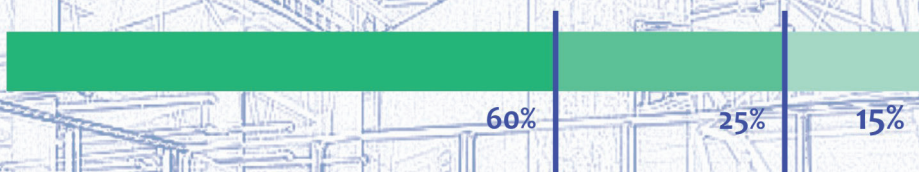


# Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros servicios de información

Compiladora: Martha Delia Castro Montoya



Administración y Liderazgo  
en el Campo Informativo

# Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros servicios de información

Compiladora: Martha Delia Castro Montoya



**SEV**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ



Universidad Veracruzana  
Dirección Editorial



USBI / Veracruz  
Universidad Veracruzana

Gobierno del Estado de Veracruz  
de Ignacio de la Llave

---

Javier Duarte de Ochoa  
Gobernador del Estado

Adolfo Mota Hernández  
Secretario de Educación

Xóchitl A. Osorio Martínez  
Subsecretaria de Educación Básica

Denisse Uscanga Méndez  
Subsecretaria de Educación Media Superior  
y Superior

Nemesio Domínguez Domínguez  
Subsecretario de Desarrollo Educativo

Edgar Spinoso Carrera  
Oficial Mayor

# Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros servicios de información



Administración y Liderazgo  
en el Campo Informativo

## **Coordinación para la Difusión**

### Departamento de Apoyo Editorial

---

Andrés Valdivia Zúñiga  
Coordinador para la Difusión

Blanca Estela Hernández García  
Jefa del Departamento de Apoyo Editorial

Elizabeth Polanco Galindo  
Jefa de la Oficina de Colecciones

Eréndira G. Esperón Cervantes  
Corrección de estilo

Juan Carlos Tejeda Smith  
Diseño de portada y formación

Sara del Carmen Solís Arroyo  
Reyna Velasco López  
Iliana Santamán Amador  
Andrés M. García Figueroa  
Captura

## Universidad Veracruzana

---

Sara Ladrón de Guevara  
Rectora

Leticia Rodríguez Audirac  
Secretaria Académica

Clementina Guerrero García  
Secretaria de Administración y  
Finanzas

Octavio Ochoa Contreras  
Secretario de Rectoría

Alfonso Gerardo Pérez Morales  
Vicerrector de la Región Veracruz

Edgar García Valencia  
Director Editorial

Diana Eugenia González Ortega  
Directora General de Bibliotecas

Martha Delia Castro Montoya  
Directora USBI Veracruz

## Colaboradores

---

Jesús Lau  
Sergio D. Gómez Vinales  
Roberto C. Salas Castro  
Clara A. Sosa Armas  
Comité de selección

Daniel Domínguez Cuenca  
Asistente editorial  
de la publicación

Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros servicios de información / Comp. Martha Delia Castro Montoya. – 1ª edición – Xalapa, Ver. : Secretaría de Educación de Veracruz : Universidad Veracruzana ; 2014. 306 p. : il. ; 24 cm. – (Serie ALCI)

ISBN: 978-607-725-087-6

ISBN: 978-607-502-293-2

1. Bibliometría. 2. Evaluación de bibliotecas. 3. Administración de bibliotecas – Congresos. I. Castro Montoya, Martha Delia, comp. II. Universidad Veracruzana. III Serie

LC: Z669.8 I52 2014

*Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros servicios de información*

© 2014 Secretaría de Educación de Veracruz  
km 4.5 carretera federal Xalapa-Veracruz,  
C. P. 91190, Xalapa, Veracruz, México.

© 2014 Universidad Veracruzana  
USBI Veracruz  
Juan Pablo II esq. Ruiz Cortines, Fracc. Costa Verde,  
C.P. 94294, Boca del Río, Veracruz, México.

1ª edición, 14 de febrero de 2014  
ISBN 978-607-725-087-6  
ISBN 978-607-502-293-2

Impreso en México

*Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros servicios de información* es un texto editado por la Secretaría de Educación de Veracruz. Toda la correspondencia dirigirla al Departamento de Apoyo Editorial de la Coordinación para la Difusión, Av. Araucarias núm. 5, Edificio Orense II, tercer piso, Col. Esther Badillo, C. P. 91190. Tels. 01 (228) 813 98 61 y 813 99 44 (fax). Correo electrónico: daesec05@yahoo.com.mx. El contenido es responsabilidad de los autores. Se autoriza la reproducción parcial o total del contenido, siempre y cuando se cite la fuente.

# Tabla de contenido

Prólogo 11

## Parte 1

---

### *Ciertos indicadores en bibliotecas universitarias*

- Capítulo I.** Evaluación del desarrollo en bibliotecas universitarias: Camino hacia la derivación de indicadores estratégicos 17  
Javier Tarango  
Jesús Lau
- Capítulo II.** Indicadores de presencia y visibilidad web: El caso de las universidades públicas en México 71  
Octavio Castillo Reyes  
Miriam P. Morales Velázquez
- Capítulo III.** Indicadores para la evaluación de bibliotecas universitarias 87  
Luis del Castillo Mora  
Adolfo Medellín Pérez
- Capítulo IV.** Los indicadores de evaluación del servicio de Acceso Remoto en la Facultad de Medicina de la UNAM 103  
Javier Díaz Castorena  
Angélica M. Rosas Gutiérrez  
Alejandra Martínez del Prado  
David Flores Macías



## Parte 2

---

### *Propuesta de indicadores*

- Capítulo v.** Propuesta de un Sistema de Información Estadística para la Red de Bibliotecas Médicas en Cuba 129  
Liana de la Fuente Valdés

- Capítulo vi.** Propuesta preliminar de Indicadores de funcionamiento para la Infoteca del Centro de Información y Desarrollo Copextel, S. A. 153  
María Teresa Sánchez Rivera

- Capítulo vii.** Propuestas de modelos de indicadores en España para la alfabetización en información en bibliotecas escolares y contra la brecha digital 171  
Miguel Ángel Marzal

## Parte 3

---

### *Estadísticas como indicadores*

- Capítulo viii.** Estadísticas: Reflejo del aprovechamiento y desempeño de sus servicios contratados 207  
José Antonio Yáñez  
Lizbeth Cruz

- Capítulo ix.** Las bibliotecas y la medición de sus procesos y servicios 227  
Diana Eugenia González Ortega

- Capítulo x.** Hacia un mejor sistema nacional de estadísticas sobre bibliotecas 239  
Jesús Cortés

## Parte 4

---

### Software y gestión

**Capítulo xi.** Evaluando el impacto del *software* libre en la biblioteca en función del FODA 263

Alejandro Jiménez León

María Graciela Gutiérrez Vallejo

**Capítulo xii.** Integración de tableros de control (*dash board*) en la gestión bibliotecaria 283

Federico Portas Lagar

Álvaro Gómez Saborío

---

Sobre los autores 301

# Prólogo

La Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Región Veracruz, con el apoyo de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Veracruzana, lleva a cabo la presente publicación interesada en el desarrollo bibliotecológico. El tema global es la Administración y Liderazgo en el Campo Informativo (ALCI), alrededor del cual se han venido publicando temas específicos a lo largo de los años. En esta ocasión son los indicadores o parámetros estratégicos en torno a los cuales se han de gestionar las decisiones dentro de la administración bibliotecaria y de la información.

Cuando se observa el quehacer de las bibliotecas y de los servicios de información con una mirada estratégica, sirviéndose de parámetros, criterios e indicadores para la evaluación, es factible llegar a conocer, a medir y a dirigir la gestión bibliotecaria hacia el cambio, hacia la mejora. Con las aportaciones de profesionales en distintas áreas en el ámbito bibliotecológico, a través de este libro se dan a conocer indicadores estratégicos que guían el quehacer en las bibliotecas y los servicios de información. Este esfuerzo se ha realizado en el interés de compartir hallazgos, propuestas teóricas para la evaluación

bibliotecaria, indicadores estadísticos esenciales en la toma de decisiones, factores que facilitan la acreditación de la gestión bibliotecaria, así como *software* para generar indicadores de uso de la información y de los servicios electrónicos. En suma, compartir conocimiento, tecnología y experiencias.

Actualmente, la gestión eficiente de la información está guiada por indicadores estratégicos de calidad, dentro de aquella administración bibliotecaria que tiene la mirada puesta en la sociedad de la información y del conocimiento. Hablar de estos dos últimos temas es referirse no sólo a cifras en cuanto al acceso a la información sino, y sobre todo, hablar del uso eficiente de la información como insumo básico del conocimiento. Por tanto, en el contenido de esta publicación se analiza un tema nodal, vinculado con indicadores estratégicos, y que concierne a los profesionales del ámbito bibliotecológico: la alfabetización informacional. Ésta tiene una dimensión competencial y exige un diseño determinado por la evaluación de los programas y por la valoración o evaluación cualitativa, considerando un saber ser y un saber hacer del individuo en el uso de la información. Los indicadores, como instrumentos de medición, deben considerarse como parte de los programas de alfabetización informacional, determinando así la pertinencia de su continuidad o impulso por recibir.

Los indicadores estadísticos de las bibliotecas del país pudieran ser parámetros para la planeación y la certificación de procesos en la gestión bibliotecaria. La existencia de los servicios bibliotecarios y la estadística de uso de éstos es un referente para la acreditación de los programas académicos y para la certificación de procesos. Si éstos están vinculados

con el servicio, que es el fin último de la gestión bibliotecaria, los indicadores estadísticos reportados favorecen la mejora de la calidad en la administración de la información. Si los números cobran vida, si son referentes para tomar decisiones, si son utilizados para la evaluación de los servicios y, finalmente, si son vistos como instrumentos hacia la calidad de la administración en el campo informativo, entonces es válido preguntarse: ¿acaso no deberían registrarse las estadísticas bajo las mismas bases conformando un sistema nacional de información que permitiera hacer *benchmarking* y con ello orientar la gestión hacia la mejora continua? ¿Acaso no sería viable que dicho registro dejara huella no sólo de la cantidad de los servicios sino en la calidad de los mismos?

¿Qué medir?, ¿cómo medir?, ¿por qué y para qué medir? son preguntas que deben ser consideradas antes de intentar analizar los datos recolectados o los indicadores que las estadísticas o los números representan. Los textos publicados en esta obra intentan dar luz acerca de estas cuestiones.

*Martha Delia Castro Montoya*  
*Compiladora*