

IV Encuentro Nacional de Catalogadores 2013: “Tendencias en la Organización y Tratamiento de la Información”, 23, 24 y 25 de Octubre de 2013, Biblioteca Nacional, Buenos Aires

Trabajo para Presentar en: Control de calidad de los procesos de catalogación.

Nombre de Autora: Esp. Lic. Bibliot. Liliana Elena Velázquez

Institución: Biblioteca E. I. Mohr, Universidad Adventista del Plata

Dirección: 25 de Mayo 99 – CP 3103 – Libertador San Martín – Diamante, E.R.

Email: bibmulti@uap.edu.ar ; velazquezliliana@hotmail.com

Título del trabajo: “Propuesta de evaluación de la eficacia del Servicio de Catalogación: Biblioteca Universitaria.”

Resumen: Propuesta de modelo de trabajo, continuación de estudio exploratorio¹ realizado en Biblioteca E. I. Mohr,² dependiente de la Universidad Adventista del Plata.³ Incluye propuesta de evaluación y control, para monitorear sistemáticamente el coste/eficacia⁴ del Servicio de catalogación, respondiendo a un modelo de biblioteca universitaria central, con procesos orientados al servicio del usuario y la satisfacción de sus demandas de información en tiempo y forma, con los factores tiempo como indicador de costo y las demandas satisfechas, como indicador de eficacia, para el diseño de buenas prácticas y una mejora continua, por falta de marco político/legal en Argentina.

I. Introducción.

Trabajo preparado para ser presentado en el marco del IV Encuentro Nacional de Catalogadores 2013, Tendencias en la Organización y Tratamiento de la Información, 23, 24 y 25 de Octubre de 2013, Biblioteca Nacional, Buenos Aires, para el Control de calidad de los procesos de catalogación, presentamos esta propuesta de modelo de trabajo, que surge como continuación de un estudio exploratorio⁵ previo, realizado

¹ Velazquez, L. E. Evaluación de los recursos de información de una biblioteca universitaria, desde la perspectiva de los usuarios docentes. Mar del Plata, Bs. As., AR: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2006.

² _____. La Colina de la Esperanza: Biblioteca E. I. Mohr, Universidad Adventista del Plata, Entre Ríos (Arg.). En: IFLA Council and General Conference Núm. 70 Año 2004. Recuperado de <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/125s-Velazquez.pdf> [30/06/13]

³ Recuperado de <http://www.uap.edu.ar/biblioteca/inicio/> [30/06/13]

⁴ Lancaster, F. W., 1933- Evaluación de la biblioteca. Madrid, SP: ANABAD, 1996

⁵ Velazquez, L. E. Evaluación de los recursos de información de una biblioteca universitaria, desde la perspectiva de los usuarios docentes. Mar del Plata, Bs. As., AR: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2006.

sobre la evaluación de los recursos bibliográficos disponibles en la Biblioteca E. I. Mohr,⁶ dependiente de la Universidad Adventista del Plata,⁷ desde el punto de vista de los docentes usuarios de dicha institución. La institución educativa de la que depende la biblioteca, ha iniciado su proceso de certificación de calidad, con el lema de la institución mayor “Puerta a la excelencia y servicio”.⁸

Luego de la reestructuración parcial del Servicio de Catalogación y sus procesos iniciados en el año 2012, ante la necesidad de satisfacer demandas de los usuarios, investigadores y docentes relacionadas con las carencias de recursos bibliográficos propios, con información científica. Dentro del desarrollo de procesos, se implementó una instancia de evaluación y control parcial, con el objetivo de monitorear el coste/eficacia⁹ del mismo. La propuesta responde ante un modelo de biblioteca universitaria central, orientada al usuario y la satisfacción de sus demandas de información en tiempo y forma. Considerando el factor tiempo como indicador de costo y el factor de porcentaje de demandas satisfechas positivamente, como indicador de eficacia del servicio. Se iniciaría el monitoreo parcial desde el momento de recibir la solicitud de adquisición por parte del usuario interno o externo, que generalmente es un docente, al Servicio de Desarrollo de la Colección, luego de pasar por instancias parciales de subprocesos correlativos de: control de calidad de la adquisición; ingreso al patrimonio institucional; designación parcial de la sección de la colección a la que pertenecerá; descripción intelectual; descripción física; preparación para el acceso al público; finalizando con el ingreso a estantería abierta o acceso al público, entre otras instancias. Este monitoreo sistemático, si bien es parcial, permitiría detectar las instancias en las que no se estaría cumpliendo en tiempo y forma con las demanda del usuario, para subsanarla en un futuro cercano, con el diseño de buenas prácticas para una mejora continua, debido a la falta de un marco legal y político en Argentina, para el área de Ciencias de la Información y sus estándares de evaluación, entre otros ítems, en un marco de autonomía universitaria.

II. Antecedentes.

⁶ _____. La Colina de la Esperanza: Biblioteca E. I. Mohr, Universidad Adventista del Plata, Entre Ríos (Arg.). En: IFLA Council and General Conference Núm. 70 Año 2004. Recuperado de <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/125s-Velazquez.pdf> [30/06/13]

⁷ Recuperado de <http://www.uap.edu.ar/biblioteca/inicio/> [30/06/13]

⁸ Recuperado de <<http://uapar.edu/es/misionvision/>> [Consulta: 27/02/2013]

⁹ Lancaster, F. W., 1933- Evaluación de la biblioteca. Madrid, SP: ANABAD, 1996

A la fecha, no se registran propuestas de trabajo en la institución, que involucre la evaluación y monitoreo sistemático integral de los servicios bibliotecarios orientados al usuario y sus demandas, desde la detección de la misma, en Referencia o Desarrollo de la colección, hasta su puesta a disposición al público en estante, involucrando a personal y procedimientos internos de diferentes secciones administrativas y técnicas.

III. Descripción de la biblioteca universitaria y sus servicios.

La biblioteca cuenta con los siguientes servicios al momento, según los recursos y posibilidades tecnológicas disponibles. Entre ellos el servicio de desarrollo de la colección, adquisiciones, suscripciones, procesos físicos, procesos intelectual, referencia, hemeroteca y multimedios, circulación, préstamos, reubicación de materiales, encuadernación, raros y valiosos¹⁰

IV. Definición de algunos términos.

Para este trabajo entendemos por:

Costo: Tiempo dedicado en satisfacer la demanda

Eficacia: diferencia entre las necesidades detectadas y las satisfechas positivamente, en tiempo y forma

Evaluación: valoración del Servicio de Catalogación en contexto, en función del usuario para optimizarlo

Instrumento de recolección de datos: herramienta diseñada para registrar la frecuencia de actividades diarias, para el análisis, monitoreo y evaluación.

Monitoreo integral: seguimiento y control de plazos de frecuencias de actividades desde la detección de la demanda del usuario (Referencia) hasta la puesta en estante para la satisfacción de la misma (Circulación).

V. Propuesta de monitoreo.

Se desarrolló una planilla de cálculo para registrar los movimientos diarios por fecha y frecuencia de las actividades realizadas en relación al material adquirido por la

¹⁰ Velázquez, Liliana Elena, 1971-. La Colina de la Esperanza [recurso en línea]:

Biblioteca E. I. Mohr, Universidad Adventista del Plata, Entre Ríos (Arg.). En: IFLA Council and General Conference Núm. 70 Año 2004. Recuperado de <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/125s-Velazquez.pdf> [30/06/13]

biblioteca hasta su puesta al público, con el propósito de observar el desempeño integral en la satisfacción de las demandas del usuario en tiempo y forma, como otra alternativa mas para evaluar la calidad de nservicios.

VI. Descripción del instrumento de recolección de datos.

El instrumento utilizado, es una propuesta modelo/piloto diseñado para el monitoreo y evaluación integral, a adaptada del instrumento inédito diseñado y desarrollado sobre una planilla de cálculo, en este caso el programa elegido para ser utilizado fue EXCELL® , por el Dr. Hernán Daniel Hammerly y el Lic. David Flük para monitorear específicamente el presupuesto de adquisiciones, utilizado desde el 2001 hasta la fecha en la Sección de Adquisiciones y Sección de Suscripciones y canjes de la Biblioteca E. I Mohr. En una instancia de intento de automitización de procedimiento de la biblioteca local.

El modelo piloto se viene aplicando parcialmente y ajustando desde junio de 2012, con la restructuración de la Sección de Catalogación, en función de la optimización de recursos de la Biblioteca. Se encuentra en etapa de ajuste y control, para luego intentar integrarlo al desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca local, en la nueva instancia de integración de la automatización de procedimientos desarrollados en la biblioteca local.

Procedimiento: Se recopilan los datos diariamente, completando sencillamente en las celdas dedicadas al “data entry” de eventos monitoreados, una vez concluida la etapa descrita, indicando los datos de la frecuencia de ocurrencia del evento en el día, es decir cada vez que se presente el caso, se registra la actividad realizada, además de indicar la carrera asignada el evento, para atribuirle el costo, entre otras ítems.

VII. Descripción de indicadores utilizados.

Se eligió utilizar el factor tiempo para determinar parte del control de calidad en relación con la eficacia en función de las demandas recibidas contrastadas con las resueltas en tiempo y forma, y para determinar parte del costo empleado en satisfacerlas.

VIII. Secciones del instrumento.

El instrumento consta de dos secciones básicas: “Data entry” y de “autocompletado” como resultado de fórmulas aplicadas en las celdas involucradas. El

usuario sólo modificará las celdas de “data entry”, en las celdas con color de fondo blanco.

El instrumento consta de una grilla encolumnada para registra la frecuencia de ocurrencias de la actividad descrita en la columna correspondiente.

Para este estudio se considero pertinente y suficiente, registrar la fecha y frecuencia de las siguientes actividades al momento de realizarse:

- Fecha y cantidad de materiales solicitados por los usuarios, internos y externos recibidos en los puntos de contactos que dispone la biblioteca para atenderlos: Referencia y Desarrollo de la Colección, por medio del correo Web, formulario Web de solicitudes y/o presencialmente, registrados en formularios impresos. Una vez analizada, evaluada y autorizada la solicitud, se da curso el pedido a la sección de Adquisiciones para gestionar el pedido. Se logró sistematizar esta muestra registrando a partir de la fecha de llegada a la biblioteca.
 - Carrera a la que se le asignará el costo.
 - Cantidad de títulos catalogados en el día
 - Cantidad de títulos clasificados en el día
 - Cantidad de títulos que se asignó y controló identidad de autor.
 - Cantidad de títulos que se las asignó el código de librística, en este caso utilizamos una versión digital de la tabla de Cutter-Sanbor de 4 dígitos.
 - Cantidad de títulos que se les asignó y controló signatura topográfica única.
 - Cantidad títulos con notas de contenido y otras indicados.
 - Cantidad registros dados de alta o habilitados (equivalentes a fichas manuales)
 - Cantidad de registros supervisados para control de calidad de datos ingresados.
 - Cantidad de títulos habilitados o activados aptos para el préstamo en Circulación y para ser recuperados por Catálogo Web en Referencia.
 - Cantidad de registros de materia habilitados (equivale a actualizar el tesoro local).
 - Cantidad de registros de autor creados y normalizados.
- Variedad de soportes:
- Cantidad de títulos de revistas catalogadas.

- Cantidad de títulos de tesinas y afines, de producción local.
- Cantidad de ejemplares/títulos en recurso electrónico.
- Cantidad de ejemplares/títulos en formato partitura.

Todos estos ítems mencionados se corresponden a diferentes columnas de la hoja de cálculo modelo. En la cual se puede determinar y calcular con fórmulas afín, lo relativo a total de actividades realizadas por día, porcentaje parcial y total de actividades concluidas por títulos /ejemplares. Se puede filtrar por mes. Se visualiza sistemáticamente la actualización en forma integral de los gráficos de torta, resultados de las fórmulas y configuraciones utilizadas en la hoja modelo.

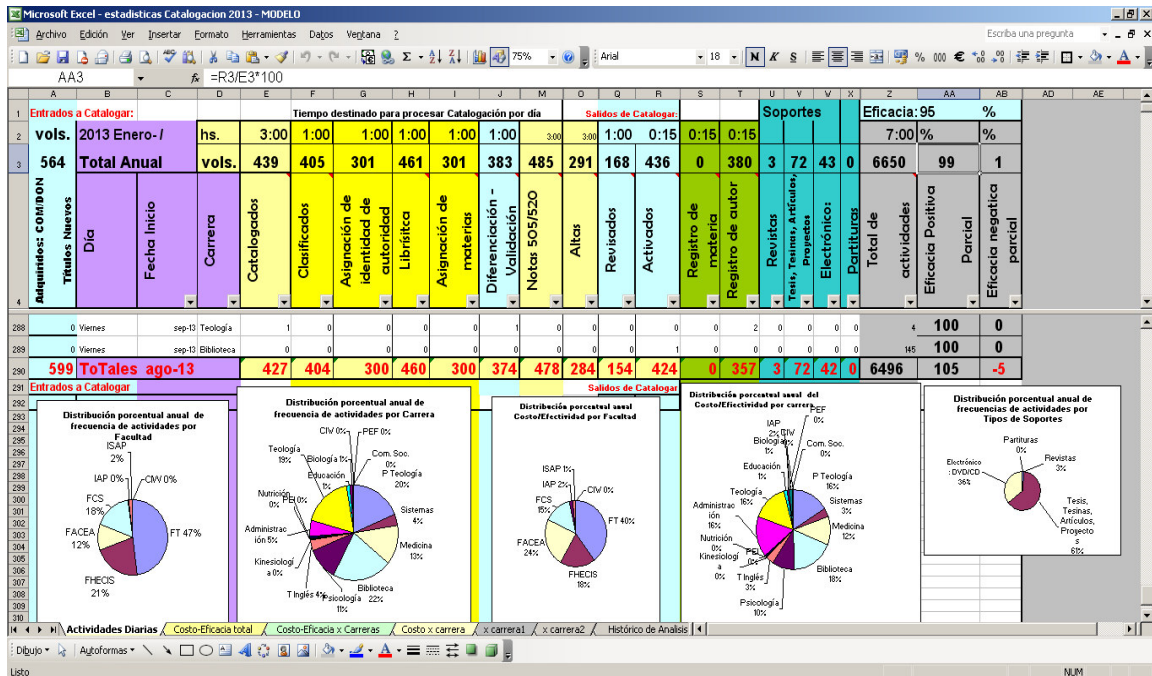


Gráfico 1. Modelo de hoja de cálculo para ingreso de datos y control o monitoreo porcentual de frecuencia de actividades con filtros por día, por carrera, etc.

En otra hoja de cálculo se agrega además las secciones por las que se va procesando el material en sus diversas instancias hasta la puesta al público. Se registra la fecha y cantidad de ingreso y egreso en cada sección indicada por columnas: Adquisiciones, procesos previos, procesos físicos, procesos intelectuales, procesos técnicos, Circulación, Estante. Aquí se puede calcular el tiempo parcial y total de demora en cada sección y la cantidad de actividades realizadas por tiempo y el material que queda pendiente en cada sección por día, determinando el costo y la eficacia parcial

y total de diferentes secciones. Se descuentan los “tiempos muertos”, n las instancias totales, como feriados, vacaciones, etc.

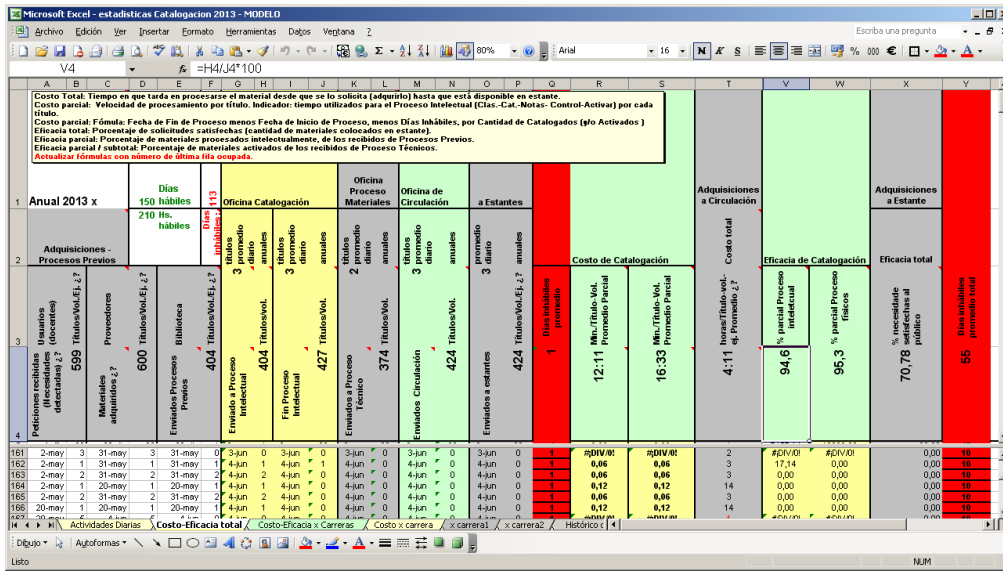


Gráfico 2. Modelo de hoja de cálculo de ingreso de datos integradores y monitoreo de eficacia por secciones que participan.

IX. Análisis de datos.

En otra hoja se calcula la frecuencia de las actividades por carrera, para Lugo determinarlas por facultades.

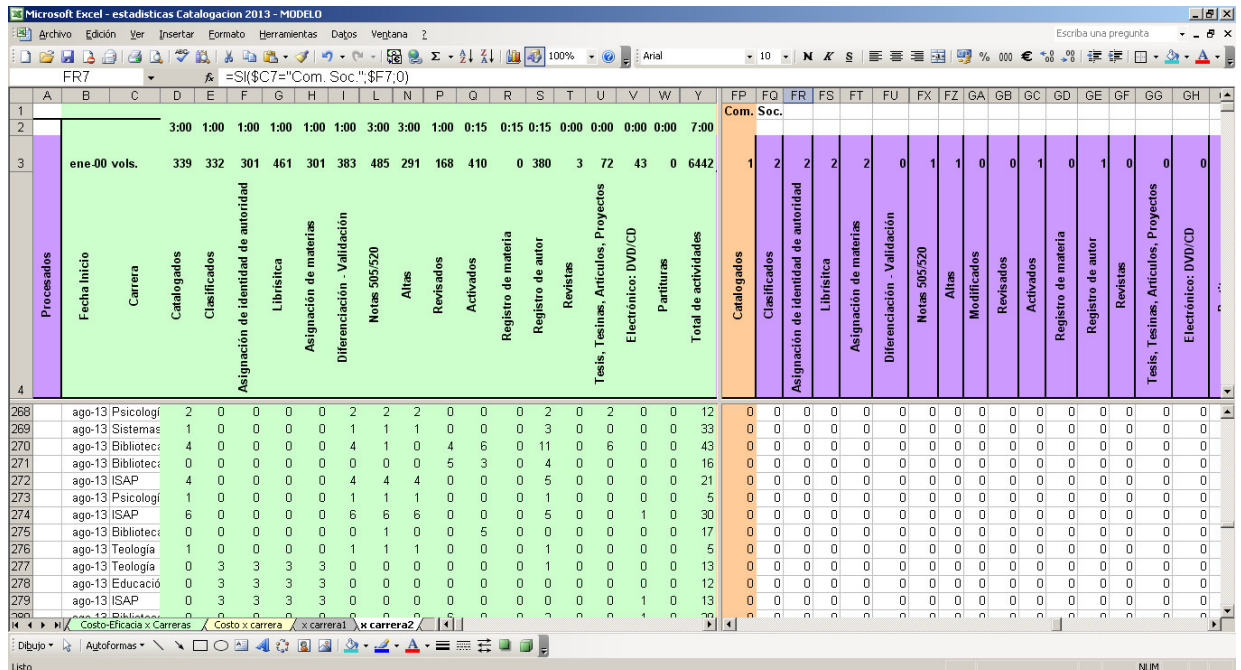


Gráfico 3. Modelo hoja de cálculo de distribución de datos por frecuencia de actividades diarias, por carrera, por soportes, etc.

En otra hoja se tabulan los datos agrupados por frecuencia de actividades, por carreras para determinar costos por carrera y luego por facultades con la posibilidad de graficarlos para un mejor monitoreo visual.

Microsoft Excel - estadísticas Catalogación 2013 - MODELO														
Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?														
A13 fx														
		Enero = 21	Febrero = 9	Marzo = 0	Abril = 11	Mayo = 0	Junio = 17	Julio = 15	Agosto = 20	Septiembre = 20	Octubre = 0	Noviembre = 0	Diciembre = 0	
	Días hábiles	21	9	15	18	12	17	15	20	20	0	0	0	
	Días inhábiles	9	18	16	18	8	13	13	11	10	0	0	0	
4	Tiempo	P Teolog	Sistemas	Medicina	Bibliotec	Psicología	T Inglés	Kinesiologi	Nutrició	PEI	Administraci	Teología	Educación	Biolog
5	3:00	Catalogados	76	15	54	84	45	16	1	1	2	22	75	6
6	3:00	Clasificados	83	10	57	46	43	19	1	1	1	24	78	8
7		Asignación de identidad de autor	45	10	41	23	38	15	1	0	1	6	0	8
8		Librística	46	7	41	197	28	0	1	0	1	5	0	9
9		Asignación de materias	46	7	40	41	30	0	1	1	1	5	0	9
10	1:00	Diferenciación - Validaci	29	6	20	227	17	0	0	0	0	6	0	5
13		Notas 505/520	53	13	30	227	30	0	1	0	1	6	0	6
15		Altas	47	13	31	34	39	0	1	0	2	5	0	4
17	1:00	Revisados	1	0	4	133	7	0	0	0	0	0	0	0
18	0:15	Activados	6	0	2	382	1	0	0	0	0	3	0	0
19	0:15	Registro de materia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20		Registro de autor	24	17	24	158	34	0	1	0	1	4	0	2
21		Revistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22		Tesis, Tesinas, Artículos, Proyectos	0	0	26	27	19	0	0	0	0	0	0	0
23		Electrónico: DYD/CD	0	0	12	21	0	0	0	0	1	0	0	0
24		Partituras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	9:00:00	Total de actividades	606	136	391	3619	349	0	8	3	10	106	0	70

Tabla I. Modelo de Hoja de cálculo. Tabla frecuencia de actividades diarias por Carreras.

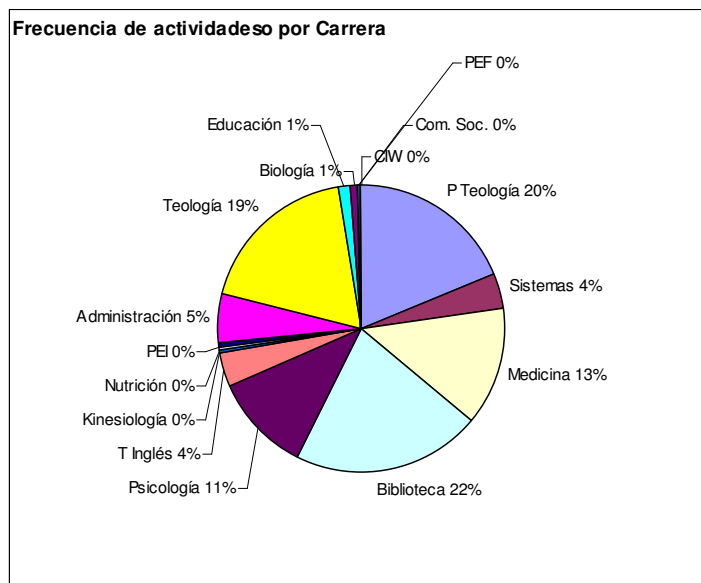


Gráfico 4. Porcentaje de Frecuencia de actividades diarias por carreras

	A	B	D	E	F	G	H	I	J	K	L
33											
34		Área	FT	FHECIS	FACEA	FCS	IAP	ISAP	CIW		
35		Catalogados	151	68	37	56	1	5	0		
36		Clasificados	161	72	34	59	2	3	0		
37		Asignación de autoridad	45	63	16	42	2	3	0		
38		Librisitca	46	39	12	42	2	2	0		
39		Asignación de materias	46	41	12	42	2	2	0		
40		Diferenciación - Validación	29	22	12	20	0	3	0		
43		Notas 505/520	53	37	19	31	1	4	0		
45		Altas	47	44	18	32	1	5	0		
47		Revisados	1	7	0	4	0	8	0		
48		Activados	6	2	3	2	1	0	0		
49		Registro de materia	0	0	0	0	0	0	0		
50		Registro de autor	24	37	21	25	1	11	0		
51		Revistas	0	0	0	0	0	0	0		
52		Tesis, Tesinas, Artículos, Proyectos	0	19	0	26	0	0	0		
53		Electrónico: DVD/CD	0	0	1	12	0	0	0		
54		Partituras	0	0	0	0	0	0	0		
56		Total de actividades	606	432	242	402	13	54	0		
59											
60											
61											
62											

Tabla II. Modelo de Hoja de cálculo. Tabla frecuencia de actividades diarias por facultades.

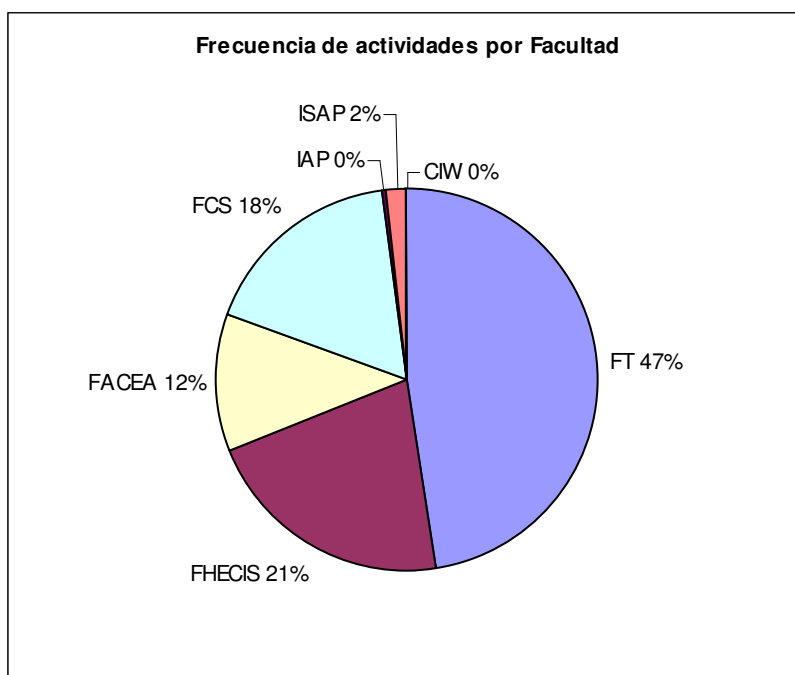


Gráfico 5. Modelo de hoja de cálculo Porcentaje de frecuencia de actividades diarias por facultades.

En otra hoja se tabulan los datos agrupados por frecuencia de actividades dividido el tiempo o días/horas empleados, por carreras para determinar costos y

eficacia por carrera y luego por facultades con la posibilidad de graficarlos para un mejor monitoreo visual

Microsoft Excel - estadísticas Catalogación 2013 - MODELO

F22 =x carrera1*IDJ2/(B5-B6)

Costo: Indicador Tiempo empleado en el proceso intelectual de catalogación.
 Fórmula: Semestria de cada proceso, dividido por los días/horas hábiles empleados.

Actividad	Teología	Sistemas	Medicina	Biblioteca	Psicología	Inglés	Kinesiología	Nutrición	PEI	Administración	Teología	Educación	Biología	PEF	IAP	Com. Soc.	CW
3:00 Catalogados	1,49	0,41	1,03	1,11	1,22	0,43	0,03	0,03	0,05	1,49	2,03	0,16	0,08	0,00	0,22	0,03	0,00
3:00 Clasificados	1,65	0,27	1,09	0,84	1,16	0,51	0,03	5,41	0,03	1,65	2,11	0,22	0,05	0,00	0,03	0,05	0,00
Asignación de identidad de autoridad	1,22	0,27	1,11	0,82													
Asignación de materias	1,24	0,19	1,11	5,32	0,76	0,35	0,03	0,03	0,03	1,24	2,14	0,24	0,03	0,00	0,05	0,05	0,00
Diferenciación	0,78	0,16	0,54	6,14	0,46	0,03	0,00	0,00	0,00	0,78	1,08	0,14	0,08	0,00	0,16	0,00	0,00
Notas	1,43	0,35	0,81	6,14	0,81	0,41	0,03	0,00	0,03	1,43	1,84	0,16	0,08	0,00	0,19	0,03	0,00
Revisados	0,03	0,00	0,11	3,59	0,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00	0,22	0,00	0,00	0,00	0,00
Activados	0,16	0,00	0,05	3,76	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,16	0,79	0,09	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00
Registro de materia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Registro de autor	0,65	0,45	0,55	4,27	0,32	0,00	0,03	0,00	0,03	0,55	0,84	0,05	0,27	0,00	0,32	0,03	0,00
Revisadas	0,00	0,00	0,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tesis	0,00	0,00	0,70	0,73	0,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Electrónicas	0,00	0,00	0,32	4,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00
Partituras	0,00	0,00	0,00	0,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Tabla 3. Modelo de hoja de cálculo Frecuencia de actividades diarias por tiempo, por carrera.

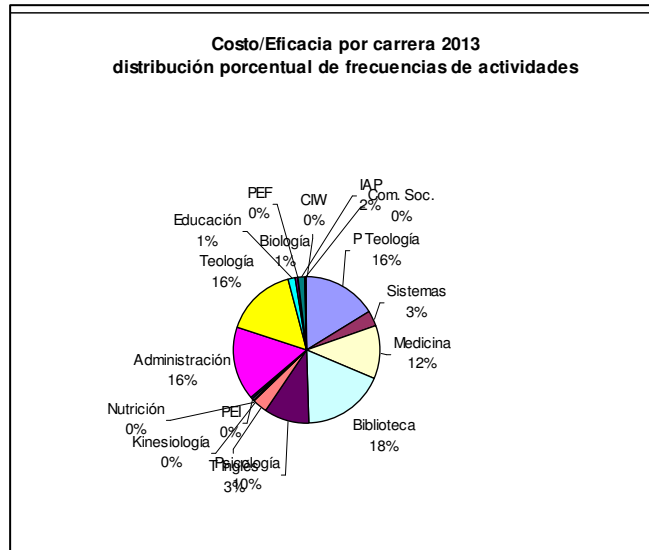


Gráfico 6. Modelo de hoja de cálculo Porcentaje de frecuencia de actividades diarias por tiempo, por carrera.

Área	FT	FHECIS	FACEA	FCS	IAP	ISAP	CIW
Catalogados	4,08	1,84	2,46	1,51	0,22	0,14	0,00
Clasificados	4,35	1,95	2,51	6,97	0,03	0,08	0,00
Asignación de autoridad	3,32	1,70	1,49	1,16	0,03	0,08	0,00
Librística	3,38	1,41	1,43	1,16	0,05	0,05	0,00
Asignación de materias	3,32	1,38	1,43	1,11	0,03	0,05	0,00
Diferenciación - Validación	1,86	0,62	0,95	0,54	0,16	0,08	0,00
Notas	3,27	1,41	1,78	0,84	0,19	0,11	0,00
Altas	3,08	1,62	1,62	0,86	0,11	0,14	0,00
Revisados	0,03	0,19	0,03	0,11	0,00	0,22	0,00
Activados	0,95	0,05	0,16	0,05	0,00	0,00	0,00
Registro de materia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Registro de autor	1,49	1,00	1,11	0,68	0,32	0,30	0,00
Revistas	0,08	0,00	0,00	0,65	0,00	0,00	0,00
Tesis, Tesinas, Artículos, Proyectos	0,00	0,51	0,00	0,70	0,00	0,00	0,00
Electrónico: DVD/CD	0,08	0,00	0,00	0,32	0,03	0,00	0,00
Partituras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de actividades	34,05	15,30	20,05	10,78	1,16	2,97	0,00

Tabla 4. Modelo de hoja de cálculo Frecuencia de actividades diarias por tiempo, por facultades.

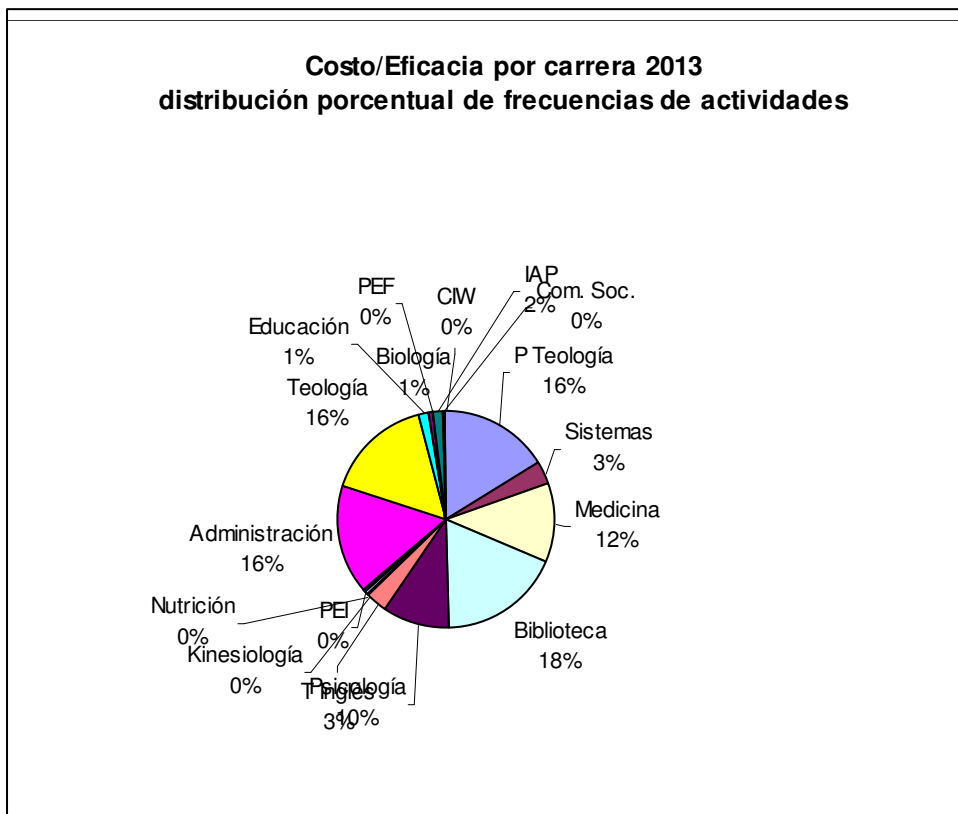


Gráfico 7. Modelo de hoja de cálculo Distribución porcentual del costo/eficacia por Facultades

X. Conclusiones.

Se detectó las Carreras/Facultades que utilizaron más el servicio.

Se identificó áreas sin cubrir en el fondo local.

Se identificó el coste/eficacia del servicio: tiempo promedio/demanda satisfecha positivamente.

Detección de zonas críticas para posterior ajuste.

XI. Impacto.

Administración: Monitoreo de Carreras/Facultades que utilizaron más el servicio.

Desarrollo de la colección: Detección de áreas sin cubrir en el fondo local.

Indicador del coste/eficacia del servicio: tiempo promedio/demanda satisfecha positivamente.

Actualización y ajuste de partidas presupuestarias.

Seleccionar proveedor/es externos más adecuado/s.

XII. Recomendaciones.

Se recomienda determinar políticas acordadas de un rango de costo estimado como satisfactorio. Establecer política de nivel de satisfacción. Cancelar solicitudes fuera del rango de costo. Derivar a otra biblioteca que lo posea o solicitar por canje o donación total o parcial. Integrar monitoreo de bajas por áreas académicas. Seguimiento anual. Poder registrar en tiempo real desde la solicitud del material a adquirir hasta la puesta en estante. Además de este monitoreo se deberían realizar los monitoreos propuestos por otros colegas para completar y complementar este estudio propuesto.

XIII. Agradecimientos.

A Dios, a la UAP, a mis “Profes”, a ustedes, a mi familia por permitirme participar compartiendo lo recopilado.

XIV. Bibliografía.

Abad García, María Francisca. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid, SP: Síntesis, c2005.

Arriola Navarrete, Óscar, 1960-. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México, D.F., MX: Alfagrama, c2006.

Gimeno Perelló, Javier, 1959-. Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Buenos Aires, AR: Alfagrama, c2009.

Lancaster, Frederick Wildrid, 1933-. Evaluación de la biblioteca. Madrid, SP: ANABAD, 1996.

Texidor, Silvia, 1948-. El desafío de certificar: las ISO 9001:2000, su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones deservicio. Rosario, Santa Fe, AR : Nuevo Parhadigma ; Buenos Aires, AR: Ciccus, c2009.

Universidad Adventista del Plata. Misión y Visión [recurso electrónico]. Recuperado de <http://uapar.edu/es/misionvision/> [Consulta: 27/02/2013]

Velázquez, Liliana Elena, 1971-. La Colina de la Esperanza [recurso en línea]: Biblioteca E. I. Mohr, Universidad Adventista del Plata, Entre Ríos (Arg.). En: IFLA Council and General Conference Núm. 70 Año 2004. Recuperado de <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/125s-Velazquez.pdf> [30/06/13]

_____ Uso de fuentes de información de los usuarios docentes de la Biblioteca E. I. Mohr dependiente de la Universidad Adventista del Plata, Entre Ríos: "situación actual". Mar del Plata, Bs. As., AR: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2006.