse dentro de los lineamientos del modelo educativo intercultural.

El próximo gráfico representa el material de pedagogía que está compuesto por textos con temáticas de: educación superior, educación, didáctica y pedagogía, los cuales representan un 4% de toda la colección como se muestra a continuación.

Material de Pedagogía

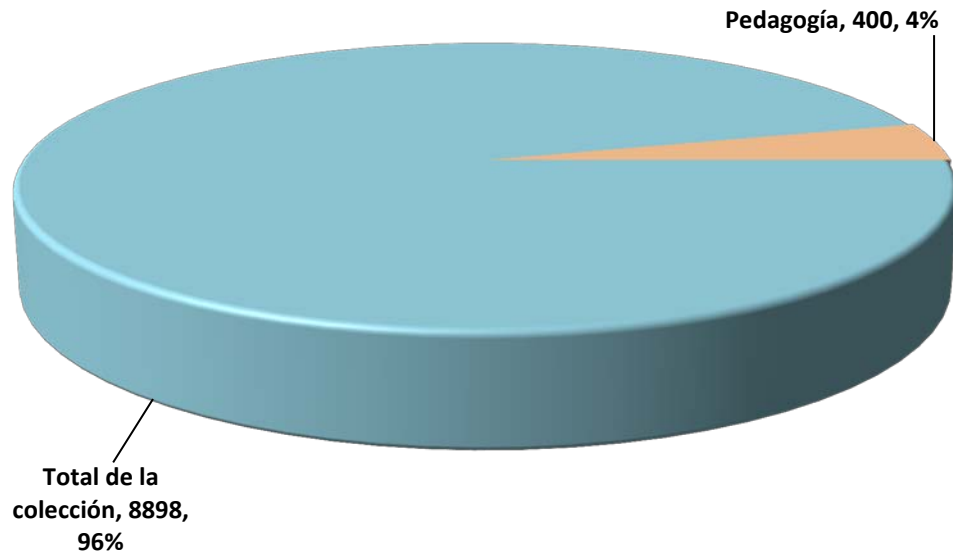


Gráfico No. 29

El modelo educativo de la Universidad Intercultural pone en el centro al estudiante para formarlo desde las múltiples dimensiones que se involucran en su formación integral. Este propósito implica generar estrategias y líneas de acción para impulsar y estimular el proceso de formación profesional de los estudiantes,

Estos documentos auxilian de manera sustancial a los planes y programas de estudio de las licenciaturas, desarrollo sustentable, lengua y cultura y comunicación intercultural.

Lo que se ve reflejado en los alumnos de último semestre, que fungen como docentes auxiliares, proceso que ayuda en su formación profesional, les brinda habilidades y la oportunidad de ser docentes de tiempo completo dentro de la UIEM, lo que le permite a la universidad contar con profesores que comprendan y

redireccionen el modelo educativo intercultural a una mejor aplicación ya que son docentes que provienen de una comunidad indígena y sabrán atender las necesidades y problemáticas más comunes de los estudiantes indígenas. Estos profesores sirven como vínculo estrecho entre la universidad y las comunidades.

El siguiente rubro pertenece a los documentos que discurren sobre educación intercultural y que se encuentran englobados con temáticas acerca de: educación intercultural miradas multidisciplinares, foro de educación ciudadanía e interculturalidad, innovación educativa intercultural bilingüe, identidad y ciudadanía: un reto a la educación intercultural, líneas de investigación en educación intercultural, interculturalidad y educación intercultural en México, entre otros temas, y estos documentos representan el 1% de toda la colección, como lo indica el gráfico No. 30.

Material de Educación Intercultural

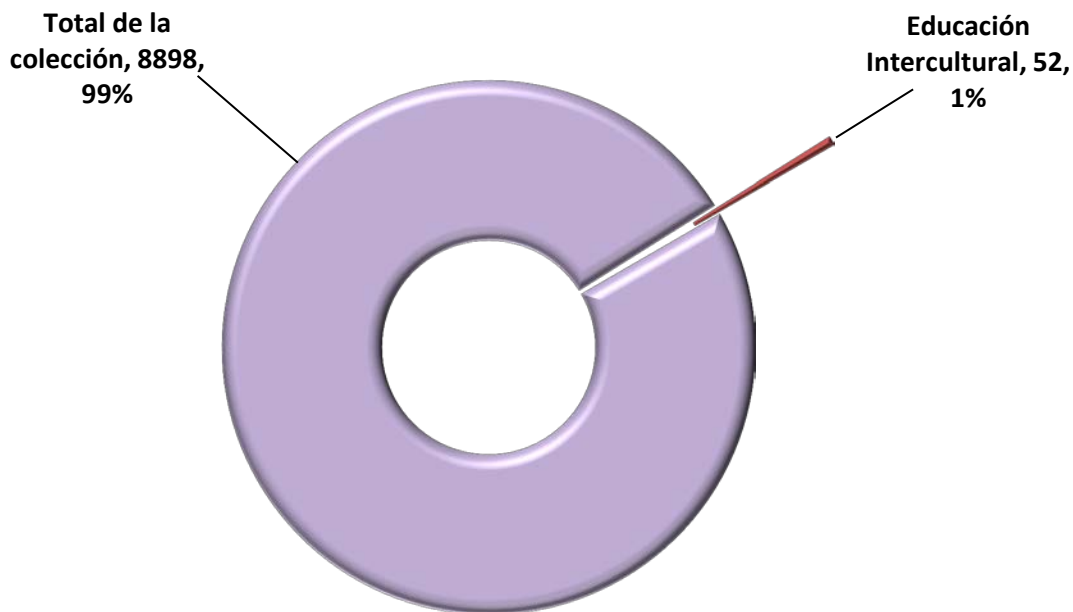


Gráfico No. 30

Este tipo de documentos debe ser una lectura básica no sólo para los alumnos, principalmente para el personal docente, ya que de esta forma se comprenderá

de una manera integral, ¿qué es la interculturalidad?, ¿qué busca?, ¿cuáles son sus objetivos?, ¿qué beneficios va a proveer a las comunidades originarias?, y de igual modo ayudará a comprenderlas y entender cómo se va dando el proceso de vinculación entre éstas.

El material apoya a las licenciaturas de: lengua y cultura, desarrollo sustentable y comunicación intercultural y se encuentra en su totalidad en idioma español.

El próximo grupo a analizar es el perteneciente al material de medicina, donde se englobaron textos que versan sobre: la osteopatía, cuadernos de enfermería, métodos fundamentales de enfermería, enfermería teórica y práctica rehabilitación infantil, farmacéutica básica, terapia ocupacional, farmacología clínica, entre otros los cuales conforman el 15 % de toda la colección, como lo muestra el siguiente gráfico.

Material de Medicina

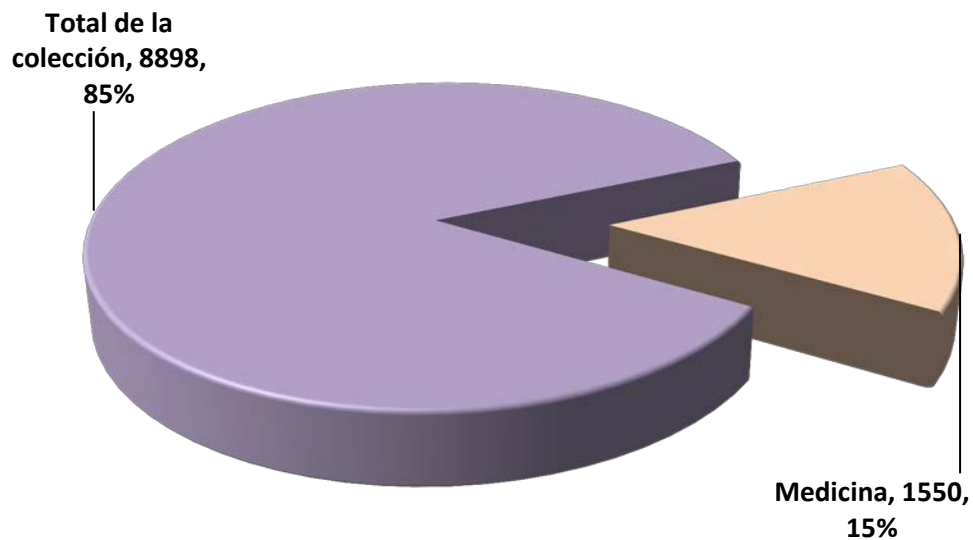


Gráfico No. 31

Este material apoya principalmente a los planes y programas de estudio de las licenciaturas de salud intercultural y enfermería.

Gran parte del material se encuentra enfocado a la medicina occidental, existen pocos libros que se encuentren dirigidos a medicina indígena tradicional, se encontraron algunos que abordan temáticas tales como: herbolaria, hierbas curativas, plantas que curan y matan, remedios naturales, hierbas medicinales, aguardientes medicinales, herbolaria y nutrición natural, etc.

Es importante que el Centro de Información Documental cuente con bases de datos que contengan artículos actuales sobre la temática en cuestión, o que generen documentos de tradición oral, un ejemplo claro es el archivo voz y eco de los pueblos originarios de la mixteca (archivo de la palabra de la ENAH), en el cual se encuentran remedios tradicionales propios de la cultura. Y para esto los alumnos deben estar muy bien familiarizados con el uso de las tecnologías y contar con una red estable que permita el fácil acceso a estas fuentes documentales.

Uno de los principales problemas que se pudo observar durante la evaluación de la colección es que la mayoría de los alumnos que acude a la biblioteca, no sabe de la existencia de las bases de datos libres como REMERI, Redalyc y Scielo donde puede encontrar información útil y actual, tampoco saben cómo navegar en la red, le temen a la computadora y la mayoría de los alumnos de las carreras de salud y enfermería se quejan de que el material es insuficiente, se encuentra desactualizado, y hay poco material que aborde las cuestiones de la medicina tradicional indígena.

Y de este bajo porcentaje de material solo hay tres títulos que se encuentran escritos en lengua indígena, el resto del material, 1536 títulos se encuentran escritos en español, seguido de 9 títulos en inglés y por último 2 títulos en francés, como se muestra en el siguiente gráfico.

Idioma del material de Medicina

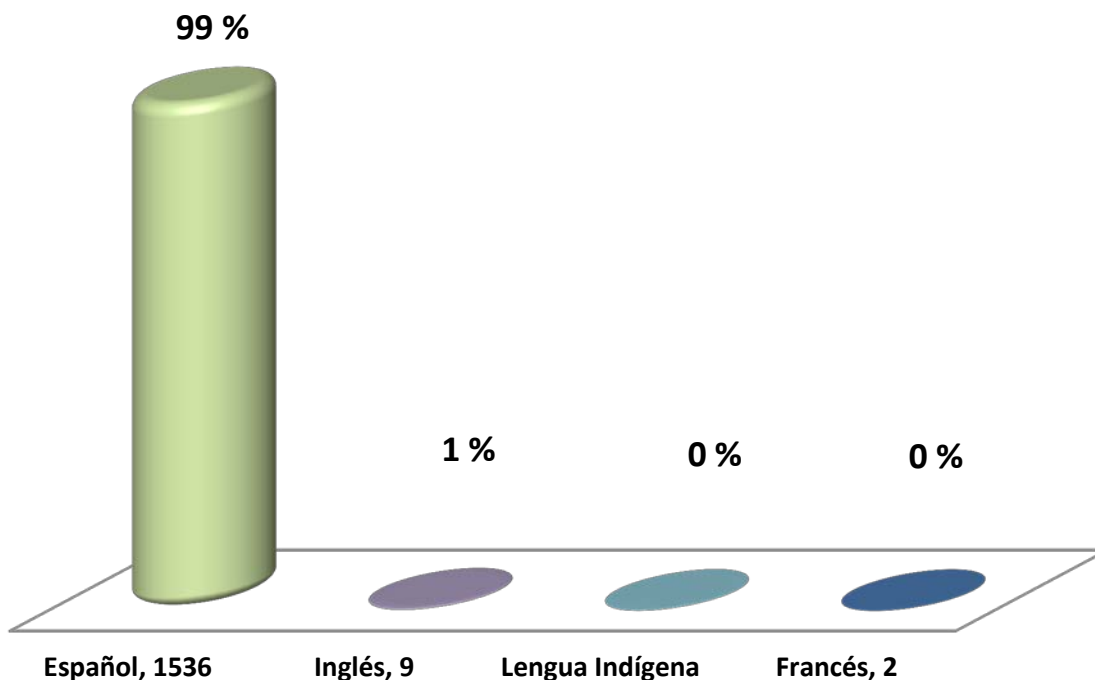


Gráfico No. 32

Como se puede observar el español es el idioma que predomina en mayor cantidad, seguido del idioma inglés con 9 títulos, siendo éste en el que se encuentran publicados los temas más actuales de medicina, es un porcentaje bajo en comparación con el español. Si la biblioteca desea contar con información actual debería contar con acceso a bases de datos que permitan al alumno estar en contacto con los temas actuales.

Si bien, no se está procurando la enseñanza de la medicina tradicional indígena, si no, que se está orientando a una enseñanza occidental, donde se deja de lado el rescatar las tradiciones y se fomenta el uso de lo científico y moderno, es aquí donde se da un proceso etnofágico, en el cual se globaliza el aprendizaje.

De los tres títulos que se encuentran escritos en lengua indígena, sólo uno corresponde a una de las lenguas que se imparte la UIEM, como lo muestra el gráfico No. 33.

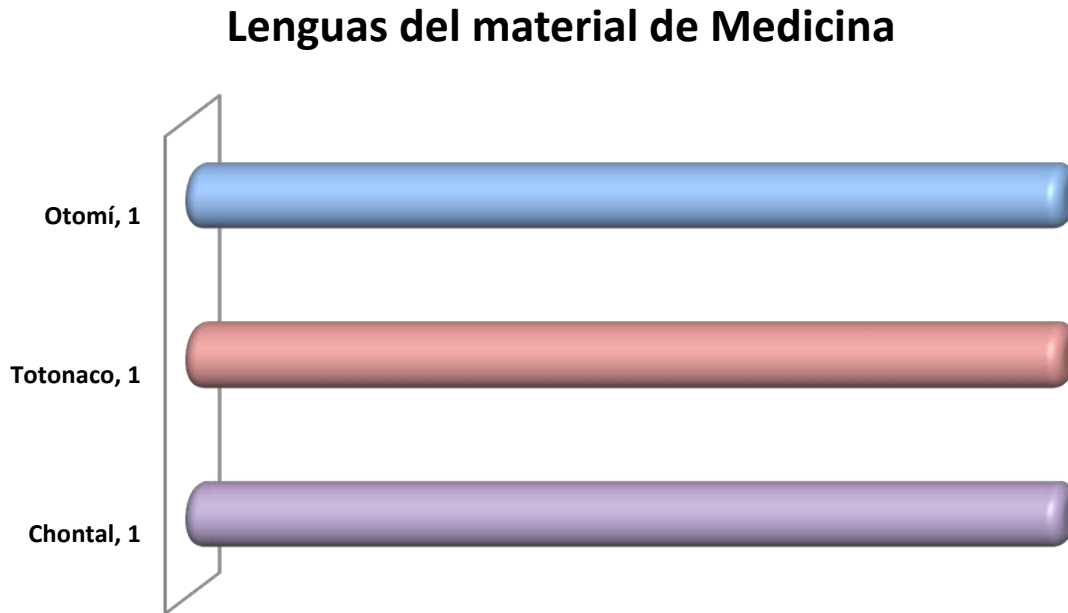


Gráfico No. 33

Las temáticas que abordan estos textos son las siguientes:

- ❖ **Otomí:** Los insectos de la cultura hñahnu.
- ❖ **Totonaco:** Léxico relativo a las partes del cuerpo.
- ❖ **Chontal:** Las partes del cuerpo.

Y el único título que pertenece a las lenguas que imparte la UIEM es el de otomí, los otros dos no dejan de ser importantes ya que pueden aportar información útil, pero no son los propios de enseñanza de la universidad.

Para que el Centro de Información Documental pueda cumplir con los lineamientos del modelo educativo intercultural, éste debe incrementar los títulos en lenguas indígenas, para que se dé una revalorización de las tradiciones y costumbres de éstas comunidades, se fomenten y de esta forma no se pierdan.

Una parte sustancial dentro de la colección es la perteneciente al rubro de las tesis ya que es la aportación de la información y de nuevos conocimientos que están generando los alumnos de la UIEM. Las temáticas que abordan las tesis tienen estrecha relación con los usos y costumbres de los pueblos originarios, cuna de los alumnos de la universidad, y estos documentos representan el 2 % de toda la colección, además de que el Centro de Información Documental, también cuenta con tesis que provienen de otras instituciones, que se han adquirido por donación.

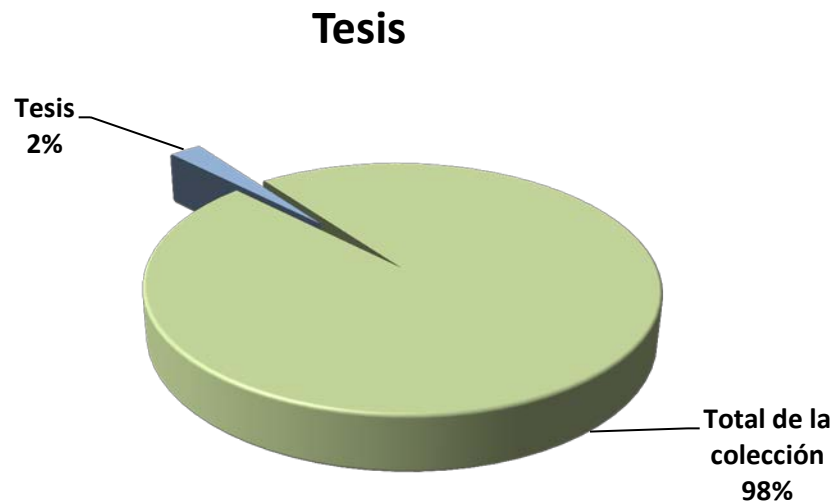


Gráfico No. 34

El 2 % que conforma el material de tesis se encuentra dividido en tesis publicadas por la UIEM y tesis que se han sido donadas por otras instituciones tales como: Escuela Nacional de Antropología e Historia, El Colegio de México, Universidad Autónoma del Estado de México, Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Autónoma Metropolitana, entre otras, y las temáticas que abordan se encuentran vinculadas con las costumbres de los pueblos originarios de México.

El siguiente gráfico representa la cantidad de títulos en tesis publicados por la UIEM y otras instituciones.

Tesis UIEM

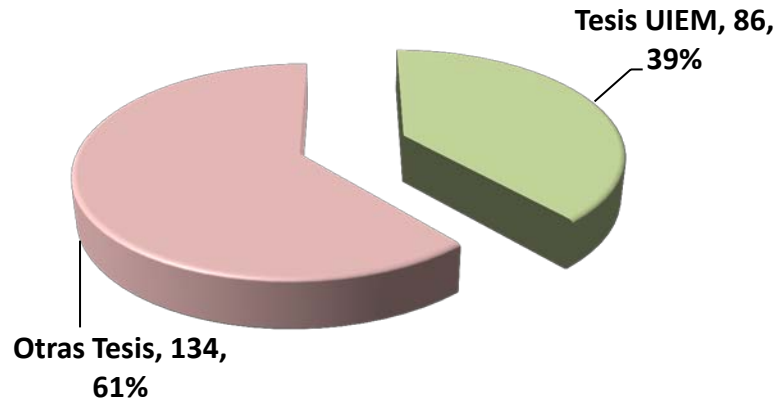


Gráfico No. 35

Como se puede observar en el gráfico No. 35, la UIEM en los 10 años que lleva funcionando, sólo cuenta con 86 tesis, esto da una idea de la cantidad de alumnos que son egresados de la universidad como profesionales titulados.

Aunque las temáticas de las tesis se encuentran vinculadas con las tradiciones de los pueblos de los que son originarios los alumnos, la mayoría de ellas trata en específico sobre los mazahuas ya que la universidad se encuentra inserta en una región propia de esta etnia. Y de las 86 tesis, la mayoría se encuentran escritas en español y una minoría en lenguas indígenas, como lo demuestra el siguiente gráfico.

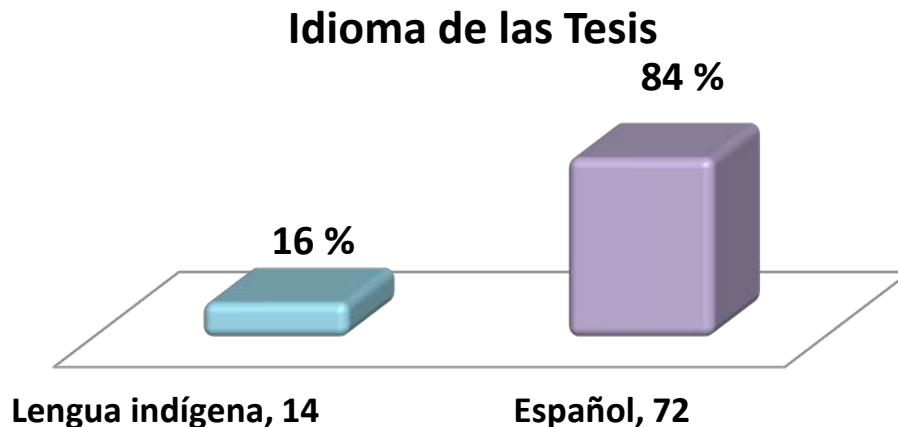


Gráfico No. 36

Siendo una universidad que fomenta el bilingüismo en los alumnos, debería encontrarse un mayor porcentaje de las tesis publicadas en lengua originaria, ya que es uno de los principios básicos del modelo educativo intercultural, fomentar el uso y dominio de la lengua originaria.

El hecho de que los alumnos publiquen en español y no en su lengua madre no quiere decir que este mal, pero sí debería existir un impulso hacia los alumnos para que desarrollen proyectos en ambas lenguas y permita a los usuarios de la biblioteca tener acceso a uno nuevo conocimiento.

El siguiente gráfico está enfocado a las lenguas en las que están escritas las tesis de la UIEM.

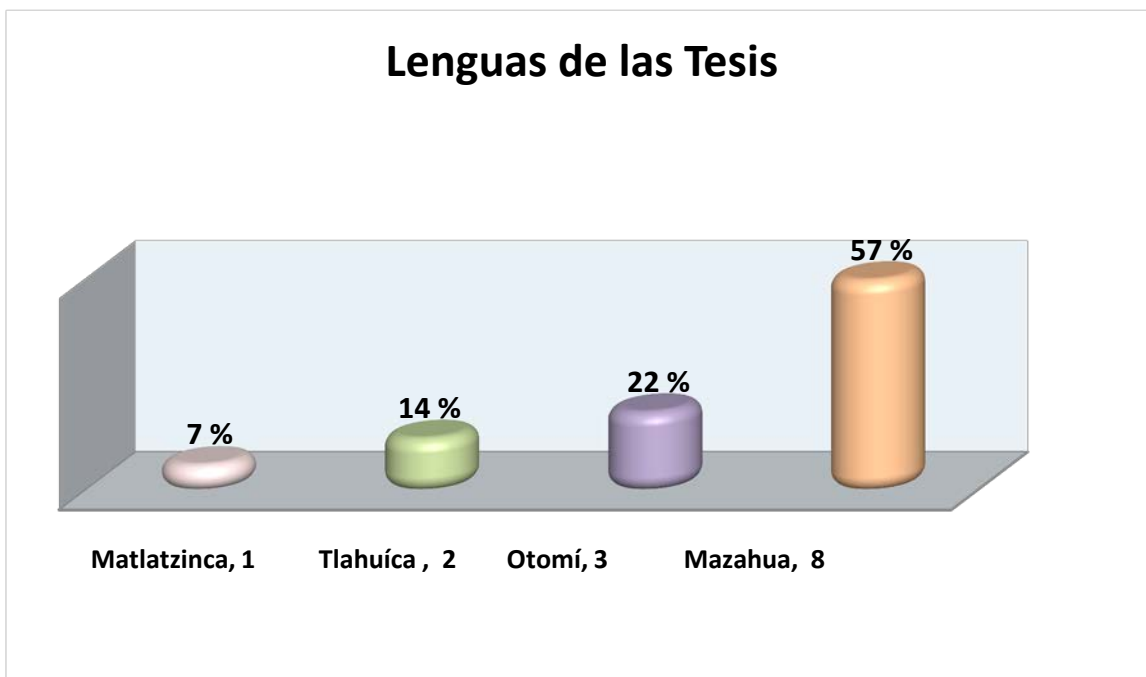


Gráfico No. 37

De las 14 tesis que se encuentran escritas en lengua indígena se pudo observar que solo algunas cuentan con un abstract en inglés, un resumen tanto en español como en lengua originaria, y la lengua en que se publica más es mazahua, la cual tiene 8 títulos, seguida de otomí con 3 títulos, tlahuica con 2 títulos y matlatzinca

con 1 título, y en náhuatl no se encontró ningún título, siendo una de las lenguas que se imparte dentro de la universidad.

Es importante que la UIEM trabaje en conjunto con el Centro de Información Documental, el primero debe fomentar el uso y manejo de las lenguas originarias y el segundo debe contar con el material adecuado para apoyar y reforzar el aprendizaje.

El gráfico No. 38, representa al material audiovisual, el cual se encuentra conformado por CD y DVD, mucho de este es parte complementaria de enciclopedias y libros, y una minoría se compone por música tradicional de pueblos indígenas, que no son propiamente de la región donde se encuentra ubicada la universidad. Este material representa el 4 % de toda la colección.

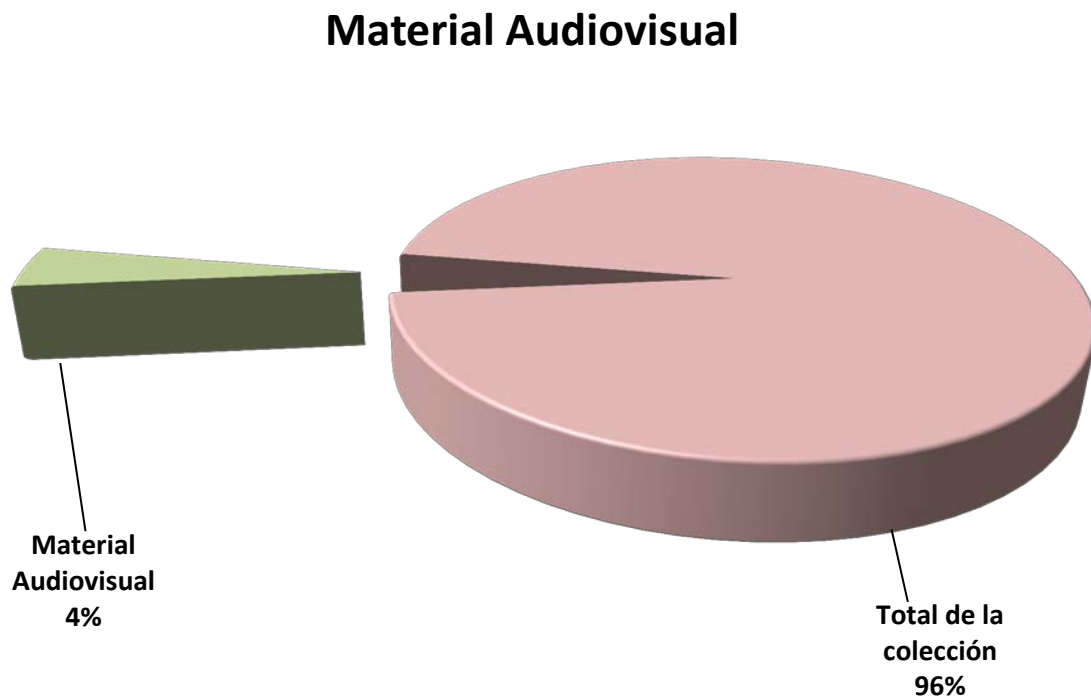


Gráfico No. 38

El material audiovisual es un excelente auxiliar docente que complementa la información del material impreso.

Las temáticas que contiene algunos de estos materiales y que ayudan al fortalecimiento de identidad de los pueblos son: fiestas, música, cantos tradicionales, cultura mexicana, costumbres de los pueblos originarios. Si bien la mayoría se encuentra en español, no deja de ayudar al fortalecimiento de las tradiciones, costumbres y lenguas.

Los idiomas que conforman a este material son los que se encuentran representados en el gráfico No. 39.

Idioma del material Audiovisual

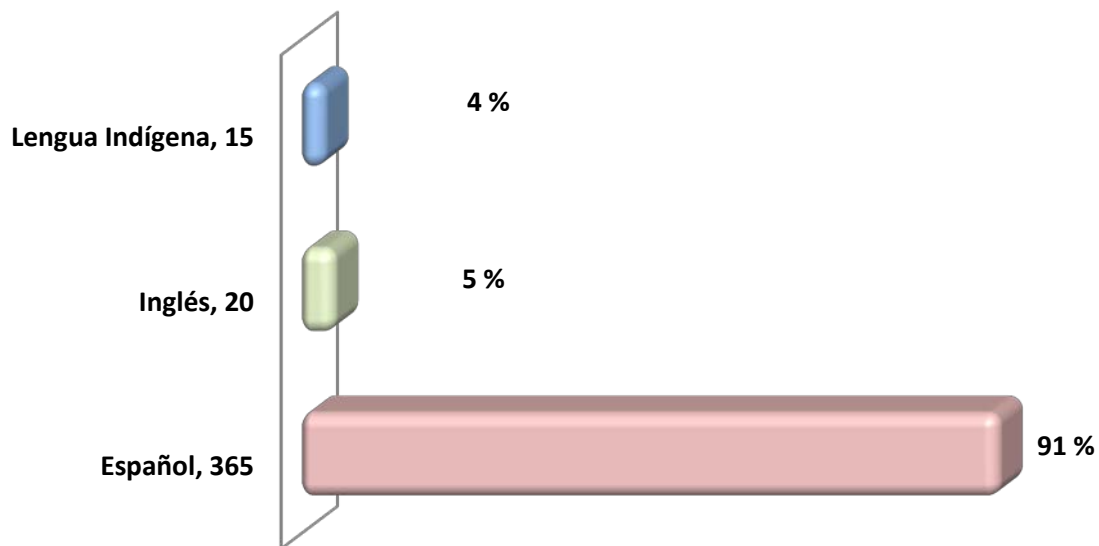


Gráfico No. 39

El Centro de Información Documental cuenta con CD y DVD que están enfocados principalmente a la enseñanza del idioma inglés, lo que cumple con lo establecido en el modelo educativo intercultural, sobre el fomento de un idioma extranjero que

tiene como función ayudar en el manejo de las tecnologías y establecer puentes de comunicación con otras culturas, que no tienen que ser propiamente indígenas.

Se sigue apreciando que el idioma predominante es el español, y que las lenguas originarias siguen siendo poco favorecidas, es importante que si la UIEM, quiere cumplir y conducirse acorde al modelo educativo intercultural, deben hacer algo para que el Centro de Información Documental, incremente de manera significativa los títulos y ejemplares en lenguas originarias, ya que de lo contrario es difícil llevar a cabo una enseñanza integral.

Las lenguas que conforman el material audiovisual son las siguientes:

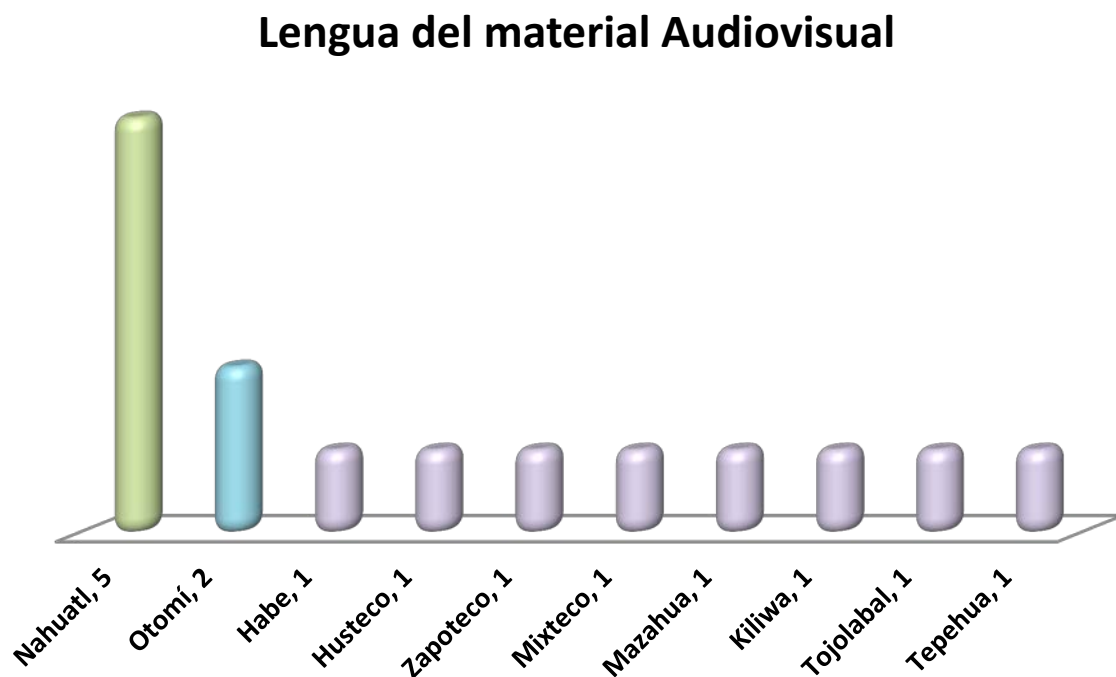


Gráfico No. 40

Dentro de este material se ubican tres lenguas que son propias de la enseñanza de la UIEM, Náhuatl, otomí y mazahua, el resto de las lenguas no son las apropiadas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que no son las que

imparte la universidad, lo cual no les resta importancia, pero no apoyan al modelo educativo intercultural.

El último rubro a analizar es el que pertenece a materiales poco relevantes y en este se englobaron temáticas que no apoyan a los planes y programas de estudios de la UIEM, tales como: auto ayuda, superación personal, codependencia, auto confianza, celos, agresividad, manual de aburrimiento y prisa, fútbol, video juegos, felicidad, estrés, como perdonar, auto estima, tarot, taoísmo, budismo, fen shui, leyendas sobre santos europeos, meditación tibetana y zen, entre otros. ¿Este material que tanto apoya al desarrollo profesional, intelectual, comunitario, identitario de los alumnos? Sin ser tema de la presente investigación se podría argumentar que escasamente es útil a los intereses y objetivos del modelo educativo intercultural.

Este material representa el 4 % de la colección, como lo muestra el siguiente gráfico.

Materiales poco relevantes

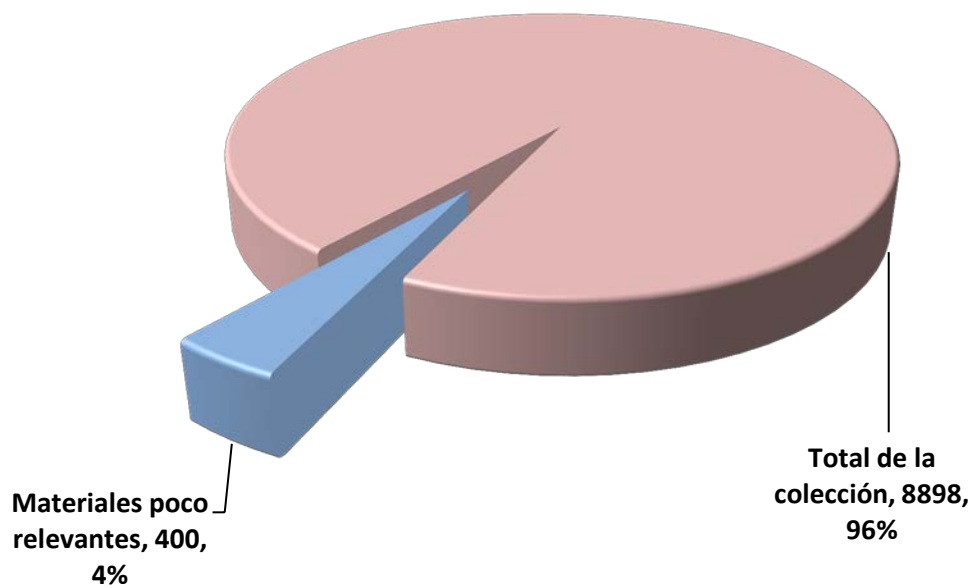


Gráfico No. 41

El Centro de Información Documental alberga material sobre la cultura occidental y del oriente, siendo una biblioteca que apoya una enseñanza con un nuevo modelo educativo intercultural, no debería contar con este tipo de material, que no apoya a los planes de estudio de las licenciaturas que se imparten en la universidad y solo ocupa espacio en la estantería.

Una colección universitaria busca que los materiales bibliográficos se vinculen con el perfil de las licenciaturas que se imparten, sin embargo, también debe contar con otros materiales que ayuden al desarrollo intelectual de los estudiantes y docentes y el público que visita la biblioteca.

Lo anterior demuestra la necesidad de que el Departamento de Desarrollo de Colecciones, cuente a la brevedad con un profesional del área que realice esta actividad para que el Centro de Información Documental pueda brindar a sus usuarios colecciones adecuadas, ajustándose al enfoque del nuevo modelo educativo intercultural.

El siguiente apartado a analizar es la aplicación del método estudio de opinión de usuarios, el cual se realizó mediante el uso de cuestionarios y entrevistas, el primero tuvo como destinatarios a los alumnos de la UIEM y el segundo al personal docente y al que labora dentro del Centro de Información Documental.

4.3.2 Estudio de opinión de usuarios

Para aplicar el modelo Estudio de opinión de usuarios se utilizaron dos herramientas diseñadas para la evaluación, cuestionarios y entrevistas, las que permitieron obtener datos directos de las necesidades reales de información de los usuarios del Centro de Información Documental.

Los primeros resultados a analizar serán los obtenidos mediante los cuestionarios.

4.3.2.1 Cuestionarios

A continuación se examinarán de forma ordenada todas las preguntas que conforman el cuestionario y se representarán en gráficas, las cuales permiten una mejor interpretación de los datos obtenidos.

El primer bloque de interrogantes, a analizar, pertenece al de Datos Generales y el primer gráfico representa el sexo de los alumnos de la UIEM, como se muestra a continuación.

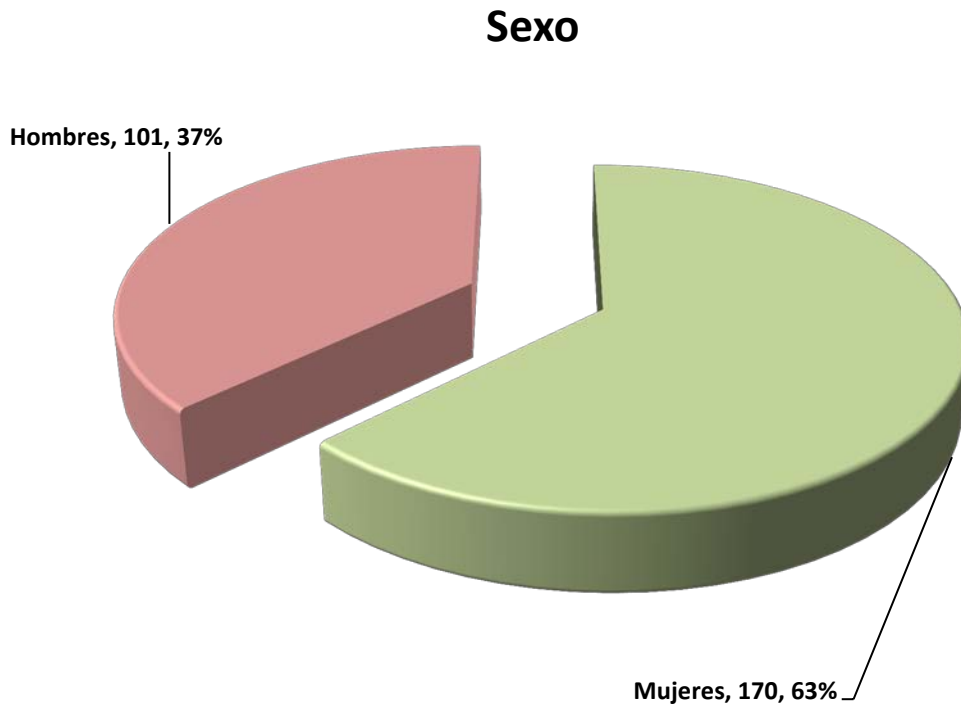


Gráfico No. 42

Como se mencionó en el capítulo uno, la matrícula de estudiantes para el ciclo escolar 2012-2013 fue de 917 alumnos inscritos, de los cuales, 65% son mujeres y el 35 % restante son hombres. Y como se puede observar en el gráfico No. 42, de los 271 alumnos a los que se les aplicaron los cuestionarios el 63 % está conformado por mujeres, es por esta razón que los usuarios que con mayor

frecuencia hacen uso del Centro de Información Documental, en su mayoría son mujeres.

Y cabe señalar que la mayoría de los estudiantes pertenecen a uno de los cinco pueblos originarios de su comunidad, mazahua, otomí, tlahuica, matlatzinca y náhuatl.

Las edades en las que oscilan los alumnos encuestados se representan en el siguiente gráfico.

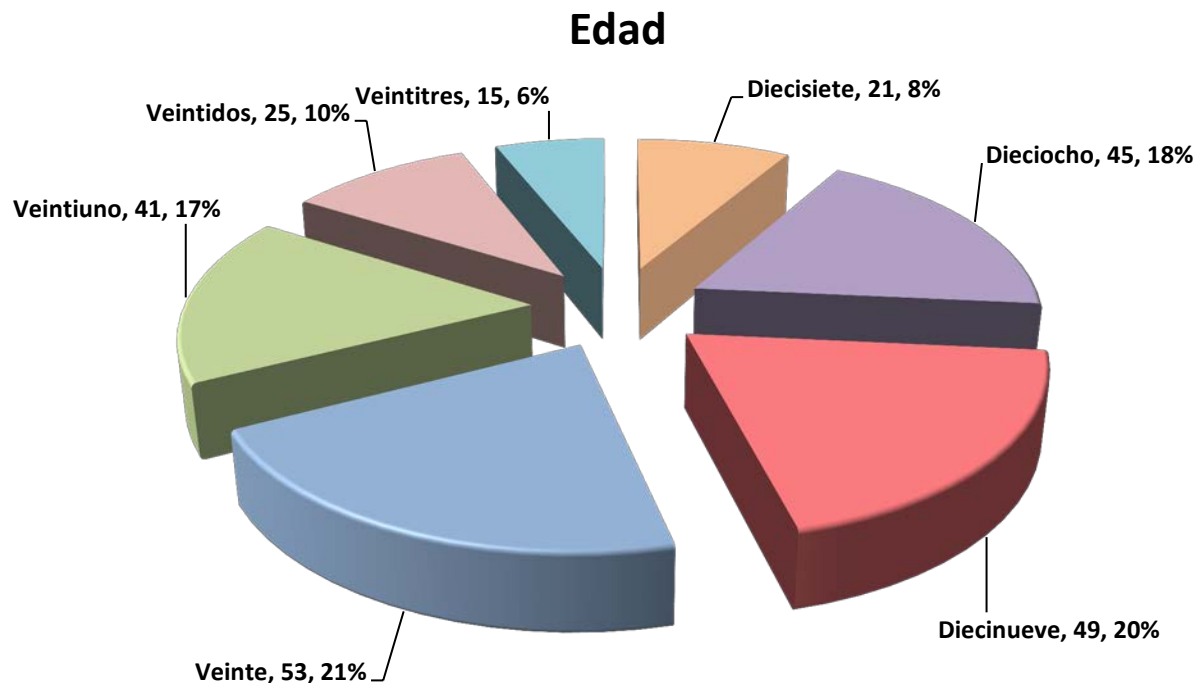


Gráfico No. 43

El alumno con menor edad, cuenta con 16 años y el de mayor edad 58 años, pero sólo se consideraron las edades más representativas, las cuales son en orden de mayor porcentaje: 20, 19, 18, 21, 22, 17, 23.

Es una población estudiantil joven, que ingresan inmediatamente a la universidad, después de egresar del bachillerato, también se puede inferir que es su primera opción para estudiar a nivel superior. Aunque también es importante visualizar que hay personas de mayor edad.

El siguiente gráfico representa la nacionalidad de los alumnos encuestados.

Nacionalidad

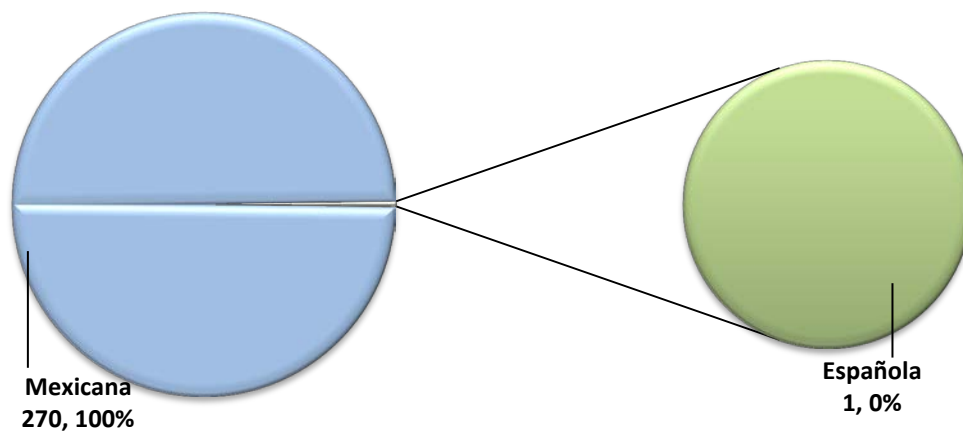


Gráfico No. 44

Es una institución dedicada a la enseñanza de un nuevo modelo educativo intercultural, principalmente para aquellos jóvenes que pertenecen a una comunidad indígena, razón por la cual, cuenta con un mayor porcentaje en alumnos de nacionalidad mexicana, esto no implica que las puertas no estén abiertas a estudiantes extranjeros.

De los 271 de los alumnos entrevistados que visitan con frecuencia el Centro de Información Documental, el 100 % son mexicanos y sólo un alumno es de nacionalidad española.

Y de estos 270 alumnos que son de nacionalidad mexicana, no todos pertenecen a una etnia, como se indica en el siguiente gráfico.

Perteneces a alguna etnia

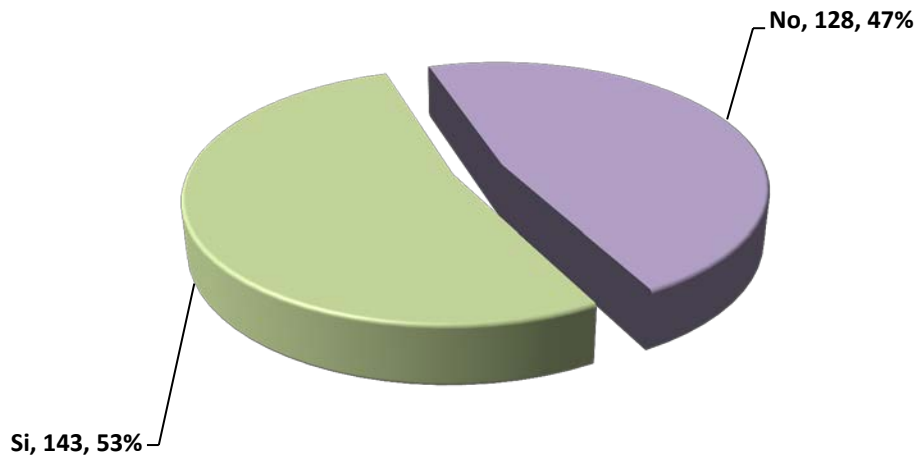


Gráfico No. 45

Uno de los principales problemas que se pudo observar durante la investigación y por comentarios de los profesores y del personal de la biblioteca, es que la gran mayoría de alumnos se rehúsa a admitir su identidad indígena.

De los 271 cuestionarios aplicados a los usuarios de la biblioteca solo 143 contestaron que sí pertenecen a una etnia. Las etnias que conforman ese 53 % se ven representadas en el gráfico No. 46.

Etnias

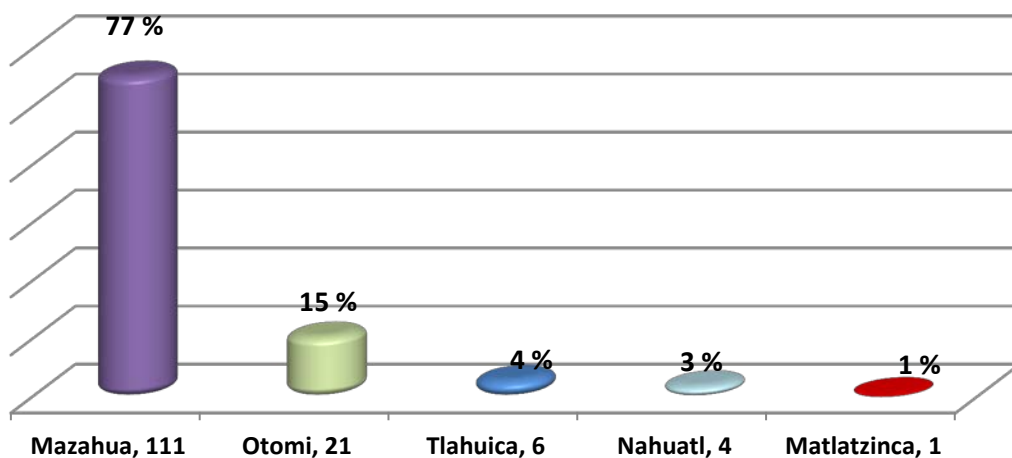


Gráfico No. 46

Como ya se mencionó la UIEM se encuentra ubicada en una zona mazahua, razón por la que la etnia predominante sea ésta.

Y se puede notar que la etnia perteneciente a los matlatzinca, cuenta con un solo representante. De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista con la encargada del departamento de la biblioteca, la lengua matlatzinca se encuentra en riesgo de perderse ya que solo quedan dos generaciones pertenecientes a ésta y no hay nuevos ingresos.

De los 270 alumnos entrevistados sólo el 41 % son hablantes de alguna lengua indígena, como se aprecia en el gráfico No. 47.

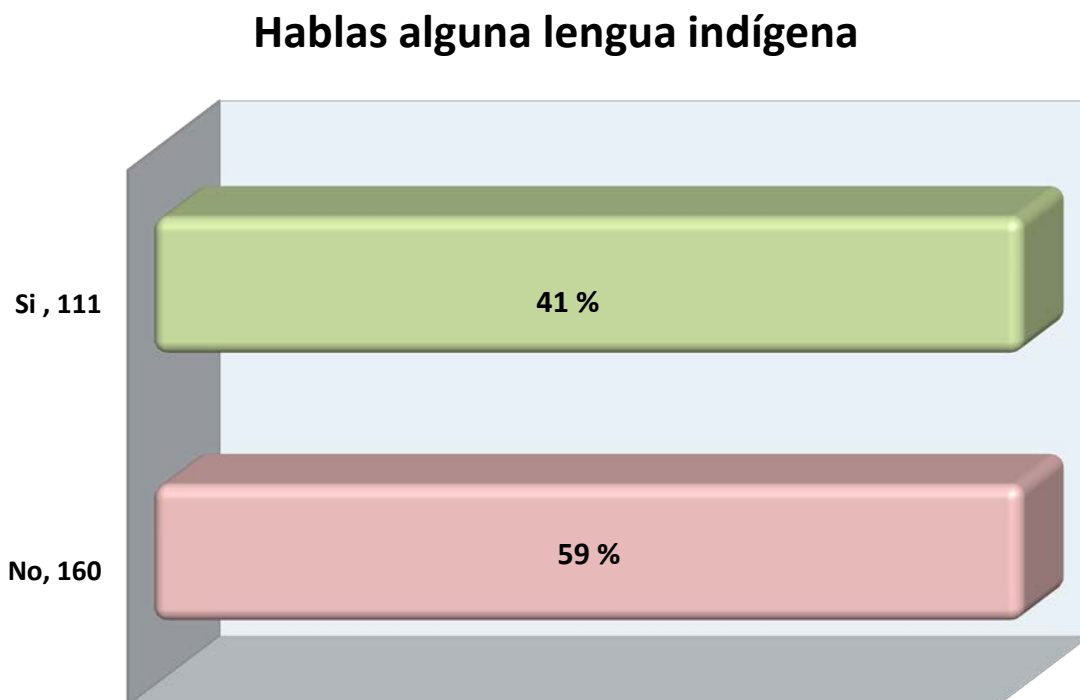


Gráfico No. 47

También en las entrevistas con los profesores, se comentó que existe una resistencia por parte de los alumnos a admitir que son hablantes de alguna lengua indígena, han escuchado a los alumnos decir que la lengua indígena no les sirve de nada, que para un trabajo el idioma español es el importante y el que deben

aprender, la lengua indígena sólo la utilizan para comunicarse entre ellos, esta es una manera de compartir información de sus costumbres entre sí.

Las lenguas indígenas que hablan el 41 % de los estudiantes encuestados de la UIEM son las siguientes.

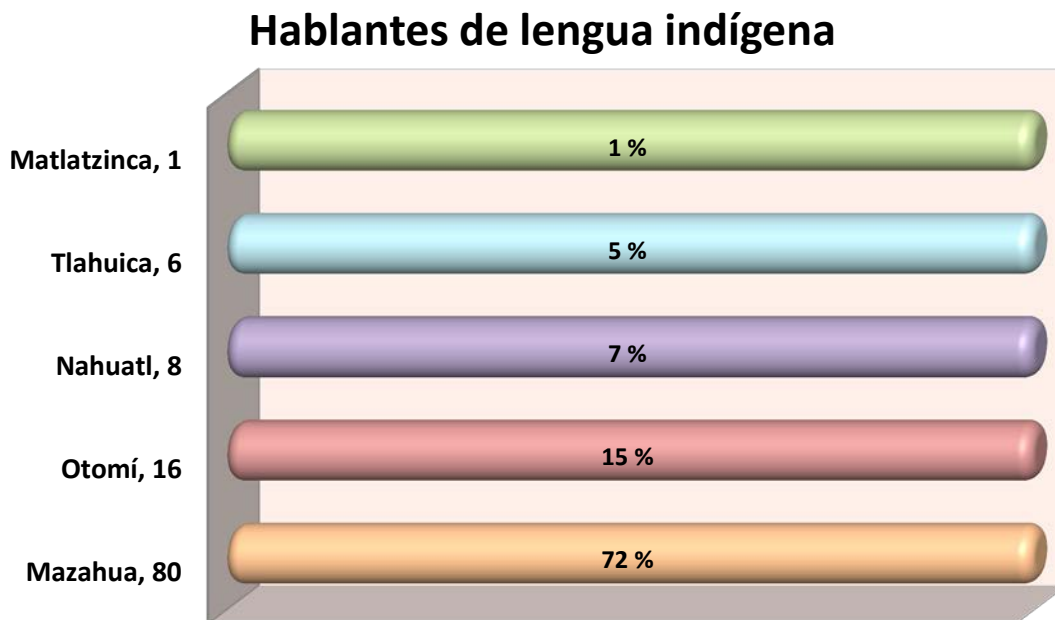


Gráfico No. 48

En el gráfico No. 48, se puede observar cuales son las principales lenguas que hablan los estudiantes de la UIEM, el Centro de Información Documental debería contar con un mayor porcentaje de materiales en estas lenguas para cumplir con lo establecido en el modelo educativo intercultural, y como se pudo observar en los gráficos anteriores la biblioteca cuenta con material en lengua indígena que no son las propias de enseñanza de la universidad y que no apoyan al fomento de las lenguas que los estudiantes hablan.

La siguiente interrogante pertenece a la carrera que están cursando y el semestre, como se puede apreciar en el gráfico No. 49.

Carreras

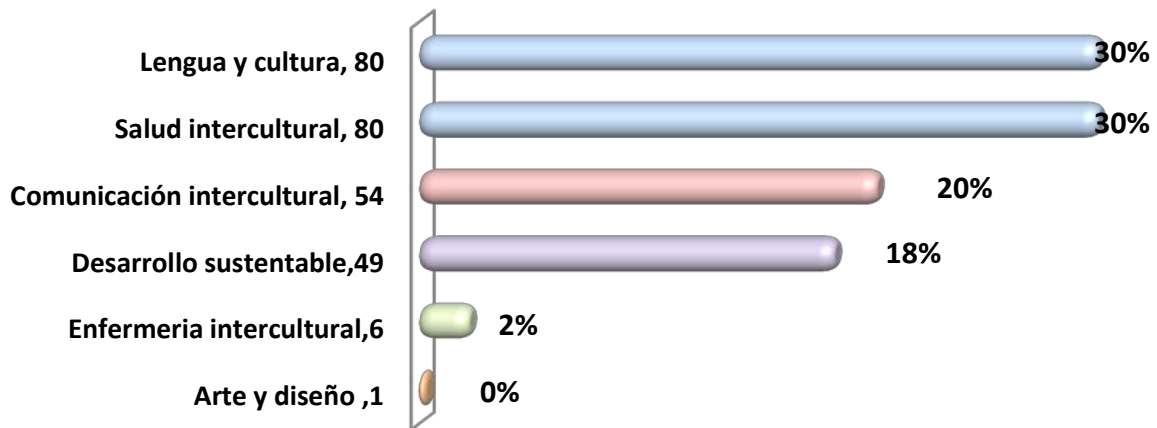


Gráfico No. 49

Los alumnos de las nuevas licenciaturas, acuden con poca frecuencia al Centro de Información Documental, una de las razones que se puede deducir es que la biblioteca no cuenta con el suficiente material de apoyo para los planes y programas de estas carreras.

Los alumnos que hacen uso con mayor frecuencia del Centro de Información Documental, son los pertenecientes a las licenciaturas de lengua y cultura y salud intercultural, seguidas de comunicación intercultural y desarrollo sustentable. Y los semestres que más visitan el Centro de Información Documental son los siguientes:

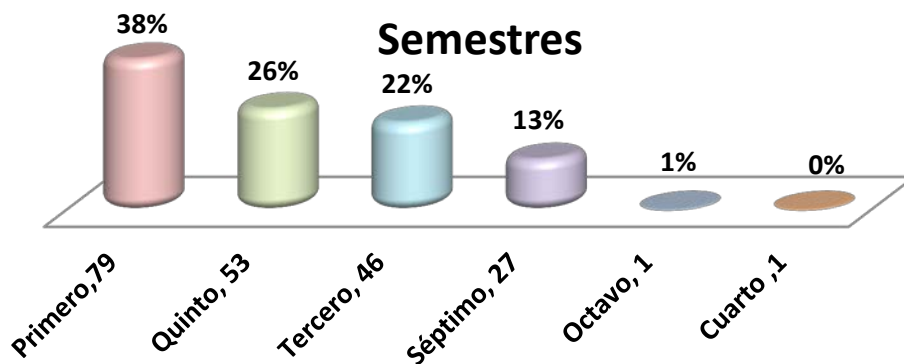


Gráfico No. 50

En la entrevista con los docentes, comentaron que a los alumnos de nuevo ingreso los mandan con mayor frecuencia al Centro de Información Documental, con el fin de que se familiaricen con los materiales que alberga éste y los cuales, les serán de utilidad a lo largo de su carrera para trabajos escolares e investigaciones.

El personal de la biblioteca organiza visitas guiadas para los alumnos de primer semestre con el mismo fin, de esta manera ellos acudirán por su propia cuenta cuando tengan alguna necesidad informativa.

El segundo bloque que conforma el cuestionario es el perteneciente al comportamiento informativo de los usuarios.

Frecuencia de visita a la biblioteca

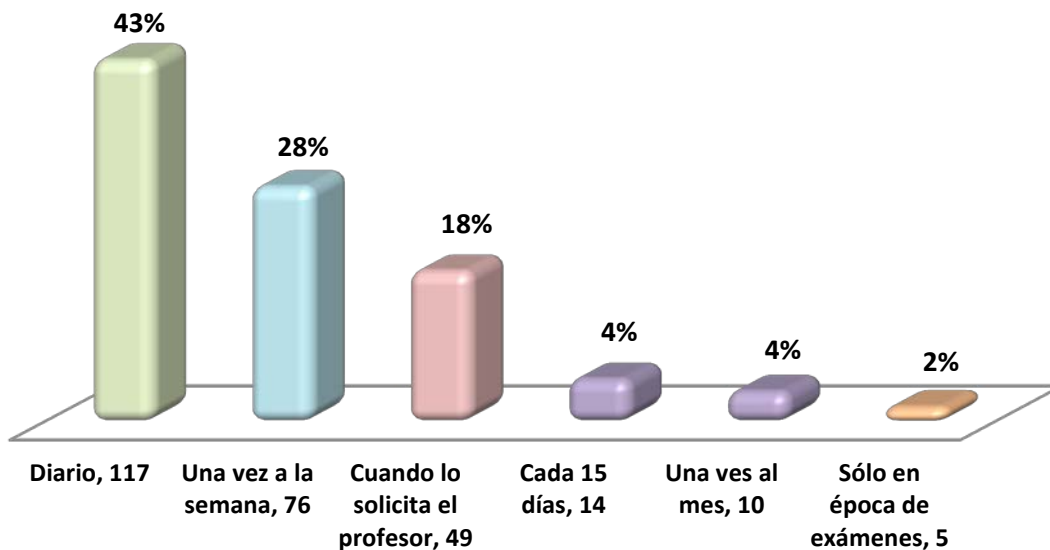


Gráfico No. 51

Unas de las razones que se puede deducir, por la cual los alumnos no visitan con frecuencia el Centro de Información Documental, es por la falta de material correspondiente a su licenciatura, otra es porque no conocen los horarios de servicio, otra más es porque no saben hacer uso del catálogo en línea y tampoco

saben buscar el material dentro de la estantería y esto se debe a la poca difusión que hace el personal que labora dentro del Centro de Información Documental.

De aquí la importancia de contar con bibliotecarios para poder llevar a cabo las actividades propias de una unidad de información de educación superior.

El siguiente gráfico reafirma lo anterior ya que un 41 % de los encuestados no conocen los horarios de servicio de la biblioteca y esto se debe a la poca o nula difusión que se hace sobre ésta.

Conoces los horarios de la biblioteca

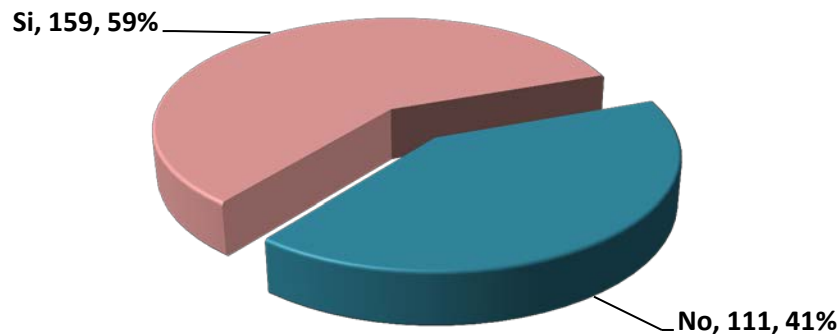


Gráfico No. 52

De acuerdo a las normas CONPAB-IES¹⁴⁶ la biblioteca debe proporcionar, con calidad, el siguiente servicio: Horario continuo: el horario mínimo de servicio es entre 12 y 14 horas diarias, de conformidad con el calendario escolar de la institución; en época de exámenes éste horario puede ampliarse en función de las demandas y necesidades de la comunidad académica.

¹⁴⁶ Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. 2 da. Ed. Óp. Cit., p. 26

Arellano Rodríguez¹⁴⁷ menciona en su Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México, que existen tres niveles de servicio:

- ❖ Primer nivel: lunes a viernes, 8 horas diarias.
- ❖ Segundo nivel: lunes a sábado, 10 horas diarias.
- ❖ Tercer nivel: lunes a sábado, 12 horas diarias.

El horario del Centro de Información Documental es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, el cual no se encuentra dentro de los parámetros de las normas CONPAB-IES, pero si dentro del primer nivel del modelo planteado por Arellano Rodríguez, de acuerdo a este autor sería el nivel básico recomendable.

Para que el Centro de Información Documental funcione de acuerdo a las normas y el modelo, tiene que incrementar el horario de servicio y de igual modo éste debe crear un programa de difusión permanente y periódico en donde se promuevan: servicios, colecciones y horarios.

El tercer bloque del cuestionario corresponde a las necesidades de información de los usuarios del Centro de Información Documental.

¿Son los servicios que requieres?

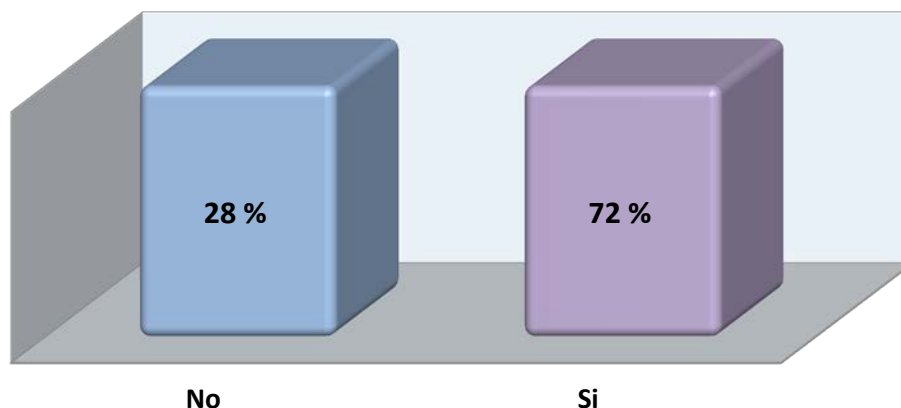


Gráfico No. 53

¹⁴⁷ Arellano Rodríguez, Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México*. México: SEP; ENBA, 2000. p. 47

Una biblioteca académica debe proporcionar servicios bibliotecarios y de información a sus usuarios y estos tienen derecho a un servicio competente y profesional, por lo que se debe disponer de personal suficiente y de calidad para atender las demandas de información en las diferentes áreas.

Estos mismos servicios tienen que adaptarse a las necesidades y características de cada institución y a sus programas académicos, de investigación, difusión y vinculación, en caso concreto, deben adecuarse a una universidad intercultural con un nuevo modelo educativo que fomenta el uso de lenguas indígenas.

De igual modo estos servicios deben establecerse, orientarse y ofrecerse a todos los miembros de la comunidad universitaria: estudiantes, docentes, investigadores, egresados y personal administrativo.

El siguiente gráfico representa la opinión de los usuarios respecto a la actualización de los materiales que utilizan para sus trabajos e investigaciones escolares.

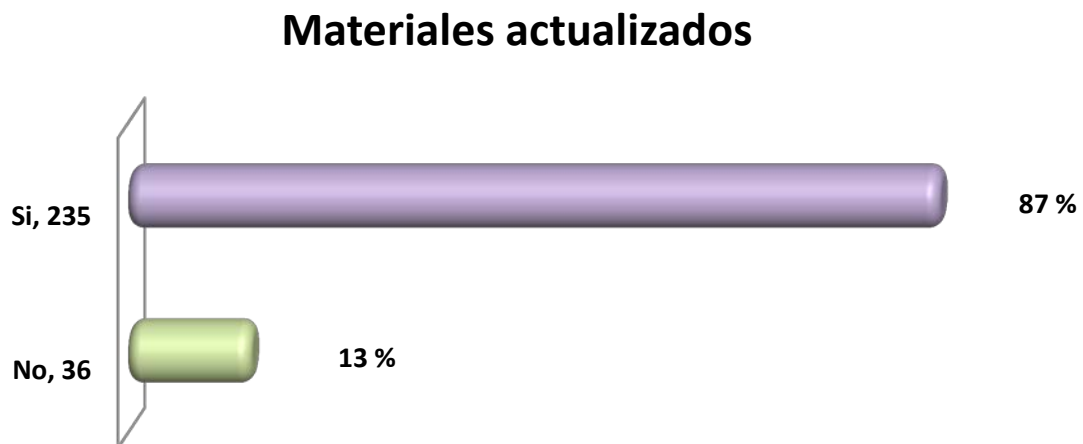


Gráfico No. 54

El 87 % de los alumnos encuestados afirman que los materiales e información que les proporciona el Centro de Información Documental se encuentran actualizados y les son útiles para sus trabajos e investigaciones escolares, no obstante, la falta de material académico especializado en las áreas de educación

y en lenguas indígenas permite ver que las colecciones actuales solucionan las necesidades de los usuarios respecto a la preparación de clases pero no necesariamente lo que respecta a su superación académica.

Razón por la cual el Centro de Información Documental debe proporcionar materiales con información que respondan con oportunidad, pertinencia y eficacia a las necesidades y demandas de información de los usuarios; para ello es indispensable el trabajo coordinado entre biblioteca e institución, para llevar a cabo la planeación de actividades que conlleven a este fin.

Es importante que el Centro de Información Documental albergue materiales actualizados y acordes a los planes y programas de estudio de las licenciaturas que se imparten en la universidad, ya que este material será un gran apoyo académico no solo de estudiantes sino también para los docentes.

El siguiente gráfico representa la pregunta No. 11, ¿Cuándo buscas los materiales acudes en primera instancia a?

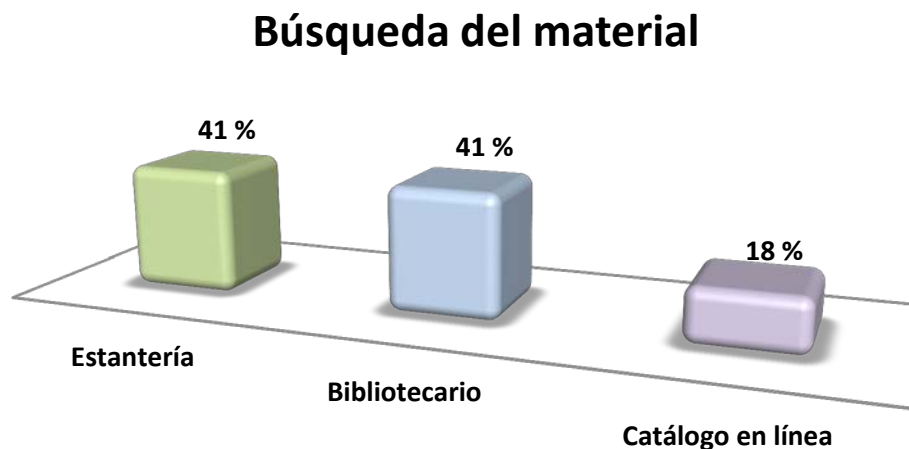


Gráfico No. 55

El catálogo: debe incluir todas las colecciones, estar construido de acuerdo a normas internacionales de descripción bibliográfica y de transferencia de información, puede ser manual, automatizado o en ambos formatos. El Centro de

Información Documental, sólo cuenta con catálogo en línea, pero sus usuarios no saben de la existencia de éste y otros más no saben cómo utilizarlo. Esto se debe a que no existe un programa de formación de usuarios.

Es por esto que el Centro de Información Documental debe participar activamente con autoridades y docentes en la creación de una comunidad de aprendizaje, en la que los estudiantes de la UIEM encuentren de manera permanente las oportunidades y herramientas para desarrollar las competencias que les permitan hacer uso eficiente de la información.

De acuerdo a las normas CONPAB-IES el Centro de Información Documental debe estructurar programas permanentes de formación de usuarios, donde el desarrollo de competencias informativas esté presente.

El siguiente gráfico representa a la pregunta No. 12, ¿Cuándo requieres material en lengua indígena lo encuentras dentro de la biblioteca?

Material en lengua indígena

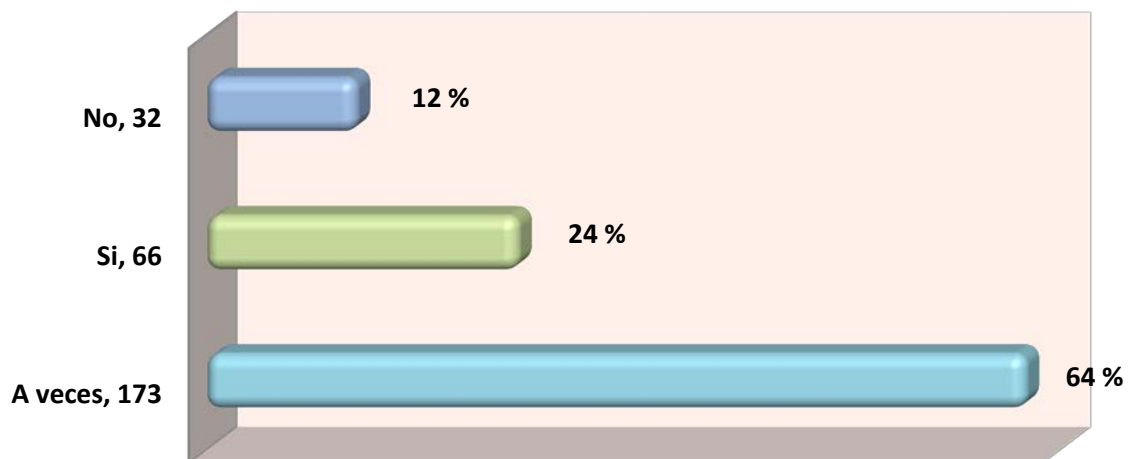


Gráfico No. 56

Siendo una universidad con un nuevo modelo educativo intercultural que tiene como propósito apoyar el fomento de las lenguas indígenas, y como se observó en el gráfico No. 2, sólo el 3 % de toda la colección representa el material en

lengua indígena, esto justifica el hecho de que los alumnos no encuentren material en lenguas originarias dentro del Centro de Información Documental.

Teniendo en cuenta que los 247 títulos del material en lengua originaria que alberga el Centro de Información Documental, en su mayoría no corresponden a las lenguas que se imparten dentro de la UIEM, mazahua, náhuatl, otomí, tlahuica y matlatzinca, lo que genera que no se fomenten el uso de las lenguas originarias propias de enseñanza en la universidad.

El próximo gráfico representa a la pregunta No. 13, ¿En qué idioma te pide consultar los textos tu profesor?

Idioma de los textos

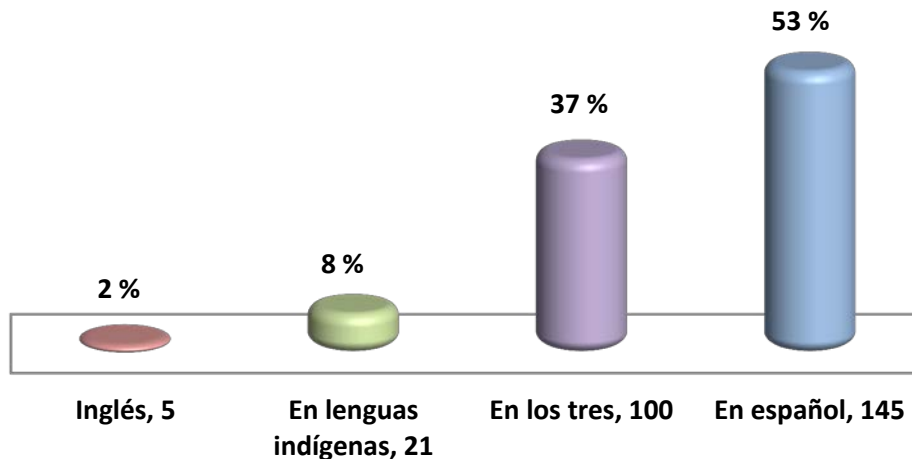


Gráfico No. 57

Durante las entrevistas a los docentes, éstos comentaron, que prefieren solicitarle a los alumnos que consulten textos en español, las razones por la que lo hacen son las siguientes: la primera es que el Centro de Información Documental no cuenta con suficiente material en lengua indígena, la segunda es porque no todos los alumnos son hablantes de alguna lengua originaria, la tercera es porque la comprensión de los textos en español es más fácil y cuarta y última la mayoría de los profesores no son hablantes de lenguas indígenas.

Los profesores entrevistados consideran que sólo los de la carrera de lengua y cultura deben consultar textos en lenguas indígenas, ya que para ellos si son importantes, mientras que para las demás carreras los textos en español les son más prácticos, otro punto a resaltar, comentan los profesores es que no hay materiales en lenguas indígenas que hablen de desarrollo sustentable, de comunicación intercultural y de salud intercultural y los que existen no cuentan con información suficiente y no se encuentran en el Centro de Información Documental.

Lo ya mencionado proporciona un panorama general, que permite apreciar que la lectura de los estudiantes de la UIEM se está dando principalmente en español, lo que rompe por completo con lo establecido en el modelo educativo intercultural, ya que se está dejando de lado el uso y fomento de las lenguas originarias.

La siguiente interrogante está enfocada a las carreras en las que los profesores piden consultar material en lengua indígena, pero los encuestados confundieron carrera con materia, la pregunta fue: ¿Hay algunas carreras en las que los profesores pidan consultar textos en lengua indígena? Y los alumnos contestaron que sí, como se muestran en siguiente gráfico.

Carreras y lenguas indígenas

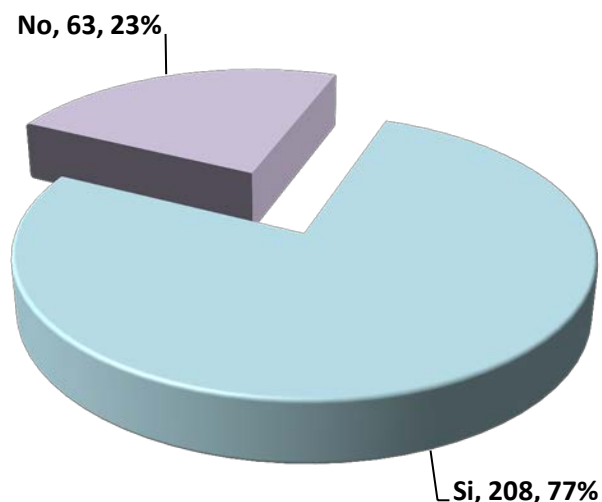


Gráfico No. 58

Los profesores que si piden que consulten material en lenguas indígenas son los que imparten las materias de lengua originaria, mazahua, lingüística, lengua y cultura, como se muestra en el gráfico No. 59.

El 77 % contestaron que sí, se les pide consultar material en lengua indígena, pero se enfocaron a las materias en las que los profesores les solicitan consultar este material, como lo indica el gráfico No. 59.

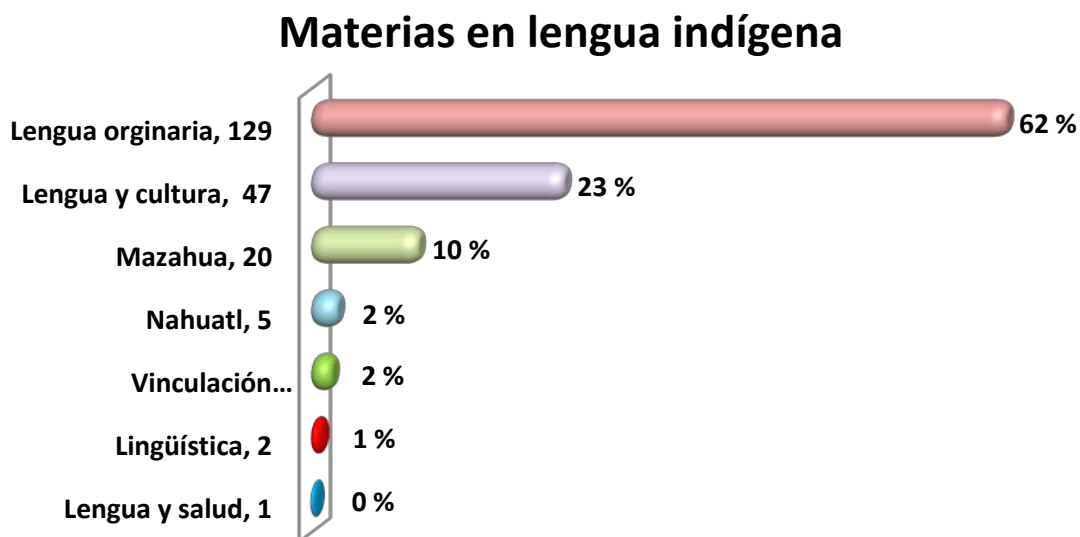


Gráfico No. 59

Todos los planes y programas de estudios de las carreras que se imparten dentro de la UIEM, llevan como obligatoria la materia de lengua originaria, donde se imparten las lenguas que son propias de la enseñanza de la universidad, mazahua, náhuatl, otomí, tlahuica y matlatzinca.

Siendo el Centro de Información Documental un apoyo a estos planes y programas de estudio, entonces debería contar con un porcentaje mayor en materiales de lenguas indígenas, para reforzar la enseñanza de estas y fomentar el uso de las mismas.

La pregunta No. 15 es ¿En qué idioma requieres más material? Y la respuesta se encuentra representada en el siguiente gráfico.

Idioma en el que se requiere el material

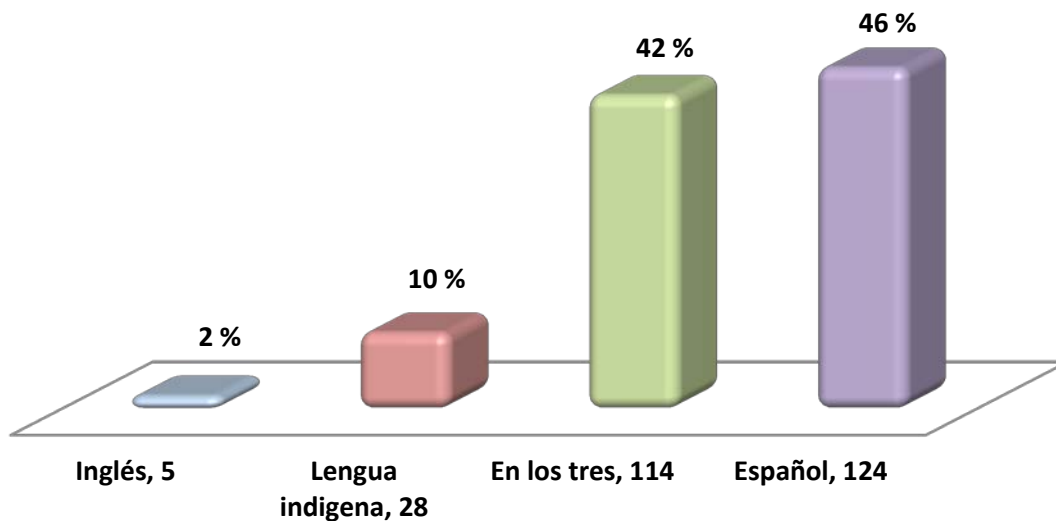


Gráfico No. 60

Los alumnos prefieren consultar textos en español por varias razones: es más fácil comprender los textos, porque no son hablantes de las lenguas y no las entienden, porque es el idioma que más se usa y el que más se habla, porque así lo demanda su carrera, porque es más fácil buscar información en español, porque hay más material para su carrera en español y porque así lo pide el profesor.

Y la minoría que si consulta textos en lenguas indígenas lo hacen: porque son de suma importancia para su aprendizaje, porque así lo demanda su carrera, y de igual modo se quejan de que el Centro de Información Documental, cuenta con escasos materiales en lenguas, los cuales son insuficientes para su aprendizaje.

Como se puede notar la educación sigue siendo impartida en idioma español, lo que propicia que se convierta en un proceso etnofágico, y se deje de lado el modelo educativo intercultural y se eduque con un enfoque occidental.

El siguiente gráfico corresponde a la pregunta no. 16, ¿Los materiales disponibles en la biblioteca, responden generalmente a tus necesidades de información?

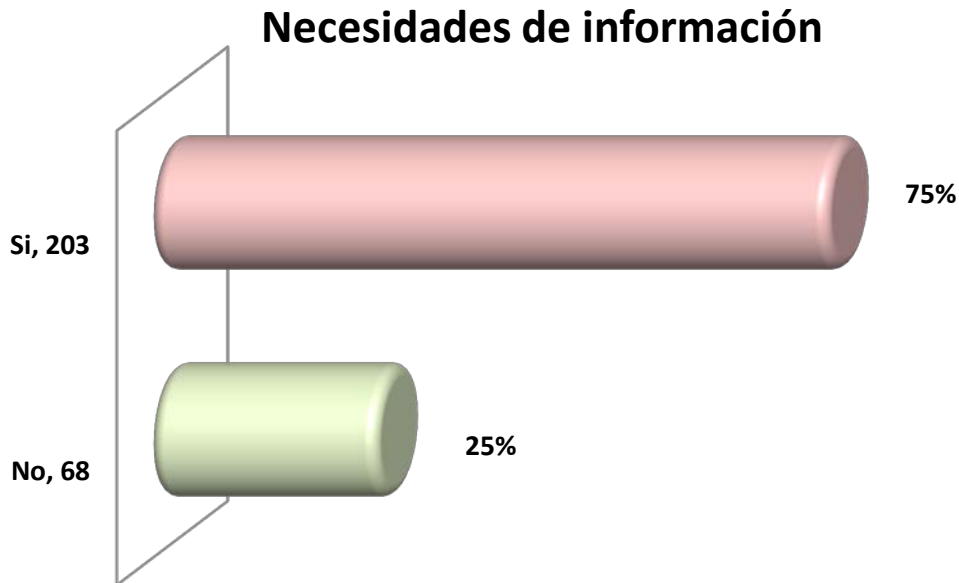


Gráfico No. 61

El 75 % de los estudiantes encuestados contestaron que el Centro de Información Documental si responde a sus necesidades de información y se debe a que la mayoría de los documentos que consultan son los que los profesores ya revisaron previamente y saben que se encuentra disponibles para su uso, pero si el alumno desea investigar más sobre un tema no cuenta con los materiales adecuados, y esto se sabe por medio de las entrevistas realizadas a los profesores, ya que ellos analizan el material correspondiente a sus materias y saben lo que le es útil y lo que no, para sus planes y programas de estudio.

Con lo ya mencionado se deduce que la biblioteca es etnófaga y los materiales que contienen no responden en un porcentaje importante a las necesidades educativas que se imparten en la universidad.

El gráfico No.62 representa a la pregunta 17, Si no encuentras la información que necesitas en la biblioteca, ¿Qué haces?

Información no encontrada

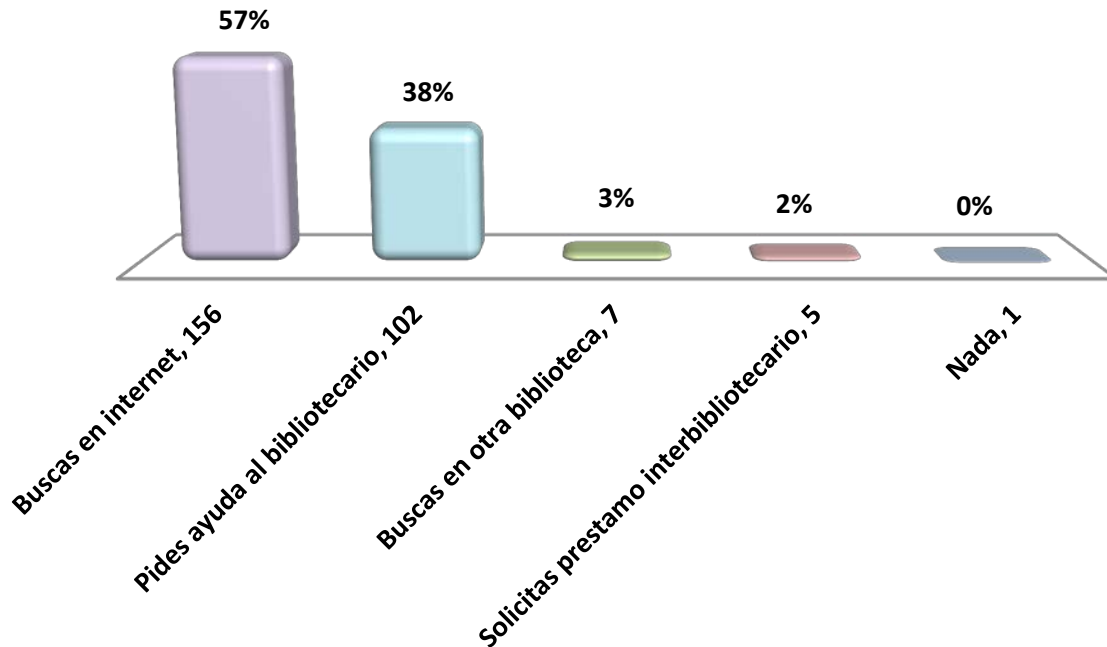


Gráfico No. 62

Como el gráfico No. 62 lo demuestra los alumnos prefieren consultar internet cuando no encuentran lo que buscan dentro del Centro de Información Documental, pero un problema al que se enfrentan al hacer uso de este recurso, es que la red es muy lenta y tiene candados que nos les permite acceder a sitios que contienen información valiosa para realizar sus trabajos.

También al hacer uso de esta herramienta encontrarán en ella información principalmente en español y esto se vincula principalmente con cuestiones de corte occidental y no de corte indígena, lo que genera un desapego al modelo educativo intercultural.

Y cuando deciden hacer uso del segundo recurso, que es pedir ayuda al bibliotecario, se encuentran con la siguiente situación.

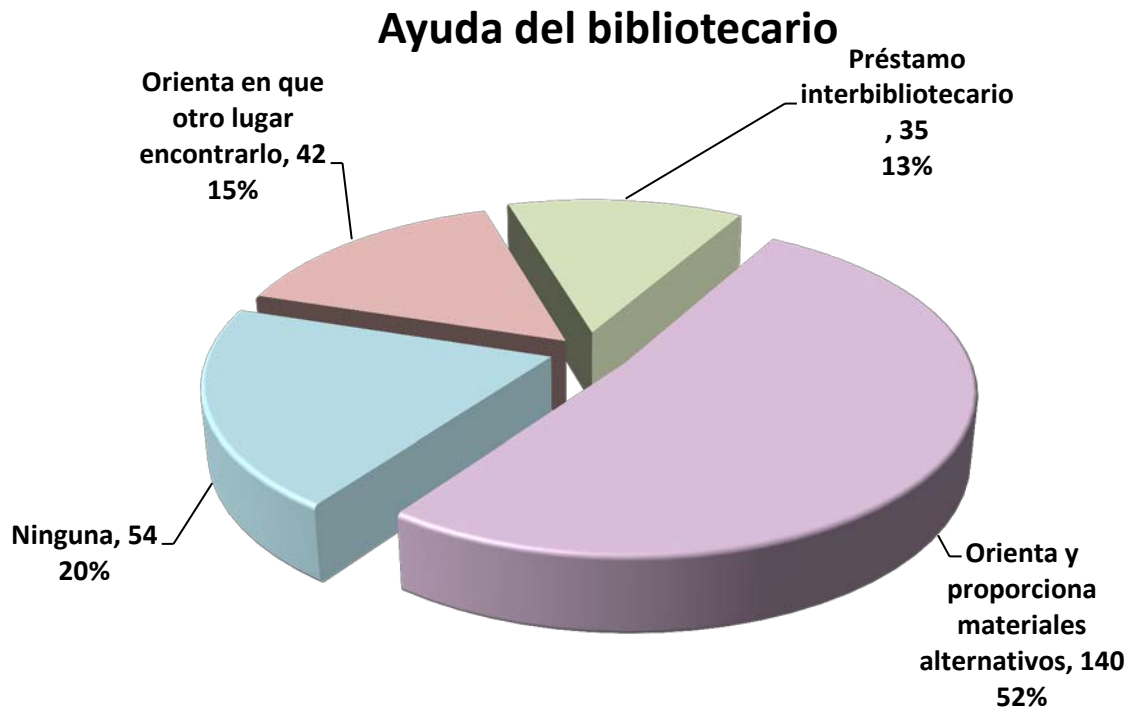


Gráfico No. 63

Un 80 % de los encuestados si recibe orientación por parte del bibliotecario, y la ayuda que éste le proporciona se ve reflejada en el gráfico No. 63, mientras que un 20 % de los encuestados, dijo que el bibliotecario no le brinda ninguna ayuda para la búsqueda de su información.

El personal de la biblioteca debe contar siempre con una actitud de servicio a sus usuarios, y tratar de satisfacer sus necesidades de información en un alto porcentaje, también debe crear estrategias de formación de usuarios para que estos sean autónomos y se puedan valer por sí mismos dentro del Centro de Información Documental.

Las siguientes interrogantes pertenecen al tercer bloque del cuestionario, nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Información Documental.

La siguiente interrogante pertenece la pregunta No. 19 ¿Cuándo requieres información para tus trabajos, la encuentras rápidamente en la biblioteca?

Encuentras la información rápido

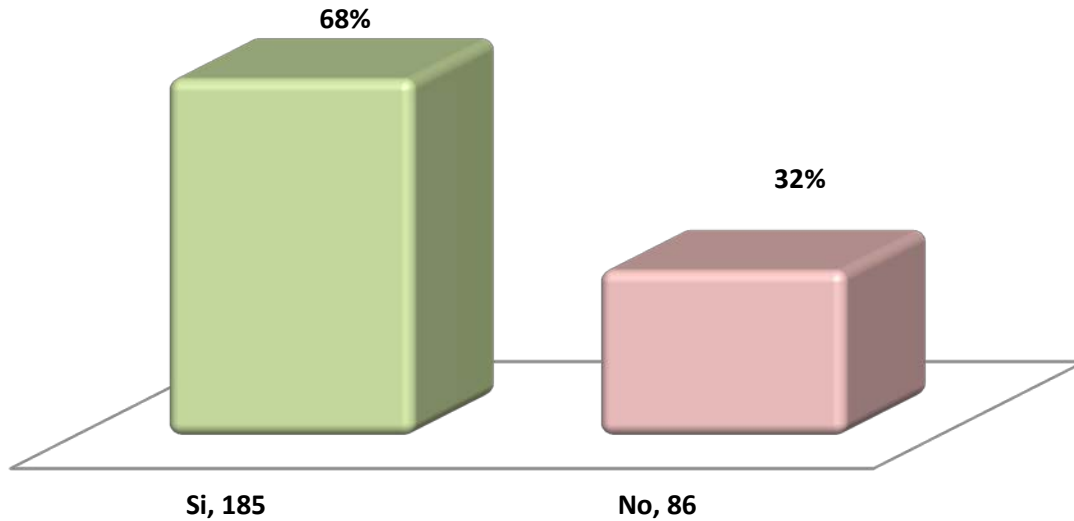


Gráfico No. 64

El Centro de Información Documental es un espacio pequeño y no es difícil ubicar cada estante y como los alumnos ya saben cuál es el material que requieren, porque el profesor se los solicitó no les es difícil encontrarlos.

Pero cuando desean más información sobre un tema se pierden en la búsqueda por que no hay señalamientos y una adecuada orientación del uso de la biblioteca y una de las principales recomendaciones de los alumnos hacia el Centro de Información Documental es que se coloquen señalamientos que indiquen como se encuentra clasificada la colección y que a los alumnos de primer ingreso se les proporcione una visita guiada, que les permita conocer el funcionamiento de la misma.

Desde el punto bibliotecario las recomendaciones que hacen los alumnos son pertinentes, porque la literatura especializada en biblioteconomía, precisa el uso

de señalización, como lo menciona Barberá¹⁴⁸ Montesinos que se debe ofrecer información sobre las colecciones y su ordenación para facilitar la búsqueda documental, en el área de estanterías se debe indicar mediante el sistema de clasificación, los contenidos por materias de los libros.

También se pudo observar durante la investigación de campo, que quienes intercalan los materiales en la estantería son los chicos que prestan servicio social al Centro de Información Documental, lo que genera una mala ubicación de estos, ya que no es personal capacitado para realizar ésta actividad, lo que propicia que los alumnos durante su búsqueda no localicen el material que necesitan.

El siguiente gráfico responde a la pregunta No. 20, que cuestiona: de acuerdo a los materiales y/o información que solicitas ¿Te son proporcionados oportunamente?

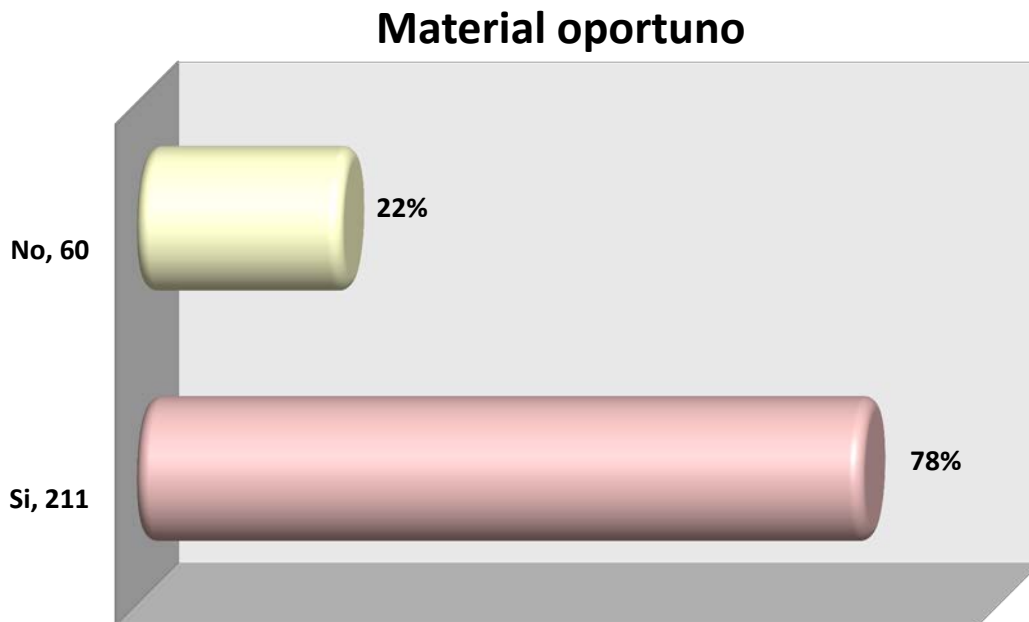


Gráfico No. 65

¹⁴⁸ BARBERÁ MONTESINOS, Consuelo. *Estudio del estado de la señalética en la biblioteca pública de valencia y propuesta de una nueva metodología de estudio de servicios*. [En línea]. [Consulta: 04 noviembre 2013]. Disponible en Internet: <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/29702/Memoria.pdf?sequence=1>

Como ya se mencionó los alumnos en su gran mayoría tienen idea del material que buscan, porque el profesor se los solicitó y les indicó donde encontrarlo, por eso no les genera dificultad acceder a ese documento. El problema al que se enfrentan es que existen muy pocos ejemplares de los títulos demandados, el Centro de Información Documental debe detectar e incrementar los ejemplares de los títulos que fortalecen los planes y programas de estudio, el modelo educativo intercultural y aquellos materiales que refuercen las lenguas e identidades indígenas.

El gráfico No. 66 representa a la pregunta número 21, ¿Consideras que la biblioteca cuenta con suficiente material en lengua indígena?

Suficiente material indígena

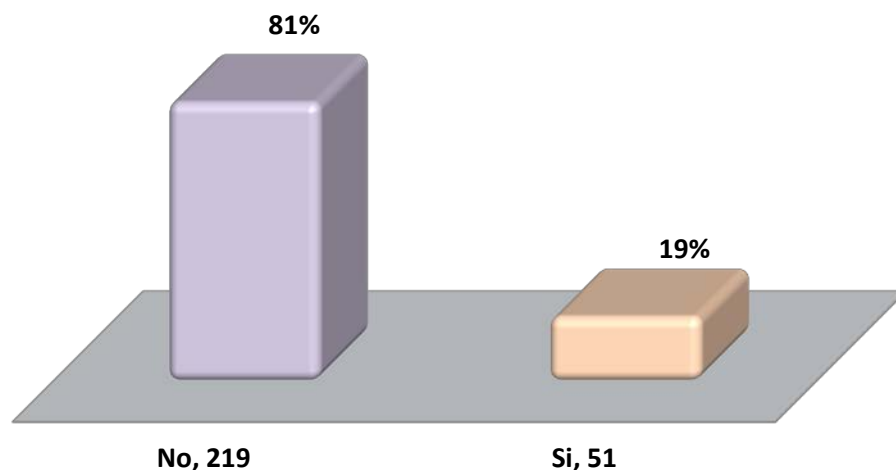


Gráfico No. 66

Con estos resultados se refuerza lo expuesto anteriormente, que 247 títulos en lenguas indígenas no son suficientes para cubrir las necesidades de información de una matrícula de 917 alumnos y los docentes de la UIEM.

Si se tiene en consideración que estos 247 títulos no todos pertenecen a las lenguas que son propias de la enseñanza en la universidad, el Centro de

Información Documental cuenta con una deficiencia de material en lenguas originarias y ésta carencia limita el uso y fomento de estas lenguas y el incumplimiento de lo establecido en el modelo educativo intercultural.

El Centro de Información Documental debe de responder a la misión visión y objetivos de la UIEM los cuales están directamente ligados con el modelo educativo intercultural.

La pregunta No. 22, en tu visita ¿Has encontrado lo que necesitabas?, se encuentra representada en el gráfico número 67.

Encuentras lo que necesitas

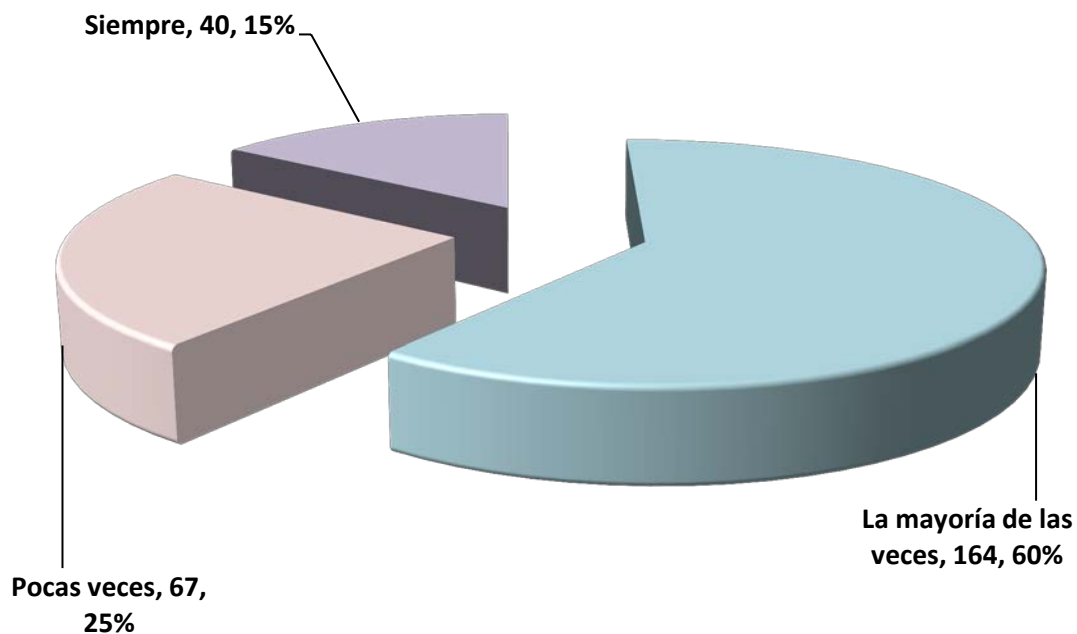


Gráfico No. 67

Los usuarios encuestados consideran que el material que necesitan lo encuentran de manera oportuna la mayoría de las veces y como ya se mencionó se debe a que los profesores les indican donde ubicar dichos materiales. Y esto evidencia

que los usuarios del Centro de Información Documental carecen de una cultura bibliotecaria sólida, la cual la define Arriola Navarrete¹⁴⁹ como:

El conocimiento adquirido por los usuarios, tanto de tipo teórico como práctico en el uso de las fuentes de información, herramientas tecnológicas e instalaciones de las bibliotecas.

Por lo ya expuesto los usuarios del Centro de Información Documental se encuentran altamente satisfechos con los resultados de su búsqueda, ya que ignoran que tienen derecho a un servicio competente y profesional, el cual implica su formación como usuarios autónomos.

El gráfico No. 68 responde a la pregunta 23, disponibilidad y actualización de los recursos de información.

Disponibilidad y actualización de los recursos de información

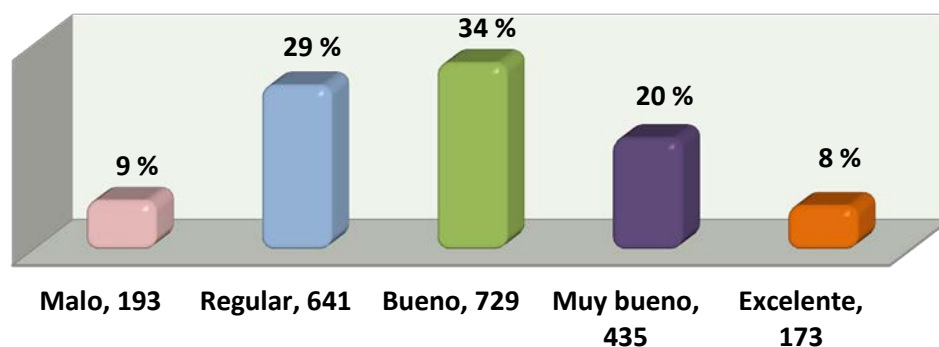


Gráfico No. 68

Los puntos que se consideraron en esta interrogante a evaluar son los siguientes: adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades, adecuación de la

¹⁴⁹ ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y BUTRÓN YÁNEZ, Katya. "La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad". En: *Satisfacción de usuarios: evaluación integral de bibliotecas*. México: Library Outsourcing; Buenos Aires: Alfagrama, 2010. (Serie ALCI Administración y Liderazgo en el Campo Informativo; 4). p. 197-222.

colección al perfil de la carrera, los recursos con los que cuenta la biblioteca son suficientes, nivel de actualización de las colecciones, facilidad para localizar un libro en la estantería, claridad de la distribución de las colecciones por secciones o salas, facilidades para hacer sugerencias y recomendaciones para nuevas adquisiciones y los textos que los profesores te piden se encuentran en la biblioteca, y el 34 % de los alumnos encuestados califican a estos servicios como buenos, seguido de un 29 % que los considera regulares, un 20 % muy buenos, un 9 % malos y por último un 8 % excelentes.

Las normas estipulan que los usuarios deben desarrollar una conciencia clara de la información como un recurso estratégico en su formación; así mismo, mencionan: *a la biblioteca como un espacio académico que debe ser el eje central donde se promueva el aprendizaje y la generación del conocimiento, a través de la prestación de diversos servicios*¹⁵⁰. En éste sentido la mayoría de los usuarios percibe a la biblioteca como un lugar apropiado para actualizarse. Por lo ya mencionado el Centro de Información Documental debe trabajar en la calidad de los servicios que ofrece y las colecciones que alberga.

El próximo gráfico representa la pregunta No. 24, ¿Te satisface la atención que brinda el personal de la biblioteca?

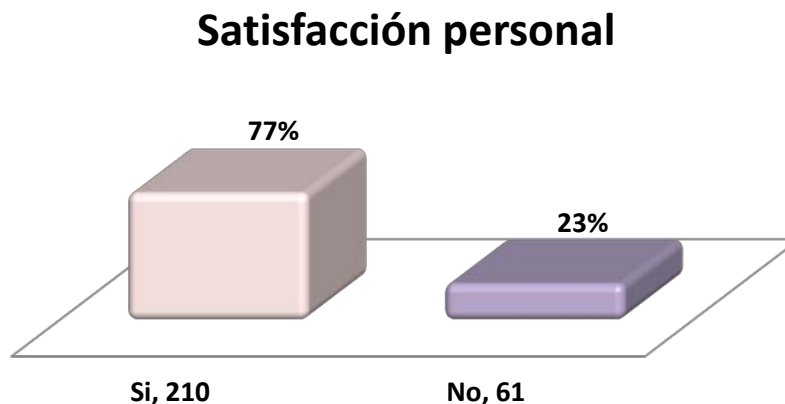


Gráfico No. 69

¹⁵⁰ Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Óp. Cit., p. 13

Los usuarios del Centro de Información Documental expresan que el personal bibliotecario comprende bien sus necesidades informativas. Aunque, cabría mencionar que los usuarios en su mayoría, no tienen claras dichas necesidades. Es por ello que la relación bibliotecario–usuario es de suma importancia, el personal bibliotecario debe ser el intermediario entre el usuario, los recursos documentales, y los servicios de información.

La mayoría de los usuarios confía en el personal para resolver sus dudas y problemas dentro de la biblioteca. De ahí la importancia, de que el bibliotecario continúe la labor de establecer mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los usuarios, a través de un contacto individual.

Y aunque un 77 % de los encuestados contestaron que sí les satisface la atención que les brinda el personal de la biblioteca, un 80 % de estos mismos consideran que al personal le hace falta vocación de servicio, que debe ser: amable, accesible, atento, que no tengan preferencias con algunos usuarios y que siempre se encuentre dispuesto a ayudar en la búsqueda de información.

Nivel de satisfacción

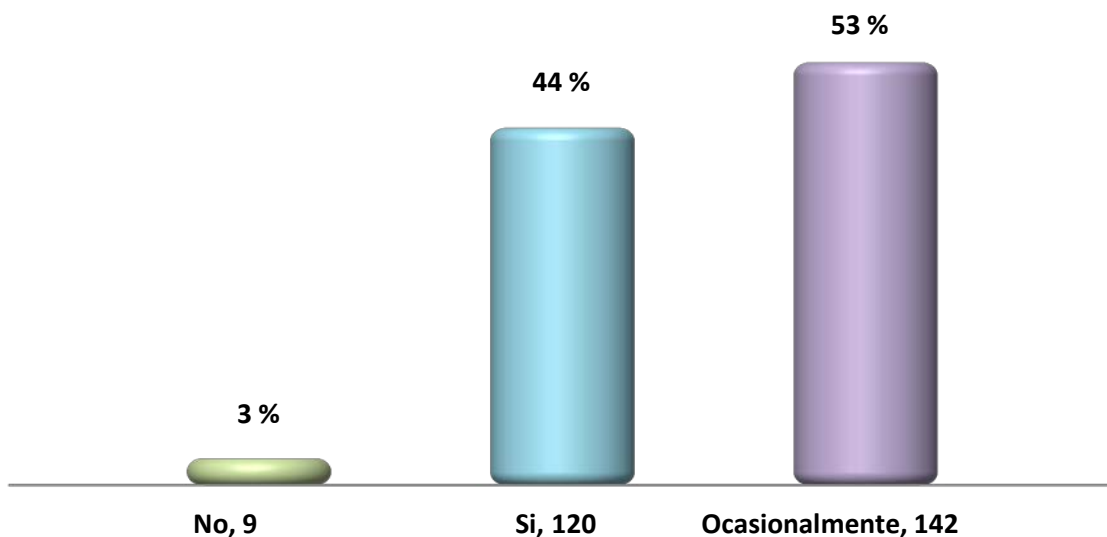


Gráfico No. 70

El nivel de satisfacción de los usuarios encuestados respecto a los servicios que ofrece el Centro de Información Documental, varía ya que un 53 % considera que ocasionalmente logra satisfacer sus necesidades de información.

Y esto se debe en gran medida a la falta de promoción de los servicios y materiales que se ofrecen en el Centro de Información Documental, por otro lado, también tiene que ver con la formación del personal bibliotecario, ya que éste es el intermediario entre usuario y las fuentes de información.

Las normas CONPAB-IES¹⁵¹ estipulan que:

“Los usuarios tienen derecho a un servicio competente y profesional, por lo que debe disponerse de personal suficiente y de calidad para atender las demandas de información en las diferentes áreas. Los servicios que ofrece la biblioteca académica deben difundirse de forma amplia y permanente, a través de materiales y publicaciones informativas y promocionales como: carteles, guías de las colecciones impresas y electrónicas, tutoriales en línea, folletos sobre los servicios y los reglamentos que los regulan”.

De ahí la importancia de que el Centro de Información Documental mejore la calidad de sus servicios y ponga en práctica un programa de formación de usuarios y promoción de servicios, de manera periódica y permanente.

El último apartado del cuestionario se destinó a las sugerencias, para que los encuestados, opinaran sobre los servicios, propusieran mejoras, inconformidades, etc., sobre el Centro de Información Documental.

En el siguiente cuadro se presentan las sugerencias más representativas:

¹⁵¹ Ibídem. p. 24

Cuadro 3. Concentrado de sugerencias.

Tema	Comentarios
Colecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Más libros de las lenguas originarias que se imparten en la universidad y de distintos autores. 2. Que se aumente la bibliografía para todas las carreras y principalmente para las carreras nuevas. 3. Libros adecuados y orientados al perfil de las carreras y a los planes y programas de estudio que se imparte la UIEM. 4. Más ejemplares y títulos de las carreras que se imparten. 5. Más diccionarios en lenguas indígenas que se imparten en la UIEM. 6. Más libros sobre mazahua, informática, medicina tradicional mexicana y sobre pueblos indígenas de México. 7. Material actualizado y con mayor calidad en la información, para realizar investigaciones. 8. Que se cuente con libros digitales y bases de datos y otras fuentes de consulta.
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el Centro de Información Documental amplíe el horario de servicio, tanto en la mañana como en la tarde y también los sábados. 2. Mejorar las redes de internet porque fallan mucho y no permite consultar otras fuentes de investigación. 3. Colocación de letreros con la clasificación, que especifiquen como se encuentran organizados los materiales, para una búsqueda mejor y rápida. 4. Que los estantes se encuentren ordenados para encontrar los materiales de manera rápida. 5. Mejorar el catálogo en línea, puesto que es muy deficiente. 6. Contar una base de datos de tesis de los egresados. 7. Expandir las áreas de estudio dentro del Centro de Información Documental. 8. Que sea una biblioteca interactiva y que no limiten la investigación con el material poco eficiente con el que cuenta.
Personal de la biblioteca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el personal de la biblioteca sea: capacitado, amable, que brinden un servicio igualitario y que sea exigente con el cuidado de los libros. 2. Orientación en la búsqueda del material por parte del bibliotecario 3. Que se proporcionen visitas guiadas para todos los alumnos y principalmente a los de primer semestre.

Lo ya expuesto demuestra que el Centro de Información Documental tiene la necesidad de optimizar los recursos con los que cuenta, para satisfacer las necesidades reales de información de sus usuarios y ofrecer servicios y recursos de información en los que prevalezca la calidad y la innovación, apoyando así a los planes y programas de estudio y al modelo educativo intercultural.

La siguiente sección sigue siendo parte del modelo Estudio de opinión de usuarios, en la cual se analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de

entrevistas a los docentes de la UIEM y al personal que labora en el Centro de Información Documental.

4.3.2.2 Entrevistas

En la siguiente sección se describirán las entrevistas, comenzando con el personal del Centro de Información Documental y seguidas de las entrevistas a los docentes de la UIEM.

Cuadro 6. Entrevistas al personal del Centro de Información Documental.

Respuestas
<p>Nacionalidad: Mexicana</p> <p>Profesión: licenciada en artes, licenciada en comunicación, licenciada en desarrollo sustentable.</p> <p>Etnia: Sólo una de las tres personas que laboran dentro de la biblioteca es mazahua.</p> <p>Hablantes de lengua indígena: Sólo una es hablante del mazahua.</p> <p>Actividad que desempeña dentro de la biblioteca: dos pertenecen a servicio al público y una se encarga del departamento de dirección.</p> <p>Cree que las colecciones de la biblioteca están acordes a los planes y programas educativos de la institución: Todo el personal contestó que sí, pero hace falta material para las nuevas carreras de enfermería, arte y diseño.</p> <p>Los usuarios solicitan el material en lengua originaria: Ningún usuario usa su lengua materna para solicitar material, todo lo hacen en español.</p> <p>¿Los profesores le solicitan material que apoye a sus programas de estudios? Y si es así, ¿lo solicitan en español, en lengua indígena o en inglés?: personal uno y dos, si solicitan bibliografía al inicio del semestre para reforzar sus planes de estudio y los alumnos cuando vienen encuentran el material y lo solicitan mayormente en español que en lenguas indígenas; personal 3, no, yo creo que piden lo primero que se les ocurre, porque solo piden textos en español lo más simple que a lo mejor ellos encuentran, no piden material en lenguas indígenas.</p> <p>¿Sabe aproximadamente que porcentaje de la colección se encuentra en lengua indígena?: personal uno, yo creo que como un 30 % no hay mucho material sobre las lenguas, hay poco material en lengua mazahua, hay materiales también en lengua náhuatl en otras lenguas pero si es muy poco, un 20 % se encuentra en inglés, un 5 % en francés y el resto del material se encuentra en español; personal dos, yo creo que un 4 % en lengua indígena y en inglés un 2 %, son muy pocos, mayormente se encuentran en español; personal tres, un 2% o 3% del material se encuentra en lenguas indígenas, como 300 libros más o menos, no más, y en inglés tenemos menos, como 1 % y el resto se encuentra en español.</p> <p>¿Conoce el Modelo Educativo Intercultural?: personal uno, al 100% no, pero a grandes rasgos sí; personal dos, sí, algunos aspectos; personal tres, no lo conoce.</p> <p>¿Cree que el material que contiene la biblioteca responde a las demandas del modelo educativo intercultural? ¿Por qué?: personal uno, pues sí, creo que sí, hay gran diversidad de material y conforme al modelo educativo de lo que habla es de interculturalidad y pueblos indígenas, y sí hay bibliografía de estos temas entonces si va muy acorde; personal dos, si, así es; personal tres, si están acordes.</p> <p>¿Cuentan con bases de datos?: Todo el personal contestó que no.</p> <p>¿Qué temas son los que más demandan los usuarios?: Todo el personal contestó que medicina, lenguas es lo que más demandan, seguidos de temas de historia, cosmovisión de pueblos indígenas y comunicación y desarrollo sustentable.</p> <p>¿En qué lengua solicitan más el material los usuarios?: Todo el personal contestó que en mazahua, lenguas indígenas, otomí y tlahuica.</p>

Durante las entrevistas realizadas al personal que labora en el Centro de Información Documental se pudieron observar varias situaciones que demuestran que no se está llevando a cabo lo estipulado por el modelo educativo intercultural, entre estas, el personal reafirma lo que se ha venido mencionando respecto a la carencia de títulos en lenguas indígenas y que los alumnos demandan este tipo de material sobre todo en lengua mazahua.

Otro punto que se observó es que el personal no sabe que es una base de datos y la confunden con el catálogo en línea, he aquí la importancia que tiene contar con personal profesional del área de biblioteconomía.

Un aspecto importante que resalta el personal a cargo de la dirección del Centro de Información Documental menciona que para hacer las adquisiciones mete a concurso a varios proveedores y el que mejor precio le ofrezca y cubra los temas que necesita o sean similares es con quien se adquieren los materiales, también menciona que los profesores en el momento de la solicitud no saben lo que están pidiendo, que no son congruentes con lo que solicitan, que piden lo primero que se les ocurre, que si necesitan material en lenguas indígenas ¿Por qué no lo piden?, que siempre piden en idioma español.

Cuadro 7. Entrevistas a los Docentes de la UIEM.

Respuestas
<p>Nacionalidad: Todos tienen nacionalidad mexicana.</p> <p>Profesión: primer docente, Licenciada en sociología, y maestría en estudios urbanos y doctorado en historia; segundo docente, maestría en economía; tercer docente, licenciado en lengua y cultura, cuarto docente; acupunturista.</p> <p>¿Pertenece alguna etnia?: no.</p> <p>¿Habla alguna lengua indígena?: sólo uno es hablante de la lengua náhuatl.</p> <p>¿Cree que las colecciones de la biblioteca están acordes a los planes y programas educativos de la institución? ¿Por qué?: Todos los docentes contestaron que no, porque falta mucho material, faltan ejemplares de los materiales demandados.</p> <p>¿Conoce el Modelo Educativo Intercultural?: primer docente, sí; segundo docente, No lo entiendo bien; tercer docente, si claro; cuarto docente, sé en que se basa y para quienes fue diseñado.</p> <p>¿Cree que el material que contiene la biblioteca responde a las demandas del modelo educativo intercultural? ¿Por qué?: Todos los docentes contestaron que no, porque la biblioteca impone autores, no adquiere los textos que los profesores solicitan, le falta material y no hay literatura en lenguas indígenas.</p> <p>¿Considera que el material que posee la biblioteca apoya a sus programas de estudio? ¿Por qué?: primer docente, no, porque cuando solicitas un material no lo proporcionan, lo que hacen es darnos supuestamente los mismos textos o temas, pero con otros autores, lo cual es un fraude no es lo mismo; segundo docente, no del todo, me apoyó mucho en la red, pero tomo un 50% de la biblioteca y un 50 % de otros medios, otras fuentes; tercer docente, pues yo nunca he tenido ningún problema para pedir libros y si la biblioteca no lo tiene yo trato de conseguir los libros y tener mi propia colección; cuarto docente, en parte, pero yo compro los libros que necesito para impartir mi clase.</p> <p>¿Sabe que la biblioteca cuenta con materiales en lengua indígena?: todos los docentes contestaron que sí pero que son pocos los títulos.</p> <p>¿Les pide a sus alumnos que se apoyen del material de la biblioteca para realizar investigaciones y trabajos de clase? Y si es así, ¿les pide que lo consulten en español o en alguna lengua indígena?, ¿Por qué?: todos los docentes contestaron que sí, pero ellos compran libros que si responden a sus planes de estudio y forman sus propias antologías las cuales les prestan a los alumnos para fotocopiarlas y así contar con el material para sus tareas e investigaciones; y tres de los cuatro docentes piden que consulten textos solo en español y sólo un profesor pide en español y lenguas indígenas.</p> <p>¿Considera que la colección de la biblioteca debería ser mayormente en español o en lengua indígena?, ¿Por qué?: Todos los docentes consideran que debe ser equitativa un 50% en español y un 50% en lenguas indígenas.</p> <p>¿Qué tan importante cree que es la biblioteca en el proceso de enseñanza?: todos los docentes consideran que la biblioteca es fundamental en el proceso de enseñanza.</p> <p>¿La biblioteca cubre la bibliografía básica de la materia que imparte?: todos los docentes contestaron que no, hace falta material que realmente apoye sus planes de estudio.</p> <p>¿Usted como docente que sugerencias propondría para mejorar las colecciones de la biblioteca?: que la biblioteca este a cargo de personal profesional en biblioteconomía, que aumenten los ejemplares de los materiales más solicitados, que conozca las necesidades reales de sus usuarios, que se realicen más adquisiciones de lo que verdaderamente se necesita, que solo se utilice la biblioteca como área de estudio y no para impartir clases y cuenten con bases de datos.</p>

De las principales quejas de los docentes se destaca la necesidad de incrementar el número de ejemplares y la adquisición de títulos que realmente respondan a sus planes de estudio.

Respecto a esto los docentes expresan que la persona que se encuentra a cargo de la adquisición de los materiales, nunca les proporciona los títulos que ellos necesitan, si ésta encuentra un libro más económico y que contenga un tema similar y de otros autores, ese es el libro que les proporciona a los profesores para impartir sus clases, lo que genera un descontento en los docentes y prefieren comprar los libros que necesitan por su cuenta y prestárselos a los alumnos para que los fotocopien.

Entre las sugerencias que los docentes realizan a la biblioteca, piden que se cuente con un personal bibliotecario que desempeñe las actividades como se deben de realizar dentro de la biblioteca y respecto a esto las normas CONPAB-IES¹⁵² mencionan que:

Si la institución tiene más de 1,000 estudiantes de tiempo completo, la biblioteca debe de tener cuando menos 4 profesionales de bibliotecología:

- a. Dirección*
- b. Servicios*
- c. Organización técnica de recursos documentales*
- d. Tecnologías de la información y comunicación*

Uno de los principales puntos que genera una mala coordinación del Centro de Información Documental es la falta de personal realmente profesional dentro del área de biblioteconomía, ya que un personal que no tiene capacitación genera este tipo de problemáticas.

Con el examen directo de la colección, los cuestionarios y las entrevistas se obtiene un panorama amplio de la situación actual de la colección que alberga el Centro de Información Documental, se detectaron las principales carencias y necesidades que deben ser subsanadas para que éste brinde colecciones y servicios de calidad y principalmente responda al modelo educativo intercultural.

¹⁵² *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. 2 da. Ed. Óp. Cit., p. 18

Con todos los datos y resultados obtenidos mediante los métodos aplicados, ya es posible la comprobación de la hipótesis, la cual se muestra en el siguiente apartado.

4.4 Comprobación de la hipótesis.

La hipótesis que guió la presente investigación versa así:

Las colecciones que desarrolla la biblioteca no responden al modelo educativo de las Universidades Interculturales, porque la mayoría se encuentra en lengua franca.

La evaluación de la colección que alberga el Centro de Información Documental estuvo enfocada a verificar si ésta responde al modelo educativo de las universidades interculturales.

A través de los datos obtenidos mediante el examen directo de la colección se comprobó que el 96 % de la colección, está conformada por materiales en lengua franca, seguida de un 3 % en lenguas indígenas y un 1 % en otros idiomas. Lo que reafirma la hipótesis, que las colecciones que desarrolla el Centro de Información Documental, no responden al modelo educativo de la universidad intercultural, porque la mayoría se encuentra en lengua franca.

Mediante el método estudio de opinión de usuarios se constató que un 81 % de los alumnos encuestados consideran que el Centro de Información Documental, cuenta con pocos materiales en lenguas indígenas; y con las entrevistas que se realizaron a los cuatro docentes se corrobora que sí efectivamente existe poco material de éste.

4.5 Propuestas.

Una de las propuestas que se sugiere al Centro de Información Documental, para aumentar sus colecciones, es buscar recursos de acceso abierto que apoyen a los planes y programas de estudio de la universidad, pero principalmente al modelo educativo intercultural.

El acceso abierto *se refiere a cualquier iniciativa, proyecto o acción que favorezca y promueva el libre acceso a través de Internet a las publicaciones científicas y/o académicas*¹⁵³. Y los recursos sin costo alguno que ofrece son: revistas, libros, artículos, presentaciones, tesis, cursos completos, por mencionar algunos.

Algunas de las ventajas de este tipo de recursos son:

- ✓ Acceso libre y gratuito a los trabajos académicos para todos los usuarios.
- ✓ Apoya a los estudiantes en sus esfuerzos académicos al proveer acceso a tesis, trabajos finales, materiales de cátedra, entre otros.
- ✓ Preservación y acceso a largo plazo.
- ✓ Aceleración de la investigación.
- ✓ Portal multidisciplinario y organizado de acceso a las obras intelectuales en soporte digital.
- ✓ Favorece el desarrollo de la publicación digital.
- ✓ Facilita la transferencia de saberes a los sectores productivos de la sociedad.
- ✓ Ofrece una nueva herramienta para la investigación y el aprendizaje.

En el siguiente cuadro se presentan ejemplos de recursos de acceso abierto, que le pueden ser de ayuda al Centro de Información Documental. Es una muy breve selección, pero existen muchos.

¹⁵³ ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. "Open access y software libre: un área de oportunidad para las bibliotecas". [En línea]. En: *Biblioteca Universitaria*, v. 14, no. 1, septiembre 2011. p. 26-40. [Consulta: 7 noviembre 2013] Disponible en Internet: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/27169>

Cuadro 8. Propuestas de recursos de acceso abierto.

<p>LINGMEX</p> <p>La constituye la bibliografía emanada de la investigación lingüística realizada principalmente en nuestro país. <i>Lingmex</i> no se limita a la reunión de fichas canónicas sino que trata de aportar otros datos importantes que reflejan la complejidad y diversidad del quehacer lingüístico en México. Contiene bibliografía de materiales que hablan sobre los pueblos indígenas, náhuatl, mazahua, otomí, tlahuica y matlatzinca y algunos textos completos.</p>  <p>http://lingmex.colmex.mx/index.php/busquedas/simple</p>
<p>INALI</p> <p>Contiene un catálogo de obras que contribuyen a la difusión del conocimiento de las lenguas indígenas nacionales y las publicaciones del Instituto son de distribución gratuita, dada la necesidad de poner estos materiales al alcance de todo público. Aparte contiene una sección donde se puede escuchar una explicación sobre la Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas en 65 lenguas distintas, contando las propias de enseñanza de la UIEM, mazahua, náhuatl, otomí, tlahuica, matlatzinca.</p>  <p>http://www.inali.gob.mx/</p>
<p>DOAB.</p> <p>Directorio de libros de acceso abierto el cual proporciona un índice de búsqueda de monografías revisadas por expertos, y con enlaces a los textos completos de las publicaciones en el sitio web de la editorial o en el repositorio, el cual contiene: 1587 libros académicos revisados por pares de 54 editoriales. Considerado el mejor sitio web de referencia libre.</p>  <p>http://www.doabooks.org/</p>
<p>DOAJ</p> <p>Acceso a revistas científicas y académicas abiertas, y contiene: 9.954 revistas, 5.665 revistas de búsqueda a nivel de artículo, 123 países y 1527337 artículos.</p>  <p>http://www.doaj.org/</p>
<p>redalyc</p> <p>Ofrece una hemeroteca en línea que permite leer, descargar y compartir artículos científicos a texto completo de forma gratuita, en apoyo a las labores académicas tanto de investigadores como de estudiantes. Y contiene: 885 revistas científicas, 24 374 fascículos y 309 925 artículos a texto completo</p>  <p>http://www.redalyc.org/</p>
<p>SciELO</p> <p>Es un modelo para la publicación electrónica cooperativa de revistas científicas en Internet. Y contiene: 1.133 revistas, 31.029 números, 455.462 artículos y 9.981.308 citas.</p>  <p>Scientific Electronic Library Online http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es</p>

Otra de las sugerencias, es que el Centro de Información Documental, cuente con un portal propio y que sea visible en la página de la universidad, y que éste portal cuente con las ligas de los recursos de acceso abierto y algunas bases de datos, con el fin de hacer más atractiva y provechosa la búsqueda de información a través de las TIC.

Una propuesta más es la creación de un programa de difusión permanente y continuo de los servicios y las colecciones que ofrece el Centro de Información Documental.

Y esto se puede llevar a cabo mediante infografías las cuales se pueden compartir en el portal de la universidad, de la biblioteca y en las redes sociales, para generar una mayor difusión e informar a los usuarios y a la comunidad universitaria de las nuevas adquisiciones, actividades, etc.

Esta se puede realizar mediante un aplicación llamada **infogr.am** (<http://infogr.am/>) que permite de una forma muy visual abordar datos y presentar información, videos e imágenes, sin costo alguno.

También debe realizar un estudio de comunidad para conocer las necesidades reales de información de sus usuarios.

De igual modo debe efectuar programas de formación de usuarios ya que es un servicio que permite profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca Universitaria y la formación se lleva a cabo a través de visitas guiadas, charlas explicativas y cursos sobre distintos temas de interés.

Otro aspecto que debe tomar en cuenta el Centro de Información Documental es realizar visitas guiadas a todos los alumnos de la universidad y principalmente a los de primer ingreso, para que conozcan las colecciones, servicios y demás recursos que éste les ofrece.

Además, ofrecer un servicio de extensión cultural a las comunidades indígenas que se encuentran cercanas a la universidad, donde se puede realizar un programa de fomento a la lectura o talleres de cuentos y teatro en sus lenguas originarias, con el fin de fortalecer el uso y que no se pierdan éstas.

Tanto el programa de formación de usuarios y el servicio de extensión cultural sería recomendable que se realizará en las cinco lenguas que imparte la universidad.

Por último, el Centro de Información Documental debería contar con personal profesional bibliotecario, ya que éste sabrá como desempeñar las actividades propias del centro, y si es que no se cuenta con suficientes recursos para estas contrataciones se puede elaborar un convenio con las autoridades de las diferentes escuelas formadoras de bibliotecarios profesionales, para llevar a cabo cursos de capacitación al personal del centro.

Como se mencionó en el capítulo dos la biblioteca universitaria es un servicio que ofrecen las IES y cuyos objetivos y funciones están encaminadas al apoyo de los planes y programas de estudio, así como a las investigaciones que se realizan en la institución, por lo tanto, es importante que la universidad tanto como la biblioteca estén a la vanguardia. Y como se pudo observar con los resultados obtenidos el Centro de Información Documental no cuenta con colecciones y servicios de calidad para el apoyo académico de la universidad y mucho menos para el modelo educativo intercultural bajo el que se sustenta la UIEM.

CONCLUSIONES

Interculturalidad, universidad intercultural y modelo educativo.

No hace más de tres décadas que la educación intercultural ha ganado terreno como una fórmula que supone prácticas de respeto y equidad en las relaciones entre culturas en el ámbito educativo. Con este planteamiento la educación intercultural sostiene también la defensa de saberes, valores y normas de convivencia que se enriquecen con múltiples aportaciones, que son comunes a partir de un ejercicio de negociación y evaluación crítica y respetuosa de otras diferencias. Esta educación parte entonces del reconocimiento de la diversidad y la multiplicidad de culturas, pero transita hacia la interculturalidad como convicción que debe regir la interacción social.

Con ello se plantea pasar de una escuela y un sistema educativo que privilegió la integración y la asimilación a uno que reivindica el reconocimiento del derecho a la identidad cultural y a la convivencia equitativa y respetuosa de diferencias lingüísticas y culturales, de diversas formas de construcción y transmisión de conocimiento. De esta forma la educación intercultural pretende promover y favorecer dinámicas inclusivas en todos los procesos de socialización y convivencia basados en el fortalecimiento de los sentimientos de pertenencia a una comunidad y en procedimientos participativos en las instituciones educativas.

Recapitulando, aún con los principios fundamentales en los que se sustenta la interculturalidad ésta misma genera un reto de cómo hacer de la institución académica una generadora de prácticas y dinámicas interculturales simétricas entre la cultura indígena y la occidental. Y la pregunta que se planteó en capítulo uno fue si, efectivamente la Universidad del Estado de México pretende llevar a cabo los fundamentos y objetivos que propone la interculturalidad y el modelo educativo intercultural sobre la recuperación de los valores culturales: lengua, costumbres, cultos, etc. Y para que esto sea posible, tiene que apoyarse de la

biblioteca ya que ésta le brindará los materiales que le ayuden a la conservación de la lengua, las costumbres y culturas. Pero durante la evaluación de la colección del Centro de Información Documental se demostró que éste no brinda materiales suficientes para la enseñanza y conservación de las lenguas originarias y costumbres, lo que da paso a que la UIEM no lleve a cabo los fundamentos y objetivos que propone la interculturalidad y el modelo educativo intercultural.

La Biblioteca Universitaria.

En lo abordado en el capítulo dos, se resaltó la importancia que tiene la biblioteca dentro de las IES, ya que apoyan las actividades de docencia e investigación y difusión, además constituyen un apoyo esencial para alcanzar metas institucionales; y para que las bibliotecas universitarias puedan cumplir con sus objetivos y al mismo tiempo brinden servicios de calidad es importante que sus colecciones se encuentren acorde a las carreras que imparte la universidad.

Y con los resultados obtenidos durante la evaluación se evidenció que al Centro de Información Documental, aún le falta desarrollar colecciones que apoyen las actividades de docencia, investigación y difusión; y que se encuentren acordes a las carreras que imparte la universidad, para poder alcanzar las metas institucionales de la UIEM.

Métodos y técnicas de investigación para la evaluación de colecciones de la biblioteca de la UIEM.

Los métodos examen directo de la colección y estudio de opinión de usuarios, los cuales se emplearon para llevar a cabo la evaluación de las colecciones que desarrolla el Centro de Información Documental, permitieron saber que éstas no satisfacen las necesidades de información de los usuarios y no ayudan al fortalecimiento de las identidades y lenguas originarias indígenas.

Por medio del examen directo de la colección se pudo conocer la situación actual de la biblioteca: que el 96 % de la colección, está conformada por materiales en lengua franca, seguida de un 3 % en lenguas indígenas y un 1 % en otros idiomas. Lo que reafirma la hipótesis, que las colecciones que desarrolla el Centro de Información Documental, no responden al modelo educativo de la universidad intercultural, porque la mayoría se encuentra en lengua franca.

Y de igual modo mediante el estudio de opinión de usuarios se constató que un 81 % de los alumnos encuestados consideran que el Centro de Información Documental, cuenta con pocos materiales en lenguas indígenas; y con las entrevistas que se realizaron a los docentes se corrobora que sí, efectivamente existe poco material de éste.

Evaluación de la colección de la Biblioteca de la UIEM.

Como se mencionó en el capítulo dos, la biblioteca universitaria es un servicio que ofrecen las IES y cuyos objetivos y funciones están encaminadas al apoyo de los planes y programas de estudio, así como a las investigaciones que se realizan en la institución, por lo tanto, es importante que la universidad tanto como la biblioteca estén a la vanguardia. Y como se pudo observar con los resultados obtenidos el Centro de Información Documental no cuenta con colecciones y servicios de calidad para el apoyo académico de la universidad y mucho menos para el modelo educativo intercultural bajo el que se sustenta la UIEM.

La enseñanza que imparte la UIEM sigue siendo etnófaga ya que deja de lado el fomento de las lenguas originarias y esto se deduce a partir de las entrevistas a los docentes ya que estos comentaron, que prefieren pedirle a los alumnos que consulten textos en español, las razones por la que lo hacen son las siguientes: la primera es que el Centro de Información Documental no cuenta con suficiente material en lengua indígena, la segunda es porque no todos los alumnos son hablantes de alguna lengua originaria, la tercera es porque la comprensión de los

textos en español es más fácil y cuarta y última la mayoría de los profesores no son hablantes de lenguas indígenas.

También con base en las normas CONPAB-IES se infiere que el Centro de Información Documental, no desarrolla una colección apropiada para el tipo de institución que es, dado que la cantidad de títulos no es proporcional a la cifra de ejemplares con los que se cuenta, y de igual modo ésta no responde a lo establecido en el modelo educativo intercultural.

Como se mencionó en el capítulo uno, la Universidad Intercultural se sustenta bajo el modelo educativo intercultural, el cual señala el uso y fomento de las lenguas indígenas, bajo esta premisa, la biblioteca de la universidad debería contar con un porcentaje mayor de material en lengua indígena, para cumplir con lo establecido en dicho modelo. Y con los resultados obtenidos se observó, que el mayor porcentaje de títulos de la colección se encuentra en español en un 96%, seguido del 3% de lengua indígena y por último el 1% lo conforman inglés, latín, francés e italiano.

Lo cual permite ver que los apoyos bibliográficos para la educación intercultural bilingüe se siguen proporcionando principalmente en español y que no se está apoyando al fortalecimiento del bilingüismo oral y escrito de la comunidad académica.

BIBLIOGRAFÍA**CAPÍTULO 1.**

1. AHUJA SÁNCHEZ, Raquel. *Políticas y fundamentos de la educación intercultural bilingüe en México*. [En línea]. México: SEP, CGEIB, CDI, 2004. pp. 40-41. [Consulta: 18 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://www2.sepdf.gob.mx/info_dgose/textos_digitales/archivos/cd1/politicas_y_fundamentos_mod.pdf
2. AHUJA SÁNCHEZ, Raquel. *Políticas y fundamentos de la educación intercultural bilingüe en México*. México: CGEIB, 2007. 70 p.
3. CASILLAS M., María de Lourdes. *Proyecto universidad intercultural: creación de nuevas IES*. México: Dirección de Educación Superior, CGEIB, SEP, 2003. 5 p.
4. CASILLAS MUÑOZ, María de Lourdes y SANTINI VILLAR, Laura. *Universidad Intercultural Modelo Educativo*. México: SEP, Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, 2006.
5. CELOTE PRECIADO, Antolín. *El nacimiento de la primera Universidad Intercultural de México: cuando el sueño se hizo palabra*. México: CGEIB, Instituto Nacional de Lenguas Indígenas, 2006. 121 p.
6. *Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes*. [En línea]. México: Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://www.cdi.gob.mx/transparencia/convenio169_oit.pdf

7. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1917. [En línea]. México: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. [Consulta: 4 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/3.htm>
8. Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe. *Historia*. [En línea]. México: SEP. [Consulta: 4 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://eib.sep.gob.mx/cgeib/index.php/la-cgeib>
9. *Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad Cultural, 2001*. [En línea]. UNESCO. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://portal.unesco.org/es/ev.phpURL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
10. DÍAZ POLANCO, Héctor. *Elogio de la diversidad: globalización, multiculturalismo y etnofagia*. México: Siglo Veintiuno Editores, El Colegio de Sinaloa, 2006. 224 p.
11. Entrevista al Dr. Fernando Salmerón, realizada por Luis Francisco Rivero Zambrano, en la Ciudad de México, el día 9 de diciembre del 2009.
12. GONZÁLEZ ORTIZ, Felipe. "Crítica de la interculturalidad: la construcción de un proceso en el marco de la modernización". [En línea]. En: *Cuadernos interculturales*, año 5, no. 9, 2007. p. 63-89. [Consulta: 18 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55250905>
13. *Ley General de Derechos lingüísticos de los Pueblos Indígenas, 2003*. [En línea]. México: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/257.pdf>

14. LÓPEZ SÁNCHEZ, Javier. *Del monoculturalismo a la pluriculturalidad en la educación: elementos para la construcción de una educación con enfoque intercultural*. México: SEP, CGEIB, 2004. 56 p.
15. LÓPEZ, Luis Enrique y WOLFGANG, Küper. "La educación Intercultural Bilingüe en América Latina: balances y perspectivas". [En línea]. En: *Revista Iberoamericana de Educación*, no. 20, mayo-agosto 1999. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/24638>
16. MOSONYI, E. y RENGIFIO, F. "Fundamentos teóricos y programáticos de la educación bilingüe intercultural". En: RODRÍGUEZ, N., MASFERRER, E., VARGAS, R. *Educación, etnias y descolonización en América Latina: una guía para la educación bilingüe intercultural*. México: UNESCO, 1983. p. 209-230 Citado por RIVERO ZAMBRANO. Óp. Cit. p. 62
17. NAVARRO MARTÍNEZ, Sergio Iván y SALDÍVAR MORENO, Antonio. "Construcción y significado de la interculturalidad en la escuela normal indígena intercultural bilingüe Jacinto Canek". [En línea]. En: *Revista Pueblos y fronteras digital*, v. 6, no. 12, diciembre-mayo de 2012. pp. 67-104. [Consulta: 18 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://www.pueblosyfronteras.unam.mx/a11n12/art_03.html
18. PÉREZ RUIZ, Maya Lorena. "¿De qué hablamos cuando nos referimos a lo intercultural? Reflexiones sobre su origen, contenidos, aportaciones y limitaciones". En: *Estados Plurales: los retos de la diversidad y la diferencia*. México: Casa Juan Pablos, 2009. 471 p.
19. *Programa de desarrollo educativo 1995-2000*. [En línea]. México: SEP. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020125509/1020125509_03.pdf

20. RIVERO ZAMBRANO, Luis Francisco. *La política de equidad en educación superior del gobierno foxista, como medio para lograr la igualdad de oportunidades educativas en las comunidades indígenas. Las universidades interculturales un estudio de caso*. Tesis. México: El autor, 2013. p. 60-61
21. SANDOVAL FORERO, Eduardo Andrés y GUERRA GARCÍA ERNESTO. “La interculturalidad en la educación superior en México”. [En línea]. En: *Ra Ximhai*, v.3, no.2, mayo-agosto de 2007. pp. 273-288. [Consulta: 10 junio 2013] Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46130203>
22. SCHMELKES, Sylvia. *La interculturalidad en la educación básica*. [En línea]. [Consulta: 24 marzo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.amdh.com.mx/ocpi/documentos/docs/6/16.pdf>
23. UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE MÉXICO. *Historia*. [En línea]. México. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://www.uiem.edu.mx/>

CAPÍTULO 2.

1. ACEVES JIMÉNEZ, Ricardo. “La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volver a inventar la biblioteca”. MAGAN, J. Coord. *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Complutense, 2001 Citado por ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. “Una caracterización de la biblioteca universitaria”. [En línea]. En: *Revista CODICE*. Vol. 5, No. 2. (Julio-Diciembre 2009). p.115. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14514>

2. ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. “Una caracterización de la biblioteca universitaria actual”. [En línea]. En: *Revista CODICE*. Vol. 5, No. 2 (Julio-Diciembre 2009). p.114. [Consulta: 2 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/18375/1/Una_caracterización.pdf
3. Bibliotecas Escolares CRA (Centros de Recursos para el Aprendizaje. Misión del CRA. [En línea]. Ministerio de Educación de Chile, 2012 [Consulta: 16 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.bibliotecas-cra.cl/quienes/index.html>
4. CABRAL VARGAS, Brenda. “El papel de las bibliotecas y la educación en la gestión del conocimiento de la sociedad contemporánea”. En: *Alexandria*, 3 (6): 15-19. 2006
5. Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) y Centro de Recursos para el Aprendizaje (LRC). [En línea]. 2005 [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://infolac.ucol.mx/images/principal/crai_y_lrc.pdf.
6. CIRIA UDLAP. *Acerca del CIRIA*. [En línea]. [Consulta: 17 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://biblio.udlap.mx/acerca.html>
7. CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Normas para bibliotecas de institución de educación superior e investigación*. [En línea]. Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006. Guadalajara, Jalisco: CONPAB-IES, 2005. p.13. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

8. El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. *El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. [En línea]. [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6202.pdf>
9. GARCÍA MARUCO, Manuel Jorge. *Uso de Nuevas Tecnologías de la Información (NTI's) en el servicio de referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP)*. [En línea] [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia_mm/cap2.PDF
10. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "Biblioteca universitaria". En: *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1998. 378 p.
11. HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. "Fundamentos conceptuales de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)". [En línea]. En: *Memoria de XII Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, 28-30 de noviembre. 2005. p. 46. [Consulta: 22 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://www.rebiudg.udg.mx/coloquio/docs/memorias/XII_CIB_2005.pdf
12. *Historia de las Bibliotecas universitarias*. [En línea]. [Consulta: 30 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Univerhi.PDF>
13. MAC KEE DE MAURIAL, Nelly. *Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI*. [En línea]. Colegio de Bibliotecólogos del Perú, 2005 [Consulta: 21 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9167/1/mackee_crai.pdf
14. MARTÍNEZ, Dídac. *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI: Nuevo Modelo de Biblioteca Universitaria*. [En línea]. Universitat Politècnica de Catalunya [Consulta: 21 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://www.aab.es/pdfs/qtbu_crai.pdf

-
15. MARZAL, M. "La irresistible ascensión del CRAI en Universidad". En: *PontodeAcceso*, vol.2, no.1, abril 2008 p.72-97.
16. MCDONALD, Andrew. *Creación de Centros de Recursos para el Aprendizaje: Cualidades y recomendaciones proyectos recientes en el Reino Unido*. [En línea]. CRUE, 2005 [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.rebiun.org/doc/z1.pdf>
17. MOREIRA GONZÁLEZ, José Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. La Habana: Especialidades Gráficas, 2001. p. 33 *Citado por* GONZÁLEZ GUITIÁN, María Virginia; MOLINA PIÑEIRO, Maricela. *Óp. Cit.*
18. MORRIS A. Gelfand. *University libraries for developing countries*. Indiana; UNESCO, 1971 *citado por* MARTÍN GAVILÁN, César. "Bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI" [En línea]. En: *Temas de Biblioteconomía*. [Consulta: 2 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>
19. NAVARRETE, J. *Las bibliotecas universitarias: concepto y funciones*. [En línea]. España. [Consulta: 3 abril 2013]. Disponible en Internet: <http://www.inqnable.es/temariooposicionesbibliotecas/especifico/tipologiabibliotecaria/bibliotecasuniversitarias/Las%20bibliotecas%20universitarias.%20Concepto%20y%20funcion.pdf>
20. PINTO, María; SALES, Dora; OSORIO, Pilar. *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. España: Trea, 2008. 245 p.

-
21. SALAZAR AYLLÓN, Silvana. *Guía de Gestión de Centros de Recursos Educativos de Educación Secundaria*. [En línea]. Ministerio de Educación. FIMART, 2005 [Consulta: 19 abril 2013]. Disponible en Internet: http://www.perueduca.edu.pe/c/document_library/get_file?p_l_id=42501&folderId=90180&name=D_LFE-4608.pdf
22. SÁNCHEZ VÁZQUEZ, Rafael. *Síntesis sobre la Real y Pontificia Universidad de México*. [En línea] [Consulta: 28 mayo 2013] Disponible en Internet: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/hisder/cont/14/cnt/cnt10.pdf>
23. SERRAT BRUSTENGA, Marta y SUNYER LÁZARO, Silvia. “El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0”. [En línea]. En: *X Jornadas de Gestión de la Información la dimensión del cambio: usuarios y profesionales biblioteca Nacional*. Madrid, 20-21 de noviembre de 2008. [Consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12559/1/comunicacion9.pdf>
24. TORRES SANTO DOMINGO, Marta. “Las bibliotecas universitarias y su impacto social”. En: *La contribución de las universidades españolas al desarrollo: Informe CYD 2004*. [En línea] Barcelona: Fundación Conocimiento y Desarrollo; Antonio Munné, 2004. [Consulta: 2 mayo 2013] Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCEM/servicios/doc8628.pdf>
25. UNIVERSIDAD DE COLIMA. *Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) y Centros de Recursos para el Aprendizaje (LRC)*. [En línea]. México: INFOLAC [Consulta: 21 mayo 2013]. Disponible en Internet: http://infolac.ucol.mx/images/principal/crai_y_lrc.pdf

26. UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. *Biblioteca digital educativa: historia*. [En línea]. [Consulta: 17 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.biblioteca.cucsur.udg.mx/historia>
27. UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. *Biblioteca virtual: servicios*. [En línea]. [Consulta: 17 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/bibli/acercade/mision.html>
28. UNIVERSIDAD PANAMERICANA CAMPUS GUADALAJARA. *Biblioteca UP. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación UP*. [En línea]. [Video]. [Consulta: 26 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://www.youtube.com/watch?NR=1&v=SY2VaD9zV2k&feature=endscreen>
29. UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. *Reseña histórica de la Universidad de Salamanca*. [En línea] España. [Consulta: 28 mayo 2013] Disponible en Internet: <http://campus.usal.es/web-usal/Universidad/Historia/Historia.shtml>
30. WILSON, Louies R. y TAUBER, Maurice F. *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Washington, DC: Unión Panamericana, 1963. 389 p.

CAPÍTULO 3.

1. ANGULO MARCIAL, Noel. *Manual de tecnología y recursos de la información*. México: IPN, 1996.
2. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas". [En línea]. En: *Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*. Nueva época, v.11, no.2, julio-diciembre de 2008. p. 102 [Consulta: 26 junio 2013] Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/15518/2/2008.Arriola.evaluacion.bibliotecas.pdf>

3. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar y TECUATL QUECHOL, María Graciela. *Evaluación de bibliotecas: un compendio de experiencias*. México: Library Outsourcing Service, ENBA, 2011. 268 p.
4. EVANS, G. Edward. *Developing library and information center collections*. Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 2000. 595 p.
5. FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: Trea, 1999. 237 p.
6. GAUDET, F., LIEBER, C. *El expurgo en la biblioteca*. tr. Amanda Cabo Pan, Teresa Reyna Calatayud. Madrid: ANABAD, 2000.
7. GIMENO PERELLÓ, Javier. *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009. 460 p.
8. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia, Esp: Diego Marín; Universidad de Murcia, 2002. 126 p.
9. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 2006. 850 p.
10. LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas. 1983. 447 p.
11. LÓPEZ YEPES, José, coord. *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis, 2004. 334 p. 334

12. NEGRETE GUTIÉRREZ, María del Carmen. *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003. 143 p.
13. PAGAZA GARCÍA, Rafael. *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM, 1989. 84 p.
14. RUIZ DE ELVIRA, Manuel. *Selección y adquisición. En Tratado Básico de biblioteconomía*. 2ed. Madrid: Complutense, 1996.
15. SÁNCHEZ DE BOADO, MASSÍSIMO I. "Evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias I: métodos basados en el estudio de la colección". [En línea]. En: *Anales de Documentación*, no. 5, enero 2002. pp. 245-272. [Consulta: 26 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2111/2101>
16. SÁNCHEZ DE BOADO, MASSÍSIMO II. "Evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias II: métodos basados en el estudio de la colección". [En línea]. En: *Anales de Documentación*, no.7, enero 2004. pp. 171-183. [Consulta: 26 junio 2013]. Disponible en Internet: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1641/1691>
17. UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE MÉXICO (UIEM). *La biblioteca*. [En línea] [Consulta: 3 julio 2013]. Disponible en Internet: <http://qacontent.edomex.gob.mx/uiem/Acercade/Biblioteca/index.htm>

CAPÍTULO 4.

1. Arellano Rodríguez, Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México*. México: SEP; ENBA, 2000. 97 p.

2. ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. "Open access y software libre: un área de oportunidad para las bibliotecas". [En línea]. En: *Biblioteca Universitaria*, v. 14, no. 1, septiembre 2011. p. 26-40. [Consulta: 7 noviembre 2013] Disponible en Internet: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/27169>
3. ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y BUTRÓN YÁNEZ, Katya. "La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad". En: *Satisfacción de usuarios: evaluación integral de bibliotecas*. México: Library Outsourcing; Buenos Aires: Alfagrama, 2010. (Serie ALCI Administración y Liderazgo en el Campo Informativo; 4). p. 197-222.
4. BARBERÁ MONTESINOS, Consuelo. *Estudio del estado de la señalética en la biblioteca pública de valencia y propuesta de una nueva metodología de estudio de servicios*. [En línea]. [Consulta: 04 noviembre 2013]. Disponible en Internet: <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/29702/Memoria.pdf?sequence=1>
5. Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. [En línea]. Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES- 2 da. Ed. Revisada. [Consulta: 17 octubre 2013]. Disponible en Internet: <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

GLOSARIO

Asidero: Aquello que sirve de ayuda o apoyo.

ALA: American Library Association.

Asimetría: Falta de simetría lo cual es un rasgo característico de objetos materiales, o entidades abstractas.

Axiomático: que es evidente e incuestionable.

Bilingüismo: es la capacidad de una persona para utilizar indistintamente dos lenguas en cualquier situación comunicativa y con la misma eficacia comunicativa.

Bula papal: es un documento sellado con plomo sobre asuntos políticos o religiosos en cuyo caso, está autenticada con el sello papal.

CGIEB: Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, Entidad coordinadora, promotora, evaluadora y asesora en materia de equidad, desarrollo intercultural y participación social en la SEP. Centra

su actividad en promoción, diseño, capacitación, elaboración de materiales, investigación y evaluación de innovaciones relacionadas con la educación intercultural, Fomenta la educación intercultural para toda la población.

CID: Centro de Información Documental.

CONPAB-IES: Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior.

Corolario: consecuencia de algo.

CRA: Centro de Recursos para el Aprendizaje.

CRAI: Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación.

Diglosia: Bilingüismo aparente, situación de coexistencia de dos lenguas en una comunidad de hablantes, en la que una de ellas goza de mayor prestigio político y social que la otra y se emplean en situaciones y circunstancias diferentes.

Ecoturismo es una nueva tendencia del Turismo Alternativo diferente al Turismo tradicional. Es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza a los viajeros.

Educación intercultural: suele aceptarse como un movimiento de reforma que enfatiza la revisión estructural, procedural, substantiva y valorativa de los componentes de la empresa educacional para reflejar el pluralismo social, cultural, étnico, racial y lingüístico.

Educación Monocultural: los modelos educativos dominantes tienen como objetivo absorber al resto, así, éstos tienen una actitud de imposición. Es un proceso en el que las minorías, o bien aceptan sumisamente sumergirse y ser parte; o bien quedan marginadas y segregadas.

Etnia: Se trata de una comunidad humana que comparte una afinidad

cultural que permite que sus integrantes puedan sentirse identificados entre sí.

Etnofagia: proceso en el que se evita problematizar la ideología, la política y la economía del país, para exaltar el adoctrinamiento globalizador.

Etnolingüística: estudia tanto la variación de la lengua en relación con la cultura (enfoque común con la antropología lingüística) como los aspectos de los usos lingüísticos relacionados con la identidad étnica.

Estacionarios: se les denominaba de esta manera a los encargados de atender las bibliotecas de la Edad Media.

Exemplaria: obras manuscritas de las grandes universidades de los siglos XIII y XIV.

Folklórico: es la expresión de la cultura de un pueblo: artesanía, bailes, chistes, costumbres, cuentos, historias orales, leyendas, música, proverbios, supersticiones y demás, común a una población concreta,

incluyendo las tradiciones de dicha cultura, subcultura o grupo social, además se suele llamar de la misma manera al estudio de estas materias.

Homogeneización: consiste en hacer homogénea una cosa igualando o uniformando los elementos que la componen.

Interculturalidad: es un proceso de comunicación e interacción entre personas y grupos donde no se permite que un grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento la integración y convivencia entre culturas. En las relaciones interculturales se establece una relación basada en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento mutuo.

Incluyente: Que incluye o intenta incluir a todas las partes de un todo.

IES: Instituciones de Educación Superior.

In situ: una expresión latina que significa en el sitio o en el lugar.

Libridistribuidi: préstamo de libros en la Edad media.

Lingüística: es el estudio científico tanto de la estructura de las lenguas naturales y de aspectos relacionados con ellas como de su evolución histórica, de su estructura interna y del conocimiento que los hablantes poseen de su propia lengua.

Modelo educativo intercultural: propone carreras innovadoras, correspondientes a diversas áreas de formación que ofrecen servicios relevantes al desarrollo de los pueblos indígenas.

Monolingüismo: es un hecho sociolingüístico, psicológico y cognitivo asociado al hecho de saber hablar un sólo idioma.

Multiculturalidad: significa que se constata la existencia de diferentes culturas en un mismo espacio gráfico y social. Sin embargo estas culturas cohabitan pero influyen poco las una sobre las otras.

Otredad: se trata del reconocimiento del otro como un individuo diferente, que no forma parte de la comunidad propia.

Papado: tiempo que dura el mandato de un papa.

Paradigma: puede indicar el concepto de esquema formal de organización, y ser utilizado como sinónimo de marco teórico o conjunto de teorías.

Peciae: Partes de manuscritos cedidos para copiar, utiliza sobre todo en las grandes universidades de los siglos XIII y XIV.

Pluriculturalidad: son las distintas formas de pensar, actuar y de sentir a cerca de algo o alguien, es decir los distintos puntos de vista que aporta cada persona para desarrollar un tema o caso determinado.

Plurilingüe: que habla varias lenguas.

Proceso etnofágico: Dominio imperial en su conjunto,

transformación de las identidades y comunidades.

Propugna: defender o apoyar una postura o idea.

Real cédula: orden expedida por el rey de España entre los siglos XV y XIX. Su contenido resolvía algún conflicto de relevancia jurídica, establecía alguna pauta de conducta legal, creaba alguna institución, nombraba algún cargo real, otorgaba un derecho personal o colectivo u ordenaba alguna acción concreta.

REBIUN: Red de Bibliotecas Universitarias.

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación.

Unietnicidad: Término definido como un sentimiento de identificación de una persona o un grupo con un grupo étnico, es decir, un grupo de personas que tienen una denominación, una historia y origen, mitos, religión y lengua en común.]

México, D.F. a 2 de septiembre de 2013

Al responsable de la biblioteca
PRESENTE

Por este medio me permito presentar a las C. Erika Rufina Estévez Román y Alejandra Hernández Cantera, estudiantes del noveno semestre en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y quienes participan en el proyecto de investigación:

“Modelo educativo intercultural una educación etnofágica: evaluación de sus colecciones y materiales bibliográficos” mismo que se realiza en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía bajo la dirección del abajo firmante.

Por dicho motivo me permito agradecer por anticipado, las facilidades que se otorguen para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Para cualquier comentario nos reiteramos a sus órdenes.

Atentamente,
Educar para Preservar la Memoria de la Humanidad



Mtro. Óscar Arriola Navarrete
Profesor-Investigador Titular
Cubículo 13, 2o. nivel del Edif. de la Bib.
Tel. 36-01-10-97 ó 36-01-10-00
(conmutador SEP) ext. 64658
E-mail: oscarn@sep.gob.mx

Instrumento de evaluación				
Título	Año de publicación	No de ejemplares	Idioma	Observaciones
1 [Thesaurus verborum] : vocabulario de la lengua cakchiquel u [el] guate	1983	1	Cakchiquel-Español	sólo se encuentra en el catalogo en línea si se busca por clasificación
2 Un breve diccionario Mazahua-Español y Español-Mazahua	1973	16	Mazahua-Español	
3 Diccionario mazahua español	2002	7	Mazahua-Español	
4 Vocabulario mazahua-español y español-mazahua	1975	2	Mazahua-Español	
5 Vocabulario mazahua-español, español-mazahua	1989	10	Mazahua-Español	
6 Diccionario del idioma mixteco	2011	2	Mixteco-Español	
7 Diccionario mínimo náhuatl español y español náhuatl	2010	1	Nahuatl / español	
8 Diccionario náhuatl español, español náhuatl para niños	2007	1	Nahuatl / español	
9 Neologismos nahuas, incorporación de voces de la vida actual al vocabu	1999	1	Nahuatl / español	
10 Diccionarios de verbos de la lengua Náhuatl	2004	10	Nahuatl / español	
11 Vocabulario en lengua castellana y mexicana y mexicana y castellana	2004	1	Español	
12 Diccionario de la lengua náhuatl o mexicana	2007	9	Nahuatl / español	
13 Vocabulario nauatl-español español-nauatl de la huasteca	1987	2	Nauatl / español	
14 Diccionario nauatl-castellano (variante de la huasteca veracruzana)	2007	4	Nauatl / español	
15 Diccionario nauatl-español español nauatl	2002	2	Nauatl / español	
16 vocabulario español -tlahuica	2002	6	Tlahuica/ español	
17 vocabulario español -tlahuica	1998	1	Tlahuica/ español	
18 Arte breve de la lengua otomí y vocabulario trilingüe	1990	3	Otomí/ español	
19 Diccionario español-otomí	2003	17	Otomí/ español	
20 Diccionario bilingüe otomí-español del estado de queretaro	2010	3	Otomí/ español	
21 Diccionario matlatzinca-español	2002	11	Matlatzingaca/ español	
22 Diccionario seri-español-inglés	2010	2	Seri-español-inglés	
23 Diccionario español tojolabal, idioma mayense de chiapas	2008	1	Tojolabal-español	
24 Diccionario tojolabal-español, idioma mayense de los altos de chiapas	2001	1	Tojolabal-español	
25 Diccionario yaqui-español y textos, obra de preservación lingüística	2007	5	Yaqui/ español	
26 Diccionario yaqui-español y textos, obra de preservación lingüística	2010	1	Yaqui/ español	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSITARIA
ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA

El presente cuestionario tiene como propósito detectar las necesidades de información y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Información Documental, El manejo de la información recopilada en este cuestionario será de carácter confidencial y se utilizará únicamente para fines de investigación. Por lo que agradeceremos contestes con la mayor veracidad posible.

I Datos generales. Por favor proporciona los siguientes datos.

1) Sexo:

Femenino Masculino

2) Edad: _____ años (anota el número de años cumplidos).

3) Nacionalidad _____

4) ¿Pertenece alguna etnia?

Si, ¿Cuál? _____ No

5) ¿Hablas alguna lengua indígena?

Si, ¿Cuál? _____ No

6) Carrera que estás cursando y semestre.

En las siguientes preguntas marca con una X la opción que mejor se apegue a tu respuesta.

II Comportamiento informativo de los usuarios.

7) ¿Con qué frecuencia acudes a la biblioteca?

- Diario
- Una vez a la semana
- Cada 15 días
- Una vez al mes
- Sólo en época de exámenes/pruebas
- Cuando lo solicita el profesor
- Nunca

8) ¿Conoces los horarios de servicios de la biblioteca?

- Sí
- No

III Necesidades de información.

9) ¿Los servicios que proporciona la biblioteca son los que requieres?

- Sí
- No

¿Por qué?_____

10) ¿Los materiales e información que te proporciona la biblioteca están actualizados, y son útiles para tus trabajos o investigaciones escolares?

- Sí
- No

11) Cuando buscas los materiales, acudes en primera instancia a:

- Catálogo en línea
- Fichero
- Bibliotecario
- A la estantería

12) ¿Cuándo requieres material en alguna lengua indígena lo encuentras dentro de la biblioteca?

Sí

No

A veces

13) ¿En qué idioma te pide consultar los textos tu profesor?

En español En lenguas indígenas ¿Cuál? _____

Inglés

En los tres

14) ¿Hay algunas carreras en las que los profesores pidan consultar textos en lengua indígena?

a) Sí _____ ¿Cuáles? _____ b) No _____

15) ¿En qué idioma requieres más material?

Español

Lengua indígena

Inglés

En los tres

¿Por qué? _____

16) ¿Los materiales disponibles en la biblioteca, responden generalmente a tus necesidades de información?

Sí

No

¿Por qué? _____

17) Si no encuentras la información que necesitas en la biblioteca, ¿qué haces?

- Pides ayuda al bibliotecario
- Solicitas al bibliotecario un préstamo interbibliotecario
- Buscas en otra biblioteca
- Buscas en Internet
- Nada

18) ¿Cuándo no encuentras la información que requieres en la biblioteca, qué ayuda te ofrece el bibliotecario más frecuentemente?

- Orienta y proporciona materiales alternativos relacionados al tema
- Orienta en qué otro lugar encontrarlo
- Localiza el material y se lo tramita en préstamo interbibliotecario
- Ninguna

IV Nivel de satisfacción.

19) ¿Cuándo requieres información para tus trabajos, la encuentras rápidamente en la biblioteca?

- Sí
- No

20) De acuerdo a los materiales y/o información que solicitas ¿te son proporcionados oportunamente?

- Sí
- No

21) ¿Consideras que la biblioteca cuenta con suficiente material en lengua indígena?

- Si
- No

22) En tu visita, ¿Has encontrado lo que necesitabas?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Pocas veces
- Nunca

A continuación señala el nivel de satisfacción con respecto a las variables ofrecidas, teniendo en cuenta la escala: 1= *malo*, 2=*regular*, 3=*bueno*, 4= *muy bueno* 5= *excelente*.

23) Disponibilidad y actualización de sus recursos de información.

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3);Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades					
Adecuación de la colección al perfil de la carrera					
Los recursos con que cuenta la biblioteca son suficientes					
Nivel de actualización de las colecciones					
Facilidad para localizar un libro en la estantería					
Claridad de la distribución de las colecciones por secciones o salas					
Facilidades para hacer sugerencias y recomendaciones para nuevas adquisiciones					
Los textos que los profesores te piden se encuentran en la biblioteca					

24) ¿Te satisface la atención que brinda el personal de la biblioteca?

- Sí
- No

¿Por qué? _____

25) En general, ¿la biblioteca satisface tus necesidades de información?

Sí

No

Ocasionalmente

SUGERENCIAS

Hemos reservado este espacio para que de forma sencilla, nos expongas aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrán ayudar a mejorar las colecciones de la biblioteca.

Gracias por tu participación.



Guía para la entrevista del bibliotecario.

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistadoras: _____

Entrevistado: _____ Puesto: _____

Introducción.

La presente entrevista tiene como propósito detectar qué tanto las colecciones de la biblioteca responden a las necesidades educativas de la universidad y en medida cubren las demandas y necesidades del modelo educativo de la misma institución. El manejo de la información recopilada en esta entrevista será de carácter confidencial y se utilizara únicamente para fines de investigación, por lo que agradeceremos su apoyo.

Preguntas de anclaje:

- 1.- Nombre.
- 2.- Nacionalidad
- 3.- Profesión
- 4.- ¿Qué ha significado para usted laborar en la biblioteca de la UIEM?
- 5.- ¿Pertenece alguna etnia?
- 6.- ¿Habla alguna lengua indígena?

Preguntas de investigación:

- 7.- ¿Qué actividades desempeña dentro de la biblioteca?
- 8.- ¿Cree que las colecciones de la biblioteca están acordes a los planes y programas educativos de la institución? ¿Por qué?
- 9.- ¿Qué pasa cuando le solicitan un libro o texto o material en lengua originaria?

- 10.- ¿Los profesores le solicitan material que apoye a sus programas de estudios?
Y si es así, ¿lo solicitan en español, en lengua indígena o en inglés?
- 11.- ¿Usted sabe aproximadamente que porcentaje de la colección se encuentra en lengua indígena?
- 12.- ¿Conoce que porcentaje de la colección se encuentra en español o en algún otro idioma?
- 13.- ¿Conoce el Modelo Educativo Intercultural?
14. ¿Cree que el material que contiene la biblioteca responde a las demandas del modelo educativo intercultural? ¿Por qué?
- 15.- ¿Cuentan con bases de datos?, si es así, ¿qué lengua se encuentran y que tipo de material contienen? Y ¿Por qué el catalogo no se encuentra en lengua indígena y las bases de datos si?
- 16.- ¿Qué temas son los que más demandan los usuarios?
- 17.- ¿En qué lengua solicitan más el material los usuarios?



Guía de entrevista para el docente.

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistadoras: _____

Entrevistado: _____ Puesto: _____

Introducción.

La presente entrevista tiene como propósito detectar qué tanto las colecciones de la biblioteca responden a las necesidades educativas de la universidad y en medida cubren las demandas y necesidades del modelo educativo de la misma institución. El manejo de la información recopilada en esta entrevista será de carácter confidencial y se utilizara únicamente para fines de investigación, por lo que agradeceremos su apoyo.

Preguntas de anclaje:

- 1.- Nombre
- 2.- Nacionalidad
- 3.- Profesión
- 4.- ¿Pertenece alguna etnia?
- 5.- ¿Habla alguna lengua indígena?

Preguntas de investigación:

- 6.- ¿Cree que las colecciones de la biblioteca están acordes a los planes y programas educativos de la institución? ¿Por qué?
- 7.- ¿Conoce el Modelo Educativo Intercultural?
- 8.- ¿Cree que el material que contiene la biblioteca responde a las demandas del modelo educativo intercultural? ¿Por qué?
- 9.- ¿Considera que el material que posee la biblioteca apoya a sus programas de estudio? ¿Por qué?
- 10.- ¿Sabe que la biblioteca cuenta con materiales en lengua indígena?

- 11.- ¿Les pide a sus alumnos que se apoyen del material de la biblioteca para realizar investigaciones y trabajos de clase? Y si es así, ¿les pide que lo consulten en español o en alguna lengua indígena?, ¿Por qué?
- 12.- ¿Considera que la colección de la biblioteca debería ser mayormente en español o en lengua indígena?, ¿Por qué?
- 13.- ¿Qué tan importante cree que es la biblioteca en el proceso de enseñanza?
- 14.- ¿La biblioteca cubre la bibliografía básica de la materia que imparte?
- 15.- ¿Usted como docente que sugerencias propondría para mejorar las colecciones de la biblioteca?