



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**



**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
TALLER DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS
PARA EL USO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL
PLAN DE NEGOCIOS**

**INFORME ACADÉMICO
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA**

**PRESENTA :
OSCAR ADRIAN GONZÁLEZ COLÓN**



ASESOR: DR. JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ



**FILOSOFIA
Y LETRAS
UNAM**

CIUDAD UNIVERSITARIA

NOVIEMBRE, 2005

m.339874



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

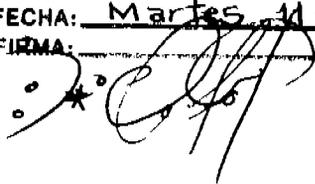
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Oscar Adrian
Gonzalez Colon

FECHA: Martes 11 Enero 2005

FIRMA: _____



0

2

478988.11

DEDICATORIAS

In memoriam a mí amantísima madre ofrendo esta discreta y humilde creación académica porque ella ha representado para mí la luz perpetua, sus haces irradian amor, comprensión, consejo, sabiduría y esperanza que han iluminado el sendero de mí vida, e indubitablemente han sido inspiración que me ha animado a alcanzar mis ideales.

A mí padre, adalid que ha librado mil batallas en la vida, ostentando siempre como divisas el honor, lealtad, respeto, inteligencia y humildad, dedico esta obra académica como un pequeño tributo de mí profundo amor y admiración hacia él.

A mis entrañables hermanas por su invaluable amor, apoyo y consejo, comparto este logro académico y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mí asesor Dr. Juan José Calva González por compartirme su conocimiento y senda experiencia profesional en el orbe bibliotecológico y, desde luego, vaya todo mi eterno agradecimiento hacia él, por acompañarme en esta gratísima como sinuosa travesía académica, indicándome clara, sabia y atinadamente la ruta apropiada, conducente, para navegar con velas desplegadas y arribar sin tribulaciones al puerto del conocimiento.

A mis sínodos por sus valiosas intervenciones y aportaciones que sin lugar a duda contribuyeron a enriquecer prolíficamente este humilde tributo académico.

Al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México

Por permitirme participar y colaborar directamente en la planeación, diseño, implementación y evaluación de programas dirigidos a la formación de usuarios de la información.

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Capítulo I El Servicio de Consulta.....	5
1.1 El Servicio de Consulta en la biblioteca universitaria.....	5
1.2 Importancia.....	12
1.3 Definición.....	14
1.4 Características.....	16
1.4.1 Información/Colecciones/Acervos.....	19
1.4.2 Usuarios.....	20
1.4.2.1 Competencias básicas.....	21
1.4.2.2 Competencias generales.....	21
1.4.2.3 Competencias técnicas.....	22
1.4.3 Bibliotecario.....	22
1.5 Funciones.....	23
1.5.1 Supervisión.....	23
1.5.2 Selección de materiales bibliográficos.....	24
1.5.3 Asesorías en la búsqueda, localización y recuperación de información.....	24
1.5.4 Elaboración de bibliografías.....	25
1.5.5 Formación de usuarios.....	25
1.5.6 Capacitación.....	26
1.5.7 Evaluación.....	27
1.6 Servicios.....	28
1.6.1 Orientación a usuarios.....	28
1.6.2 Préstamo interbibliotecario.....	28
1.6.3 Búsquedas de información general y/o especializada.....	29
1.6.4 Búsqueda de artículos especializados.....	29
1.6.5 Formación de usuarios.....	29
1.7 Colecciones.....	29
1.7.1 Diccionarios.....	31
1.7.2 Enciclopedias.....	31
1.7.3 Anuarios.....	31
1.7.4 Directorios.....	32
1.7.5 Manuales.....	32
1.7.6 Almanagues.....	32
1.7.7 Atlas.....	32
1.7.8 Guías.....	33
1.7.9 Glosarios.....	33
1.7.10 Prontuarios.....	33
1.8 Características bibliográficas de los materiales que integran la colección de consulta.....	33
1.8.1 Generales	33
1.8.2 Especializados	34
1.9 Personal.....	34
1.10 Ubicación.....	37

Tabla de Contenido

Capítulo II Formación de usuarios de la información	38
2.1 Definición.....	42
2.1.1 ¿Qué es la formación de usuarios de la información?.....	42
2.1.1.1 Información.....	42
2.1.1.2 Formación de usuarios	47
2.1.1.3 Educación.....	54
2.1.1.4 Formación.....	55
2.2 Tipos o escaños del proceso de formación de usuarios.....	59
2.2.1 Primer nivel.....	59
2.2.2 Segundo nivel.....	60
2.2.3 Tercer nivel.....	60
2.3 Instrumentos.....	62
2.3.1 Programa de formación de usuarios: etapas.....	62
2.3.1.1 Definir el problema.....	64
2.3.1.2 Determinar el Entorno Institucional.....	65
2.3.1.3 Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica).....	66
2.3.1.4 Establecer los objetivos del programa.....	67
2.3.1.5 Diseñar contenidos.....	67
2.3.1.6 Seleccionar el método, las técnicas y los medios didácticos.....	67
2.3.1.6.1 Materiales de apoyo.....	69
2.3.1.6.1.1 Impresos.....	69
2.3.1.6.1.2 Auditivos.....	70
2.3.1.6.1.3 Visuales.....	70
2.3.1.6.1.4 Audiovisuales.....	70
2.3.1.6.1.5 Creados en computadora.....	70
2.3.1.6.1.6 Realea.....	70
2.3.1.6.2 Diseñar los medios didácticos.....	73
2.3.1.7 Implementar el programa.....	76
2.3.1.8 Evaluar el programa.....	76
2.4 Estrategias.....	78
2.4.1 Explicación de un recurso de información específico.....	78
2.4.2 Tutorías.....	78
2.4.3 Instrucción programada.....	78
2.4.4 Cursos con valor curricular.....	79
2.4.5 Conferencias.....	80
2.4.6 Lectura/Demostración.....	80
2.4.7 Visitas guiadas.....	80

Tabla de Contenido

Capítulo III El Servicio de Consulta en la Biblioteca del ITESM-CCM	81
3.1 Antecedentes del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).....	81
3.1.1 Campus Ciudad de México.....	87
3.2 Biblioteca del ITESM-CCM.....	90
3.2.1 Organización.....	90
3.2.2 Objetivos.....	92
3.2.3 Funciones.....	94
3.2.4 Colecciones.....	102
3.2.5 Servicios.....	106
3.2.6 Personal.....	113
3.2.7 Ubicación.....	115
3.3 Servicio de consulta.....	116
3.3.1 Organización.....	116
3.3.2 Objetivos.....	117
3.3.3 Funciones.....	118
3.3.4 Colecciones.....	119
3.3.5 Servicios.....	120
3.3.6 Personal.....	124
3.3.7 Ubicación.....	124
3.3.8 Formación de usuarios.....	124
Capítulo IV Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios	127
4.1 Antecedentes.....	127
4.2 Programa del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios.....	135
4.2.1 Objetivos.....	135
4.2.1.1 Objetivo general del curso.....	135
4.2.1.2 Objetivos particulares.....	136
4.2.2 Metodología.....	136
4.2.2.1 Contenido programático.....	137
4.2.2.2 Estrategia general del curso.....	139
4.2.2.3 Evaluación del curso.....	140
4.2.2.4 Bibliografía.....	140
4.2.3 Elaboración de guías.....	141
4.2.4 Prácticas de búsqueda.....	141
4.2.5 Visitas guiadas.....	142
4.3 Resultados del taller.....	144
4.3.1 Elaboración de guías.....	146
4.3.2 Prácticas de búsqueda.....	146
4.3.3 Visitas guiadas.....	147
ANEXO I Elaboración de guías	148
ANEXO II Tutorial del curso	176
ANEXO III Resultados del taller: misiva	225
Conclusiones	227
Bibliografía	231

INTRODUCCIÓN

La educación superior o conocida también como educación terminal es, indubitablemente la principal responsable de influir en el progreso social, cultural, político, económico científico y tecnológico de un país como de sus habitantes, pues en ella se lleva a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje que tiene por objetivo equipar al individuo con las competencias básicas, generales y técnicas para enfrentar y resolver apropiada, óptima y atinadamente la diversa problemática que en el futuro le deparará el ejercicio de su profesión, al desarrollarse de manera permanente en sus entrañas, investigaciones de índole académica y científica, ya bien para incorporar conocimiento de teorías establecidas o por qué no, concebir nuevas vertientes en torno a ellas, o también para contribuir a la solución de problemas suscitados en los diferentes escenarios que configuran el cariz de la nación.

Pero las distintas entidades educativas de nivel superior y de investigación, estarían prácticamente imposibilitadas de llevar a cabo las actividades y quehaceres académicos y científicos señalados anteriormente, de no existir las bibliotecas universitarias y especializadas, pues precisamente ellas constituyen el epicentro de la actividad consagrada al estudio, en primera instancia, representan la extensión de la educación recibida en las cátedras universitarias, además, ellas son repositarias de información, la cual se constituye como la materia prima que se convierte en la base y producción de conocimiento que a su vez se traduce por supuesto en la gestación de nuevos trabajos de investigación académica y/o científica, de hecho, los materiales bibliográficos representan la literatura especializada de la disciplina que de manera tácita y categórica le dará sustento a las diferentes indagaciones realizadas por expertos y la que permitirá describir con lujo de detalle tanto la problemática como también determinará sus posibles soluciones reales.

Para lograr lo anterior, la biblioteca universitaria y especializada encuentra en el Servicio de Consulta a su principal aliado, dado que el objetivo central que persigue éste es asistir al usuario –alumno, profesor, investigador y personal administrativo- en la búsqueda, localización, recuperación, envío, selección, análisis, evaluación, interpretación y

validación de información para determinar su pertinencia y relevancia para el campo de estudio académico y / o científico, logrando de esta manera el máximo aprovechamiento de manera racional y eficiente de los diferentes recursos de información bibliográficos con los que cuenta la biblioteca.

Para la apropiada consecución de tan compleja actividad, el Servicio de Consulta ha gestado diferentes técnicas para evitar tanto como sea posible la subutilización de los recursos bibliográficos de la unidad de información y por ende de los recursos financieros y sobre todo del capital humano.

Es precisamente una de éstas técnicas la que descolla y que, desde luego da origen al presente informe académico, es precisamente, la planeación, diseño, implementación y evaluación del Programa de Formación de Usuarios de la Información, intitulado: Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios, dirigido ex profeso a los alumnos que cursan la materia Desarrollo de Emprendedores, la cual forma parte de los planes y programas académicos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México. Fundamentalmente su selección obedeció preponderantemente a dos motivos de capital importancia y trascendencia, el primero de éstos se gestó teniendo como marco la teoría cognoscitiva del aprendizaje desarrollada por David P. Ausubel, la cual sostiene que el aprendizaje se adquiere en función directa de la estructura de conocimiento del individuo y que, eminentemente las experiencias previas, afectan o influyen positiva o negativamente en dicho proceso; a la luz de ésta teoría, se determinó en primera instancia que el taller debería estar inserto en el programa del curso sello Desarrollo de Emprendedores con el propósito de que de manera inmediata se despertara el interés de los alumnos por conocer el espectro de fuentes de información ex profeso para su materia y, sobre todo, que advirtieran y se sensibilizaran de la importancia que guardan los materiales bibliográficos de la biblioteca como base y producción del conocimiento así como enclave para la realización de sus diferentes tareas académicas, el segundo propósito, consistió básicamente en desarrollar en los alumnos la cultura de la información, que evidentemente involucrase de manera consistente y equilibrada-en un perfecto balance- las habilidades, actitudes,

conductas, valores y conocimientos, implícitos en el curso para que de manera independiente, autónoma y, con base en los contenidos programáticos del mismo, logran aplicarlos de manera metódica y sistemática cuando se dieran a la tarea de detectar y definir concretamente sus necesidades y demandas de información, para luego seleccionar apropiadamente el recurso que mejor respondiese a cubrir plenamente esa laguna de información y, sólo entonces, poder emprender la búsqueda, localización, recuperación, selección, análisis, evaluación e interpretación de la información determinante para sustentar su línea de investigación.

En suma, la importancia y trascendencia del presente informe académico en su modalidad de actividad profesional, es sin lugar a duda, el sistematizar la experiencia obtenida en la planeación, diseño, implementación, evaluación del curso intitulado: Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios, con base en la literatura especializada, acción que permitirá establecer una metodología única que podrá ser aplicada independientemente de la disciplina o temática en particular como del público al que estará dirigida.

El presente informe académico, en su modalidad de actividad profesional está integrado de cuatro capítulos, a saber:

El primero está dedicado al Servicio de Consulta en la Biblioteca Universitaria, en él se describe de manera puntual y pormenorizada su importancia, definición, características, funciones, servicios, colecciones, personal y ubicación que permite delinear detallada y perfectamente cada uno de los rasgos singulares que conforman la fisonomía de éste servicio y la trascendencia e impacto que produce en la comunidad de usuarios –alumnos, profesores, investigadores y personal académico- al asistirlos en la búsqueda, localización, recuperación, envío y análisis de información pertinente y relevante para sus líneas de investigación.

Por su parte, el segundo capítulo está orientado eminentemente a la construcción y confección del marco teórico o también llamado de referencia dedicado a la Formación de Usuarios en Bibliotecas Universitarias, los apartados que lo articulan están representados en las definiciones, tipos, instrumentos y estrategias utilizadas para la sistematización en la planeación, diseño, implementación y evaluación de programas de formación de usuarios de la información.

En tanto, el tercer capítulo se ocupa exclusivamente de proporcionar una descripción lo más completa posible del Servicio de Consulta de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México, para lograrlo, éste capítulo incluye las siguientes secciones: antecedentes del Sistema del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey como del Campus Ciudad de México, continúa su descripción con la Biblioteca del ITESM-CCM, en la que considera y da cuenta de su organización, objetivos, funciones, colecciones, servicios, personal, ubicación y formación de usuarios descripción lo bastante pormenorizada que permite evidentemente conocer la biblioteca en su operación.

Finalmente el cuarto y último capítulo, se desarrolla naturalmente, cifándose religiosamente a las pautas, lineamientos y/ o criterios planteados en el segundo capítulo, mismas que establecen la teoría como la metodología para la correcta sistematización de la planeación, diseño e implementación del Programa de Formación de Usuarios de la Información, intitulado: Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios, dirigido especialmente a los alumnos de la materia Desarrollo de Emprendedores inscrita a los planes y programas académicos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

CAPÍTULO I

El Servicio de Consulta

1.1 El Servicio de consulta en la biblioteca universitaria

Se considera pertinente comenzar el presente capítulo comentando a manera de preámbulo que la disciplina de la Bibliotecología, asume el carácter de ciencia, dado que ella se auxilia de un método científico responsable de sistematizar, traducir y codificar a un lenguaje propio los fenómenos o acontecimientos que se suscitan en derredor suyo con el único propósito de instituir los mecanismos y estrategias convenientes para llevar a cabo la gestión, organización y control de la información. De la misma manera sucede con las ramas vinculadas con ella, entre las que podemos mencionar a la bibliometría, la catalogación, la clasificación y por supuesto la que a partir de este momento ocupará nuestra atención durante el presente capítulo: el servicio de consulta.

Catalogada o clasificada entre los expertos de la disciplina como un sutil arte, el servicio de consulta se ha convertido en una primordial herramienta común no sólo a la Bibliotecología sino que podemos decir que abraza a todas las disciplinas del conocimiento. Tiene por objetivo proporcionar a quien la solicita asistencia en la búsqueda, localización, recuperación, análisis, evaluación, interpretación y validación de información para determinar si es pertinente y relevante para la realización de una investigación en torno a uno o varios temas, al respecto Samuel Rothstein enfatiza: "Concibo al servicio de consulta como la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información; creo además que el servicio de consulta implica que la biblioteca reconoce su responsabilidad para llevar a cabo este trabajo y para establecer, con este fin, una organización específica. En resumen, queremos ayudar al lector y considerar tal ayuda

como parte importante de nuestras obligaciones laborales, y así justificar la capacitación y la asignación de un personal especial para desempeñarlo.”¹

El lugar o sitio donde podemos ver aplicada esta ciencia de la Bibliotecología -dado que es parte integrante del todo- de forma continua y constante es en la biblioteca, independientemente de su tipo: infantil, escolar, pública, universitaria y/ o especializada, puesto que el método que ella utiliza para emprender la búsqueda de información es común a todas, es decir se articula invariablemente de la aplicación de una estrategia para delimitar el tema, identificar las palabras clave que mejor lo expresen, seleccionar la fuente bibliográfica apropiada que pudiese incluirlo y finalmente formular con esos elementos una ecuación de búsqueda para la localización de la información solicitada. Por eso se dice que el método es siempre el mismo y se lleva al cabo de forma absoluta dado que lo único que cambia es el acervo o las colecciones como el tipo de usuario, pero el propósito resulta ser el mismo: satisfacer ampliamente las necesidades, demandas y /o requerimientos de información de la comunidad a la cual se deben con base en un método que es precisamente la responsabilidad del bibliotecario aplicarlo adecuadamente.

El presente capítulo se orientará única y exclusivamente a describir y analizar el servicio de consulta en las bibliotecas universitarias, también llamado de información o de referencia para lo cual se empleará la primera acepción por ser la más común en el argot de la Bibliotecología.

Ahora bien, el servicio de consulta centrado en las bibliotecas universitarias cobra especial trascendencia, importancia y significado puesto que la comunidad a la cual sirve está constituida por alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo estrechamente vinculado-preferentemente-en las disciplinas del conocimiento contempladas en los diferentes planes y programas de estudios a nivel bachillerato, licenciatura y posgrado (maestrías, diplomados y doctorados) argumentos suficientes que obligan a la biblioteca a seleccionar, adquirir, organizar, controlar, preservar y proveer de información

¹ Rothstein, Samuel. "Reference Service: The New Dimension in Librarianship". College and Research Libraries no. 22 (January 1961) p. 12.

especializada, actualizada y sobre todo confiable; contribuyendo sustancialmente a incrementar permanentemente los estándares de calidad y de investigación académica y científica, indispensables para procurar de manera sustantiva el desarrollo sostenible de la nación como de sus habitantes.

Para lograr lo anterior, conviene establecer de manera general los mecanismos, estrategias y procedimientos de los que se vale la biblioteca para llevar al cabo esta tarea.

En primera instancia, la biblioteca universitaria debe comulgar con el siguiente precepto: suministrar ampliamente la información que necesita su comunidad de una manera fácil, rápida, exacta y sobre todo, oportuna.

Para lograr lo anterior, dentro de la biblioteca universitaria se pueden advertir las siguientes funciones inherentes al campo de la bibliotecología, para reconocer en ellas su importancia, influencia y trascendencia directa en el servicio de consulta y suministro de información *ad hoc* a los planes y programas de estudios que se imparten en las entidades de enseñanza superior y de investigación.

- Selección: esta faena reclama del bibliotecario perfecto conocimiento de la comunidad a la cual se debe como también de las diversas materias y materiales que integran la bibliografía básica y /o complementaria de los cursos que se imparten en la institución universitaria.
- Adquisición: Tarea que exige del bibliotecario por un lado un amplio conocimiento en materia de proceso administrativo y financiero, específicamente en el óptimo manejo y dosificación de la partida presupuestal destinada a este rubro; y por otro de identificar y evaluar a los proveedores de materiales bibliográficos en términos cualitativos y cuantitativos en el servicio que ofrecen en función directa de incluir la recopilación de información sobre los títulos de materiales que no están en existencia pero que son solicitados por los usuarios y que, eminentemente coadyuvarán a incrementar no

solamente en términos cuantitativos sino cualitativos el acervo de la biblioteca orientado a cubrir íntegramente los diferentes planes y programas de estudios que se imparten dentro del ITESM-CCM.

- **Organización:** una vez realizadas las tareas anteriores los materiales bibliográficos que posee la biblioteca universitaria son enviados al Departamento de Procesos Técnicos y Físicos con el propósito de catalogarlos empleando para tal efecto un segundo nivel de descripción, asignarles una clasificación en función del sistema de Dewey o LC (Library of Congress) la cual en adelante será la dirección física que tendrá el material en la estantería, así como también designarle aquellos encabezamientos de materia que mejor expresen el tema del cual tratan. En resumen, esto contribuirá a la postre a simplificar ostensiblemente la búsqueda, localización y recuperación sencilla, rápida y oportuna de los materiales bibliográficos que favorecerán las investigaciones académicas de la comunidad a la que se debe la biblioteca.

Finalmente se le instalará al material los dispositivos de seguridad que lo identifiquen como propiedad de la biblioteca como son los sellos de la institución, las papeletas de control de préstamo para el caso del material susceptible de préstamo a domicilio o externo, y desde luego, apostarles una cinta magnética para evitar o reducir la probabilidad de robo como también el código de barras correspondiente.

- **Automatización:** una vez concluida la organización se procederá a vaciar todos y cada uno de los registros bibliográficos en función del formato MARC (Machine Readable Cataloging) a un software ex profeso para la gestión y organización de bibliotecas el cual nos permitirá realizar la búsqueda del material en toda la base de datos a través de diferentes campos o también denominados puntos de acceso como autor, título, tema o materia, palabra (s) clave, clasificación.

- **Circulación:** Después de que el material ha sido sujeto de los procesos anteriores, el bibliotecario los ubicará en el área y estantería que de acuerdo a sus características le corresponda.
- **Difusión:** el bibliotecario deberá informar, divulgar y /o dar a conocer a su comunidad a través de propaganda impresa, visitas guiadas, boletines, periódicos, circulares, correo electrónico por citar algunos de ellos, de las últimas novedades o recientes adquisiciones que ha conseguido la biblioteca y que seguramente enriquecerán tanto cualitativamente como cuantitativamente el acervo.
- **Evaluación:** el bibliotecario deberá realizar constantes evaluaciones al acervo a fin de determinar aquel material que resulte obsoleto a la comunidad a la cual sirve y sustituirlo por aquel *ad hoc*.

Ahora bien, después de haber ofrecido una vista en conjunto de las actividades primordiales que efectúa la biblioteca universitaria se procederá a delinear sucintamente el perfil de los servicios al público que ofrece, desde luego sin perder de vista a la comunidad para la cual ha sido creada. El departamento de servicios al público dentro de una biblioteca universitaria figura como enlace entre las necesidades, demandas y/ o requerimientos de información del usuario y las áreas o departamentos que la poseen, además de que por conducto de él podemos determinar si los requerimientos de información de los usuarios han sido satisfechos o no. Al respecto, Estela Morales Campos plantea "A través de los servicios al público la biblioteca pone en mano de los usuarios la información que estos requieren para satisfacer sus necesidades; para que tal proceso se realice es necesario que todas las acciones que se desarrollen en la biblioteca no pierdan de vista que su objetivo es apoyar los servicios al público."²

² Morales Campos, Estela. El Servicio de Consulta. 2ª ed. México: UNAM, CUIB, 1993. p.

Con relación a su organización los servicios al público se agrupan por lo general en cuatro tipos:

- a) Servicio- aquí se reúnen los diferentes tipos de material en un mismo espacio, libros, revistas, videos, bases de datos, tesis, lo que le permite al usuario satisfacer su demanda de información sin tener que desplazarse a diferentes áreas de la biblioteca.
- b) Material- ésta división es la más común dentro de las bibliotecas universitarias puesto que el bibliotecólogo tiene la oportunidad de especializarse en el uso, conocimiento y manejo de las colecciones de libros, revistas o publicaciones periódicas, audiovisuales, bases de datos, tesis.
- c) Áreas del conocimiento- como su nombre lo indica el arreglo de los materiales está determinado por disciplinas, así podemos encontrar secciones dedicadas a obras generales, literatura, ciencias puras, ciencias aplicadas, entre otras.
- d) Mixto- los servicios al público se organizan con base en el mejor aprovechamiento de los recursos de información que posee la biblioteca.

Para lograr lo anterior es preciso que toda biblioteca y en especial la universitaria cuente entre sus servicios al público con uno de especial trascendencia e impacto en el plano de la satisfacción de usuarios, como es el servicio de consulta, el cual ocupa un lugar preponderante dentro de las actividades profesionales en el ámbito de la bibliotecología.

Como ya se mencionó, el servicio de consulta representa el enlace o vínculo entre las necesidades de información de los usuarios y los materiales bibliográficos que la poseen, de allí la importancia de generar diferentes mecanismos y estrategias bibliotecológicas que propicien un acercamiento del usuario con este servicio.

Entre estas tácticas figura en primer término la entrevista, en la cual el bibliotecario de consulta sostiene una conversación con el usuario con el propósito de determinar a ciencia cierta las necesidades de información de éste, con el fin de proporcionarle los materiales idóneos que le serán de utilidad para su investigación. Cabe mencionar que para llevar a buen puerto esta tarea, el bibliotecario debe poseer: a) habilidad para fomentar las relaciones humanas; b) habilidad para comunicarse e interactuar con el usuario, traducir las necesidades de información del usuario a un lenguaje de los recursos bibliográficos de la biblioteca; c) Poseer un notable dominio y conocimiento no sólo de la colección de consulta sino también del resto de las colecciones que integran la biblioteca así como de aquellas que se ubican fuera de ella; d) Identificar y determinar las potenciales fuentes de información, independientemente de su soporte, que contribuyen a satisfacer la necesidad de información del usuario y de forma paralela orientarlo en el uso, utilización y aprovechamiento de los recursos de información disponibles dentro y fuera de la biblioteca. Richard E. Bopp atestigua lo anterior al comentar "Un bibliotecario de consulta eficiente, posee excelentes habilidades de comunicación, un conocimiento de las fuentes de consulta, la habilidad de traducir las solicitudes de los usuarios al lenguaje de los recursos de la biblioteca, y la capacidad para emplearlos adecuadamente."³

Se puede apreciar en esta primera aproximación que el servicio de consulta en las bibliotecas universitarias posee el carácter de universal puesto que por una parte las funciones y actividades que le competen no son privativas o restrictivas a una región, país o localidad, lo mismo las encontramos en las naciones desarrolladas que en menor escala en las emergentes o en vías de desarrollo y tercermundistas; y por otra, si bien este servicio se ha visto severamente sacudido por el advenimiento de las tecnologías de información y comunicación que vienen a favorecerlo, también podemos decir que la filosofía y principios en los que se sustenta son y serán en esencia los mismos –satisfacer las necesidades de información de sus usuarios a través de dar respuesta efectiva a sus preguntas de investigación bibliográfica- a pesar de que algunas técnicas y procedimientos sufran constante cambio.

³ Bopp, Richard E. y Linda C. Smith. Introducción General al Servicio de Consulta: libro de Texto para el Estudiante de Bibliotecología y Manual para el Bibliotecario de Consulta. México: UNAM, CUIB, 2000. p. 129.

1.2 Importancia

Para comprender la trascendencia del servicio de consulta es menester remontarnos sucintamente a sus orígenes, y de ello nos dan cuenta John W. Fritch y Scott B. Mandernack cuando aluden "El servicio de consulta, como función distintiva de la biblioteca, tuvo sus orígenes en las postrimerías del siglo XIX, en respuesta a la aparición de un mayor número de bibliotecas públicas y académicas, con el fin de procurar asistir a los usuarios inexpertos o limitados en sus habilidades para recuperar información. En la mitad del siglo XIX, la actividad académica y científica era exigua y privaba cierta desorganización, únicamente era llevada a cabo por alumnos de manera independiente con fondos provenientes de entidades del sector privado. La economía de los Estados Unidos se desarrolló hasta convertirse en una economía industrializada, fenómeno que permitió incrementar la actividad científica y por ende la investigación bibliográfica. Como consecuencia de lo anterior, se impulsó el desarrollo social, económico y educativo lo que popularizó al servicio de consulta."⁴

De este fragmento se concluye: el papel principal que la biblioteca universitaria (o también conocida como académica) desempeña es, proclamarse como la extensión de la educación recibida en las cátedras y para tal efecto es preciso recordar la función primaria del servicio de consulta considerado como parte crucial del departamento de servicios al público: asistir al usuario en la búsqueda, localización y recuperación de información, pero de esta función se desprende otra no menos importante: la formación de usuarios, es decir, incentivar y alentarlos en el desarrollo de las habilidades informativas para el adecuado uso de los recursos de información disponibles dentro y fuera de la biblioteca; la adecuada integración de ambas actividades dará como resultado alcanzar el objetivo que toda biblioteca pretende, independientemente de su tipo (infantil, escolar, pública, universitaria y/o especializada) satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad a la cual se debe.

⁴ Fritch, John W. & Scott B. Mandernack. "The Emerging Reference Paradigm: a Vision of Reference Services in a Complex Information Environment". *Library Trends*. Vol. 50, no. 2 (fall 2001) p. 2

Para lograr lo anterior el servicio de consulta se erige y proclama como parte importante y sustantiva, al representar el vínculo o enlace entre la necesidad, demanda y/o requerimiento de información del usuario y la fuente documental que la contiene; considerando que la materia prima con la que trabaja toda biblioteca es la información, el cumplimiento adecuado de ésta responsabilidad exige naturalmente del bibliotecario la habilidad para comunicarse de manera oral y escrita, conocimiento total de las fuentes bibliográficas de información disponibles dentro y fuera de la biblioteca, la aptitud para logra traducir las necesidades, demandas y requerimientos de información de los usuarios al lenguaje de los materiales bibliográficos disponibles en la biblioteca, así como la capacidad de optimizarlos y aprovecharlos de manera adecuada. Si a ello le sumamos que con la eclosión e inclusión de las tecnologías de información y comunicación no sólo han trocado, radicalmente, las actividades cotidianas del bibliotecario orientándolas preponderantemente hacia los servicios virtuales o de acceso remoto, sino también ha aumentado drásticamente la generación de nuevas fuentes de información disponibles en formato electrónico, situación que ha empujado al bibliotecario a conocer plena y ampliamente, así como a procurar actualizarse de manera continua en los nuevos productos, servicios y/o sistemas de información con el único propósito de determinar su pertinencia y relevancia y asegurar el óptimo funcionamiento y efectividad de la biblioteca y, por ende, del servicio de consulta, para alcanzar su cometido: satisfacer las necesidades, demandas y requerimientos de información de la comunidad a la que se debe (alumnos, profesores, investigadores y/o personal administrativo).

En relación con esta apreciación William A. Katz se pronuncia al decir: "Los bibliotecarios de consulta deben de convertirse en expertos especializados en determinada temática. Como mediadores entre el usuario y la información, ellos deben evaluar, diferenciar y determinar aquellos datos pertinentes y relevantes, de los que no lo son. Ellos deben asistir al usuario a determinar cual información le será de utilidad. Esto implica que el bibliotecario de consulta debe especializarse en un área temática de la biblioteca. Esto significa no solamente el perfecto conocimiento de los materiales bibliográficos tradicionales sino también las habilidades en el manejo óptimo de las fuentes de

información dispuestas en ambiente digital, tales como bases de datos así como la adecuada comunicación vía Internet con los usuarios, colegas y camaradas.”⁵

1.3 Definición

El presente apartado cobra particular interés e importancia, debido a que se ocupará de establecer las definiciones que expresen y describan tan clara como detalladamente qué es el servicio de consulta, para responder atinadamente a esta interrogante es prudente traer a la memoria la función primaria que desempeña el servicio de consulta: asistir al usuario en la búsqueda de información, empleando para ello los materiales bibliográficos disponibles en la biblioteca. Posiblemente esta declaración revela en una primera aproximación la definición magra de cómo se concibe básicamente el servicio de consulta y que desde luego empata con la vertida por Estela Morales Campos al puntualizar: “El Servicio de Consulta, parte integral de la biblioteca, es una unidad de servicio que aspira a poner al alcance del usuario toda la información que él necesita y que la biblioteca, previamente, ha adquirido y organizado.”⁶

Ahora conviene realizar una inmersión mucho más profunda para definir detallada y claramente lo que representa el servicio de consulta, inscrito en la biblioteca universitaria, para ello es prudente señalar que éste, se concibe como el hito primordial entre la información que requiere el usuario y las fuentes bibliográficas en donde ésta se localiza. Para la óptima consecución de tal empresa, es menester considerar indefectiblemente los siguientes factores asociados al aseguramiento de su calidad, como son: la detección e identificación precisa y concreta de la demanda de información general y/ o especializada del o de los usuarios, acompañada indubitablemente de su respectivo diseño, construcción e implementación de la estrategia de búsqueda, que desde luego involucre necesariamente la formulación de una ecuación que reconozca las siguientes variables: términos, palabras,

⁵ Katz, William A. Introduction to Reference Work: Volume I: Basic Information Sources. 7th ed. New York, N.Y. : The McGraw-Hill Companies, 1997. p. 5.

⁶Morales. Op. cit. p. 11.

frases, conceptos o definiciones que mejor expresen el tema de investigación, aunado con la utilización o empleo de los operadores booleanos, lo que se traducirá en la edificación de la metodología para la apropiada recuperación de información. A este proceso se inscriben el perfecto conocimiento de las fuentes de información, independientemente del ambiente en el que estén dispuestas (tradicional o digital) como desde luego de su utilización óptima racional y eficiente para seleccionar, analizar, evaluar, interpretar y validar aquella que cubrirá plenamente la (s) demanda (s) de información del o de los usuarios, es decir aquella fuente pertinente y relevante para el enfoque disciplinario de la investigación; es también imprescindible para llevar a cabo esta tarea el allegarse de fuentes de referencia idóneas. Finalmente, el servicio de consulta se complementa con la planeación, diseño, implementación y evaluación de programas de formación de usuarios.

En ese tenor Rosemarie Riechel apunta "el mejor servicio de consulta combina la búsqueda mediada, la instrucción formal y la información, con habilidades de búsqueda de información (en el uso de fuentes impresas, medios distintos a los impresos y sistemas automatizados), y con la asistencia en el uso de las fuentes de consulta, incluye lecciones sobre el análisis y la evaluación del valor de la información recuperada y de la precisión y /o corrección del método de recuperación."⁷

Con base en lo anteriormente expuesto se puede emitir con absoluta precisión y certidumbre que el servicio de consulta se define como la atención individual o colectiva para efecto de proporcionar sustantivamente la asesoría general y/ o especializada en materia de búsqueda, localización, recuperación, transmisión de información, como también de su exhaustiva selección, análisis, evaluación, interpretación y validación para determinar si ésta es pertinente y relevante para la línea de indagación a desarrollar por él o los usuarios, auxiliándose desde luego de las técnicas, herramientas básicas y avanzadas como son: diseño de estrategias de búsqueda; operadores booleanos; lenguaje natural,

⁷ Riechel, Rosemarie. Reference Services for Children and Young Adults. Hamden, Connecticut: Library Professional Publications, 1997. p. 3.

naturalmente dichos procesos y experiencias deben de ser sistematizados a través de la planeación, diseño, implementación y evaluación de programas de formación de usuarios.

1.4 Características

La aparición de las tecnologías de información y comunicación en el campo de las disciplinas que abraza la Bibliotecología, y particularmente la que eminentemente ocupa nuestro interés en el presente capítulo: el servicio de consulta, no ha sido de ninguna manera ajena a éste fenómeno que germinó en la década de los cincuenta del siglo XX y ha alcanzado un desarrollo vertiginoso al atravesar el umbral del siglo XXI, casi se podría decir que experimenta una perpetua e incesante inercia dinámica que ha trastocado y modificado el cariz o la fisonomía del servicio de consulta como de todos los actores que en ella intervienen para imprimirle la importancia y trascendencia al rol que desempeña y para el cual fue creado: asistir al usuario en la búsqueda de información.

Como bien se apunta, el advenimiento de las tecnologías de información y comunicación no ha afectado ni afectará en un ápice la naturaleza del servicio de consulta, asistir al usuario en la búsqueda de información, éste apartado tendrá como única encomienda la responsabilidad de describir pormenorizada y detalladamente el cariz del servicio de consulta a partir de la incorporación de éstas tecnologías a sus comarcas.

Como se ha citado oportunamente en párrafos anteriores el servicio de consulta representa un eslabón dentro de la cadena de valor inscrita al proceso de la administración, organización, control, difusión, y diseminación de la información en la biblioteca universitaria que involucra las faenas de gestión, selección, adquisición, procesos técnicos, procesos físicos y circulación, de tal suerte que si alguno de los eslabones de dicha cadena de valor no cumpliera con los alcances para el cual existe, entonces la cadena se rompería trayendo como consecuencia el incumplimiento de los propósitos designados a cada eslabón y por consecuencia se estaría hablando en términos generales que la biblioteca

estaría imposibilitada para alcanzar su misión: satisfacer las necesidades, demandas y requerimientos de información de la comunidad de usuarios a la cual se debe.

Tomando en consideración lo anterior el servicio de consulta tiene como propósito rector coadyuvar al usuario en la búsqueda, localización, recuperación y transmisión de información, empleando para ello de manera racional y eficiente las habilidades informativas para el uso de recursos bibliográficos de información, independientemente del tema o línea de investigación del cual se trate.

De este preámbulo se puede principiar en primera instancia comentando que el auge de las tecnologías de información y comunicación ha revolucionado con gran rapidez los servicios tradicionales de consulta, o dicho en otras palabras la vecindad y vital e imprescindible convivencia del servicio de consulta con tales tecnologías, ha orillado y suscitado, casi se podría decir que por generación espontánea, la creación de un ambiente digital que ha trocado sustancialmente el mercado editorial que en la actualidad apunta a que toda obra intelectual tienda a salir a la luz pública en primera instancia en soporte digital que en el formato tradicional situación que irremediamente ha implicado que el modelo oferta desaparezca en su totalidad para ser reemplazado por el modelo demanda, los beneficios son evidentes, la biblioteca está en posibilidad franca de seleccionar y adquirir materiales en ambiente digital hechos a la medida, ex profeso para cubrir la totalidad de los planes y programas de estudios que se imparten en la entidad en donde esté la biblioteca inscrita.

El ambiente digital está estrechamente asociado con el progreso de las ciencias de la información, lo que ha derivado en incorporar a este nuevo hábitat bibliográfico áreas, servicios, colecciones o acervos.

A éste fenómeno lo conocemos bajo la tan conocida acepción de Biblioteca Digital o por su equivalente en idioma anglosajón Digital Library, por ella se entiende que no se trata única y exclusivamente de una colección digitalizada de documentos con herramientas que gestionan información, sino más bien es un conjunto de colecciones dispuestas o

disponibles o fijadas o registradas en cualquier formato, entendiéndose por éste como formato multimedia, es decir que reúne ítemes en texto, audio, video e imagen, que como bien se indicó proporcionan servicios presenciales en los horarios establecidos por la biblioteca, no obstante su valor agregado reside en brindar los servicios virtuales o en acceso remoto, y que las personas que intervienen en ella, participan de manera directa en la creación, generación, difusión, uso, conservación y preservación, tanto de datos, información y conocimiento con la intención de que las futuras generaciones académicas tengan la posibilidad de consultarlas.

Así el servicio de consulta inscrito en la biblioteca universitaria presenta como rasgo distintivo la incorporación de dos hábitats bibliográficos, el primero representado por las áreas, servicios y colecciones tradicionales, distinguido por el formato o soporte o registro impreso, en tanto que el segundo lo configuran áreas, servicios y colecciones dispuestos en ambiente digital.

De esta manera la biblioteca universitaria se convierte en una biblioteca conocida bajo el acrónimo en inglés denominado HYLIFE (Hybrid Library Future) su correspondiente en español es Biblioteca Híbrida del Futuro, concepto que identifica a las bibliotecas que poseen tanto acervos bibliográficos disponibles en formatos tradicionales como también aquellos dispuestos en ambiente digital.

En virtud de lo anterior, las tecnologías de información y comunicación han dejado una profunda cicatriz que ha marcado y cruzado la fisonomía del servicio de consulta, como también lo ha hecho con sus principales actores (información/ colecciones/ acervos, usuarios y bibliotecarios) dejándoles una huella imborrable.

Hogaño el servicio de consulta será descrito en función directa de las características de cada uno de sus actores, descritas puntualmente a lo largo de los siguientes apartados (1.4.1 al 1.4.3), a saber:

1.4.1 Información/ Colecciones/ Acervos

El acelerado desarrollo de las tecnologías ha derivado en una explosión, eclosión y expansión de las fuentes de información bibliográficas fijadas en ambiente digital en tanto que en menor escala lo ha hecho de aquellas fuentes disponibles en los formatos o soportes tradicionales, de tal suerte que la biblioteca no solamente hace uso de los materiales confinados a su geografía doméstica sino que también se agregan a ella aquellos que moran allende sus fronteras como son los atlas, guías, diccionarios, enciclopedias, almanaques, directorios por citar algunos de ellos.

Es decir, el servicio de consulta se ha visto ostensiblemente beneficiado al hacer usufructo de áreas, servicios y colecciones, dispuestas en ambiente digital, para abundar al respecto es prudente señalar que con relación a las colecciones se inscriben naturalmente las bases de datos que a su vez se dividen en dos categorías: bases de datos por su tipo de contenido y bases de datos por su tipo de almacenamiento. Entre las primeras se distinguen las referenciales –no texto completo-; texto; estadísticas o numéricas; multimedia –texto, imagen, audio y video- y finalmente las híbridas, combinación de cualquiera de las anteriores, en tanto a la segunda pertenecen las bases de datos en disco flexible o *floppy disk*; en línea u *online* y en tiempo real o *real time*, éstas últimas se refieren a las bases de datos que conforme se va generando la información en determinada entidad, ésta puede ser consultada en acceso remoto o virtual de manera simultánea por otra entidad.

En suma el ambiente digital como el tradicional reúnen un universo formado por fuentes de información de índole primaria, secundaria y terciaria como resultado del trabajo intelectual y colaborativo que tras bambalinas efectúan conjuntamente los profesores, investigadores y bibliotecarios para identificar, seleccionar y adquirir aquellos materiales bibliográficos que cubran en su totalidad los planes y programas de estudios que se imparten en cada institución de enseñanza superior y de investigación.

1.4.2 Usuarios

La urdimbre de información representada por la biblioteca como de sus áreas, colecciones y servicios que la articulan, caso específico el proporcionado por el servicio de consulta no tendría razón de ser o existir sin la figura del usuario, quien es finalmente el destinatario final de la documentación bibliográfica que le será de utilidad para la elucubración de los procesos informativos, recreativos y formativos, los cuales se hacen tangibles con la confección de trabajos de investigación académica y científica.

Durante su estancia en la universidad los usuarios deben necesariamente de continuar desarrollando de forma gradual y permanente una serie de competencias que los dotarán e invertirán de las fortalezas y oportunidades para enfrentar y allanar las vicisitudes que les imponga su vida profesional y que además les permita influir directamente en el bienestar de la comunidad a la cual se deben, mejorándola en lo social, político y/ o económico a través de la realización puntual de investigación académica y / o científica para la resolución de problemas o bien para la aportación de nuevos conocimientos a teorías ya establecidas o por qué no la lucubración de nuevas teorías que revolucionen la comprensión y aplicación del conocimiento.

Con fundamento en lo anterior y ante el advenimiento de las tecnologías de información y comunicación, la investigación documental demanda, exige y reclama airadamente que el usuario-alumno profesor, investigador, personal administrativo- incluya en su perfil académico las siguientes competencias. Esto para efecto de realizar la indagación sistematizada de la información como su respectivo análisis y precisar si ésta es pertinente y relevante para su línea de investigación.

1.4.2.1 Competencias básicas

El usuario debe ser capaz de expresar su idiosincrasia de manera oral y escrita con suma elocuencia y claridad; debe poseer conocimientos básicos con relación al rubro de razonamiento cuantitativo, es decir, debe estar familiarizado con la teoría y aplicación de las ciencias matemáticas básicas que le permitan expresar en términos estadísticos o numéricos los diferentes fenómenos que ocurren en los diversos flancos del conocimiento así como también le permita cuantificarlos y desde luego interpretarlos.

1.4.2.2 Competencias generales

Consiste en que el usuario sea capaz de buscar, localizar, recuperar, transferir la información así como también de seleccionar, analizar, evaluar, e interpretarla para determinar si ésta es pertinente y relevante para su perfil de investigación. De la apropiada consecución que de ésta etapa se haga dependerá en gran medida el éxito o fracaso del o los trabajos de carácter científico y académico, es a todas luces un enclave que guarda estrecha vinculación con la segunda etapa de la realización de una investigación y que menciona que el proceso de la indagación documental, específicamente la recuperación, selección y revisión de la literatura trazará el camino que seguirá la investigación.

Para tal desafío el usuario debe necesariamente conocer en su totalidad todo el ramillete de posibilidades que le ofrecen los acervos tradicionales como los digitales para aprovecharlos de manera, racional y eficiente, ello le permitirá agendar apropiadamente sus actividades académicas, es decir aquellas que realizará de forma presencial y las que efectuará de forma virtual.

Así, el usuario se encontrará en clara ventaja competitiva al disponer de una biblioteca sin muros ni fronteras, sin horarios y funcionando las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año, amén de disponer de un amplio espectro de información

retrospectiva, actualizada y confiable desde el aspecto académico, previamente seleccionada, analizada y validada por profesores y bibliotecarios.

1.4.2.3 Competencias técnicas

La biblioteca es el epicentro de la actividad académica por excelencia porque en ella se genera, difunde, usa, conserva y preserva datos, información y conocimiento por esa razón el investigador debe de participar directamente en la creación y recreación de conocimiento ya sea para aportar nuevos estudios a teorías ya establecidas o por qué no a la generación de nuevas teorías o bien para la resolución de problemas reales.

Es por ello que el usuario, caso particular del investigador debe pugnar por entregarse a una vida de indagación que a la postre influirá en el desarrollo de su comunidad y por ende del país y también debe de reportar y transmitir los resultados que haya obtenido de las mismas a través del proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.4.3 Bibliotecario

Al igual que el usuario debe poseer las mismas competencias expresadas en líneas anteriores: generales, básicas y técnicas, que le permitirán estar preparado para responder de manera racional y eficiente a todas las preguntas que formule la comunidad de usuarios a la cual se debe sin inportar que tan complejas puedan ser, es de suma importancia también que el bibliotecario domine a la perfección y de manera íntegra la gran variedad de bases de datos disponibles en sus diferentes tipos de almacenamiento y que además las conozca bajo tres factores fundamentales que son: la cobertura cronológica o temporal; la geográfica o espacial y finalmente la temática o también conocida como enfoque disciplinario, también es indispensable el manejo y operación de las tecnologías de comunicación pues es oportuno considerar que el nuevo rostro del bibliotecario no solamente se responsabiliza de las actividades de búsqueda, localización, recuperación de información sino también de su

transmisión o envío, además es menester la comprensión del idioma inglés dado que es por excelencia el idioma comercial por antonomasia que rige al mundo.

Hogaño el servicio de consulta está asociado con un escritorio sobre el cual yace un teléfono, una computadora conectada en red para compartir servicios entre los que se pueden mencionar las bases de datos, Internet, correo electrónico, chat, fax.

1.5 Funciones

A continuación se enunciarán de modo breve las principales funciones que deben ejecutarse al interior del servicio de consulta y que tienen como fin común: satisfacer las necesidades, demandas y requerimientos de información de la comunidad (alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo) a través naturalmente de proporcionarles asistencia en las actividades propias de la recuperación de información.

1.5.1 Supervisión

Se ha insistido hasta la saciedad que el servicio de consulta desempeña un papel preponderante al fungir como mediador entre la demanda de información del usuario y los materiales bibliográficos que la cubrirán íntegramente.

Para ello se hace indispensable que el servicio de consulta en una instancia universitaria se planee, diseñe, implemente y evalúe con base en los objetivos propuestos por la institución así como por el perfil de la comunidad a la cual se debe, tomando en consideración tres factores que irremediamente representan la piedra angular sobre la cual descansa el precepto por el cual se crea este servicio, éstos son: los recursos financieros, materiales y eminentemente el capital humano que cumpla fehaciente como cabalmente con el perfil ideal del bibliotecario.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto Estela Morales Campos añade “Esta función es de carácter administrativo y, para realizarla, se deben tener presentes los objetivos de la institución y las necesidades de la comunidad, a fin de planear los servicios y de seleccionar al personal y la colección. Se supervisará el trabajo de consulta y se coordinará con los demás departamentos de la biblioteca, a fin de lograr una buena organización de unidad y conjunto.”⁸

1.5.2 Selección de materiales bibliográficos

En correspondencia a los planes y programas de estudios que se imparten en la universidad, el bibliotecario debe analizar, evaluar y seleccionar aquel o aquellos materiales bibliográficos que respondan plenamente a la satisfacción de las necesidades, demandas y requerimientos de información de sus usuarios considerando desde luego los siguientes parámetros: autores destacados dentro del área de estudio, editoriales reconocidas en el ámbito académico, confiabilidad y veracidad en los contenidos, que incluya índices: onomástico o de autores, analítico, temático, notas de referencia, bibliografía.

1.5.3 Asesorías en la búsqueda, localización y recuperación de información

Como bien se citó en líneas anteriores el bibliotecario para brindar un óptimo servicio profesional debe poseer perfecto conocimiento de las colecciones de la biblioteca así como la habilidad y pericia para traducir las necesidades, demandas y requerimientos de información de sus usuarios (alumnos, profesores, investigadores, y/ o personal administrativo) a un lenguaje bibliotecológico el cual le permitirá obtener resultados efectivos, mediatos e inmediatos, implícitamente esta actividad exige del bibliotecario, por un lado, la capacidad para analizar, evaluar, interpretar, validar y determinar si la información es pertinente y relevante para el perfil de investigación del usuario y por otro, la selección y aplicación adecuada de las diferentes tecnologías de comunicación para la

⁸ Morales. Op. Cit. p. 15.

transmisión y recepción de información, es decir, la tarea del bibliotecario de consulta no concluye en identificar la información que le será de utilidad al usuario sino que debe seleccionar el recurso de comunicación por el cual la enviará, cuando se trate por supuesto de consultas virtuales, situación que en la actualidad se torna cotidiana dentro del quehacer del bibliotecario, es por ello que él está obligado a identificar las ventajas y desventajas así como las características y especificaciones de estos recursos de comunicación: telex, fax, correo electrónico y de éste último, determinar el software apropiado para almacenar la información y enviarla.

1.5.4 Elaboración de bibliografías

La elaboración de bibliografías es otra de las funciones que debe realizar el bibliotecario, para ello debe tomar en cuenta la información dispuesta en soporte impreso como son libros, revistas, periódicos, tesis, índices, entre otras, así como la contenida en soporte electrónico como es el caso de bases de datos por su tipo de almacenamiento y por su tipo de contenido. Su confección debe ceñirse estricta y puntualmente al enfoque disciplinario de la línea de investigación o también llamada cobertura temática, se suma la cobertura temporal o cronológica, es decir qué periodo y /o año se desea indagar y, finalmente la cobertura geográfica o espacial que puede ser de índole local, municipal, estatal, nacional, regional o internacional.

La bibliografía representa por sí misma la creación y recreación del conocimiento en su más amplia acepción.

1.5.5 Formación de usuarios

Es la actividad encaminada a orientar e instruir al usuario en el uso, operación y manejo apropiado como óptimo de los recursos bibliográficos tanto en soporte tradicional como aquellos dispuestos en ambiente digital disponibles en la biblioteca universitaria. Con ello, la biblioteca pretende que sus usuarios sean autosuficientes o independientes o que se conduzcan de manera autónoma en la búsqueda, localización, recuperación, transmisión

análisis, evaluación, interpretación y validación de información para concluir si es pertinente y relevante para su investigación.

En síntesis, el bibliotecario debe inspirarle a sus usuarios confianza a través de su compromiso, honestidad, conocimiento y responsabilidad en las funciones de su competencia descritas en los apartados anteriores.

Estela Morales Campos, aprovechando la coyuntura, apunta a propósito del apartado que se analiza “el objetivo que mueve esta función es que el usuario se vuelva autosuficiente en el uso de la biblioteca, al conocer los materiales y saberlos utilizar; en búsquedas simples él podrá encontrar su información y satisfacer sus demandas con el mínimo de ayuda del bibliotecario de consulta y el trabajo del bibliotecario se reservará a localizar información de más difícil acceso.”⁹

1.5.6 Capacitación

Los bibliotecarios que colaboran para el servicio de consulta representan el capital humano responsable de conducirlo en cumplimiento del propósito rector para el cual se gestó: asistir al usuario en la búsqueda de información, independientemente del soporte en el cual ésta se encuentre –tradicional o digital-; en la actualidad el bibliotecario debe, como función substancial participar en programas orientados a la permanente actualización de su escala de conocimientos que le permitirá perfeccionar o bien rediseñar o redimensionar los diferentes servicios y colecciones que lo conforman. Con ello se persigue el aseguramiento de la calidad en los diferentes quehaceres del servicio de consulta. La instauración de éstos programas de capacitación promueven en gran medida el aprovechamiento de manera racional y eficiente de los recursos financieros y materiales destinados a este servicio.

⁹ Morales. Op. cit. p. 17.

En virtud de lo anterior se estima que el bibliotecario debe de poseer una serie de competencias que le permitan sortear exitosamente todas y cada una de las empresas que su vida profesional le exija, así tenemos en primera instancia las competencias básicas que consisten en la capacidad de comunicarse asertivamente en forma oral y escrita, se suman también el conocimiento, dominio y aplicación de razonamiento cuantitativo para efecto de representar en términos numéricos o estadísticos un fenómeno acaecido en cualquier disciplina del conocimiento; las competencias generales implican la aptitud para la búsqueda, localización, recuperación y transmisión de información como también el de ocuparse de someterla a una selección, análisis, evaluación, interpretación y validación para determinar su pertinencia y relevancia con la línea de investigación planteada. Finalmente se suman las competencias técnicas que representan el pináculo del bibliotecario como de todo profesionista, la realización de actividades que involucren la elaboración de investigaciones académicas y científicas y que sus resultados y experiencias se compartan a las generaciones académicas futuras o posteriores, a través de las actividades que atañen a la docencia.

1.5.7 Evaluación

Esta función es de suma importancia para efecto de determinar en términos cuantitativos como cualitativos si los objetivos del servicio de consulta se han cumplido, en caso contrario esta evaluación permitirá en primera instancia establecer e identificar concretamente sus debilidades que será necesario replantear o rediseñar para convertirlas en fortalezas. En una segunda instancia, a través de la evaluación también se reconocen los aciertos que desde luego marcarán la pauta a seguir para planear, diseñar e implementar las estrategias pertinentes para el cumplimiento de la meta del servicio de consulta que es finalmente asistir al usuario en la recuperación de información.

1.6 Servicios

La sección de consulta debe tener como responsabilidad desarrollar en todos los ámbitos de acción e influencia una cultura y aseguramiento de la calidad reflejada en la adecuada planeación, integración, organización y supervisión sistemática y controlada de sus colecciones y servicios orientados a satisfacer las necesidades y demandas de información de los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) y sobre todo en la permanente actualización y capacitación de su capital humano.

Enseguida se enuncian de manera breve la descripción de los servicios que debe proporcionar la sección de consulta:

1.6.1 Orientación a usuarios

Consiste fundamentalmente en indicar al usuario de manera concreta el área, colección o servicio que deberá considerar para principiar el proceso de búsqueda, localización y recuperación de materiales bibliográficos para realizar su labor de investigación documental y posterior revisión de la literatura pertinente y relevante para su línea de investigación.

1.6.2 Préstamo interbibliotecario

Consiste en poner al alcance de la comunidad universitaria (alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo) de manera temporal, los fondos bibliográficos pertenecientes a otras instituciones de enseñanza superior e investigación que la biblioteca universitaria no posee; con ello se busca primordialmente satisfacer de manera integral las necesidades de información de los usuarios y, de esta manera, contribuir significativamente a incrementar de manera permanente los estándares de calidad académica de la entidad a la cual esta inscrita la biblioteca.

1.6.3 Búsquedas de información general y/o especializada

Consiste en asistir al usuario el servicio de búsqueda, localización, recuperación y envío de la información útil para realizar sus investigaciones de índole científica y/o académica. Las solicitudes se atienden vía: Presencial, Correo Electrónico, Telefónica, Fax y/ o Chat.

1.6.4 Búsqueda de artículos especializados

Consiste en proporcionar al usuario (alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo)-previa verificación bibliográfica- la búsqueda, localización, recuperación y envío de artículos especializados, indispensables para la realización de sus investigaciones académicas y/ o científicas. Las solicitudes se atienden vía: Presencial, Correo Electrónico, Telefónica y Fax.

1.6.5 Formación de usuarios

El bibliotecario debe planear, diseñar, implementar, aplicar y evaluar convenientemente programas de formación de usuarios de la información con el objetivo de instruir al usuario en el desarrollo de habilidades para el uso efectivo de las fuentes de información disponibles en formato tradicional y en ambiente digital.

1.7 Colecciones

Para cumplir con el propósito para el cual fue creado el servicio de consulta es indispensable seleccionar y adquirir un acervo bibliográfico que permita al bibliotecario como a los usuarios disponer de obras que tienen como misión fundamental proporcionarles información básica con relación a un tema general o especializado con el cometido de familiarizarlos de manera gradual con la línea de investigación a indagar, de hecho las obras de consulta son ideales para emprender una investigación cuando el bibliotecario o usuario desconocen el tema a tratar.

Una vez que el usuario o bibliotecario se familiariza con el tema localizado en las obras de consulta, entonces ellos pueden dirigirse a otros materiales bibliográficos disponibles dentro y fuera de la biblioteca para ampliar tanto como ellos deseen su revisión de la literatura.

Cabe señalar que la consulta previa de las obras de consulta por parte del bibliotecario o usuario acerca de un tema determinado les reportará los siguientes dividendos: los remitirá a temas sinónimos o relacionados; principales exponentes o representantes del tema; obras publicadas que versan sobre el tema, además de realizar una descripción que considera los antecedentes o aspecto histórico.

En resumen las obras de consulta brindan al bibliotecario o usuario información sucinta, rápida y precisa acerca de un tema general o especializado que les permitirá familiarizarse con él.

Al respecto Buonocore define a las obras de consulta como "todos los libros de uso auxiliar que nos permiten obtener una información rápida, breve y exacta, o que nos sirven para ponernos en la pista de un dato seguro que nos conducirá a la fuente de la materia que nos interesa indagar. Por su propia naturaleza, estas obras no están destinadas a ser leídas en forma continua o de seguido sino que sólo se utilizan ocasional y fragmentariamente para evacuar consultas."¹⁰

En virtud de lo anterior las obras de consulta se constituyen como fuentes secundarias y terciarias de información que tienen como finalidad proporcionar información concisa acerca de un determinado tópico de carácter general o especializado que permite familiarizar al usuario o bibliotecario con el asunto a indagar para posteriormente continuar la pesquisa bibliográfica en fuentes primarias de información que a la postre se convertirán en las fuentes que darán sustento a las investigaciones de carácter académico o científico.

¹⁰ Buonocore, Domingo. Diccionario de Bibliotecología, 2ª. ed. aum. Buenos Aires: Marymar, 1976. pp. 318-319.

Cuando el investigador desconoce el tema o bien aun no determina el enfoque disciplinario que adoptará su investigación, siempre acudir a las obras de referencia le permitirá dilucidar y conocer en una primera aproximación el tema o los posibles enfoques disciplinarios que adoptará su investigación.

Enseguida se presentan las obras de consulta acompañadas de una breve definición.

1.7.1 Diccionarios

“Son materiales bibliográficos en donde se reúnen de una manera breve, los diferentes términos y/ o conceptos, de una o varias lenguas, o bien, de una o varias disciplinas del conocimiento humano, ordenados o arreglados alfabéticamente.

1.7.2 Enciclopedias

Son materiales bibliográficos en donde se reúnen de manera amplia, los diferentes temas, términos y/o conceptos de una o varias disciplinas del conocimiento humano, arreglados u ordenados temática, cronológica o alfabéticamente.

1.7.3 Anuarios

Son materiales bibliográficos que como su nombre lo indica, dan fe y testimonio de las actividades, acciones y/o funciones realizadas durante un periodo anual, por un organismo, institución, empresa, asociación y/o país.

1.7.4 Directorios

Son materiales bibliográficos que reúnen de manera breve, los datos principales de organismos, instituciones, asociaciones y/o empresas, tales como: razón social o nombre de la compañía, teléfono, fax, correo electrónico, entre otros. Por lo general su arreglo es alfabético.

1.7.5 Manuales

Son materiales bibliográficos que reúnen las tecnologías, técnicas, procedimientos y herramientas indispensables, para llevar a cabo una investigación dentro de una o varias especialidades del conocimiento humano; su arreglo u ordenación es temático o alfabético.

1.7.6 Almanagues

Son materiales bibliográficos publicados o editados anualmente, que reúnen datos, noticias y acontecimientos, en el ámbito nacional e internacional; su arreglo suele ser cronológico o alfabético.

1.7.7 Atlas

Son materiales bibliográficos que reúnen información detallada de la geografía física, humana, económica y/o política, en el ámbito mundial, regional y/o local, su arreglo es por lo general temático, o bien cronológico, para el caso de los atlas históricos.

1.7.8 Guías

Son materiales bibliográficos que reúnen información general de una o varias disciplinas o especialidades del conocimiento humano, o bien de una región, localidad o país, por lo general están arregladas temática o alfabéticamente.

1.7.9 Glosarios

Son materiales bibliográficos que reúnen muy brevemente los conceptos, vocablos o términos de una disciplina o especialidad del conocimiento humano, arreglados alfabéticamente.

1.7.10 Prontuarios

Son materiales bibliográficos que como su nombre lo indica, puedes consultar de manera rápida cualquier concepto, término y/o fórmula de una disciplina, o especialidad del conocimiento humano, arreglado alfabéticamente.”¹¹

1.8 Características bibliográficas de los materiales que integran la colección de consulta

1.8.1 Generales

Son todos aquellos materiales bibliográficos que reúnen en uno o más volúmenes, información relacionada de diferentes materias o temas del conocimiento humano.

¹¹ Morales. Op. cit. pp. 45-56.

1.8.2 Especializados

Son todos aquellos materiales bibliográficos que reúnen en uno o más volúmenes, información relacionada única y exclusivamente con un tema, disciplina o ámbito del conocimiento humano.

1.9 Personal

Llamado a ser el "A" de la biblioteca, es decir, el factor fundamental y trascendental en la consecución del propósito de la sección de consulta, la función rectora del bibliotecario es asistir al usuario en la búsqueda de información, desempeñándose como mediador entre el usuario y la información que le será de utilidad para la consecución de sus tareas consagradas al estudio y la reflexión.

Ahora bien para cumplir esta función el cariz del renovado e innovado bibliotecario ha dado un giro de ciento ochenta grados, en la actualidad su profesión le demanda la habilidad y pericia para efecto de establecer una comunicación asertiva con su interlocutor –el usuario- con la encomienda de identificar plenamente las demandas y requerimientos de información en función desde luego de las características y naturaleza de la investigación, es decir, debe hacer gala de las relaciones humanas y sobre todo del discurso –capacidad para expresarse de manera clara y objetiva con el usuario-, otro rasgo importante que delinea la fisonomía del bibliotecario de todas las épocas es el perfecto dominio y conocimiento de los recursos de información, disponibles dentro y fuera de la biblioteca así como aquellos disponibles en formato tradicional como digital; hablando sobre el digital, éste a su vez, insta porque el bibliotecario maneje y opere óptimamente las tecnologías de información entre las que se pueden mencionar el universo de software de documentación dividido por su tipo o medio de almacenamiento como aquel identificado o conformado por sus contenidos, incluyendo por supuesto la red de redes más extensa en el mundo como es Internet.

Finalmente el bibliotecario debe obligadamente conocer detalladamente todos los mecanismos o vías para llevar al cabo la comunicación con su interlocutor, y más cuando se trata de ambientes virtuales por lo que la implementación de las tecnologías de comunicación es preponderante para simplificar los procesos de respuesta y efectividad en la transmisión de información; hogaño, el consultor, al recibir una solicitud de información se enfrenta a realizar su trabajo de indagación que le exigirá precisar de entre el vasto mar de información aquella que previa selección, análisis, evaluación, interpretación y validación le será pertinente y relevante al usuario, así como también deberá decidir el mejor medio de comunicación y naturalmente el formato apropiado en el que se almacenará la información para efecto de facilitar su manipulación una vez que arribe con su destinatario final-el usuario-.

Para finalizar es prudente comentar que aquellos bibliotecarios y usuarios que de alguna u otra manera vivieron en ambas fronteras de la información, es decir, que vivieron el antes y después del advenimiento de las tecnologías de información y comunicación en materia de investigación documental, en su gran mayoría no pierden la capacidad de asombro al encontrarse de manera cotidiana con la nueva geografía que identifica de forma particular al territorio del servicio de consulta: escritorio sobre el cual se ubica el teléfono, una estación de trabajo o computadora personal conectada en una red local o Intranet con servicios compartidos entre los que se encuentran el correo electrónico, el fax, el chat, la Internet, bases de datos multimedia, además de contar con otra estación de trabajo o computadora destinada ex profeso para ARIEL, software utilizado para la recepción y transmisión electrónica de documentos conectada a un digitalizador que le permite al bibliotecario interactuar para facilitar su trabajo nodal, asistir al usuario en la búsqueda de información. Y si a ello le agregamos los servicios tradicionales que también es menester que el bibliotecario domine, el servicio de consulta se viene a convertir y consolidar en un baluarte de la biblioteca que tiene como precepto dotar al usuario de la información que le sea de utilidad para la realización de sus trabajos académicos. Además el bibliotecario asume también el rol de maestro pues para ver complementado su trabajo se dedica de forma paralela a la planeación, diseño, implementación, aplicación y evaluación de programas de formación de usuarios en diferentes niveles o escaños.

A guisa de epílogo para mejor resumir el cariz del nuevo bibliotecario del siglo XXI se puede decir que para trasponer con éxito los vericuetos que su profesión le depara es, y debe ser en toda la extensión de la palabra, el vicario de Marco Tulio Cicerón, es decir, debe poseer la capacidad discursiva con suma elocuencia y claridad, como también del inclito y prócer Fray Jerónimo de Mendieta, dicho de otra manera, debe distinguirlo una mente sapia, prolfica y refulgente de conocimiento, en asuntos que abrazan la ciencia de la Bibliotecología, de Lucio Anneo Séneca, debe descollar en la docencia para transmitir los conocimientos obtenidos de la investigación como de su experiencia y, por supuesto de Bill Gates, es decir, es menester que domine las tecnologías de información y comunicación.

A continuación Roberta Walter y Susan Barnes indican las competencias que precisa poseer el bibliotecario y que comulgan con el presente apartado:

1. “Establecer una comunicación de trabajo con los usuarios; expresar interés en sus necesidades de información, y promover la confianza en éstos de que los capacitandos tienen la suficiente habilidad para responder a sus necesidades.
2. Analizar las necesidades de información del usuario mediante la separación de cada uno de los componentes de la materia o tema de la demanda o mediante la determinación de la relación lógica que guardan entre sí estos componentes.
3. Determinar el formato probable de la información solicitada con base en la organización de la estructura de la literatura científica.
4. Determinar las fuentes de consulta adecuadas mediante el examen de la cobertura, el orden de la información presentada, los puntos de acceso y otras características de la publicación.
5. Determinar el nivel de experiencia de uso de la biblioteca que tiene el usuario y el nivel correcto de información técnica que este requiere.

6. Seleccionar la estrategia de búsqueda más apropiada y que esté basada en las competencias ya mencionadas, y en los recursos disponibles, en las limitantes de tiempo, en los costos y en la cantidad requerida de información.
7. Vincular conjuntamente con el usuario la perspectiva y los antecedentes de información necesarios para elegir adecuada y oportunamente las herramientas de consulta, de tal manera que comprenda por qué y cómo utilizar la herramienta más apropiada.
8. Promover una respuesta satisfactoria a cada pregunta de consulta, acompañando al usuario en los pasos iniciales de la búsqueda, animando más preguntas y proporcionando un seguimiento cuantas veces sea posible.¹²

1.10 Ubicación

Finalmente la localización del servicio de consulta debe estar ubicado estratégica y tácticamente, de tal manera que el usuario lo pueda visualizar fácilmente para efecto de acudir en primera instancia a él, en el caso de que desee solicitar asistencia en la búsqueda y recuperación de información. Por su parte, los bibliotecarios deben también de poseer una amplia visibilidad desde el módulo de consulta para efecto de identificar con toda certidumbre a los posibles usuarios que evitan preguntar o buscar ayuda, o bien para aquellos que ignoran cómo aprovechar de manera atinada, oportuna y eficiente los servicios de consulta.

Por lo general el servicio de consulta debe de estar reservado para el usuario como el primer vínculo o contacto que él tenga con la biblioteca, con el propósito de cubrir satisfactoriamente la naturaleza de su objetivo: asistirlo en la recuperación de información.

¹² Walters, Roberta J. y Susan J. Barnes. "Goals, Objectives and Competencies for Reference Service: A Training Program at the UCLA Biomedical Library". En: *Bolletín of the Medical Library Association* no. 73 (April 1985) p.161.

CAPÍTULO II

Formación de Usuarios de la Información

El advenimiento como el desarrollo permanente de las tecnologías ha incrementado exponencialmente los índices de producción y transmisión de información, como también ha diversificado sustancialmente los soportes donde es registrada, desde los ya tradicionales libros, periódicos, revistas, folletos, mapas, cintas magnéticas para la grabación y la reproducción de imágenes (videocinta) y/o sonido (casete) hasta los más sofisticados, entre los que podemos mencionar el disco flexible, disco compacto para grabar como reproducir imágenes y/o sonido (CD y DVD), el disco compacto de sólo lectura (CD-ROM) e Internet.

Tan solo considérese la capacidad de almacenamiento del CD-ROM como de la Internet, la del primero registra aproximadamente doscientas mil páginas, es decir, el equivalente impreso de la Enciclopedia Espasa Calpe con sus más de 100 tomos, o bien, reúne la información contenida en más de mil quinientos discos flexibles; mientras Internet, de acuerdo a la revista del mismo nombre, señala que para mayo de 2002 supera las dos mil millones de páginas y si a ello se suma que cada cuatro segundos se incorpora un documento, estos datos por sí solos, dan perfecta cuenta de la vertiginosa e inusitada vorágine de información en la que está inmersa la sociedad del siglo XXI.

Esta revolución de las tecnologías de información y comunicación ha transformado de manera radical la fisonomía del mercado editorial como también lo ha hecho con los distintos sectores que intervienen en su cadena productiva: industrial, comercial y de servicios.

Precisamente es en el sector servicios donde se pueden apreciar concreta y más claramente éstas transformaciones, a éste pertenecen aquellas entidades públicas o privadas que tienen como misión satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad para la

cual se gestaron, las bibliotecas son quizá las de mayor representatividad de este sector, particularmente las bibliotecas universitarias serán el escenario bajo el cual se desarrollará el presente capítulo.

La misión que enarbolan las bibliotecas universitarias es: satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de información de sus usuarios -alumnos, profesores, investigadores, personal administrativo- en función directa de los planes y programas académicos, de investigación y de extensión que se impartan en la institución en la cual está inscrita, es decir, las bibliotecas universitarias implícitamente deben ser la extensión de la educación recibida en las cátedras. Para cumplir con esta misión y para mejor comprender sus objetivos como sus funciones, es prudente someterlas al análisis FODA para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Bien, respecto a las fortalezas, las bibliotecas universitarias encuentran en las tecnologías de información y comunicación a su mayor aliado, actualmente muchas de ellas se han convertido en bibliotecas híbridas, es decir, bibliotecas que reúnen ítemes dispuestos en formato impreso como electrónico. Esta transición viene acompañada, como era de esperarse, del aumento en la oferta de servicios y recursos.

Precisamente de esta fortaleza se deriva lo que se denomina área de oportunidad, las bibliotecas universitarias tienen la posibilidad de redimensionar todas y cada una de las actividades involucradas en el proceso de gestión y suministro de información- selección y adquisición de materiales, procesos técnicos, servicios al público- con el cometido de optimizar convenientemente los recursos materiales y financieros como también su principal activo: el capital humano.

Detectar e identificar las debilidades de las bibliotecas universitarias permite visualizar perfectamente, diseñar y aplicar los mecanismos apropiados para trocarlas en fortalezas.

Específicamente en el ámbito mexicano, las bibliotecas universitarias presentan y enfrentan serias debilidades que finalmente reverberan en el ínfimo índice de uso y satisfacción que de sus colecciones hacen sus usuarios. La principal debilidad que las aqueja, reside en un problema mayúsculo, el escaso o nulo hábito de la lectura entre los connacionales, estudios de la UNESCO reportan que el índice de lectura "per capita" en México al año oscila en medio libro, en tanto que en Alemania ronda los 40 libros al año. Este escenario es verdaderamente dramático y alarmante. Las raíces de esta aflicción brotan de dos células vitales de la sociedad, la familia y la educación, ellas deben desde temprana edad despertar en el individuo este hábito no sólo por la lectura sino por la buena lectura para que de manera gradual y natural se lleve a cabo la transición con obras más intrincadas y complicadas. Esta debilidad desata a su vez otra, igual de alarmante y vinculada estrecha e indubitablemente a la primera, los usuarios de las bibliotecas universitarias irónicamente no acuden a ellas para resolver sus problemas de información, sino que las ven como meras y simples repositarias de materiales. Este comportamiento obedece en buena parte a la clara y manifiesta ausencia de cursos dirigidos u orientados ex profeso a la formación de usuarios de la información.

Esta parcela de la formación de usuarios en México es aún incipiente, aunque se tienen antecedentes de programas, lamentable y desafortunadamente en la mayoría de los casos no están documentados o bien carecen de sustento teórico, es decir, adolecen de una sistematización de la experiencia y por ende de una metodología definida. O dicho de otro modo los programas de formación de usuarios de información deben centrarse en la metodología y no en la herramienta.

Finalmente, las amenazas que acechan a las bibliotecas universitarias se reducen a una sola y de grandes repercusiones, la subutilización de sus recursos de información por parte de sus usuarios como de su capital humano, es prudente señalar y considerar al respecto de este fenómeno que los ítemes de las unidades de información existen a partir de que son utilizados por sus usuarios.

En virtud de lo anterior, el presente capítulo, pretende primordialmente establecer las bases y lineamientos teóricos para la planeación, diseño y aplicación integral de un programa de formación de usuarios de la información, que por sus características, apunta a las bibliotecas universitarias, no obstante, podrá ser aplicado en cualquier tipo de unidad de información.

Con la aplicación de este programa se persigue sustancialmente, proporcionarle a los usuarios las herramientas idóneas para que de manera autónoma e independiente efectúen el proceso de la investigación documental sin importar el formato en el cual se registre la información lo que repercutirá positivamente en el uso como en el aprovechamiento racional y eficiente de los servicios y recursos de la biblioteca.

Ahora bien, es menester tener siempre presente que las bibliotecas universitarias son concebidas por y para sus usuarios, al amparo de esta premisa, ellas deben cumplir con dos funciones vitales: asistirlos en la búsqueda, localización, recuperación y transferencia de la información así como instruirlos para que desarrollen sus habilidades informativas para el uso de recursos de información. Aparentemente esta paradoja contrapone ambas funciones, sin embargo no es así, más bien la una es complemento de la otra, es decir, cuando el bibliotecario asiste al usuario en la búsqueda de información, al mismo tiempo le está enseñando paso a paso el proceso como la metodología empleada para tal efecto, independientemente del tema o tópico del cual se trate.

Al respecto, Kim Amato and Margaret Jackson apuntan: "Existen dos reglas de oro para proporcionar un buen servicio de consulta. La primera menciona que el bibliotecario debe responder apropiadamente a las preguntas planteadas por los usuarios, sin importar lo sencillas o complejas que éstas puedan ser. En tanto, la segunda pone de manifiesto que el bibliotecario debe instruir a los usuarios para localizar las respuestas a sus propias preguntas."¹³

¹³ Amato, Kim y Margaret Jackson. "CD-ROMs: Instructing the User". En: CD-ROM Librarian, June (1990) pp. 14.

2.1 Definición

2.1.1 ¿Qué es la formación de usuarios de información?

Construir la estructura teórica sobre la cual se sustentará la formación de usuarios de información implica en primera instancia edificar sus cimientos, es decir, tomando como base la literatura existente en este campo averiguar, revisar y determinar de manera individual los conceptos que la integran: Información y Formación de Usuarios.

2.1.1.1 Información

Circunscrita a las bibliotecas, la información representa para ellas la materia prima, por lo tanto trabajan denodadamente para un sólo objetivo, hacerla asequible a sus usuarios, en consecuencia, la información es un conjunto de datos susceptibles de recuperarse y transmitirse a través de diferentes canales de comunicación.

Por su parte Jesé H. Shera alude que “para el área bibliotecológica se puede definir a la información como un conjunto de datos tratados con fines de transferencia y recuperación, transmitido a través de la comunicación.”¹⁴

Estas definiciones comparten elementos comunes entre sí, es el caso de los datos, transmisión, recuperación y comunicación, pero si se extrapolan al ámbito de las ciencias de la comunicación, obtendríamos sus respectivos equivalentes, para el caso de los datos, su correspondiente es el mensaje, en tanto para la transmisión y recuperación es el canal o medio, finalmente para la comunicación lo son el emisor y receptor. En virtud de lo anterior se puede decir que en el macro ambiente de la bibliotecología, la información representa la materia prima de las bibliotecas, siempre que ésta figure dentro de un primer nivel jerárquico, llamado proceso o fenómeno cíclico de la comunicación, en caso contrario se

¹⁴ Shera, Jesse H. Los Fundamentos de la Educación Bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. p. 167.

estaría atentando de manera inmisericorde contra la misión de las bibliotecas: satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de información de sus usuarios.

La reflexión anterior conduce a explorar un segundo nivel jerárquico de la información, para ello, se hace preciso exponer la definición que de ella establece la UNESCO a través de su Programa General de Información y que a la letra reza... "Es la forma tangible o comunicable del conocimiento."¹⁵

De esta definición se desprende un nuevo elemento, el conocimiento, su existencia está determinada fundamentalmente por dos factores cruciales, la información misma como su principal insumo y piedra angular de su producción como también del estadio cognoscitivo del individuo para procesarla y transformarla, interviniendo directamente en su creación y recreación.

En suma, el conocimiento no es un elemento marginado, sino más bien se proclama como una etapa inscrita al proceso de agregar valor a la información que a continuación se enunciará su exégesis, puntual y detalladamente:

Al amparo de este proceso, conviven sinérgicamente las siguientes etapas, lógicamente articuladas unas con otras: datos, información, conocimiento, inteligencia.

Los datos generados por el o los individuos son representaciones multimedia de eventos o fenómenos de la vida cotidiana, estrechamente vinculados a una tríada de determinismos, espaciales o geográficos, temporales o cronológicos –presente, pasado o futuro- y temático- en donde se precisa el enfoque disciplinario que adoptará la investigación-. Su característica principal está identificada por su disponibilidad, o dicho de otro modo, éstos

¹⁵ Almada, Margarita. "Technology and Today: a Third World Viewpoint". En: *the Challenge of Information Technology*, 1983. Citado por: Hernández Salazar, Patricia. La Formación de Usuarios de Información en Instituciones de Educación Superior. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. p.3

datos deben de ser susceptibles de buscarse, localizarse como de recuperarse de forma sencilla, rápida, precisa y oportuna empleando una metodología.

Los datos se convierten en información cuando son utilizados por el individuo con la finalidad de cubrir una demanda específica.

No obstante, la información por sí sola está imposibilitada para producir conocimiento, ella depende absolutamente del individuo que la posee, quien se ocupará de someterla a una selección, análisis, evaluación, interpretación y posterior validación con el objetivo de determinar si es pertinente y relevante para su línea de investigación, naturalmente, mediante la práctica de la lectura razonada, es decir analítico-crítica, a partir del acervo cognoscitivo del individuo obtenido de la teoría o de la "praxis" o bien de la combinación de ambas.

El conocimiento adquirido por el individuo se troca en inteligencia cuando éste lo aplica apropiada y óptimamente para aportar nuevas teorías o bien para enriquecer las ya existentes en un campo o disciplina del conocimiento, así como también para la resolución de problemas, a partir de escenarios reales, de esta manera el individuo se convierte en un agente de cambio con la encomienda de mejorar en lo social, político y económico a la comunidad que lo rodea.

Ha sido conveniente exponer brevemente el proceso de agregar valor a la información porque ha permitido visualizar objetivamente las diferencias entre información y conocimiento, ahora se entiende por información a la forma tangible del conocimiento, es decir, a su insumo y principal activo de su producción. En tanto el conocimiento es abstracto e intangible, es en resumen el producto de un proceso mental del individuo en función de su bagaje de conocimientos aprehendidos de la teoría y/o la práctica.

No se olvide que este proceso yace en el marco del fenómeno de la comunicación, es decir para que la información sea útil debe ser comunicada, recordemos al emisor, receptor y

mensaje, si los extrapolamos al macroambiente de la bibliotecología el emisor está representado por el bibliotecario, en tanto que el receptor es el usuario y el mensaje es la información que vendrá a modificar el estadio cognoscitivo de éste último.

Por su parte Patricia Hernández Salazar comparte esta argumentación cuando al respecto comenta ... "Para ser más precisos, los bibliotecarios son mediadores entre una mente, a la que se podría llamar mente fuente, y otra mente, la del usuario. Lo que se intercambia entre las mentes fuente y usuario puede llamarse unidad epistemológica, porque cambia el estado de conocimiento de una de las partes. Esas entidades epistemológicas, a su vez pueden dividirse en cuatro jerarquías, en el nivel más bajo están los datos, seguidos por la información, el conocimiento y finalmente la sabiduría."¹⁶

Como ya se mencionó la utilización de la información está directamente asociada con las necesidades del individuo, las cuales se definen como la agrupación de datos orientados a satisfacer específicamente un propósito establecido.

A su vez, las necesidades de información se bifurcan en: necesidades latentes o no expresadas y necesidades expresadas o también llamadas demandas, éstas últimas pertenecen a un nivel más avanzado en el cual el usuario ha detectado que requiere información y lo manifiesta, solicitándolo al servicio de consulta o referencia, sin embargo un porcentaje de las demandas suelen no ser precisamente lo que necesita el individuo.

El empleo que se haga de la información definirá el perfil de necesidades informativas del individuo, o mejor dicho, la utilización de la información invariablemente se dirigirá a la creación y recreación del conocimiento para la solución de problemas de origen teórico o empírico o bien de una combinación de ambos.

¹⁶ Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. Coord. Patricia Hernández Salazar; participantes Saray Córdoba González, María Cristina Pérez Giffoni, Susana Romanos de Tiratel y Martha Sabelli de Louzao. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. p.2

Ahora bien, el perfil de necesidades informativas del individuo depende indefectiblemente de variables endógenas y exógenas, corresponden a las primeras el nivel de conocimientos alcanzado en una disciplina, el tiempo acumulado en la práctica de dicha disciplina, el interés y la motivación en el ejercicio de la disciplina, aptitudes para el análisis de la información, dominio del lenguaje, en las segundas se ubican: si se trata de un trabajo individual o en equipo, identificar el espectro de recursos de información en torno a su disciplina, disponibilidad de los recursos de información, el medio ambiente o atmósfera social, política y económica a la que pertenece el individuo.

J. E. Rowley y C.M. Turner coinciden con esta apreciación al señalar que “además de la estructura cognoscitiva del usuario, y del objetivo de uso, las necesidades de información están influidas por otros factores:¹⁷

1. Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
2. Tiempo de experiencia en la disciplina.
3. Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
4. Persistencia.
5. Motivación.
6. Capacidad de análisis de la información.
7. Conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina.
8. Disponibilidad de los recursos de información.
9. Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.
10. Manejo del lenguaje”.

Hasta ahora se han establecido los conceptos de información y de necesidades de información, enseguida corresponde el turno al que quizás represente el enclave que determine claramente las ventajas competitivas y por qué no, al mismo tiempo justifique la

¹⁷ Rowley, J. E. y C.M. Turner, The Dissemination of Information, London: Andre Deutsch, 1978, p.54

existencia de los dos primeros-información y necesidades de información- en función directa del análisis costo-beneficio que reporten, naturalmente se trata de...: La Formación de Usuarios. A continuación se explicará sucintamente bajo que argumentos se sostiene esta aseveración.

2.1.1.2 Formación de Usuarios

Antes de emprender la exploración acuciosa y pormenorizada de este apartado, es menester promover e instar a establecer en primera instancia él o los conceptos que abraza el término que nos ocupa, a partir de la selección, análisis e interpretación de la literatura especializada en este campo con la finalidad de sentar sólidamente las bases sobre las cuales descansará la estructura lógicamente articulada de La Formación de Usuarios. Al programar, planear, diseñar, implementar y aplicar cursos o talleres dirigidos a esta disciplina, no se debe consentir por ninguna razón y/o circunstancia prescindir de su concepto, de lo contrario se correrá e incrementará exponencialmente el riesgo de incumplir con la meta que se persigue: desarrollar individual o colectivamente en el o los usuarios reales y/o potenciales de una entidad- no necesariamente biblioteca- habilidades informativas para el uso apropiado de los recursos de información.

Hogaño, se han expandido por todo el universo de la bibliotecología una gran variedad de términos que conviven perpetuamente en la memoria colectiva de los especialistas de la disciplina que aluden a la Formación de Usuarios, entre los que se distinguen: Educación de Usuarios, Instrucción de Usuarios, o bien acepciones anglosajonas que terminan por confundir más que esclarecer el objeto de estudio, a saber son: User Education, Bibliographic Instruction, Library Instruction, Library Literacy or Information Literacy.

Pero, ¿Cuál de ellas representa el término apropiado para referirse a esta parcela de la Bibliotecología?

Para dar respuesta a esta inquisición es prudente dar a conocer las definiciones y/o conceptos que del término se han derivado. En primer plano, comparece la definición que nos regala Evans y que es quizá la más popular y empleada por la ecúmene bibliotecológica que revela: "Es asegurar un cambio de actitud y comportamiento en los usuarios en cuanto a sus habilidades para recuperar información"¹⁸ antes de exponer los juicios al respecto, se estima conveniente conocer la definición que del tema formula el Programa General de Información (PGI) de la UNESCO el cual concibe a la educación y formación como similares, y que a la letra dice: "[...] en una forma genérica que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual y colectivamente, con el objetivo de facilitar: a) el reconocimiento de sus propias necesidades de información; b) la formulación de estas necesidades; c) la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, así como d) la evaluación de estos servicios"¹⁹.

Es prudente señalar que deliberadamente se ha dispuesto ofrecer al lector, las dos definiciones que desde luego más se aproximan al concepto propiamente dicho de la Formación de Usuarios, con el único sentido de identificar sus analogías, y vaya que comparten casi en su totalidad varias de ellas, se puede afirmar que la una es paráfrasis de la otra y viceversa, después de analizarlas detenidamente asoma con una claridad rutilante el "quid" de coincidencia entre ambas: modificar el comportamiento de los usuarios cautivos y/o potenciales de manera individual o colectiva, en relación directa a sus patrones o conductas destinados especialmente al diseño de las estrategias, métodos, técnicas y aplicaciones empleadas para las funciones de detección de necesidades y demandas como también de búsqueda, localización, recuperación, transmisión y análisis de la información para obtener los máximos dividendos para la solución de problemas y/o bien creación de nuevas teorías o por qué no, la aportación de nuevos conocimientos a las ya existentes.

Pero, cómo se efectúan estos procesos-diseño de las estrategias, métodos, técnicas y aplicaciones empleadas para las funciones de detección de necesidades y demandas como

¹⁸ Evans, A. J. *Education and Training of Users of Scientific and Technical Information*: UNISIST: París: UNESCO, 1976. p.7

¹⁹ Tocatlán, Jacques. "Formación de Usuarios de la Información: programas, problemas y perspectivas". En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas, 1978. p.382.

también de búsqueda, localización, recuperación, transmisión y análisis de la información-complejos en el individuo, precisamente lo anterior invita a reflexionar como esclarecer su causalidad:

A lo largo del presente capítulo, se ha insistido casi al punto de llegar a rayar lo recalcitrante que el individuo, desde su prístina educación formal, debe paralelamente desarrollar sus habilidades informativas para el uso apropiado de los recursos de información, diseñados y elaborados ex profeso para cada etapa escolar, de tal suerte que él de manera gradual y paulatina se habitúe con sistemas de información más complejos cada vez hasta alcanzar y aprehender de manera natural los procesos científicos en los cuales se fundamenta la investigación académica y, por ende, la etapa correspondiente a la indagación bibliográfica y revisión de la literatura existente en el campo de conocimiento deseado.

Pero para que el individuo alcance este estadio de conocimiento es imprescindible un factor conocido como lectura, el cual debe ejercitarse en un estricto sentido analítico, crítico e interpretativo y, del mismo modo, desarrollarse sincrónicamente con la educación y sistemas de información. Esencialmente la lectura académica y de "mutuo proprio" son las dos variedades que impulsan ostensiblemente al individuo a lograr la cima del conocimiento, finalmente todos estos procesos por los cuales el individuo transita permanecen en el marco de la inteligencia emocional entendiéndose por ésta al grado de motivación que el individuo presente, generado e influenciado por las condiciones internas y externas a él.

Después de discurrir acerca de las causas generales que inciden en el desarrollo de la Formación de Usuarios, ahora corresponde el turno a las que de modo específico la afectan, sin más prolegómenos se resume de la siguiente manera:

Para realizar una exposición más clara y detallada es preciso situar al individuo en el nivel más alto de la pirámide de la educación formal, la educación superior, en virtud de que en esta etapa se asume que él alcanzará la preparación y madurez académica necesarias para

enfrentar y solucionar atinada y congruentemente la problemática que le depare su futura incorporación al ejercicio de su profesión. Para explicar lo anterior se enuncian y describen, con base en el diagrama de Desarrollo de Habilidades Informativas (ver figura 1), cuáles han de ser las competencias ocupacionales que debe poseer el individuo para convertirse en un agente de cambio de la sociedad a la que se debe para mejorarla en lo social, político y económico.

Destacan en primer plano, las competencias básicas informativas, integradas a su vez por la lectura y redacción, las Matemáticas y la Comunicación Oral. En cuanto a la lectura y redacción el individuo tiene la obligación y responsabilidad de leer materiales formativos, informativos y recreativos, como el compromiso de expresarse clara y elocuentemente de manera escrita; al respecto de las Matemáticas, el individuo debe poseer los conocimientos generales y/o básicos relacionados con los aspectos de razonamiento cuantitativo, con la encomienda de aplicarlos adecuadamente en escenarios reales para la representación numérica y/o estadística de fenómenos inherentes a su disciplina; sobre la Comunicación Oral, ésta consiste en la capacidad del individuo para transmitir y argumentar sus ideas, valiéndose para tal efecto del método de la dialéctica como instrumento de comunicación efectivo y contundente.

En el mismo plano de las competencias básicas informativas, se ubican las competencias generales y las competencias técnicas.

En lo que a las competencias generales se refiere, el individuo debe poseer y desarrollar las habilidades de selección, análisis, evaluación, interpretación, validación, gestión y control de la información en aras de aplicarla para la solución de problemas y/o creación o recreación de posibles conocimientos aportados para la formulación de nuevas teorías o para enriquecer las ya existentes. Estas competencias generales como las competencias básicas informativas determinan la posibilidad de acceder a las competencias técnicas.

Ahora bien, a la categoría de las competencias técnicas, pertenecen la investigación y la enseñanza, en lo que respecta a la primera, el individuo tiene la facultad así como el

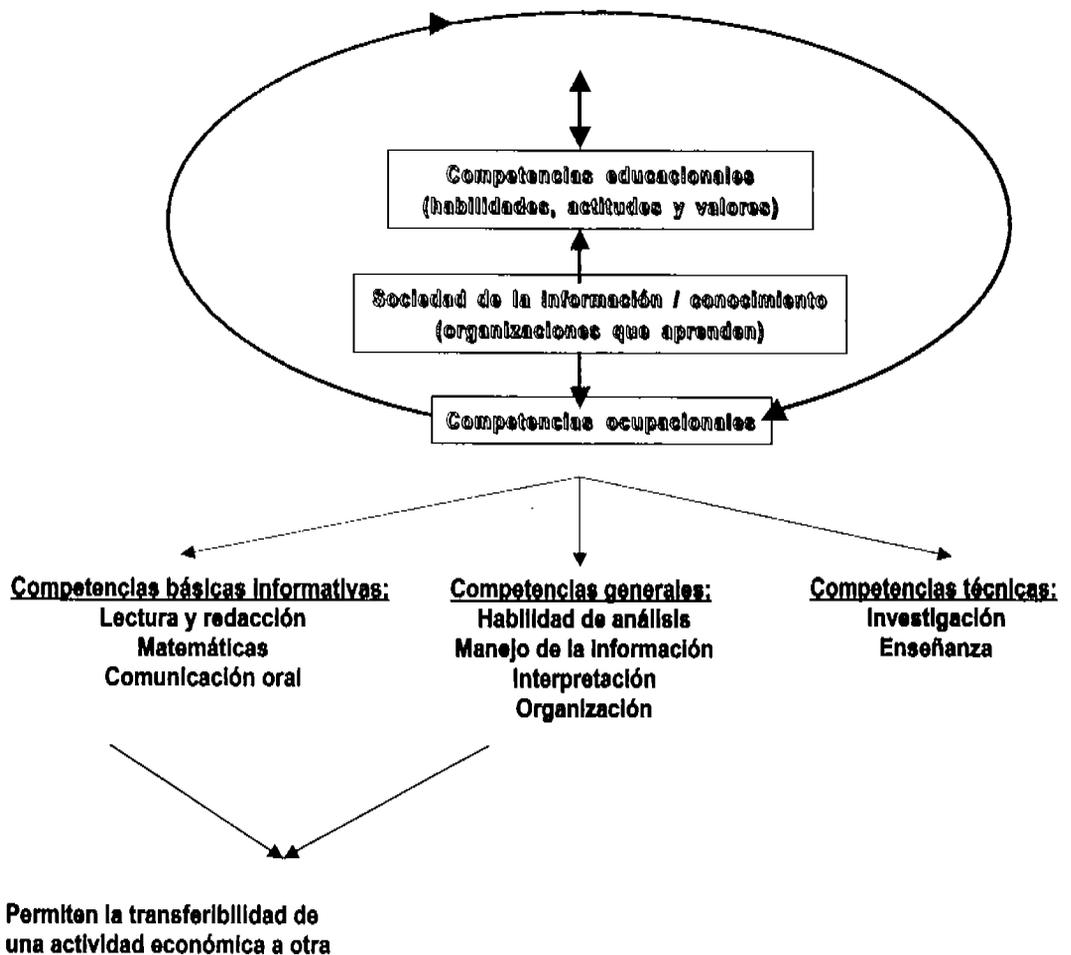
compromiso inalienable de participar directamente como el autor intelectual y material en la creación como recreación del conocimiento en su respectiva especialidad para proporcionar las posibles soluciones a problemas que la vida cotidiana de su profesión le plantea. En tanto que la enseñanza debiera de ser indudablemente la actividad que tiene por objetivo orientar adecuadamente las experiencias y resultados obtenidos de la investigación. Con ello se lograría finalmente el ideal que toda nación pretende: la permanente creatividad, innovación, competitividad, productividad y actualización de la educación como generadora del capital intelectual.

A continuación se presenta el siguiente diagrama que ilustra lo antes mencionado:

Como se puede apreciar en el diagrama, las competencias antes descritas constituyen la base de las competencias ocupacionales que en constante interacción con las habilidades, actitudes y valores así como conocimiento de quienes aprenden ponen en marcha un proceso de enriquecimiento y retroalimentación constante que favorece mejoras en los elementos que integran dichas competencias.

DIAGRAMA DEL DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS (DHI)

(Figura 1)



En suma, se establece que la Formación de Usuarios debió, debe y deberá permanecer estrechamente vinculada de manera sincrónica a la educación y la lectura primigenias para posibilitar, como también asegurar, su permanencia y continuo desarrollo, en caso contrario, tendería a extinguirse, desaparecer o simplemente caer en desuso lo que repercutiría o traería como consecuencia la inmersión en una inercia letárgica que impediría o truncaría prematuramente todas aquellas actividades consagradas, dedicadas y encaminadas al desarrollo intelectual del individuo y por ende de la nación.

Durante el desarrollo del presente capítulo se ha defendido la tesis que sostiene que la Formación de Usuarios, la educación como la lectura, deben permanecer en perfecta comunión y correspondencia, puesto que constituyen la tríada de elementos que permitirá maximizar el desarrollo, así como el bienestar integral del individuo en las diferentes etapas de su devenir biológico y mental, permitiendo que la transición entre una y otra, sea de manera natural como armónica, durante este proceso, el individuo adquiere y construye gradualmente el "corpus" de conocimientos, entendiéndose por éste, como el "thesaurus" que resulta de fusionar los aspectos teóricos y prácticos de la educación, para cuando éste, alcance el pináculo universitario asegure y garantice la madurez necesaria para encarar y allanar exitosamente los retos que su profesión le demande.

Después de haber determinado con precisión los factores asociados a la Formación de Usuarios, es conveniente decantar así como acentuar las diferencias prevalecientes entre el término Formación de Usuarios y el resto de las acepciones, las cuales se reconocen equivocadamente como sinónimos o equivalentes de éste.

Para determinar fehacientemente las diferencias prevalecientes entre uno y otro término, es conveniente en primera instancia, identificar y seleccionar los significantes susceptibles de ser objeto de análisis, para el caso que nos ocupa se ha dispuesto considerar: Educación y Formación. Al respecto de la educación, es preciso anotar que el término se escogió obedeciendo fundamentalmente a que es la acepción formal como representativa de sus sinónimos en español e inglés respectivamente, a saber son: Instrucción de Usuarios,

Bibliographic Instruction, Library Instruction, Library Literacy or Information Literacy. Por otra parte y con el propósito de dirimir cualquier resabio surgido de la polémica, se procederá a fijar los conceptos de cada término, sustentados, desde luego, en las disciplinas que se ocupan de su estudio –pedagogía y psicología- estrategia que sin duda permitirá esclarecer en definitiva el término apropiado para describir este campo de la Bibliotecología, delineado a partir de la multidisciplinariedad del conocimiento, es decir, fruto gestado de la unión de la Bibliotecología, Pedagogía y Psicología.

2.1.1.3 Educación

Se concibe como una serie de etapas que tienen como eje rector dotar al ser humano, individual o colectivamente, de los hábitos, valores, aptitudes, actitudes, habilidades y, en paralelo, descubrir, impulsar y desarrollar sus talentos innatos para trocarlos en competencias básicas, generales y técnicas, con la clara y manifiesta intención de pulir ese trozo de carbón en bruto para convertirlo en un diamante, es decir, en el capital humano que a la postre se incorporará a la célula de la sociedad con la encomienda o diligencia de influir directamente en su bienestar económico, político, cultural y educativo.

Dicho proceso educativo tiene una singular característica, la transmisión de los citados elementos se efectúa de manera externa, expresado en otras palabras, se trata de una actividad en la que el profesor, maestro o educador es en esencia el actor principal-transmisor-, sobre sus hombros recae la responsabilidad de insertar, enseñar o ¿Por qué no decirlo así? transplantar de manera paulatina el “corpus” de conocimiento universal , en este caso, al actor secundario-receptor-, el alumno, o educando.

Esta reflexión nos conduce a la siguiente aseveración: la educación es un proceso jerárquico en el que la transmisión de conocimientos se realiza a partir de quien tiene el saber y el poder –profesor, maestro, educador- al que adolece de él –alumno, educando.

En el tenor, Luis Prieto, comparte esta apreciación al expresar:

“Esto significa que el ser humano no tiene injerencia en los saberes transmitidos en el proceso de educar, es visto como un ente pasivo y receptor.

Asimismo, la educación es entendida como una acción ejercida por generaciones adultas sobre las que aún no están maduras; es un acto intencional de transmisión de hábitos, tradiciones, costumbres, ideales, pensamientos, bienes, valores, poderes y objetivos de una comunidad para asegurar su existencia, donde la educación debe cubrir una función eminentemente social. Mediante este proceso se pretende promover patrones de conducta que fijen el tipo ideal de hombre para su inserción política, social y socio-económica”.²⁰

Con base en lo anteriormente expuesto, es posible emitir el siguiente juicio, en virtud de que la educación es un proceso externo, esta condición, no es de modo alguno, aplicable al campo que nos ocupa, es decir, no se pretende en lo absoluto transmitir conocimiento acerca de la retórica de la información y sus diferentes aplicaciones o usos, sino más bien se trata de un proceso reconocido como formación.

2.1.1.4 Formación

Se concibe como el proceso en donde el individuo a través de la introspección o auto análisis, se sensibiliza, determina y aprecia la importancia como la trascendencia de la información como base y producción de su escala de conocimiento, esto significa que el individuo posea la capacidad por sí solo de reconocer y determinar con exactitud sus propias carencias o adolescencias cognoscitivas, situación que lo llevará a definir así como también, detectar y traducir sus necesidades y demandas de información e identificar aquellos recursos bibliográficos que contribuyan sustancialmente a cubrirlas o satisfacerlas, por supuesto este proceso se inscribe y en consecuencia se realiza con base y en concordancia a un estadio o estructura de conocimiento previa propia del individuo, ésta

²⁰ Prieto, F y Luis B. Principios Generales de la Educación, o, una educación para el porvenir. Caracas: Monte Ávila, 1985. pp. 15-16.

acción le permitirá asegurar su desarrollo y actualización en forma permanente, es decir, dicho proceso se reproducirá un sinnúmero de ocasiones, las mismas que lo conducirán a promover y alcanzar la creación y recreación del conocimiento para posteriormente y de forma natural incrustarlo lógicamente en su estructura cognoscitiva porque para él, es relevante y significativo, de esta manera asegura su prosperidad, independencia y autonomía en la resolución de problemas que la vida cotidiana le imponga en el inmediato, mediano y largo plazo. Naturalmente, durante este proceso, el individuo se asistirá en el bibliotecario para efecto de intercambiar experiencias o puntos de vista con respecto a la conducta o comportamiento en las habilidades para la búsqueda, localización, recuperación, selección, análisis, evaluación, interpretación y validación de la información para determinar si es pertinente y relevante para su línea de investigación, es decir formular o establecer la metodología conveniente y apropiada con el objetivo de incrementar las posibilidades de éxito en su aplicación, dirigida por supuesto a establecer los mecanismos conducentes para la efectiva resolución de problemas.

En concordancia con lo señalado en el párrafo anterior y a guisa de colofón, el adalid en el campo de la psicología educativa, David Paul Ausubel, planteó la teoría cognoscitiva del aprendizaje que en uno de sus postulados enuncia: "La nueva información es vinculada a los aspectos relevantes y preexistentes en la estructura cognoscitiva, y en el proceso se modifican la información recientemente adquirida y la estructura preexistente...En esencia, la mayor parte del aprendizaje significativo consiste en la asimilación de nueva información".²¹

El desenlace de la presente disquisición devela eminentemente que las frases instrucción bibliográfica o bibliotecaria (library instruction, bibliographic instruction) o educación bibliotecaria (library education) se circunscriben todas ellas al término Formación de Usuarios de la Información, concepto que por su importancia y trascendencia ha logrado traspasar las fronteras de la disciplina bibliotecológica, al diversificarse, integrarse y

²¹ Ausubel, David P.; Novak, Joseph D.; Hanesian, Helen. Psicología Educativa: un Punto de Vista Cognoscitivo. México: Trillas, 1978. p.70.

mimetizarse casi de manera camaleónica al resto de las disciplinas humanas al impeler significativamente en los periplos propios de la investigación académica y científica.

Ahora bien para mejor entender y comprender la naturaleza de la estrecha relación que sostienen la psicología educativa y la Formación de Usuarios, se hace preciso emitir la siguiente exégesis:

El individuo necesariamente debe de poseer una sólida estructura de conocimiento edificada a partir de las experiencias teóricas y prácticas de aprendizaje, ello traerá como resultado un proceso de asimilación, organización y correcta aplicación de información significativa en su círculo de influencia, conduciéndole de manera lógica, natural y gradual a estadios cognoscitivos más complejos cada vez, situación que lo colocará y lo facultará para enfrentar y resolver exitosamente la problemática de su entorno.

Naturalmente dicho proceso depende fundamentalmente, como ya se ha citado en líneas anteriores, de la presencia de factores intrínsecos y extrínsecos en el individuo; pertenecen a los primeros las etapas o periodos de desarrollo del intelecto, dicho en otras palabras y como se ha mencionado a lo largo del presente capítulo, la sinergia entre la educación la lectura y la formación de usuarios es menester que prevalezca a partir de la educación preescolar del individuo, permitiéndole alcanzar en cada etapa de su desarrollo el grado máximo de disposición para el aprendizaje.

Se suma a este factor el de la inteligencia emocional que es quizá el de mayor trascendencia y relevancia para efecto de medir el grado o nivel de ventajas competitivas alcanzadas por el individuo, a partir de las experiencias teóricas y prácticas aprehendidas, como consecuencia de una combinación perfectamente balanceada entre motivación, aptitud y actitud.

Por su parte, los factores extrínsecos comprenden la planeación, diseño y aplicación de intervenciones educativas a través de la enseñanza institucionalizada y en consonancia

directa a cada etapa escolar. Esas intervenciones dependerán sustancialmente de las cualidades docentes del profesor, tales como el dominio que éste posea del tema, disciplina o campo de conocimiento; la capacidad y habilidad que él despliegue para efecto de propiciar experiencias de aprendizaje que permitan al alumno o educando el manejo adecuado del bagaje de conocimientos de la disciplina de su especialidad; finalmente se suman como complemento la conducta y personalidad manifiestas en su trayectoria docente.

Se alían y dependen también de este factor la estructura lógica y articulada de los temas que integran cada una de las clases que el docente planee, así como también los materiales didácticos que ocupe para efecto de lograr que sus alumnos asimilen la información de manera clara y transparente y la inserten en su estructura de conocimientos.

Por último, el individuo como ser social y, situado en el escenario de aprendizaje manifestará o denunciará su espíritu de cooperativismo y competitividad en función de su cultura, estrato social, y origen étnico.

Enseguida se examinarán los diferentes estratos que articulan a los programas de formación de usuarios de la Información sin más pretensión que la de proponer y promover los diferentes modelos y metodologías sistematizados y confeccionados con base en los matices aportados producto de la combinación balanceada y equilibrada entre el aspecto teórico y pragmático, ambos derivados del estricto y celoso apego a los cánones de la investigación científica.

2.2 Tipos o escaños del proceso de formación de usuarios

Los escaños del proceso de formación de usuarios son los que enseguida ocuparán la atención:

Como ya se ha citado en párrafos anteriores la información es la materia prima, considerada sin lugar a dudas la base y producción del conocimiento, a la luz de esta verdad premisa, el presente apartado versará eminentemente con relación a los diferentes escaños concebidos en el proceso de formación de usuarios.

Las tendencias de dichas escalas están inscritas en el proceso cognoscitivo, el cual defiende a mansalva que la adquisición del conocimiento en el individuo se produce de forma gradual, constante y progresiva, permitiéndole alcanzar estadios o niveles más complejos que naturalmente lo investirán de las competencias básicas, generales y técnicas para solucionar los problemas y contingencias que los meandros de la vida profesional le deparen.

En virtud de lo anterior se procederá a delinear el cariz de cada uno de los escaños circunscritos en el proceso que nos ocupa, a saber son:

2.2.1 Primer nivel

Se ocupa de describir detallada y pormenorizadamente los eslabones de la cadena de valor, comprendidos en el proceso de generación de información, por supuesto, ciñéndose religiosamente a las pautas establecidas por el proceso cognoscitivo, es decir, este nivel, estará representado por el marco conceptual de aquellos términos vinculados indubitablemente con la información, tal es el caso de la creación, producción, logística, distribución, transferencia, gestión, organización, control, difusión, búsqueda, localización, recuperación, uso, utilidad, conservación y servicios, poniendo de manifiesto su importancia como base y producción de conocimiento a partir de que sea objeto de análisis,

evaluación, e interpretación por parte del individuo puntualizando que de la consecución de este proceso dependerá indefectiblemente su desarrollo académico y profesional.

2.2.2 Segundo nivel

Está dirigido exclusivamente a introducir al usuario en la atmósfera de las unidades de información, se pretende en esta primera aproximación proporcionarle la orientación adecuada de su estructura básica, lo cual implica la descripción sucinta y elocuente respecto de sus áreas, colecciones y servicios, con ello se busca familiarizarlo particularmente con su disposición, organización y ubicación estratégica para efecto de simplificar ostensiblemente las faenas inherentes a la investigación documental con el sólo propósito de alentarlos y conminarlos a convertirse en usuarios cautivos.

Para alcanzar este objetivo, se recomienda considerar específicamente que su descripción gire en torno a su organización: administrativa, de materiales, servicios –políticas y lineamientos-

2.2.3 Tercer nivel

Reconocido en el argot bibliotecario como instrucción, su valor reside fundamentalmente en derribar los muros que impiden al usuario integrarse completamente al ecosistema de las unidades de información para asegurar con ello su equilibrio, desarrollo y sobre todo justificar su existencia y permanencia.

En virtud de lo anterior, la instrucción persigue con ahínco y avidez que el usuario conozca íntegramente los mecanismos involucrados en la organización de los diferentes recursos bibliográficos con el cometido de establecer dentro del ciclo de vida de las unidades de información una relación de simbiosis –usuario / unidad de información.

Tales mecanismos de organización son denominados sistemas de: catalogación como de clasificación, de búsqueda, localización y recuperación de la información el cual involucra a su vez la exégesis concerniente a las técnicas y herramientas básicas como avanzadas para simplificar ostensiblemente las actividades asociadas a la investigación documental al incrementar exponencialmente la probabilidad de reunir aquellos materiales pertinentes y relevantes a la línea de investigación seleccionada.

En suma, la instrucción asume un rol singular dentro del ecosistema de las unidades de información permitiéndole al usuario aprovechar de manera racional y eficiente los recursos bibliográficos disponibles en ellas con el propósito de perpetuarlas.

Como se ha citado en el curso del presente trabajo, la instrucción está vinculada indubitablemente con el proceso de enseñanza-aprendizaje de tal suerte que es conveniente solicitar la asistencia de seneccas especializados en las disciplinas de la psicopedagogía, puntualizando naturalmente en la importancia, selección y aplicación adecuada de las técnicas de enseñanza - aprendizaje en función directa al cariz de cada uno de los usuarios, es decir de acuerdo a sus factores intrínsecos y extrínsecos que por supuesto influyen y delimitan su carácter, disposición y desempeño en el curso de su vida.

Con fundamento en lo anterior, es primordial que en el marco de un programa de Formación de Usuarios se consideren los tres niveles de instrucción, respetando desde luego el escaño que le corresponde a cada uno de ellos en correspondencia directa a su jerarquía cognoscitiva, de esta manera el usuario experimentará una transición gradual y natural en su escala de conocimientos que le permitirá entender, comprender y aprehender el ecosistema de las unidades de información y el rol antropocéntrico que él desempeña dentro del mismo para efecto de conservar y preservar su equilibrio así como también justificar la permanencia de ambos.

2.3 Instrumentos

2.3.1 Programa de Formación de Usuarios: etapas

Si bien es cierto, al hablar de La Formación de Usuarios sus antecedentes presumiblemente se remontan a la década de los cincuenta del siglo pasado, sin embargo, la gran mayoría de las experiencias en este campo no están documentadas, y de las que se poseen antecedentes lamentable y desafortunadamente adolecen de una sistematización y más aún de una metodología, en otras palabras, se centran única y exclusivamente en la herramienta, desdendiendo por completo la valiosa aportación que representa la comunión de factores, tales como, el pragmático y teórico que posibilitarían el diseño bajo estricto método científico de un modelo de programa de Formación de Usuarios que rinda dividendos.

De manera concluyente se está en posibilidad de comentar sin temor a equivocarse, que el campo de La Formación de Usuarios es primigenio, es magro, es yermo, no obstante, la aparición de las tecnologías de información y comunicación han propulsado, exigido y trocado ostensiblemente su desarrollo y con él, indubitablemente, también se ha modificado y diversificado sustancialmente el quehacer de los bibliotecarios de las unidades de información así como también ha influido en la conducta de los usuarios reales y potenciales cuando se dan a la tarea de buscar, localizar y recuperar información, sobretodo al disponer de los servicios de información virtuales o también llamados de acceso remoto.

Es precisamente por lo anteriormente expuesto que, más que tratarse de una amenaza al ecosistema de las unidades de información, se yergue fastuosa como un área de oportunidad que invita a la reflexión acerca de la cada vez más latente posibilidad de redimensionar en su totalidad los procesos y actividades inherentes a aquellas entidades que por supuesto incorporan para su gestión y organización la plataforma de tecnologías de información y comunicación para la consecución de crear un conjunto de áreas, servicios y colecciones bibliográficas en ambiente digital. Bien sabido es, que de esto dependerá sustancialmente el usufructo racional y eficiente por parte de bibliotecarios como de usuarios para dar cabal

cumplimiento al propósito rector de toda unidad de información...Satisfacer las necesidades y demandas bibliográficas de la comunidad de usuarios a la cual se deben y por la cual se han gestado.

Hogaño se imprime mayor énfasis en el papel preponderante y protagónico que debe asumir el bibliotecario como mediador entre el usuario y la información que él necesita, en función directa de su línea de investigación.

Es prudente que tanto el bibliotecario como el usuario se convenzan de que los materiales bibliográficos disponibles en las unidades de información existirán a partir del hecho de que sean objeto de una lectura analítica y crítica por parte de ambos, de lo contrario éstas tenderán a ser subutilizadas y por ende estarán confinadas a una existencia infecunda, estéril, de cariz mortecino.

Como de ningún modo se desea que las unidades de información y particularmente sus materiales bibliográficos permanezcan en un celibato "ad eternum" es precisamente la intención del presente apartado establecer la retícula de procesos y actividades que reclaman a la luz de la inteligencia, la planeación, diseño, implementación y evaluación apropiadas y efectivas para la implantación de un paradigma de Programa de Formación de Usuarios, trazado a partir de las variables, endógenas y exógenas que rodean a la comunidad para la cual ha sido diseñado y que se explicarán más adelante.

Después de esta breve introducción enseguida se enuncian las etapas que intervienen en el diseño y sistematización de un programa de Formación de Usuarios:

En este tenor, Patricia Hernández Salazar, autoridad en la especialidad comparte:

“La planeación sistematizada de un programa de formación, incluye las siguientes etapas:

1. Definir el problema
2. Determinar el entorno institucional
3. Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de información del usuario meta. (Evaluación diagnóstica)
4. Establecer los objetivos del programa
5. Elaborar los contenidos
6. Seleccionar las técnicas y medios didácticos
7. Implementar el programa
8. Evaluar el programa (Evaluaciones formativa y sumativa)

Asimismo todo proceso de planeación debe considerar los siguientes factores: comunidad, personal, presupuesto, apoyo y facilidades.”²²

A continuación se describirán de manera prolífica cada una de las etapas que articulan el paradigma del Programa de Formación de Usuarios.

2.3.1.1 Definir el problema

Es de vital trascendencia, advertir con la mayor certidumbre posible que efectivamente el problema obedece a la ausencia manifiesta de un Programa de Formación de Usuarios.

De no considerar este análisis, seguramente conducirá muy posiblemente a seleccionar las alternativas equivocadas y erradas, que, lejos de solucionar la contingencia, podrían ocasionar una problemática de repercusiones mayúsculas.

²² Hernández Salazar, Patricia. La Formación de Usuarios de Información en Instituciones de Educación Superior. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. p.14

2.3.1.2 Determinar el entorno institucional

El ecosistema de la unidad de información, a su vez depende y forma parte de un ecosistema de mayor extensión, representado por el de la Institución que le da cabida, por esta razón al diseñar un programa de Formación de Usuarios, preciso es, considerar la misión, visión, objetivos específicos, estructura organizacional, planes y programas académicos, de extensión y de investigación, políticas, reglamentos, recursos financieros, materiales como capital humano, así como también, contemplar y determinar la plataforma de tecnologías de información y comunicación, equipamiento y servicios, indispensables para atender a la población a la cual se deben.

Del óptimo como puntual registro y análisis que se realice, tanto de la unidad de información, como de la Institución de la que depende, germinará la sinergia que permitirá sentar las bases sobre las cuales se sustentará y erigirá el paradigma del Programa de Formación de Usuarios.

Como ya se ha planteado en párrafos anteriores, el diseño del modelo del programa de Formación de Usuarios debe atender preponderantemente a los propósitos y funciones propias de este campo de la Bibliotecología, para ello, es conveniente definir si éste se implementará o se integrará o formará parte de los curricula de la Institución o bien se tratará de un programa impartido por la biblioteca con valor extra curricular.

En cualquiera de los dos casos mencionados con antelación, es menester tomar en cuenta el capital humano como el equipo y servicios, así como las actividades relacionadas con el Programa de Formación de Usuarios.

2.3.1.3 Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)

Enseguida se presenta la atinada intervención presidida por Eleuterio González Carbajal, eminente catedrático de la Facultad de Medicina, quien, aprovechando la etapa coyuntural que nos ocupa, sentencia “Acercas del aprendizaje, considero que se ha logrado cuando el alumno estudiante incorpora a sus pautas de conducta cambios más o menos estables, derivados de un complejo mecanismo en el que interviene la persona como unidad total con sus componentes cognitivos: atención, comprensión, reflexión, memoria; simultáneamente con sus afectos, emociones, intereses y motivaciones particulares.

La tarea docente tiene la responsabilidad de contribuir al desarrollo de personas, de seres humanos que no solo acumulen información, sino que reúnan caracteres integrales para ser mejores cada vez para ellos mismos y para las personas que los rodean... ()”²³

Desarrollar un estudio de perfil de necesidades de información y necesidades de formación de los usuarios representa en sí misma la etapa que permitirá identificar, definir y esquematizar los objetivos así como plantear las actividades de aprendizaje del Programa de Formación de Usuarios.

Para lograr lo anterior se debe considerar necesariamente factores determinantes como la escala de conocimiento que identificará las aptitudes del usuario, se suman también la actitud como la disposición al aprendizaje, motivación, entorno social e interés por el trabajo en grupo o individual.

²³ González Carbajal, Eleuterio. “Mi Idea de la Enseñanza y sus Propósitos, la Forma en que la Imparto y cómo Evalúo a mis Alumnos”. En: Revista de la Facultad de Medicina, Vol. 43, no. 6 noviembre-diciembre, 2000. p.1

2.3.1.4 Establecer los objetivos del programa

Como se ha citado, el enclave para formular los objetivos generales y específicos así como los apartados temáticos que incluirá el programa de Formación de Usuarios, está representado por la etapa de identificación de necesidades de información y necesidades de formación, es decir, de su correcta aplicación y evaluación dependerá en gran medida la determinación e identificación de necesidades particulares o específicas que el programa tendrá la obligación y responsabilidad de cubrir y satisfacer íntegramente para justificar su existencia.

2.3.1.5 Diseñar contenidos

Una vez detectadas e identificadas las necesidades de información y formación de los usuarios, se procederá a diseñar los contenidos que tienen como misión permear en su totalidad los objetivos propuestos, para ello, es fundamental considerar y desarrollar en primera instancia el marco conceptual y de referencia, así como los criterios bajo los cuales se ceñirá el Programa de Formación de Usuarios.

2.3.1.6 Seleccionar el método, las técnicas y los medios didácticos

Para la consecución de esta etapa intervienen variables que por supuesto son determinantes para llevar a buen cauce el proceso de enseñanza-aprendizaje, a saber: las cualidades psicopedagógicas del docente, en alianza estratégica con el completo dominio y conocimiento de las disciplinas inherentes al campo de la Bibliotecología, sin olvidar naturalmente su comunión perpetua con las tecnologías de información y comunicación.

Con fundamento en el párrafo anterior es responsabilidad del docente desarrollar y habilitar los contenidos que integrarán el programa de formación de usuarios al amparo de sus necesidades de información y formación, y con estricto apego a un método que

propicie de manera natural la adquisición de conocimientos y, sustantivamente, simplifique y facilite su asimilación e inserción al estadio cognoscitivo del individuo.

Al método se suman las técnicas que tienen como encomienda agrupar a través de un árbol jerárquico los procedimientos didácticos *ad hoc*, seleccionados para aplicarse en el programa de formación de usuarios, y que desde luego serán los conducentes para alcanzar la meta propuesta, allanar satisfactoriamente las necesidades de información y de formación de los usuarios.

Para que el programa de formación de usuarios rinda los frutos esperados, es preciso e indispensable que su planeación, diseño, implementación y evaluación, sea congruente con el acervo de conocimientos de la comunidad de usuarios a la cual estará dirigido, asegurando de éste modo su consolidación, actualización y permanencia, pero sobretudo con su aplicación se evitará paulatinamente la subutilización de los materiales disponibles en la unidad de información, al dotar a los usuarios de las habilidades informativas que les permitirán conducirse de manera autónoma e inteligente en los procesos que implican la búsqueda, localización, recuperación y transmisión de información pertinente y relevante para cubrir exitosamente las demandas que exigen sus líneas de investigación.

Es por la razón antes expuesta que se puede afirmar categóricamente que las probabilidades de éxito en la confección de cualquier programa de formación de usuarios, independientemente de la entidad de información en la que se incorpore dependerá en gran medida de lograr la perfecta sinergia entre el estadio cognoscitivo que presentan sus usuarios en consonancia directa con los contenidos programáticos que articularán dicho programa.

A continuación se expondrá y describirá brevemente un abanico de técnicas didácticas susceptibles de incorporarse y aplicarse en los programas de formación de usuarios, cuyo valor agregado radica esencialmente en su variedad y en la posibilidad que posee el docente de seleccionar una o más de ellas en función del perfil de los usuarios el cual

estará definido con base en los resultados generados por la evaluación diagnóstica de sus necesidades de información y de formación.

2.3.1.6.1 Materiales de apoyo

También conocidos como medios o materiales didácticos, presentan una variedad de trabajos o adminículos creados ex profeso para optimizar y eficientar las tareas propias del proceso de formación de usuarios.

Contribuyen significativa y sustancialmente para que la unidad de información se convierta en una entidad que incluya, como parte nodal de su programa de Formación de Usuarios, el diseño e implementación de productos y servicios auto explicativos e instructivos destinados a propiciar el aprovechamiento racional y efectivo de los recursos de información de los que dispone la biblioteca (unidad de información) para usufructo de sus usuarios.

Entre los tipos de medios didácticos se puede mencionar a los:

2.3.1.6.1.1 Impresos

Representados por imágenes escritas fijadas en soporte impreso entre los que destacan primordialmente los trípticos, dípticos, folletos, hojas sueltas, volantes, guías de áreas, servicios y colecciones, manuales de uso y utilización de los recursos de información, libros o monografías, publicaciones periódicas, carteles, planos, separadores, que dan perfecta cuenta de las funciones ejecutadas por las diferentes células de la unidad de información para que ésta se erija como el cerebro que tiene como misión regir la actividad intelectual y psicomotriz de la entidad de la que depende.

2.3.1.6.1.2 Auditivos

Consisten en fijar los sonidos en cintas magnetofónicas, entre las que se cuentan los discos de acetato, casetes, discos compactos, minidiscos, programas radiofónicos.

2.3.1.6.1.3 Visuales

Se trata de escribir imágenes grabadas en soporte magnético con reproducción visual, tal es el caso de las diapositivas, acetatos, fotografías, microfichas.

2.3.1.6.1.4 Audiovisuales

Generados a partir de una equilibrada combinación de imágenes y sonidos en perfecta armonía, se distinguen las cintas audiovisuales, programas de televisión, documentales y diaporamas.

2.3.1.6.1.5 Creados en computadora

Productos creados en una computadora personal que permite naturalmente la combinación de multimedia, es decir que permite conjugar diversos formatos como son texto, imagen, video y audio.

2.3.1.6.1.6 Reales

Son materiales tridimensionales como las marionetas, títeres, maquetas, simulaciones por citar algunos de ellos.

Más adelante se enumerarán los lineamientos o criterios bajo los cuales se elaborarán los materiales didácticos.

A manera de conclusión se puede señalar puntual e incisivamente que la selección, planeación, diseño e implementación de los medios didácticos que se aplicarán en el programa de formación de usuarios estarán supeditados a los contenidos que lo articularán.

En correspondencia con la anteriormente expuesto se debe considerar los objetivos de acuerdo a los diferentes niveles o escaños de los programas de la unidad de información como son los de orientación, instrucción o formación. Para tal efecto considérese los siguientes objetivos:

1. Conocimiento e información, es decir, factores del proceso cognoscitivo, el cual pretende proporcionar el estado del arte y la situación actual que atraviesan o experimentan las unidades de información, por medio de la transmisión de conceptos, principios, acontecimientos como generalidades que propicien y alienten el análisis, síntesis y aplicación de las diferentes actividades inherentes a la formación de usuarios.
2. Pericia, destreza y realización de prácticas, conocido también como proceso psicomotriz, su finalidad apunta a la realización de prácticas dirigidas en las cuales se posibilita y ejercita pragmáticamente el uso de herramientas, manipulación de datos y por supuesto la óptima aplicación del marco teórico-conceptual.
3. Actitudes y aprecio, factores integradores del proceso afectivo y axiológico, es decir, la manifestación explícita del interés e importancia que representa el aprendizaje de los contenidos programáticos de La Formación de Usuarios para el usufructo adecuado de los recursos de información disponibles en la biblioteca por parte de los usuarios. Este rubro es de vital importancia como trascendencia y representa a su vez un factor determinante para el éxito del programa de formación de usuarios.

Como se ha citado anteriormente es imperativo tener en cuenta los objetivos de formación al planear, diseñar e implementar tanto los contenidos que articularán el programa como también los materiales didácticos a utilizar.

Al igual que en la formulación de las etapas anteriores, se debe ser muy cauto al determinar los materiales de apoyo que se incluirán en el programa de formación de usuarios, por lo que a continuación Patricia Hernández Salazar propone los siguientes criterios para su alcance:

- “1. Seleccionar el tipo de material de apoyo.
2. Adaptar los contenidos al tipo de material.
3. Determinar costos y personal requerido.
4. Elaborar los materiales.
5. Determinar las instalaciones y equipo necesarios para su utilización.
6. Evaluar los resultados de la utilización de los materiales.

Al utilizar materiales de apoyo es necesario contemplar las siguientes consideraciones:

- Acervo cognoscitivo de las personas a formar.
- Número y variedad de los objetivos del material.
- Características del grupo, perfil y necesidades de formación.
- Contenidos.
- Recursos con que se cuenta.
- Condiciones físicas que rodean las aplicaciones de los medios.
- No deben considerarse como la base única de la formación.
- No hay un solo medio que sea óptimo para todos los fines.
- No personalizar la selección, debemos usar un criterio objetivo.”²⁴

²⁴ Hernández Salazar, Patricia. La Formación de Usuarios de Información en Instituciones de Educación Superior. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. p.23.

2.3.1.6.2 Diseñar los medios didácticos

En la actualidad, las tecnologías de información y comunicación están envueltas en una inusitada inercia dinámica que ha permeado absolutamente a las disciplinas del conocimiento al facilitar y alentar su desarrollo en todos los ángulos, desde todas sus perspectivas, naturalmente, la Bibliotecología no ha quedado exenta de este fenómeno y más aun cuando se trata específicamente de tópicos como el que ahora ocupa la atención: diseño de medios didácticos. Para tal empresa es posible advertir una gran variedad de ellos, los más, creados o generados a partir de ambientes digitales, es decir, multimedia que permiten no sólo minimizar ostensiblemente los recursos financieros y materiales sino también simplificar, las actividades impuestas al capital humano para su elaboración. Además, como valor agregado, el ambiente digital posibilita infinitas combinaciones entre texto, imagen, video y audio que sencillamente favorecen las faenas propias del proceso de formación de usuarios.

Incluso, se debe tener siempre presente que los objetivos generales y específicos serán determinantes para el diseño de los materiales didácticos, aun pensando en un escenario de riesgo en el que prácticamente y, a pesar de su diversidad, no exista material *ad hoc* que cubra íntegramente los contenidos programáticos se puede optar por desarrollar pormenorizada y detalladamente los materiales didácticos *ex profeso* para el programa de formación de usuarios que atañe.

Es importante recordar que los materiales didácticos deben cumplir con la misión para la cual son diseñados: ilustrar clara y elocuentemente los contenidos que integran el programa de formación de usuarios.

Del párrafo anterior se desprende que la confección de los medios didácticos exige precisar con toda certidumbre el encabezado o título que desde luego exprese en forma manifiesta el tema, asunto o tópico a tratar así como el objetivo que se pretende cubrir y por supuesto la comunidad a la cual estará dirigido.

Redactar textos claros, concisos y precisos que describan elocuentemente los contenidos, evitando tanto como sea posible el empleo de lenguaje técnico, más bien se debe ser proclive a utilizar términos coloquiales que faciliten la transmisión y asimilación de conceptos clave para asegurar el proceso de formación.

Naturalmente considerar como complemento ideal la elaboración e incorporación de medios visuales tales como planos, dibujos, gráficas que, eminentemente guarden relación con los contenidos, será un proceso que con toda certidumbre vendrá a favorecer, fortalecer y a facilitar como allanar las vicisitudes que por lo regular pueblan cualesquiera actividades vinculadas con el aprendizaje.

A guisa de complemento Patricia Hernández Salazar emite las recomendaciones que deben cumplir los materiales didácticos respecto de su extensión, para efecto de incrementar su efectividad durante el proceso de formación, así se tiene que:

“Tener cuidado en que la extensión no sea muy grande, de acuerdo al tipo de material:

- Folletos o manuales explicativos de instrucción, no más de 10 páginas.
- Folletos para orientación, máximo 5 páginas.
- Material audiovisual, duración no mayor a 15 minutos.
- Planos o mapas, una página.

- Manuales de autoinstrucción, 40 páginas.

Materiales diseñados en computadora, máximo 20 minutos.”²⁵

²⁵ Ibidem. p.24.

No olvidar que los archivos de imágenes reproducidas por medios fotomecánicos deben de ser nítidas e historizadas, es decir, deben estar vinculadas con el asunto a tratar.

Respecto a los contenidos programáticos, es prudente acotar lo siguiente: la tesitura para llevar a cabo su planeación, diseño e implementación será indefectiblemente al amparo de una organización de la estructura de conocimientos lógicamente integrada en una escala que principia en temas sencillos y que finaliza en aquellos más complejos.

Es, a todas luces necesario detallar en términos bibliográficos la descripción del material diseñado para la formación así como también justo es reconocer la participación directa e indirecta del capital humano que ha intervenido en su creación, otorgándole naturalmente los créditos correspondientes en materia de: dirección, producción, guión, realización, contenido, musicalización, narración, duración y/o tipo de formato.

Para la realización o diseño apropiado de materiales didácticos, específicamente en la categoría de audiovisuales, se ha convertido casi en una consigna considerar dos factores de vital envergadura, a saber: por un lado, se debe estrictamente cuidar la sinergia y congruencia entre la narración, la música de fondo y las escenas determinadas para tal efecto; y, por otro, ser lo bastante escrupuloso y puntilloso a la hora de seleccionar el narrador que debe necesariamente ser un virtuoso de la locución.

Los materiales audiovisuales deben estar en la obligatoriedad de representar o por qué no decirlo, reproducir íntegramente y a la luz de la verdad y la inteligencia un fenómeno determinado de la realidad circundante de las unidades de información, como de sus actores, los usuarios y capital humano que labora en ellas.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, se puede decir que absolutamente las faenas relacionadas con la formación de usuarios claman y reclaman, para su éxito académico, las bondades y recompensas que prodiga el trabajo colaborativo y sobretodo interdisciplinario que se lleva a cabo entre los seneas (expertos en la docencia), los cicerones (las ciencias de la comunicación) y desde luego los mendietas (bibliotecólogos).

2.3.1.7 Implementar el programa

Después de observar a la luz de la praxis y la teoría los vericuetos por los que deambula el programa de formación de usuarios para su gestación y creación es, su próxima aduana, su implementación. O dicho en simples y llanas palabras es el momento de la verdad, es el momento de su aplicación a los usuarios asistentes a este programa.

Para la consecución de dicho proceso se deben tomar en cuenta factores tales como la logística, distribución y difusión. Cada uno de éstos a su vez se ocupa de efectuar actividades específicas, en el caso de la logística y distribución son de su competencia la determinación del período, el sitio donde se impartirá el programa de formación de usuarios, el diseño del programa de actividades como también la preparación de la papelería ad hoc como son: listas de asistencia, hojas de evaluación, programa de actividades, folletos de difusión de las áreas, servicios y colecciones disponibles en la unidad de información. En tanto las actividades inherentes a la difusión son dar a conocer con antelación el programa de formación entre la comunidad de usuarios –alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo-.

Es imperativo capacitar al personal de la biblioteca que tendrá a bien participar directamente en la impartición del programa de formación.

Finalmente se recomienda realizar una sesión piloto del programa con un grupo relativamente pequeño, con la intención de ultimar detalles y/o realizar las adaptaciones pertinentes o necesarias, en función o correspondencia a las características particulares de los usuarios. Todo ello, se debe hacer con la finalidad de aplicarlo en el grupo meta o final.

2.3.1.8 Evaluar el programa

Para determinar si el programa de Formación de Usuarios ha sido implementado y aplicado exitosamente es indispensable formularse la siguiente inquisición, ¿Los resultados que

arroja el programa cubren totalmente los objetivos propuestos? La respuesta indubitavelmente nos ofrecerá con toda certeza y detalle un diagnóstico abesado a la verdad, que desde luego permitirá llegar a determinar en que medida el programa es efectivo o no.

Para lograr lo anterior, es conveniente seleccionar las técnicas e instrumentos para llevar a efecto la evaluación tomando en consideración absolutamente todos los apartados que articulan el programa y, naturalmente, sin dejar a la vera el propósito de la evaluación.

Así se tiene que esencialmente la evaluación presenta diferentes etapas que tienen como objetivo rector, recuperar en cada una de ellas los resultados generados a partir de efectuar un parangón entre el objetivo específico que cada una presenta y el alcance que se ha obtenido para lograrlo. Con ello se pretende que la evaluación sea eminentemente integral y por ende su diagnóstico permita identificar los logros como también las carencias o deficiencias en cada etapa para efecto de considerarlas, corregirlas o enmendarlas para un uso posterior.

Patricia Hernández Salazar apunta que las etapas de evaluación inscritas al programa de formación de usuarios de información son:

“La inicial o diagnóstica considera los conocimientos con respecto a la información que los usuarios poseen; la formativa (proceso) pretende guiar la planeación, implementación o desarrollo del programa, va dando forma al proceso de formación; y la sumativa (terminal) tiene por objeto proveer elementos de valor sobre lo que ha ocurrido con respecto a los objetivos planeados, si se lograron o no.”²⁶

²⁶ Ibidem. p.26.

2.4 Estrategias

2.4.1 Explicación de un recurso de información específico

Conocida bajo su acepción anglosajona (Point of Use Explanation), consiste en asistir al usuario en aras de satisfacer una demanda de información específica en el preciso momento que él lo requiera, demanda que se cubre a través de la explicación precisa y oportuna de un recurso, servicio o área de la unidad de información empleando para ello conceptos de índole general o específica, o bien proporcionando la instrucción para la óptima utilización de los materiales disponibles en la unidad de información.

2.4.2 Tutorías

Consiste en la asesoría personalizada proporcionada por los Bibliotecarios a los usuarios para auxiliarles en la búsqueda, localización, recuperación y transmisión de la información que es pertinente y relevante para sus líneas de investigación, para conseguirlo, el Bibliotecario, previa entrevista con el usuario, detecta e identifica sus necesidades de información y formación particulares, de tal manera que él definirá y explicará la metodología así como las técnicas y herramientas básicas como avanzadas convenientes, que permitirán al usuario allanar de manera racional y eficiente su demanda de información.

2.4.3 Instrucción programada

Se interpreta como la herramienta psicopedagógica diseñada especialmente para conducir al usuario en todas y cada una de las etapas o apartados temáticos que integran el programa de formación de usuarios, naturalmente él o los individuos son supervisados para determinar los avances y logros obtenidos, supervisión que se lleva a cabo con la formulación de preguntas en el tenor, por lo regular planteadas al final de cada etapa o apartado, y que son eminentemente determinantes para evaluar si el

individuo ha asimilado el conocimiento transmitido, de no ser así, será remitido y confinado de nueva cuenta a la etapa correspondiente, en caso contrario será promovido a la etapa siguiente.

La instrucción programada está registrada en una gran variedad de medios o soportes de información entre los que se encuentran los cuadernos de trabajo, libros de texto, manuales de auto instrucción o bien la combinación de estos materiales con aquellos dispuestos en cintas de video o sonoras.

2.4.4 Cursos con valor curricular

El compromiso, la responsabilidad y exigencias inalienables que al bibliotecario le demanda su profesión y, de modo particular, la planeación, diseño e implementación de cursos en los diferentes planes y programas académicos, de extensión y de investigación que imparte la entidad educativa de la cual forma parte, le reclaman por un lado hacer gala del palmares de conocimientos acumulados en los periplos confinados a la sistematización de experiencias en el usufructo de información; y por otro, le conminan a convertirse en el vicario de Séneca cuando se trata de presidir, impartir y transmitirlos de acuerdo a los cánones psicopedagógicos establecidos.

En virtud de lo anterior se dice que el Bibliotecario desempeña el rol de brigadista incansable, tenaz y estoico en todas aquellas actividades involucradas en la alfabetización de los usuarios en materia de información.

2.4.5 Conferencias

Se trata de un discurso oral, dictado a un público determinado con la finalidad de transmitir conocimiento relacionado a ciertos tópicos interesantes del quehacer bibliotecario.

2.4.6 Lectura / Demostración

Consiste en seleccionar una lectura que será considerada como fundamento para la realización de actividades dirigidas a crear un foro de análisis y discusión entre los asistentes participantes, el cual estará matizado con tonos de demostración y praxis.

2.4.7 Visitas guiadas

Consiste en circunnavegaciones o periplos por las diferentes áreas, servicios y colecciones que integran la geografía física de la unidad de información, atinadamente complementadas con la descripción detallada de las mismas, con la intención de que el usuario se familiarice con el entorno y sobre todo con el proceso metódico y sistemático para la investigación bibliográfica.

CAPÍTULO 3

El Servicio de Consulta en la Biblioteca del ITESM-CCM

3.1 Antecedentes del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)

Actualmente en el terreno de la educación superior en México, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) se ubica en un sitio privilegiado, reconocimiento alcanzado en gran parte tanto por el propósito rector para el cual fue creado- fundar una institución educativa particular con el más alto nivel académico- como por la permanente actualización de sus *curricula*.

Pero se debe conocer de manera sucinta el deambular del ITESM a más de medio siglo de presencia educativa a nivel medio y superior.

En el año de 1943, Manuel Ávila Camacho aboga por un régimen presidencial en donde prevalezca la paz, la igualdad y la soberanía, factores que propician sin duda el desarrollo de la nación en todos sus ámbitos.

Bajo este escenario, surge en la ciudad de Monterrey una asociación civil sin fines de lucro, constituida por un grupo de empresarios encabezados por Don Eugenio Garza Sada, la cual tiene como propósito fundar una institución educativa particular con el más alto nivel académico. Esta asociación civil, denominada Enseñanza e Investigación Superior (EISAC) es precisamente la que auspicia al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), fundado el 6 de septiembre de 1943.

Desde sus inicios el ITESM se preocupa por ejercer una administración transparente, honesta, honrada y comprometida con el ideal por el cual se crea procurando en todo

momento optimizar de una manera racional y eficiente los recursos financieros, materiales y humanos. Las siguientes líneas describen de manera sucinta las acciones para la adecuada gestión de la organización: “Se vigilaban aspectos administrativos como: aprovechar las economías de escala, estar al tanto de los costos de operación, optimizar tiempos y recursos, planear el futuro inmediato, a medio y a largo plazo, dividir la responsabilidad, jerarquizar los puestos, apuntalar la línea directamente encargada de la operación, y así con todo lo demás, en un tono claramente empresarial”.²⁷

Es así como el instituto incursiona en el panorama educativo de la enseñanza superior atendiendo a una matrícula de 350 alumnos con una plantilla de 15 profesores de tiempo completo, impartándose inicialmente las carreras de: Contador Público, Ingeniero Industrial Químico, Ingeniero Industrial Administrador, Ingeniero Industrial Electricista e Ingeniero Industrial Mecánico, carreras inscritas a la Escuela de Estudios Contables y a la Escuela de Ingeniería, respectivamente; además de dos bachilleratos, una carrera semiuniversitaria- Contador Privado - y tres carreras técnicas.

Cabe señalar que la selección de las carreras que se imparten en el ITESM, en esta primera etapa, respondió a las necesidades apremiantes de la región neoleonesa por formar profesionistas comprometidos y altamente calificados, propiciando su incorporación y participación de manera directa en el óptimo y pleno surgimiento, desarrollo y activación de industrias competitivas tanto de la entidad como del país. Con ello, el ITESM alentaría enormemente la actividad productiva, la creación de nuevas fuentes de trabajo y en consecuencia elevaría la calidad de vida de los habitantes.

Otro acontecimiento vital, es la acreditación y aval de sus estudios por la Southern Association of College and Schools (SACS) de los Estados Unidos de Norteamérica, evento que se puede considerar como antecedente de la globalización educativa.

²⁷ Idem. p. 34

EISAC (Enseñanza e Investigación Superior Asociación Civil) dota de más recursos financieros, materiales y humanos al instituto para remodelar, construir e implementar con tecnología de punta tanto laboratorios de investigación en el área de ciencias e ingeniería y de la Escuela de Agronomía, con ello se pretende trabajar de manera conjunta con instituciones de vanguardia académica lo que redundó, redundará y redundará en beneficio de la sociedad a la que se debe.

Paralelamente a la creación y ampliación del ITESM, surge de igual manera la biblioteca, considerada por la comunidad de profesores, alumnos y administrativos el epicentro de la actividad académica por excelencia, pues en ella se llevan al cabo los más diversos quehaceres del intelecto, además de funcionar como generadora, difusora y transmisora del conocimiento multidisciplinario. En la medida que los planes de estudios del instituto se amplían de igual manera la biblioteca incrementa sus colecciones en términos cualitativos y cuantitativos, tanto en soporte impreso como electrónico, cubriendo de manera satisfactoria las necesidades de la comunidad a la que se debe.

Para 1973, el ITESM pierde de manera intempestiva y por demás trágica a Don Eugenio Garza Sada, fundador del Instituto.

Actualmente se puede decir que la presencia del sistema educativo del ITESM ha permeado el territorio nacional, constancia y testimonio de ello es el informe anual 2000 que al respecto señala los principales indicadores del desarrollo académico del sistema:

Estadísticas Institucionales



- 30 campus
- 1,430 sedes de la Universidad Virtual
- 9 sedes en Latinoamérica
- 7 oficinas de enlace en Estados Unidos, Canadá, Europa y Asia
- 8 programas de doctorado
- 51 programas de maestría
- 34 carreras profesionales
- Programas de preparatoria bilingüe y bicultural

Egresados hasta diciembre de 2003

- 18,834 en posgrado
- 102,348 en profesional
- 11 mil alumnos dedicaron 2.5 millones de horas de Servicio Social Comunitario en 620 instituciones a nivel nacional.
- 12,815 alumnos participan en actividades académicas de los programas Emprendedor, Liderazgo y Exporta.

- **18,576** alumnos participan en actividades culturales
- **34,716** alumnos participan en actividades deportivas
- **11,985** alumnos participan en las 618 asociaciones estudiantiles.

Alumnos

- **92,015** alumnos inscritos en los campus
- **5.52%** en posgrado presencial
- **6.16%** en posgrado virtual
- **53.20%** en profesional
- **23.86%** en preparatoria
- **11.26%** en otros programas
- **30.25%** de alumnos becados en los programas de preparatoria, profesional y posgrado.

Profesores

- **7,114** profesores atienden a los alumnos de preparatoria, profesional y posgrado.
- **911** profesores estudian algún posgrado en agosto del 2000.
- **97.76%** de los cursos de profesional es impartido por profesores con maestría o doctorado.
- **98.06%** de los cursos de posgrado es impartido por profesores con doctorado.
- **60.14%** de los grupos de clase se imparte bajo el modelo educativo que se encuentra en implantación. De los cuales **estos grupos estuvieron atendidos por 4,356 profesores.**
- El total de profesores que estuvieron involucrados en proyectos del modelo educativo del Tec de Monterrey fue de 2,619.

Internacionalización

- Se mantienen **125** convenios de intercambio de alumnos y **92** convenios dirigidos a profesores para intercambio y realización de investigaciones y proyectos conjuntos.
- **4,518** alumnos del Instituto estuvieron inscritos en universidades de **29** países.
- **3,163** alumnos extranjeros asistieron a clases en alguno de los campus del Tec de Monterrey.
- **2,077** profesores del Instituto participaron en actividades de internacionalización.

Universidad Virtual

- **42,254** alumnos en México y Latinoamérica.

En las sedes receptoras se ofrecen:

- * **cursos de licenciatura**
- * **programas de posgrado**
- * **programas de educación continua**

Investigación y Extensión

- Durante el 2000 se realizaron **diversos** proyectos de investigación con una inversión de **119 millones de pesos**.

- Estas actividades se llevan a cabo en los siguientes centros asociados a los programas de posgrado:

- * **Centros de Competitividad Internacional**
- * **Centros de Estudios Estratégicos**
- * **Centros de Calidad Ambiental**
- * **Centros para el Mejoramiento de la Educación**²⁸

3.1.1. Campus Ciudad de México

Los orígenes del Campus Ciudad de México se remontan al año de 1973 cuando se erige la Escuela de Graduados en Administración con el propósito de planear, diseñar e integrar programas académicos de posgrado, fundamentalmente centrados en la rama económico administrativa dirigidos a atender –previo análisis e investigación de mercado- a los directivos de las entidades privadas y gubernamentales, con la intención de dotarlos de las habilidades, valores y actitudes para el óptimo desempeño de las actividades inherentes a sus puestos y que, desde luego, incidiera directamente en alcanzar una mayor productividad y rentabilidad tanto dentro como fuera de su empresa. Lo cual impactaría directamente en la macro y microeconomía del país.

De esta manera el ITESM-CCM fincó las bases sólidas sobre las que se desarrollaría más tarde, en el año de 1990, y ante la imperiosa necesidad de edificar una institución que impartiera no solamente programas académicos de maestría y doctorado sino que también incursionara en programas de bachillerato y licenciatura, se modeló el nuevo rostro de lo

²⁸ ITESM. *Informe Anual de Actividades del Sistema ITESM 2000*. México: el Instituto, 2000.
http://www.sistema.itesm.mx/conoce-tec/acerca_tec/estadisticas/
Jueves 30 de mayo de 2002.

que antaño era la EGA para trocarse en lo que actualmente constituye un trabuco en el paradigma de la Educación Superior y de Investigación en México el: ITESM-CCM.

Actualmente el ITESM-CCM ha descollado como una de las instituciones privadas de mayor envergadura académica, muestra de ello son algunos de sus indicadores correspondientes al informe anual para el año 2000:

“En un nuevo siglo, inmersos en un país donde la educación es uno de los principales retos, con 27 años de presencia en la Ciudad de México y 10 en Tlalpan, quienes formamos parte del Tec: alumnos, profesores, personal y padres de familia, hemos unido nuestro talento con el propósito común de mejorar nuestra sociedad.

Comunidad Tec

Nuestra razón de ser y quienes dan vida al Campus Ciudad de México son los **10.865 alumnos**, a los que se forman día a día para enfrentar nuevos desafíos.

1.900 egresados terminaron un ciclo de formación personal y profesional. En total, **recibieron diploma 826 estudiantes de preparatoria y se graduaron 115 alumnos de posgrado y 959 de carreras profesionales.**

Vinculación Empresarial y Comunitaria

El interés por acercarnos a empresas, instituciones y gobierno para participar conjuntamente en la **transformación y desarrollo del país** nos impulsó a crear la **Dirección de Vinculación**. La nueva área está formada por las Direcciones del Centro de Apoyo al Desarrollo, Consultoría y el Centro de Desarrollo Empresarial y Ejecutivo.

Internacionalización

Para fortalecer el carácter internacional de nuestro campus se cuenta con **37 convenios** para intercambio de estudiantes y profesores, programas culturales y de investigación, prácticas profesionales, intercambio de información y publicaciones.

Durante el año 2000, Programas Internacionales promovió el intercambio de **668 alumnos** y la internacionalización de **535 profesores**.

La inversión realizada en la Biblioteca nos permitió contar con 20,000 volúmenes nuevos, 110.000 en formato digital y 610 suscripciones a títulos de revistas impresas. Nuestra Biblioteca se mantuvo como una de las mejores del Sistema de acuerdo a estándares internacionales de calidad.”²⁹



²⁹ ITESM-CCM. Informe Anual de Actividades del ITESM-CCM 2000. México: el Instituto, 2000
<http://www.ccm.itesm.mx/dg/informe.html>
Jueves 30 de mayo de 2002.

3.2 Biblioteca del ITESM – CCM

3.2.1 Organización

La biblioteca presenta dos vertientes respecto a su organización, a saber: administrativa u orgánica y bibliográfica o documental.

Organización administrativa

La Biblioteca depende directamente de la Dirección de Informática del campus, su estructura orgánica se integra de la siguiente manera:

Dirección de Biblioteca, de la que dependen seis coordinaciones: a) Atención a Usuarios, b) Biblioteca Digital, c) Organización y Control de la Información, d) Difusión, e) Soporte Tecnológico y f) Servicios de Enlace.

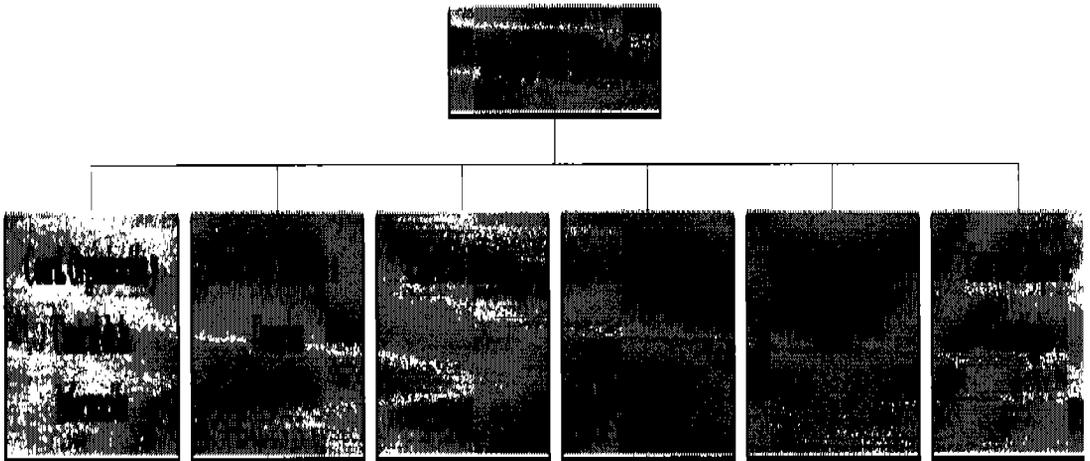
a) De la Coordinación de Atención a Usuarios dependen las áreas de: Colección de Negocios, Reserva, Préstamo a Domicilio, Consulta, Hemeroteca y Videoteca.

b) Por su parte, de la Coordinación de Biblioteca Digital dependen la Biblioteca Digital del Sistema y la Biblioteca Digital del Campus.

c) De la Coordinación de Control y Organización de la Información dependen: Selección Adquisición y Procesos Técnicos. d) De la Coordinación de Difusión dependen la comunicación interna y externa de la biblioteca así como también diseño editorial, en tanto que e) Por su parte, de la Coordinación de Servicios de Enlace depende la Biblioteca de Graduados. f) De la Coordinación de Soporte Tecnológico dependen Sistema de Acervo Básico, Biblioteca Digital y Reserva Digital.

A continuación se presenta el organigrama de la estructura orgánica de la biblioteca:

ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA DEL ITESM-CCM



Nota: Considerando que la biblioteca adolece de organigrama, la información para su diseño se extrajo de: ITESM-CCM. Descripción y Perfil del Puesto [México: el Instituto], 2000. [25]p. – (documento)³⁰

³⁰ ITESM-CCM. Descripción y Perfil del Puesto. [México: el Instituto], 2000. [25]p. – (documento)³⁰

Organización documental

La organización de los materiales bibliográficos de la biblioteca responde preferentemente al modelo de arreglo bajo su forma y posteriormente de acuerdo a sus contenidos, empleando el sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington con el único propósito de simplificarle al usuario la búsqueda, localización y recuperación de las diferentes fuentes documentales necesarias para la realización de sus trabajos de investigación durante su estancia dentro del Instituto. En virtud de lo anterior la distribución de las unidades de información es:

Planta Baja: Biblioteca Digital.

Primer Piso: Colección de Consulta.

Segundo Piso: Colección General; Colección de Publicaciones Periódicas; Colección de Videos.

Biblioteca de Graduados: Colección de Graduados.

Más adelante se ofrecerá una descripción más detallada de estas colecciones.

3.2.2 Objetivos

La biblioteca en su afán de constituirse no solamente como repositaria de información sino como entidad generadora, organizadora, difusora y transmisora de conocimiento ha dispuesto la directriz que guiará sus esfuerzos y que se traduce en su misión:

“La biblioteca del Campus Ciudad de México, la cual forma parte de la red de Bibliotecas del Sistema ITESM, tiene como misión general proporcionar servicios de información competitivos a nivel nacional e internacional que apoyen los programas académicos, de

investigación y de extensión educativa y promuevan los valores, actitudes y habilidades definidas en la Misión del Instituto”.³¹

Para cumplir satisfactoriamente con los preceptos señalados en su misión, la biblioteca ha definido los siguientes objetivos.

Objetivos

- “Detectar oportunamente las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo al estado actual de cada disciplina.
- Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etcétera) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones.
- Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la biblioteca.
- Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.
- Promover el uso efectivo y constante de la biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación.”³²

De esta forma la biblioteca ofrece a su comunidad de profesores, alumnos y administrativos, información especializada, actualizada y confiable, primordialmente en las áreas del conocimiento contempladas en los diferentes planes y programas de estudios a nivel preparatoria, licenciatura y posgrado (maestrías, doctorados y diplomados) que

³¹ ITESM-CCM. Dirección de Informática. Misión y Objetivos de la Biblioteca del ITESM-CCM. México: el Instituto, 2001

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

jueves 30 de mayo de 2002.

³² Idem

contribuyan significativamente a incrementar los estándares de calidad académica y de investigación.

En aras de cumplir los objetivos señalados, cada una de las coordinaciones, deberá cumplir con las funciones y actividades de su competencia.

3.2.3 Funciones

Coordinación de Control y Organización de la Información

En virtud de lo anterior, en la Coordinación de Control y Organización de la Información reside el principio del proceso de allegar a la población a la que se debe (alumnos, profesores y personal administrativo) los materiales bibliográficos en soporte impreso y electrónico necesarios para apoyar su vida académica, para ello la coordinación tiene la responsabilidad de llevar al cabo las siguientes faenas.

a) Selección: se lleva a cabo con un mínimo de 3 meses de anticipación a la fecha de inicio de cada periodo lectivo, considerando en primera instancia los diferentes planes y programas de estudios en bachillerato, profesional y posgrado (maestrías, doctorados y diplomados) posteriormente con la colaboración de los profesores de los diferentes departamentos académicos se establece la relación de materiales considerados para integrar la bibliografía básica y/o complementaria de los currícula del Instituto.

Para facilitar esta tarea la biblioteca, a través de su Departamento de Organización y Control de la Información ha diseñado e implementado en su página electrónica el servicio en línea denominado SABB (Sistema de Actualización de la Bibliografía Básica).

b) Adquisición: involucra el conocimiento de los procesos administrativos y financieros, específicamente en el óptimo manejo y dosificación del presupuesto destinado a este rubro, la Coordinación de Organización y Control de la Información trabaja para tal efecto bajo el

siguiente proceso: para elegir un proveedor considera dos variables fundamentalmente (precio y tiempo de entrega), elabora y hace llegar al Departamento de Tesorería del Instituto la requisición acompañada de la factura, posteriormente se le indica al proveedor la fecha y horario para recoger el cheque correspondiente.

c) Organización: concluida la adquisición los materiales bibliográficos son enviados al área de Procesos Técnicos y Físicos, allí los materiales documentales son sujeto, previamente de la investigación bibliográfica, para luego catalogarlos, empleando un segundo nivel de descripción, asignarles una clasificación de acuerdo al sistema de la biblioteca del Congreso de Washington mejor conocida por su acrónimo: LC, en adelante ésta será la dirección del material en la estantería, así también se determinarán los encabezamientos de materia que mejor expresen el tema central de la obra, este proceso contribuirá a buscar, localizar y recuperar de modo fácil los materiales bibliográficos que favorecerán las investigaciones académicas de la comunidad a la que se debe la biblioteca. Finalmente se le colocará al material bibliográfico los dispositivos de seguridad que lo identifiquen como propiedad de la biblioteca del ITESM CCM como son los sellos de la Institución, las papeletas de control de préstamos para el caso del material susceptible de consulta externa o a domicilio, así como también la cinta magnética y código de barras correspondiente.

d) Automatización: una vez realizada la organización-catalogación y clasificación- se procederá a vaciar todos y cada uno de los registros bibliográficos de acuerdo al formato MARC a UNICORNIO, sistema automatizado para administración de bibliotecas, permitiendo de esta manera realizar la búsqueda de material a través de diferentes campos, a saber: Autor, Título, Tema, Autor – Título, Serie o Colección, Palabra o Frase, además de indicar el número de ejemplares, colección a la que pertenece la obra (general, negocios, reserva, hemeroteca, videoteca, etcétera) así como determinar el “estatus” de la obra: prestado, devuelto, apartado.

Finalmente estos procesos son supervisados y evaluados de acuerdo a los estándares establecidos a nivel internacional por la normas ISO.

Coordinación de Atención a Usuarios

Primordialmente, sus deberes se orientan a la planeación, administración, organización, control y supervisión de los servicios de la biblioteca dirigidos a poner al alcance de los alumnos, profesores y personal administrativo la información bibliográfica disponible en soporte impreso y electrónico para sus investigaciones académicas. Para lograrlo la coordinación desarrolla las siguientes funciones:

a) Administración del catálogo en línea. La Coordinación se encarga de administrar de manera conjunta con la de Soporte Tecnológico el catálogo en línea de la biblioteca, en lo que respecta a mantener en perfectas condiciones su funcionamiento, ello implica la actualización permanente tanto la base de datos correspondiente a los usuarios como también la que reúne los materiales bibliográficos que posee, para ello, se efectúa regularmente -cada 6 meses- el inventario, procedimiento que permite concretamente depurar de manera controlada y sistemática el módulo destinado a Servicios al Usuario con el único cometido de que el catálogo, efectivamente, refleje los materiales bibliográficos que posee la biblioteca físicamente.

b) Conservación y restauración. De lo anterior se desprende otra de las actividades de la Coordinación, la abocada a procurar la salvaguarda, preservación, conservación y en su defecto restauración de los materiales bibliográficos disponibles en soporte impreso y electrónico con el propósito de prolongar tanto como sea posible su vida útil para y en beneficio de sus lectores -alumnos, profesores y personal administrativo-.

c) Préstamo de materiales bibliográficos. Para eficientar y sobre todo para dotar de manera racional y oportuna de los servicios de información a la comunidad de alumnos, profesores y personal administrativo, la coordinación tiene la encomienda de establecer las normas, políticas, lineamientos y sanciones alusivas al préstamo de materiales bibliográficos en sus modalidades: externo o a domicilio, interno o en sala e interbibliotecario.

d) Referencia o consulta. Propiciar el uso en un 100% de los materiales bibliográficos de la biblioteca independientemente del soporte de información en el que se encuentren, impreso o electrónico, es otra de las actividades prioritarias; para alcanzar este fin, la coordinación ha diseñado y aplicado la estrategia que consiste en encomendar a la sección de Consulta o Referencia tareas inherentes o vinculadas directamente con la Formación de Usuarios, entre las que destacan, la verificación bibliográfica, elaboración de tutoriales, diseño e impartición de cursos o talleres, asesorías, difusión y promoción de las áreas, servicios y o colecciones de la biblioteca, a través de la elaboración de guías así como de la realización de artículos de divulgación publicados en los diferentes medios de comunicación del Campus, como son el Boletín Electrónico y el periódico "En Común".

En resumen lo que pretende la Coordinación es vincular estrechamente al usuario con la información disponible en la biblioteca.

e) Comunicación. Establecer, fomentar y estimular entre el personal la comunicación efectiva de las políticas y procedimientos para la realización y consecución de las tareas inherentes a cada una de las áreas, lo que seguramente incidirá directamente en proporcionar adecuadamente los servicios de información dependientes de la Coordinación y desde luego, se pretende también hacer partícipe de este proceso a la comunidad de alumnos, profesores y personal administrativo para evaluar la calidad de los servicios y del acervo para que en su defecto, se propongan y formulen sugerencias para mejorarlo en términos cuantitativos y cualitativos.

Coordinación de Biblioteca Digital

Para la biblioteca es menester desarrollar servicios de información no solamente presenciales sino también aquellos proporcionados de manera virtual para facilitar a la comunidad de alumnos, profesores y personal administrativo el acceso remoto a fuentes de información, como es el caso en particular de las bases de datos en sus dos categorías de organización: por su contenido y por su almacenamiento, que podemos encontrar tanto en

la Biblioteca Digital del Sistema como en la Biblioteca Digital del Campus. Sin embargo es preciso definir sucintamente cada una de ellas, así tenemos que, la Biblioteca Digital del Sistema es aquella que se ha creado para atender a los 32 campus del Sistema del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, independientemente de las carreras que se impartan en cada uno de ellos, o dicho de otra manera, la selección de las bases de datos que la integran como de sus contenidos cubren en su totalidad de manera general las principales áreas del conocimiento marcadas en los planes y programas de estudios como son: Ciencias Exactas; Químico Biológicas; Ciencias Sociales y Humanidades y, Ciencias Computacionales.

Mientras tanto, la Biblioteca Digital de cada campus atiende única y exclusivamente las necesidades de información generadas en cada uno de los 32 campus del Sistema ITESM en función directa de sus planes y programas de estudios para cada carrera. Al abordar el tema de servicios virtuales, la Coordinación recibe apoyo directamente de la de Soporte Tecnológico, el resultado de la unión de ambos esfuerzos está reflejado en los tipos de conexión que el usuario puede disponer en forma remota:

- Intratec.- Conexión remota a una PC o similar vía módem, consiste en tener acceso desde la casa o el trabajo, previa configuración, a los servicios de información virtuales que ofrece la Coordinación, es decir, a la consulta a poco más de 40 bases de datos de la Biblioteca Digital del Sistema, además de INTERNET, por su parte el catálogo en línea le permite al usuario: verificar el estado de su registro, renovar y apartar material, solicitar el servicio de préstamo interbibliotecario como el de sugerir la adquisición de material que signifique enriquecer el acervo de la biblioteca en las disciplinas señaladas en los planes y programas de estudios de los distintos niveles académicos –bachillerato, licenciatura, posgrado (diplomados, maestrías y doctorados), amén de consultar en texto completo documentos previamente digitalizados a solicitud expresa de los profesores titulares de cada una de las materias rediseñadas.

- Terminal con acceso a Internet.- Conexión remota a una PC o similar con Internet desde cualquier parte del mundo, dispone de los mismos servicios de INTRATEC a excepción de que esta conexión permite la consulta a solamente 8 bases de datos de la Biblioteca Digital del Sistema.

- Local .- Conexión remota a una PC o similar desde cualquiera de los 10,000 nodos de red disponibles en el Campus Ciudad de México, de los cuales 5,000 son de red alámbrica y el resto inalámbrica, dispone de los mismos servicios de la conexión de INTRATEC, además de la consulta a las bases de datos que forman parte de la Biblioteca Digital del Campus Ciudad de México.

Para lograr lo anterior la Coordinación de Biblioteca Digital tiene entre sus funciones las siguientes:

a) Selección. Es directamente responsable de seleccionar, evaluar y determinar la incorporación de bases de datos al acervo de la Biblioteca Digital, considerando para tal efecto los planes y programas de estudios diseñados para cada carrera que se imparte tanto a nivel sistema como en el campus. No obstante para llevar a buen término esta tarea la Coordinación trabaja colaborativamente con cada uno de los directores académicos quienes previamente han reunido las posibles solicitudes de adquisición de software de información, propuestas con antelación por sus profesores de área.

b) Formación de usuarios. Al igual que la Coordinación de Atención a Usuarios, la de Biblioteca Digital está comprometida en el diseño y aplicación de cursos, asesorías, elaboración de guías y tutoriales, que promuevan e impulsen entre sus alumnos, profesores y personal administrativo el uso eficiente de los recursos de información disponibles en formato electrónico para apoyar y fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje en sus distintos niveles académicos. Con ello la Coordinación participa directamente en el desarrollo de habilidades de información.

c)Supervisión Concierno también a la Coordinación, el permanente monitoreo y actualización de las bases de datos disponibles tanto en la Biblioteca Digital del Sistema como en la del Campus, acción que influirá en el aprovechamiento racional y eficiente de los servicios virtuales de información ofrecidos a los alumnos, profesores y personal administrativo. Para realizar esta tarea, es imprescindible contar con las instalaciones, equipo y mantenimiento apropiados a los requerimientos y especificaciones indicadas para proveer sin contratiempos los servicios que demanda la población del campus, estimada en aproximadamente 12,850 usuarios.

Coordinación de Difusión

Entre las funciones que le competen, están, vincular a las Coordinaciones y sus respectivas actividades con las diferentes direcciones académicas para establecer de manera oficial los enlaces pertinentes para propiciar el trabajo colaborativo a fin de cumplir con uno de los propósitos de la biblioteca, transformarse en una entidad que funja como una extensión de la educación recibida en las cátedras, es decir que intervenga directamente en el proceso enseñanza – aprendizaje.

a) Comunicación efectiva. Propiciar la comunicación efectiva entre las diferentes instancias de la biblioteca, es otro de los desafíos de esta coordinación, fundamentalmente el llevar al cabo esta tarea le exige básicamente prevenir, planear, integrar, organizar , controlar y supervisar de manera sistemática los mecanismos y procesos idóneos para difundir, promocionar y publicitar entre los alumnos, profesores y personal administrativo las áreas, colecciones y servicios de los que dispone la biblioteca, desarrollados por cada una de las coordinaciones, ex profeso para apoyar de manera directa a los planes y programas de estudios a nivel bachillerato, licenciatura y posgrado (diplomados, maestrías y doctorados) así como aquellos de extensión y de investigación. Paralelamente a esta tarea la Coordinación de Difusión es la responsable de planear, dar a conocer y promover eventos que tienen la encomienda de fomentar entre la población los valores, cultura y educación fundamentales para la formación integral del individuo, entre los que destacan

son el 23 de abril, día internacional del libro y la lectura, 8 de marzo día internacional de la mujer.

Coordinación de Servicios de Enlace

Sobre sus hombros recae la responsabilidad de dotar y suministrar a la población de alumnos de posgrado (diplomados, maestrías y doctorados) en el área económico-administrativa de los recursos de información disponibles en formato impreso y electrónico que coadyuvan a lograr su formación integral y propiciar en ellos el desarrollo de habilidades informativas en el uso y aprovechamiento de tales recursos. Para tal efecto la Coordinación se encarga de la planeación, administración, organización, control y supervisión de los servicios de la Biblioteca de Graduados, entre las funciones que se ha trazado la Coordinación están:

- Selección
- Catálogo en Línea
- Conservación y Restauración
- Préstamo de Materiales Bibliográficos
- Referencia o Consulta
- Comunicación

Nota: Las funciones anteriores están descritas en el apartado de Biblioteca Central.

Coordinación de Soporte Tecnológico

De acuerdo al documento de la biblioteca intitulado Descripción y Perfil del Puesto indica que la Coordinación de Soporte Tecnológico proporciona la asistencia necesaria en materia "de administración, mantenimiento, documentación y supervisión del equipo, software, y bases de datos que conforman los sistemas de la biblioteca como también el desarrollo de

aplicaciones y la capacitación del personal que usará estos sistemas³³. Es decir dota a cada una de las coordinaciones de la asistencia en tecnologías de información y comunicación a fin de que éstas trabajen con el menor contratiempo posible dando lugar al aprovechamiento racional y eficiente del capital humano, material y financiero, lo que se traducirá en mejorar la calidad de los servicios que proporciona la biblioteca. Para ello la coordinación observa las siguientes funciones indicadas en el citado documento intitulado Descripción y Perfil del Puesto que reza:

1. Planifica, organiza, supervisa y evalúa las actividades de su área.
2. Elaboración de reportes de actividades de su área.
3. Elaboración de la documentación que da soporte a los sistemas de información de la biblioteca.
4. Establece los procedimientos y ejecuta la transferencia y actualización de las bases de datos de alumnos, académicos, administrativos al sistema de automatización de la biblioteca (préstamos y multas).
5. Coordinación con los proveedores y administradores del sistema Unicornio, a nivel rectoría y sistema.
6. Administración y mantenimiento del catálogo bibliográfico (base de datos bibliográfica) y de la base de datos de usuarios.
7. Coordinación e implementación del inventario de la biblioteca (En coordinación con Organización y Control de la Información).³⁴

3.2.4 Colecciones

Como se mencionó en párrafos anteriores el afán de la biblioteca del ITESM-CCM es constituirse para su comunidad de alumnos, profesores y personal administrativo en una entidad generadora, difusora y transmisora de conocimiento, para conseguirlo, es primordial conformar colecciones de fuentes de información disponibles en diferentes

³³ITESM-CCM. Descripción y Perfil del Puesto [México : el Instituto], 2000. [25]p. – (documento)

³⁴ Idem. p.[32]

soportes que respondan fehacientemente a las necesidades y formación de sus usuarios, planteadas a partir de los planes y programas de estudios, diseñados en los diferentes niveles académicos, pues de ello dependerá en gran medida su utilización y aprovechamiento. En resumen, estas colecciones representan la materia prima de la Biblioteca dado que el usuario encuentra en ellas, información que al analizarla, evaluarla e interpretarla, la traduce en conocimiento para posteriormente convertirlo en sabiduría, al aplicarlo a la solución de un problema o bien a la aportación para el desarrollo de nuevas teorías.

Después de haber compartido esta reflexión acerca de la importancia que guardan las colecciones de la biblioteca, se procederá a describir la substancia de cada una de ellas:

Colección general

Reúne una friolera de 59,419 volúmenes destinados a apoyar los distintos programas académicos, de investigación y de extensión, encaminados a impulsar la formación, información y recreación como parte de la formación integral de su población de alumnos profesores y personal administrativo.

Colección de consulta

La integran materiales bibliográficos entre los que destacan: diccionarios, enciclopedias, anuarios, directorios, manuales, almanaques, atlas, guías, glosarios y prontuarios. La colección asciende a 7,827 volúmenes, y por sus características de contenido, es sumamente útil y práctica para ubicar temas generales y especializados de manera resumida.

Colección de reserva

Formada a solicitud expresa de los profesores por 5,636 volúmenes, pertenecientes a la bibliografía básica y complementaria de los diferentes programas académicos que se imparten. Sumándose también aquellos con mayor demanda.

Colección de hemeroteca

Agrupar 634 títulos de revistas especializadas y de divulgación, además de la suscripción a más de 16 diarios de circulación nacional e internacional, convirtiéndola en una herramienta de actualización y apoyo para los diversos programas académicos, de investigación y de extensión, de carácter formativo, informativo y recreativo para consolidar la educación integral de la comunidad de alumnos, profesores y personal administrativo.

Colección de videoteca

La conforman 2,059 videos orientados ex profeso a apoyar los programas académicos, de investigación y de extensión de corte formativo, informativo y recreativo.

Colección de negocios y alta dirección

El acervo bibliográfico suma 10,075 volúmenes especializados en las disciplinas económico – administrativas, entre las que descollan: economía nacional e internacional, econometría, teorías económicas, administración, enfoque de sistemas, toma de decisiones, empowerment, liderazgo, benchmarking, consultoría, administración de las organizaciones, administración de la calidad.

Colección de universidad virtual

Se estima en más de 905 volúmenes que forman parte de la bibliografía básica y complementaria de los diferentes planes y programas de estudios diseñados para este modelo educativo.

Colección de biblioteca digital del sistema

Fluctúa en 40 bases de datos en línea, respecto a la disposición de sus contenidos predominan las denominadas híbridas producto de la combinación de información estadística o numérica, texto completo, referencial y/o multimedia (imagen, sonido, texto y video).

Colección de la biblioteca digital del campus

Oscila en las 350 bases de datos, divididas por su tipo de almacenamiento y por su tipo de contenidos, de las primeras encontramos a las disponibles en CD-ROM, en línea, en tiempo real y en disco flexible, mientras las segundas se refieren a las: referenciales, texto completo, estadísticas y/o numéricas, multimedia (imagen, sonido, texto y video) e híbridas (combinación de las anteriores).

Colección de graduados

Reúne más de 2,978 ítemes distribuidos en las siguientes colecciones, véase la descripción señalada para cada una en los párrafos anteriores: General (1378), Reserva (629), Consulta (116), Tesis de posgrado –maestrías y doctorados- (77), Universidad Virtual (192), Revistas (547 volúmenes), CD-ROM (33), Discos Flexibles (6).

Todos ellos orientados exclusivamente a apoyar los diferentes programas académicos de posgrado (maestrías, diplomados y doctorados) en el ámbito de la economía,

administración, mercadotecnia, comercio internacional, finanzas, recursos humanos, entre otros.

3.2.5 Servicios

Como se ha podido apreciar a lo largo de este capítulo la biblioteca del ITESM – CCM procura, a través de sus coordinaciones, propiciar el trabajo colaborativo, sistemático, organizado y controlado, orientado preponderantemente a satisfacer plenamente las necesidades como las demandas generales y específicas de información de los alumnos, profesores y personal administrativo, reflejadas en los diferentes programas académicos, de investigación y extensión. Son precisamente estos programas los que señalan la directriz que guiará los esfuerzos de la biblioteca para conformar gradualmente un acervo bibliográfico que responda particularmente a esas necesidades y naturalmente para planear diseñar e implementar servicios que permitan facilitar su búsqueda, localización y recuperación para su utilización y aprovechamiento.

Precisamente este apartado está dedicado a los servicios que proporciona la biblioteca a sus alumnos, profesores y personal administrativo y que enseguida se detallan:

Servicio de orientación

Consiste en proporcionar a los usuarios, información de carácter general de las diferentes áreas, servicios y colecciones de la biblioteca, además de los ofrecidos por la Dirección de Informática.

Servicio de catálogo en línea

El catálogo en línea de la biblioteca del ITESM-CCM es una herramienta para el usuario (alumnos, profesores y personal administrativo) que le auxilia en la búsqueda, localización y recuperación de los materiales bibliográficos de su interés, indicándole la clasificación, ubicación y número de ejemplares disponibles. Para ello, el catálogo dispone de seis alternativas, también llamadas puntos de acceso para localizar el material bibliográfico requerido (palabra o frase, autor, título, tema, autor-título, serie o colección).

Como valor agregado para los usuarios, el catálogo es colectivo, es decir, que reúne absolutamente todos los registros bibliográficos de los materiales pertenecientes a los campus que forman parte de la rectoría sur del sistema ITESM, entre los cuales se encuentran: Central de Veracruz, Morelos, Estado de México, Chiapas y Santa Fe, en el catálogo están identificados respectivamente con las siguientes claves: VER; MOR; CEM; CHS y CSF.

Es preciso comentar que el uso correcto del catálogo en línea de la biblioteca, permitirá buscar, localizar y recuperar de una manera más fácil, rápida y exacta, los materiales bibliográficos que necesitan los usuarios para realizar sus tareas académicas, de esta forma aprovecharán el tiempo racional y eficientemente.

Servicio de préstamo externo

Otorgar a los usuarios en calidad de préstamo externo o a domicilio materiales bibliográficos pertenecientes única y exclusivamente a las colecciones: General, Negocios Videoteca y Reserva.

Servicio de préstamo interno de materiales

Reside fundamentalmente en conceder a los usuarios, en calidad de préstamo interno o en

sala, materiales bibliográficos de las áreas de: Consulta, Reserva, Hemeroteca y Videoteca. A continuación de manera breve se explicará el proceso que realiza cada área para ofrecer el servicio:

Para los materiales incorporados a Consulta y Hemeroteca, la estantería es abierta por lo que el usuario podrá disponer de ellos, previa consulta del catálogo en línea.

Consulta de estado de usuario

El usuario (alumno, profesor y personal administrativo) a través de la página de la rectoría zona sur dispone de la consulta en línea del estado que guarda su registro en biblioteca respecto al: número de materiales en préstamo como su fecha de vencimiento, apartados, multas.

<http://catalogo-bci.rzs.itesm.mx>

Apartado de materiales

Permite al usuario (alumno, profesor y personal administrativo) reservar o apartar material bibliográfico para que este no sea sujeto de renovación, una vez que el material reservado es devuelto, automáticamente el sistema Unicornio envía un correo electrónico al usuario indicándole recoja su material en el área de Reserva para efectuar el préstamo correspondiente.

Para llevar al cabo el reservado de material, el usuario dispone del servicio virtual o presencial.

Renovación

Consiste en ofrecerle al usuario (alumnos, personal y personal administrativo) la renovación o refrendo de los materiales que posea en calidad de préstamo externo o a domicilio por periodos similares. El usuario dispondrá de las siguientes modalidades para efectuarlo: presencial, telefónica (exclusiva para alumnos de posgrado y profesores) y virtual, es decir, podrá efectuar desde cualquier estación de trabajo con acceso a Internet, la renovación de material en acceso remoto –sin necesidad de estar presencialmente- siempre y cuando el usuario cuente con su número de identificación personal (NIP) asignado por la biblioteca, el cual una vez que ingrese a las funciones personales del catálogo en línea le será solicitado para autenticar el acceso a estos servicios.

Servicio de préstamo interbibliotecario

Este servicio tiene como objetivo, poner al alcance de la comunidad universitaria (profesores, alumnos y personal administrativo) de manera temporal, los fondos bibliográficos pertenecientes a otras instituciones de enseñanza superior e investigación que la biblioteca del CCM no posee; con ello, se busca primordialmente satisfacer de manera integral las necesidades de información de los usuarios y, de esta manera, contribuir a incrementar de manera permanente los estándares de calidad académica del Instituto.

Servicio de consulta

Consiste fundamentalmente en satisfacer las necesidades y demandas de información general y especializada de los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) a través de la implementación de asesorías, tutorías, verificación bibliográfica y sobre todo considerando la formación de usuarios. Cada petición exige la búsqueda, localización, recuperación y envío de la información pertinente y relevante de acuerdo al perfil del tema de investigación.

Solicitud de material documental

El usuario (alumnos, profesores y personal administrativo) tiene el derecho de solicitar la adquisición de material bibliográfico que considere pertinente y relevante para incrementar en términos cuantitativos y cualitativos las colecciones de la biblioteca, trátase de nuevas obras o incluso de más ejemplares de los ya existentes.

Reserva digital

Permite a los profesores del campus digitalizar e ingresar a la red documentos de apoyo para los alumnos inscritos a los programas académicos. Los alumnos consultan la información a través de la página de Reserva Digital:

<http://alejandria.ccm.itcsm.mx/~reservadigital/rd/>

Formación de usuarios

La sección de Consulta, Hemeroteca y Biblioteca Digital han diseñado e implementado actividades centradas en la formación de usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) de la información, destacando preponderantemente: Asesorías en la búsqueda, localización y recuperación de información general y/o especializada ; tutorías: en donde el bibliotecario se encarga de ofrecer asesoría individual o en grupo respecto a la metodología para el análisis, selección, evaluación, interpretación, validación y aplicación de la información general y/o especializada, localizada en las fuentes documentales disponibles en la biblioteca y finalmente los talleres, destinados al Desarrollo de Habilidades Informativas para el uso adecuado de los recursos de información..

Existen cuatro diferentes niveles de talleres para el manejo de la información:

- Inducción: dirigidos a los alumnos de primer ingreso para proporcionar una visión general de los servicios bibliotecarios

- Talleres básicos: Proporcionan a los participantes conocimiento general de las principales áreas y recursos de la biblioteca. Son requisito para tomar los siguientes niveles.
- Talleres intermedios: introducen al usuario a la Biblioteca Digital del Sistema y del Campus así como a las colecciones relevantes de acuerdo al área temática de su elección
- Talleres avanzados: de acuerdo al perfil del usuario se enseña el manejo y el uso de las colecciones electrónicas e impresas de la biblioteca.

Servicios complementarios

1. Fotocopiado

Para su comodidad, el usuario dispone de dos modalidades, la primera consiste en acudir a solicitar el servicio al centro de fotocopiado de la biblioteca, en tanto la segunda, se refiere al autoservicio con fotocopadoras distribuidas en toda la biblioteca, funcionan con tarjetas magnéticas que el usuario adquiere en los Centros de Fotocopiado del campus.

2. Préstamo de salas de estudio

El usuario (alumno, profesor, y personal administrativo) dispone de salas de estudio especialmente diseñadas para el trabajo en grupo, equipadas con pizarrón y conexión a la red inalámbrica.

Préstamo de sala de proyecciones

En aras de diversificar los materiales audiovisuales utilizados para apoyar y mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje de los diferentes programas académicos, de investigación y de extensión, la biblioteca pone a la disposición de los grupos de alumnos, profesores y personal administrativo la Sala de Proyecciones de la biblioteca.

Préstamo de cabinas de video

Para diversificar los materiales audiovisuales para apoyar y mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje de los diferentes programas académicos, de investigación y de extensión, la biblioteca pone a la disposición de los grupos de alumnos, profesores y personal administrativo cinco cabinas de video equipadas con equipo multimedia (monitor y videocasetera) con capacidad instalada de 4 personas cómodamente sentadas.

Servicios proporcionados por la biblioteca de graduados

Área de servicio exclusiva para alumnos, profesores e investigadores de posgrado en el área económico – administrativa, entre las disciplinas representativas están: economía, administración, mercadotecnia, comercio internacional, finanzas, recursos humanos, calidad, administración de operaciones, toma de decisiones.

Los servicios que proporciona esta área son:

- Orientación
- Préstamo a Domicilio
- Préstamo de Reserva
- Préstamo Nocturno de Reserva
- Préstamo en Sala
- Préstamo Interbibliotecario
- Consulta
- Catálogo
- Complementarios

Préstamo de Salas de Estudio

Nota: Los servicios anteriores están descritos en el apartado de Biblioteca Central.

3.2.6 Personal

A lo largo del presente capítulo ha sido tema recurrente la importancia y trascendencia que para la biblioteca significa la planificación, integración, implementación, supervisión y evaluación adecuada de sus áreas, colecciones y servicios, en concordancia con los diferentes programas académicos, de investigación y de extensión del ITESM-CCM con la finalidad de satisfacer las necesidades y demandas de información general y especializada de los alumnos, profesores y personal administrativo.

En virtud de lo anterior, este apartado se ocupará de mencionar brevemente al *CAPITAL HUMANO* que aporta y aplica sus conocimientos teórico – prácticos adquiridos de la disciplina bibliotecológica, posibilitando el adecuado cumplimiento y operación de las actividades inherentes al quehacer de cada una de las coordinaciones y por ende de la biblioteca.

Dirección de Biblioteca

1 Bibliotecólogo titulado de la maestría

1 Secretaria

Coordinaciones

Organización y Control de la Información

Personal

5 Bibliotecólogos titulados

1 Bibliotecólogo pasante

2 Auxiliares de biblioteca

Atención a Usuarios

7 Bibliotecólogos titulados

3 Bibliotecólogos pasantes

9 Auxiliares de biblioteca

Biblioteca Digital

3 Bibliotecólogos titulados

5 Auxiliares de biblioteca

Difusión

1 Comunicólogo titulado

Servicios de Enlace

1 Bibliotecólogo titulado

2 Auxiliares de biblioteca

Soporte Tecnológico

1 Ingeniero en Sistemas titulado de la maestría

1 Ingeniero en Sistemas titulado

1 Bibliotecólogo titulado

3.2.7 Ubicación

A continuación se indicará de manera gráfica la ubicación de las áreas, colecciones y servicios de la biblioteca del ITESM-CCM, su distribución responde a facilitar, eficientar, asegurar y garantizar a los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) la adecuada provisión y disposición de los recursos bibliográficos de información necesarios para su vida académica.

Ubicación en:

<http://alejandro.ccm.itesm.mx/~reservadigital/ubicacion2.htm>

Colección general: piso 2

Colección de reserva: piso 1

Colección de consulta: piso 1

Colección de negocios y alta dirección: piso 1

Hemeroteca: piso 2

Videoteca: piso 2

Préstamo interbibliotecario: piso 1

Biblioteca digital: planta baja

Reserva digital de documentos: piso 3

Mostrador de apartado: piso 1

Salas de estudio: piso 3

Módulo de información: piso 1

3.3 Servicio de consulta

3.3.1 Organización

Básicamente la organización de la Sección de Consulta de la Biblioteca del ITESM-CCM presenta dos modalidades, la administrativa u orgánica y la documental o bibliográfica.

Administrativa u orgánica

Satisfacer las necesidades y demandas de información de la población a la que se debe, es la premisa bajo la cual la Sección de Consulta presenta una organización Administrativa y otra de Servicios, competen a la primera: Capacitación e Instrucción del Personal, Selección de Material, Planeación y Diseño de Talleres, Análisis Hemerográfico, Preservación, Conservación y Restauración de material, Planeación y Diseño de Inducciones, Planeación y Diseño de Guías de Áreas , Colecciones y Servicios, Elaboración de Directorios de Sitios de Internet, Intercalación de Material, Inventario. Mientras que a la segunda atañen: Orientación a Usuarios; Préstamo Interbibliotecario en sus diferentes modalidades; Préstamo Interno de Materiales Bibliográficos en Soporte Impreso; Búsquedas de Información General y/o Especializada; Impartición de Talleres; Carpetas de Archivo de Análisis Hemerográfico de Diarios de Circulación Nacional; Inducciones; Búsqueda de Artículos Especializados, Verificación Bibliográfica; Directorios de Sitios de Internet.

Cabe señalar que en los apartados correspondientes a Funciones , Colecciones y Servicios se dará cuenta pormenorizada de sus características e importancia.

Organización documental o bibliográfica

Facilidad, rapidez, oportunidad y exactitud son términos asociados con frecuencia al proceso ideal de buscar, localizar y recuperar las fuentes de información bibliográficas para satisfacer una necesidad o demanda general y/o específica de información generada por el usuario o incluso por el mismo bibliotecario.

Bajo esta premisa, la Sección de Consulta organiza sus colecciones en primera instancia considerando su forma y posteriormente su contenido, en relación a su arreglo temático tiene como base el Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington, mejor conocido bajo su acrónimo en inglés LC (Library of Congress).

3.3.2 Objetivos

El propósito General de la Sección de Consulta es satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad a la que se debe (alumnos, profesores y personal administrativo), para su adecuado cumplimiento se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Establecer plenamente el papel que desempeña la biblioteca como extensión y complemento de la educación recibida en la cátedra.
- Fomentar la cultura de la información en soporte impreso y electrónico a través de los programas de formación de usuarios .
- Propiciar el uso adecuado de los recursos de información en formato impreso y electrónico disponibles en la biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México.

- Facilitar las faenas dedicadas a la búsqueda, localización, identificación y recuperación de la información requerida para la elaboración de sus trabajos académicos.

3.3.3 Funciones

Para alcanzar los objetivos planteados en el apartado anterior la Sección de Consulta ha planeado, diseñado e implementado las siguientes funciones sustantivas que a continuación se enuncian:

Instruir y capacitar permanentemente al personal en las actividades inherentes al área para asegurar que los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) reciban la asistencia adecuada en función al tipo de necesidad y/o demanda de información solicitada.

Constituir y desarrollar la colección que responda íntegramente a las necesidades y demandas señaladas en los diferentes planes y programas académicos, de investigación y de extensión del ITESM-CCM.

Mantener, enriquecer y actualizar periódicamente la colección para garantizar su permanente utilización y aprovechamiento por parte de los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo).

Proporcionar a los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) servicios de asistencia para la recuperación de información ad hoc a las necesidades y demandas planteadas en los diferentes programas académicos, de investigación y extensión del ITESM-CCM.

Diseñar e impartir talleres de formación de usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) orientados a proporcionar la instrucción para el uso y aprovechamiento de la biblioteca como también de las fuentes de información.

3.3.4 Colecciones

Fuentes Impresas

Materiales que integran la colección de consulta

Los diversos materiales bibliográficos que integran o conforman la colección de consulta son:

a)Diccionarios, b)Enciclopedias, c)Anuarios, d)Directorios, e)Manuales, f)Almanaques, g)Atlas, h)Guías, i)Glosarios y j) Prontuarios, entre otros.

Fuentes electrónicas

El advenimiento de las tecnologías de información y comunicación ha posibilitado el desarrollo vertiginoso de la Sección de Consulta, ampliando ostensiblemente el espectro de oportunidad para asistir al usuario en la recuperación de información, sin importar el horario y sitio donde se encuentre. Para ello el referencista se auxilia de las fuentes de información disponibles en soporte electrónico, tal es el caso de las bases de datos de las áreas de Ciencias Exactas, Químico Biológicas, Ciencias Sociales y Humanidades, divididas por la disposición de sus contenidos (referencial, texto completo, estadísticas o numéricas, multimedia (imagen, sonido, texto y video) y por su medio de almacenamiento (en línea, tiempo real, CD-ROM, disquete), de esta forma la Sección de Consulta tiene en la Biblioteca Digital del Sistema, la Biblioteca Digital del Campus e Internet las herramientas que hacen posible cumplir con su propósito general: satisfacer las necesidades de información de la población a la que se debe en función de los programas académicos, de investigación y extensión del ITESM-CCM.

3.3.5 Servicios

La Sección de Consulta ha desarrollado una cultura de calidad reflejada en la adecuada planeación, integración, organización y supervisión sistemática y controlada de sus colecciones y servicios, orientados a satisfacer las necesidades y demandas de información de los usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo). A continuación se presenta la descripción resumida de cada servicio:

Préstamo Interbibliotecario

Como biblioteca solicitante

Consiste en poner al alcance de la comunidad universitaria (alumnos, profesores y personal administrativo) de manera temporal, los fondos bibliográficos pertenecientes a otras instituciones de enseñanza superior e investigación que la biblioteca del ITESM-CCM no posee; con ello se busca primordialmente satisfacer de manera integral las necesidades de información de nuestros usuarios y, del mismo modo, contribuir significativamente a incrementar de manera permanente los estándares de calidad académica del Instituto.

Como biblioteca prestataria

Consiste en poner al alcance de la comunidad universitaria (alumnos, profesores y personal administrativo) de las instituciones de enseñanza superior e investigación, de manera temporal, los fondos bibliográficos pertenecientes a la biblioteca del ITESM-CCM y que esas entidades no poseen; con ello se busca primordialmente satisfacer de manera integral las necesidades de información de sus usuarios y, de esta manera, contribuir significativamente a incrementar de manera permanente sus estándares de calidad académica.

Las modalidades de este servicio se mencionan enseguida:

- Préstamo Interbibliotecario dentro del Sistema ITESM
- Préstamo Interbibliotecario en el Distrito Federal y Área Conurbada
- Préstamo Interbibliotecario en el Interior de la República
- Préstamo Interbibliotecario Transnacional México-Estados Unidos
- Préstamo Interbibliotecario ISTECS (Iberoamerican Science and Technology Educational Consortium)
- Préstamo Interbibliotecario con la UTEP (University Texas at El Paso)

Nota: este servicio está regido bajo el código de ABIESI, el cual indica que para efectos de obtener de otra biblioteca material en préstamo temporal es necesario establecer un convenio de préstamo interbibliotecario cuya duración y/o vigencia es por un año natural con aquellas instituciones interesadas a nivel enseñanza superior y de investigación

Préstamo externo de materiales bibliográficos en soporte impreso de la colección de consulta

El usuario previa identificación y con la finalidad de digitalizar, fotocopiar o bien como apoyo didáctico a una clase, dispone del préstamo externo de 2 obras pertenecientes a la colección de consulta por un periodo máximo de tres horas.

Búsquedas de información general y/o especializada

Consiste en asistir al usuario (alumno, profesor y/o personal administrativo) en la búsqueda, localización, recuperación y envío de la información útil para realizar sus trabajos académicos. Las solicitudes se atienden vía: presencial, correo electrónico, telefónica y fax.

Talleres: uso del catálogo en línea y/o cómo usar las obras de consulta

- **Uso del catálogo en línea.-** Consiste en instruir al usuario en el uso y operación adecuado del catálogo en línea para la búsqueda, localización y recuperación de aquellos materiales bibliográficos que le serán de utilidad para sus trabajos académicos.
- **Cómo usar las obras de consulta.-** Reside en instruir y familiarizar al usuario en el uso y manejo adecuado de los diferentes materiales que conforman la colección de consulta para efecto de buscar, localizar y recuperar la información que le será de utilidad para sus trabajos académicos.

Archivos de análisis hemerográfico de diarios de circulación nacional

Dado que el propósito de la Sección de Consulta es satisfacer las necesidades de información de la población a la que se debe – alumnos, profesores y administrativos –.

El análisis hemerográfico es necesario. Para ofrecer este servicio es menester obtener los diferentes planes y programas de estudio que se imparten en el campus a nivel medio superior, superior y posgrado con la pretensión de crear amplias áreas del conocimiento que contemplen información general y especializada de los distintos escenarios, tanto nacionales como internacionales.

Seleccionamos para tal efecto, y previa evaluación hemerográfica, la fuente periódica que nos proveerá de información, en este caso será el periódico Reforma.

En función de nuestras áreas del conocimiento y, de la mano con los planes y programas de estudio, nos abocaremos a realizar un análisis de la información exhaustiva para elegir aquella susceptible de incorporarse al archivo.

A la información seleccionada se le elabora su correspondiente ficha hemerográfica y se archivará en la carpeta temática para ponerla a disposición del usuario (alumnos, profesores investigadores y personal administrativo).

Orientación a usuarios

Consiste fundamentalmente en indicarle de manera concreta al usuario el área, colección o servicio que deberá considerar para principiar el proceso de búsqueda, localización y recuperación de materiales bibliográficos para realizar su trabajo académico.

Inducciones

Con el propósito de familiarizar al usuario, se le explica a grandes rasgos en que consiste cada una de las áreas, colecciones y servicios de la biblioteca.

Búsqueda de artículos especializados

Consiste en proporcionar al usuario (alumnos, profesores y personal administrativo)-previa verificación bibliográfica- la búsqueda, localización, recuperación y envío de artículos especializados, indispensables para la realización de sus trabajos académicos. Las solicitudes se atienden vía: presencial, correo electrónico, telefónica y fax.

Directorios de sitios de Internet

La tarea de elaborar y poner al alcance un directorio de sitios de Internet tiene como finalidad apoyar las diferentes asignaturas que se imparten en el campus desde nivel preparatoria hasta posgrado.

El directorio de sitios de Internet se encuentra organizado por categorías temáticas, y desde luego cada sitio de la red de redes está acompañado de una breve nota de contenido.

Este Directorio se crea en Word, con el propósito de activar cada dirección desde este archivo.

El directorio tiene una frecuencia de actualización semestral

3.3.6 Personal

3 Bibliotecólogos titulados

3.3.7 Ubicación

Considerando que la Sección de Consulta representa el vínculo entre el usuario (alumno, profesor y personal administrativo) y la información disponible en soporte impreso y electrónico, se ubica estratégicamente en el primer piso de biblioteca.

3.3.8 Formación de usuarios

La Sección de Consulta, ha diseñado e instrumentado actividades sustantivas, centradas en la formación de usuarios (alumnos, profesores y personal administrativo) de la información, destacando preponderantemente: Visitas Guiadas que pretenden en una primera aproximación familiarizar al usuario con las diferentes áreas, colecciones y servicios que integran la biblioteca relacionadas con la búsqueda, localización y recuperación de información general y/o especializada; tutorías, en donde el referencista se encarga de ofrecer asesoría individual o en grupo respecto a la metodología para el análisis, selección, evaluación, interpretación, validación y aplicación de la información general y/o especializada, localizada en las fuentes documentales disponibles en la biblioteca, y finalmente los talleres, destinados al Desarrollo de Habilidades Informativas para el uso adecuado de los recursos de información.

Precisamente para la Sección de Consulta como para la Coordinación de Biblioteca Digital los talleres de formación de usuarios de la información se convierten en la actividad prioritaria a partir de los magros resultados obtenidos en los años 1998-1999 producto de la aplicación de la encuesta de Uso de los Servicios de Información, específicamente de las bases de datos disponibles en la Biblioteca Digital del Sistema y del Campus. La aplicación de la encuesta estuvo dirigida a los alumnos inscritos a los programas académicos de bachillerato, licenciatura y posgrado (maestrías, diplomados y doctorados) el diagnóstico fue desalentador, uno de los indicadores reflejaba que un incipiente porcentaje de alumnos consultaba las bases de datos, mientras que otro, señalaba a: "Enciclopedia Encarta" e "Infolatina" como las únicas fuentes de información en soporte electrónico con un mayor porcentaje de utilización y/o consulta para la búsqueda, localización y recuperación de información necesaria para cumplir con sus trabajos académicos.

A pesar de la contundencia de los resultados de la encuesta, las autoridades de la biblioteca abrigaban la posibilidad de algún error cometido durante el proceso de la evaluación de los resultados definitivos, entonces, acudieron a los registros estadísticos de usuarios administrados por la Coordinación de la Biblioteca Digital del Campus, tales registros consideraban los siguientes rubros: nombre, matrícula o número de nómina, tipo de usuario (alumno, profesor, investigador, personal administrativo), carrera, departamento, tema de investigación, tipo de base de datos a consultar. El diagnóstico coincidió con los resultados arrojados por la encuesta.

En virtud de lo anterior, la problemática adquiere visos de catástrofe cuando se advierte evidentemente la total subutilización de los recursos de información en soporte electrónico puesto que de las cerca de 400 bases de datos correspondientes a la Biblioteca Digital en sus dos modalidades, del Sistema y del Campus, sólo dos (Enciclopedia Encarta e Infolatina) son consultadas con un mayor porcentaje.

Era claro que la causa de la problemática no residía en los procesos de selección de material dado que se llevaban al cabo de manera conjunta y estrecha con los diferentes departamentos académicos del campus, sino más bien la responsabilidad recaía en las áreas

de servicio de referencia o consulta de la biblioteca, ante la ausencia de programas de formación de usuarios de la información.

Ante este escenario la Sección de Consulta como la Coordinación de Biblioteca Digital asesorados por la Dirección de Biblioteca, se dedican a planear, diseñar e integrar cursos y/o talleres de formación de usuarios de la información. En su primera etapa, se contempló proporcionarlos a la planta de profesores de cada división académica (Ingeniería y Arquitectura, Humanidades y Ciencias Sociales, Economía y Negocios) la aplicación de esta estrategia trajo consigo dividendos, entre los que destacan: la sección de Consulta y la Coordinación de Biblioteca Digital trabajan colaborativamente para diseñar e implementar cursos y/o talleres que tengan como propósito sensibilizar al profesor de la importancia de la biblioteca como extensión de la educación recibida en las cátedras, además de convertirse en la generadora, difusora y transmisora de conocimiento, a través de poner a la disposición de sus usuarios los recursos de información en soporte impreso y electrónico útiles para cumplir con los programas académicos de investigación y de extensión del Campus Ciudad de México. Posteriormente la segunda etapa consistiría en incrustar en los currícula, previa anuencia de la academia, los programas de formación de usuarios, de los cuales, particularmente describiremos el que representó el proyecto piloto que catapultó el uso y utilización racional y eficiente de todos los recursos de información disponibles en soporte impreso y electrónico denominado: *Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios* el cual ocupará el cuarto y último capítulo del presente informe académico.

CAPÍTULO IV

Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios

4.1 Antecedentes

Como se planteó puntualmente en el capítulo previo, es imperiosa necesidad de planear, diseñar, implementar y evaluar de manera sustantiva la metodología formulada a partir de la atingente sistematización de la teoría como de las prácticas y /o experiencias involucradas en la geografía de la formación de usuarios de la información, para efecto de construir, *ex profeso*, el paradigma que permita su implantación e integración exitosa en las unidades de información, independientemente del sector (industrial, comercial y/ o de servicios) al cual pertenezcan o estén inscritas, como también de la comunidad a la cual se deban. Garantizar esto permitirá cumplir cabalmente con su objetivo primigenio: que el usuario se convierta en un individuo autónomo en la detección e identificación efectiva de sus demandas de información, así como de la búsqueda, localización, recuperación y análisis para determinar su pertinencia y relevancia, en función del perfil temático y, de esta manera él vaya reuniendo la literatura que a la postre dará sustento a su investigación.

Con fundamento en lo anterior, el presente capítulo se desarrollará naturalmente cifiéndose religiosamente a las pautas, lineamientos y/ o criterios que norman la metodología para la planeación, diseño e implementación del Programa de Formación de Usuarios de la Información.

Para la adecuada aplicación del paradigma del programa de Formación de Usuarios de la Información al estudio de caso que más adelante se cita y bajo el cual se centra la atención en el presente capítulo, se juzgó prudente atender preponderantemente al contenido programático que a continuación se pone de manifiesto.

Pero, antes de dar paso a los contenidos del programa, se considera oportuno proporcionar un preámbulo que, desde luego tiene como objetivo expresar puntualmente los fundamentos bajo los cuales se formuló el programa de formación de usuarios que nos ocupa y que finalmente fueron las directrices que trazaron la ruta que se adoptaría para alcanzar y dar cumplimiento al propósito principal.

La selección y desarrollo del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios, dirigido a los alumnos de la materia de Emprendedores, obedeció preponderantemente a dos motivos de capital importancia y trascendencia, el primero de éstos, se gestó teniendo como marco la teoría cognoscitiva del aprendizaje, desarrollada por David P. Ausubel, la cual sostiene que el aprendizaje se adquiere en función directa de la estructura de conocimiento del individuo y que, eminentemente las experiencias previas afectan o influyen positiva o negativamente en el proceso de aprendizaje. A la luz de esta teoría, se determinó en primera instancia que el taller debería estar inserto en el programa del curso sello de Emprendedores con el propósito de que de manera inmediata se despertara el interés de los alumnos por conocer el espectro de fuentes de información ex profeso para su materia, y, sobre todo que advirtieran y se sensibilizaran de la importancia que guardan los materiales bibliográficos de la biblioteca como base y producción del conocimiento y como enclave para la realización de sus diferentes tareas académicas; el segundo propósito, consistió básicamente en desarrollar en los alumnos la cultura de la información que evidentemente involucrase de manera consistente y equilibrada, en un perfecto balance, las habilidades, actitudes, conductas, valores y conocimientos implícitos en el curso para que, de forma independiente, autónoma y, con base en los contenidos programáticos del mismo, logran aplicarlos metódica y sistemáticamente cuando se dieran a la tarea de detectar y definir concretamente sus necesidades y demandas de información, para luego seleccionar apropiadamente el recurso que mejor respondiese a cubrir plenamente esa laguna de información y, sólo entonces, poder emprender la búsqueda, localización, recuperación, selección, análisis, evaluación e interpretación de la información determinante para sustentar su línea de investigación.

En virtud de lo anteriormente señalado, se llevó a cabo la tarea de evangelización bibliográfica, teniendo por apóstoles, al personal especializado de la biblioteca en las disciplinas de economía, política, sociodemografía, administración, finanzas, derecho e ingeniería, quienes meses antes asistieron —como producto de la reunión celebrada entre los directivos del Programa Emprendedores y sus homólogos de biblioteca— a una clase de esta materia con el propósito de conversar con los alumnos acerca de la importancia de la biblioteca como repositaria de información, la cual se convierte en la generadora de conocimiento y sobre todo como una extensión de la educación recibida en las cátedras, paralelamente se destacó y puntualizó las ventajas que les reportaría el tener perfecto conocimiento de las fuentes de información en formato impreso y electrónico, disponibles en la biblioteca, para efecto de simplificar ostensiblemente la búsqueda, localización y recuperación de la información, conveniente y vital para sus proyectos académicos, para ello, el equipo de biblioteca preparó una presentación breve que contempló los procedimientos y mecanismos para el diseño de estrategias de búsqueda, la descripción de operadores booleanos como herramientas básicas auxiliares para obtener resultados pertinentes y relevantes para la realización de sus trabajos académicos; durante la conversación se despertó en los alumnos el interés de la participación de la biblioteca como parte sustantiva del curso, en la etapa que corresponde a la investigación documental o revisión de la literatura.

Así mismo el curso se prestó perfectamente para obtener resultados inmediatos, la naturaleza de la materia contemplaba la elaboración por parte de los alumnos del diseño de un plan de negocios, el cual consiste en la creación y operación de una empresa ubicada en el territorio nacional, siguiendo naturalmente las etapas para su consecución, de tal suerte que para cada etapa necesariamente se debía recurrir a determinadas fuentes de información que poseía la biblioteca, dado que el proyecto debía efectuarse al finalizar el semestre, los alumnos tenían que presentar a lo largo del curso avances de su proyecto, es aquí donde el equipo de apóstoles de la biblioteca fungió como asesor para la determinación de las fuentes documentales disponibles en la biblioteca para cada etapa del Plan de Negocios.

Así la biblioteca, trabajando en forma conjunta y colaborativa con el Departamento de Emprendedores, preparó un taller que respondiese a las necesidades de información y formación de los alumnos, tomando en consideración su conocimiento previo y características afines. Se decidió impartir el taller dentro de las tres primeras semanas, después de iniciado el curso, pues para entonces los alumnos habían determinado ya el giro que adoptaría su plan de negocios, o mejor dicho, para entonces ellos ya habían definido el producto y/o servicio que deseaban comercializar para emprender la elaboración de su Plan de Negocios, y se abocarían como siguiente tarea a recabar de forma sistemática y controlada las fuentes de información descritas en el taller para cada etapa de su proyecto.

La población académica a la cual se impartiría el curso se definió de acuerdo al siguiente perfil: alumnos de octavo semestre de la materia de emprendedores –obligatoria en el plan de estudios de las carreras de licenciatura-, ello suponía el conocimiento y aplicación de manera sistemática de los principios, metodologías y técnicas de investigación necesarias para el diseño y realización de sus trabajos académicos.

Además, como valor agregado, es prudente observar que los alumnos provenían de diferentes carreras por lo cual formaron equipos de trabajo multidisciplinario que permitieron simular el escenario real que ellos vivirían durante el ejercicio de su vida profesional, en el que tendrán necesariamente que colaborar con otros profesionistas, caso particular el de la constitución de una empresa. Ello permite visualizar en contexto, y poder probar en la praxis la llamada teoría de la interdisciplinariedad del conocimiento.

Para poner en contexto, así como también para justificar ampliamente la planeación, diseño, implementación y evaluación del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios, es menester presentar el Temario del Curso Desarrollo de Emprendedores que eminentemente permitió advertir claramente la importancia e impacto positivo de su inclusión en los *currícula* de la materia:

EL TEMARIO DEL CURSO: EMPRENDEDORES

I. INTRODUCCIÓN

II. PERFIL EMPRENDEDOR

III. INTEGRACIÓN

- Formación de equipos
- Valores

IV. CREATIVIDAD

- Técnicas de creatividad
- Generación de ideas

V. ELECCIÓN DE PROYECTO EMPRESA

- Venta del equipo
- Venta de proyecto
 - Justificación
 - Usos / Funciones
 - Ventajas competitivas
- Misión / Visión

VI. TRAMITES LEGALES

VII. VISIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

- Estructura del Plan de Negocios (Teoría/Formatos/Índice)
- Gráfica de Gantt del proyecto
- Presentación del Plan de Negocios
- Resumen Ejecutivo

- Evaluación del Mejor Plan de Negocios. (Formatos)

VIII. ANÁLISIS DEL ENTORNO

- Análisis sectorial
- Análisis de la industria
- Competidores / Proveedores / Clientes
- Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

IX. MERCADOTECNIA

- Análisis de la demanda
- Investigación de mercados
- Canales de comercialización y distribución
- Delimitación de precio
- Estrategias de penetración (promoción, publicidad)

X. PRODUCCIÓN

- Descripción detallada del producto / servicio
- Estrategia de producción / prestación del servicio
- Proceso de producción / Flujo del servicio
- Instalación, maquinaria y equipo (Diseño y disposición)
- Localización de la planta y oficina (s)
- Estimación de costos
- Control de calidad y normatividad
- La Ecología en el Proceso

XI. PLAN ORGANIZACIONAL

- Organigrama
- Descripción de puestos
- Perfil de puestos
- Políticas (reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo organizacional).
- Administración de sueldos y salarios

XII. PLAN FINANCIERO

- Gastos preoperativos / Inversión inicial
- Estados Financieros Proyectados
 - Estado de Costos de Producción y Venta
- Cédula de materia prima
- Cédula de mano de obra
- Cédula de materiales indirectos
- Costo de ventas
- Gastos de venta
- Gastos de administración
 - Estado de Resultados
 - Balance general
 - Flujo de efectivo
- Análisis financiero
 - Razones
 - Indicadores
- Evaluación del proyecto de inversión
 - Tasa Interna de Rendimiento o Retorno (TIR)
 - VAN (Valor Actual Neto)

CONCLUSIONES SOBRE EL PROYECTO A INVERTIR

EVALUACIÓN POR JUECES

MUESTRA EMPRESARIAL

- SIMULADOR SAE (Sistema de Administración de Empresas)

TALLERES

- BIBLIOTECA
- VISITA A UNA EMPRESA
- PAQUETERÍA SAE (Sistema de Administración de Empresas)

Durante el curso Desarrollo de Emprendedores los alumnos cursaron 3 talleres adicionales a la clase. Estos son:

Este taller forma parte de la Serie de tres talleres complementarios al curso: Visita a una empresa y paquetería SAE (Sistema de Administración de Empresas).

BIBLIOTECA. Uno de los talleres que le da sentido a la biblioteca del ITESM es el correspondiente al Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios, mismo que fue implementado desde el año 2001 con la finalidad de forjar una cultura de información bibliográfica en los alumnos que cursan la materia Desarrollo de Emprendedores.

El taller se organizó en conjunto con biblioteca y estuvo constituido de 3 horas aula, distribuidas en dos sesiones programadas de la siguiente manera, 1.5 hrs. en el horario de clase en el aula y 1.5 hrs. en biblioteca, complementándose con 5 horas extra aula, destinadas a una actividad que apoyó la confección de su plan de negocios. Estas actividades se llevaron a cabo durante el primer examen parcial del 9 al 25 de agosto de 2001.

VISITA A UNA EMPRESA. Una vez que los alumnos definieron el giro que adoptaría su empresa, el Departamento de Emprendedores programó visitas a diferentes unidades económicas, otra opción estuvo representada en la posibilidad de efectuar la visita a una firma, en forma individual e independiente, a fin de conocer su proceso productivo. Otra alternativa consistió que cada profesor titular de grupo podía organizar una visita y hacerse cargo él mismo de la logística, sólo que en este caso él debía estar presente para fungir como representante del ITESM ante la empresa. Los alumnos después de esta visita realizaron un reporte de actividad que se incorporó en la Plataforma en el Área de Producción. Esta visita se realizó durante el segundo parcial del 2 al 27 de septiembre de 2001,

PAQUETERIA SAE. Por lo menos un alumno de cada equipo debió tomar un curso que les apoyó en el uso de la paquetería SAE para la exitosa consecución de su proceso productivo, es decir con su implementación los alumnos lograron incrementar ostensiblemente las ventas de su bien o producto con un mínimo de costos de operación. Este curso se llevó a cabo durante el segundo parcial del 2 al 27 de septiembre de 2001.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y puesto en contexto, se presenta enseguida los contenidos programáticos del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios.

4.2 Programa del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios

4.2.1 Objetivos

4.2.1.1 Objetivo general del curso

Propiciar en los alumnos el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores relacionados con la localización, evaluación, acceso y uso de la información, aplicados a la materia Desarrollo Emprendedores.

4.2.1.2 Objetivos particulares

Que los alumnos:

1. Identifiquen la metodología y los elementos conceptuales para la localización, evaluación, recuperación y uso efectivo de la información.
2. Busquen, localicen, recuperen, seleccionen, analicen, interpreten, evalúen, validen, y manipulen la información a través del uso apropiado de las bases de datos referenciales, texto, estadísticas o numéricas, multimedia, híbridas.
3. Reconozcan por un lado la importancia de la cita de fuentes bibliográficas-de acuerdo a las convenciones establecidas por la American Psychological Association en su obra intitulada APA: Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association- para imprimirle credibilidad y objetividad a la información incluida en sus investigaciones académicas; y por otro, respetar los derechos de autor.
4. Apliquen las habilidades y conocimientos adquiridos en la resolución de ejercicios prácticos.

4.2.2 Metodología

A continuación se enuncian y describen las actividades programáticas del taller.

El Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios se desarrollará en sesiones de trabajo que en total tendrán una duración de 3 horas aula, distribuidas en dos sesiones programadas de la siguiente manera, 1.5 hrs. en el horario de clase en el aula y 1.5 hrs. en biblioteca, complementándose con 5 horas extra aula, destinadas a una actividad que apoyará la confección de su plan de negocios.

Dado el contenido programático a abordar en el curso y el tiempo destinado para el desarrollo del mismo, se busca optimizar la comprensión y potenciar el manejo de los recursos de información por lo que se plantean por cada tema las siguientes actividades de carácter teórico y práctico que permitan la adquisición y aplicación de conocimiento para lograr un aprendizaje significativo así como la técnica de trabajo a implementar:

4.2.2.1 Contenido programático

Contenido programático	Actividades a desarrollar	Técnica y forma de trabajo
<p>1.Marco general</p> <p>1.1 Utilidad de la información.</p> <p>1.2 Metodología y estrategias generales para la recuperación de información.</p> <p>1.3 Elaboración de guía para citar fuentes informativas.</p>	<p>Explicar la importancia de la información y plantear los procedimientos para su búsqueda, localización, y recuperación efectiva.</p>	<p>Expositiva</p> <p>Plenaria</p>
<p>2.Descripción y análisis de los recursos de información especializados.</p> <p>2.1 Biblioteca digital del ITESM CCM, recursos informativos nacionales e internacionales.</p> <p>2.2Prácticas de búsqueda</p> <p>2.3 Recursos en Internet</p> <p>2.4 Recursos impresos</p>	<p>Mostrar los recursos de información de que se disponen y el manejo de los mismos, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exponer fuentes de información específicas. - Solicitar a un alumno la demostración de la fuente de información con base en un ejercicio. 	<p>Demostrativa</p> <p>Plenaria</p>

Contenido programático	Actividades a desarrollar	Técnica y forma de trabajo
<p>3.Sesión práctica (véase 4.2.6 Prácticas de búsqueda)</p> <p>3.1 Infolatina</p> <p>3.2 The Economist Intelligence Unit</p> <p>3.3 FISONLINE</p> <p>3.4 LEXIS-NEXIS</p>	<p>Ejercitar los recursos de información, nacionales e internacionales como herramientas de trabajo para su adecuada aplicación.</p>	<p>Participativa</p> <p>Mesas de trabajo (equipos de 5 integrantes).</p>
<p>4. Práctica extra aula</p>	<p>- Utilicen como marco referencial para la comparación con E.U.A. la información contenida en la base de datos How to Really Start Your Own Business-la cual se encuentra instalada en las computadoras de la sala de biblioteca digital del campus-realicen una investigación documental que responda a la siguiente pregunta: ¿Existen en México procedimientos establecidos para empezar un negocio? Compare sus resultados con el modelo norteamericano.</p> <p>- Redacten un informe de máximo tres cuartillas y citen las fuentes utilizadas.</p>	<p>Participativa</p> <p>Mesas de trabajo (equipos de 5 integrantes).</p>

Contenido programático	Actividades a desarrollar	Técnica y forma de trabajo
4. Práctica extra aula.	Describan y justifiquen la elección de las fuentes (en cualquier formato) que ustedes consultarán para confeccionar su Plan de Negocios (preferentemente este ejercicio debe realizarse con respecto del producto o servicio que han elegido para desarrollar este semestre.	Participativa Mesas de trabajo (equipos de 5 integrantes).
5. Bibliografía (véase 4.2.2.4).		

4.2.2.2 Estrategia general del curso

El curso se desarrollará en tres momentos:

En primer término se proporcionará a los participantes un panorama general sobre la importancia de la información y cómo hacer uso de ella.

En un segundo momento, las actividades estarán orientadas a propiciar una participación más activa mediante el conocimiento de los diferentes tipos de recursos de información y su operatividad.

Por último, en tercera instancia se pretende que a través del desarrollo del Plan de Negocios, los alumnos apliquen la información y los recursos más apropiados para obtenerla de acuerdo a las características y necesidades del Plan de Negocios que hayan elegido diseñar.

4.2.2.3 Evaluación del curso:

Los alumnos realizarán una investigación documental cuyo tema será "*Procedimientos mexicanos para empezar un negocio y su comparación con el modelo norteamericano*". (Véase contenido programático).

Entrega de un informe de investigación por equipo (5 personas) que incluya no más de tres cuartillas y contenga al menos 10 fuentes de diferentes formatos (5, electrónicas y 5 impresas). Dichas fuentes deberán ser citadas correctamente.

Se entregará copia al profesor, así como una copia al instructor del curso vía correo electrónico.

Fecha de entrega: 27 de agosto (L), 28 de agosto (M).

Valor de la evaluación: 5% de la calificación de la materia, aplicando la escala del 1-100.

4.2.2.4 Bibliografía general del taller

American Psychological Association (1998) Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association (4a. ed.). México: Editorial El Manual Moderno. Biblioteca-Reserva. (Para información electrónica en la liga del curso).

Ibáñez Bramblia, Berenice (1995) Manual para la Elaboración de Tesis (2ª. ed.). México: Trillas, Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología. Biblioteca-Reserva.

(1997) How to Really Start Your Own Business [archivo de computadora], E.U.A: Zelos Digital Learning. Biblioteca Digital, Planta Baja.

4.2.3 Elaboración de guías

Es el procedimiento para citar fuentes informativas de acuerdo a los estándares establecidos según APA: Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association. En este apartado se hace un estudio de caso.

Véase ANEXO I

4.2.4 Prácticas de búsqueda

A continuación se presentan las prácticas de búsqueda, diseñadas específicamente para contribuir a la comprensión y desarrollo del tema 2 "Descripción y Análisis de los Recursos de Información Especializados" que forma parte del contenido programático del taller, actividad que representa una herramienta de evaluación para determinar si el alumno está identificando y desde luego asociando correctamente aquellas fuentes de información que le serán de utilidad para cada etapa específica que articula o comprende su Plan de Negocios.

Empleando la base de datos de Infolatina localiza información del comportamiento y prospectiva del sector de la vivienda de interés social en México.

La empresa ICA (Ingenieros Civiles Asociados) necesita elaborar un estudio de factibilidad para invertir capital en la construcción de viviendas en Alemania, Canadá y Francia; justifica y determina cuál de estos tres países representa la mejor oportunidad para invertir.

Emplea la base de datos FISONLINE para localizar cinco empresas dedicadas al ramo de la construcción.

Estados Unidos promueve ampliamente la protección de las actividades relacionadas con la propiedad industrial, busca dentro de la base de datos LEXIS-NEXIS patentes relacionadas a la construcción de viviendas.

4.2.5 Visitas guiadas

Se imparten cada semestre (enero-mayo y agosto-diciembre) generalmente se programan en las dos primeras semanas de clases con el propósito de que el usuario se familiarice tanto como sea posible con todas y cada una de las áreas, colecciones y servicios que la biblioteca ofrece para efecto de apoyarlos en la realización de sus indagaciones bibliográficas para que ellos tengan la posibilidad de realizar una pesquisa efectiva de información, abesada eminentemente a su línea de investigación, además las visitas guiadas coadyuvan a simplificar ostensiblemente la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo que el usuario ocupa para la realización de la etapa de investigación documental en la biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México.

Fundamentalmente las visitas guiadas se efectúan siguiendo estrictamente la metodología de búsqueda bibliográfica efectiva que consiste en las etapas descritas más adelante y desde luego en su apropiada explicación que incluye, según se trate: la definición, uso, utilidad, políticas y lineamientos para su utilización.

Así se tiene que las etapas que articulan las visitas guiadas en la biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey son las que a continuación se citan:

Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México.

1. Primer Piso

- 1.1 Módulo de Información
- 1.2 Exhibición Nuevas Adquisiciones
- 1.3 Catálogo en Línea
- 1.4 Sección de Consulta
- 1.5 Colección de Negocios y Alta Dirección
- 1.6 Área de Préstamo a Domicilio
- 1.7 Área de Reserva
- 1.8 Sala de Proyecciones
- 1.9 Centro de Reprografía de Documentos
- 1.10 Mesas de Trabajo en Grupo con Conexión a la Red Alámbrica
- 1.11 Sala de Lectura

2. Segundo Piso

- 2.1 Módulo de información
- 2.2 Catálogo en línea
- 2.3 Colección general
- 2.4 Estación de autopréstamo
- 2.5 Hemeroteca
- 2.6 Videoteca
- 2.7 Cabinas equipadas con adminículos multimedia para proyección de videocintas
- 2.8 Cúbiculos individuales de estudio.

3. Tercer Piso

- 3.1 Cúbiculos de estudio en grupo
- 3.2 Mesas de trabajo grupal con conexión alámbrica.

- 3.3 Sala de formación de usuarios (Sala de Maestros)

4. Planta Principal o Planta Baja

4.1 Reservado de estaciones de trabajo para la consulta a la Biblioteca Digital y formato de trabajos académicos.

4.2 Área de digitalización de documentos

4.3 Módulo de información de software y hardware

4.4 Área de biblioteca digital

4.5 Net Bar

4.6 Área para consulta express al correo electrónico

4.7 Área de estaciones de trabajo ex profeso para diseño multimedia (*Silicon Graphics*)

4.8 Área para consulta a las plataformas educativas (*Learning Space; Blackboard*)

4.9 Área de impresión en red de documentos

4.10 Sala de formación de usuarios

4.11 Módulo para configuración de *lap tops*

4.3 Resultados del taller

El impacto que representó la planeación, diseño, implementación y evaluación del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios, dirigido ex profeso a los alumnos que cursan la materia sello de Desarrollo de Emprendedores, superó con creces y, sin lugar a dudas, las expectativas inicialmente planteadas tanto por los directivos del Departamento del Programa Emprendedor como por sus homólogos de Biblioteca, no solamente se alcanzó o cumplió el objetivo general del taller: propiciar en el alumno el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores relacionados con la localización, evaluación, acceso y uso de la información, aplicados a la materia de Emprendedores, sino también los objetivos particulares: describir y analizar la metodología y los elementos conceptuales para la localización, evaluación, recuperación y uso efectivo de la

información; describir y aplicar – dentro del contexto del desarrollo del Plan de Negocios – las fuentes y herramientas que permiten localizar, seleccionar, evaluar, recuperar y manipular la información a través de catálogos, bases de datos referenciales, Internet, texto completo y estadísticas; explicar la importancia de la cita de fuentes en relación a la credibilidad y objetividad de la información, así como referente al respeto a los derechos de autor, proporcionando los estándares para realizarlo (APA: Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association); aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos en la resolución de dos ejercicios prácticos. (ver contenido programático del taller).

En virtud de lo anterior, el impacto del taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios, traspuso las fronteras del Campus Ciudad de México, trascendiendo a nivel Sistema del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, en la inteligencia de proclamarse como el primer proyecto formal de Formación de Usuarios de la Información con estas características aplicado hasta entonces.

Como evidencia fehaciente del éxito de este taller, en el ANEXO III, se hospeda la misiva dirigida a la Mtra. Enedina Ortega Gutiérrez, entonces Directora de Biblioteca del ITESM-CCM, escrita de puño y letra y signada por la Maestra. Eugenia del Carmen Aldana Fariñas, Directora del Programa Emprendedor del ITESM-CCM a propósito de los acuerdos obtenidos en la reunión celebrada días antes con el Doctor Rafael Alcaraz, entonces Coordinador del Programa Emprendedor a nivel Sistema, quien promovió se efectuase dicha reunión después de conocer, ponderar y evaluar el éxito rotundo que trajo consigo la implementación del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios en el ITESM-CCM, con la intención de estudiar la viabilidad para incorporarlo o implementarlo en los demás campus del Sistema.

A continuación se enuncian puntualmente los resultados del taller en torno a los rubros: Elaboración de Guías, Prácticas de Búsqueda y Visitas Guiadas.

4.3.1 Elaboración de guías

Se obtuvieron resultados al lograr revertir el proceso de recuperación de información que solían llevar a cabo los alumnos para su plan de negocios, antaño dependían totalmente de la Internet para obtener su literatura, además se manifestaba la ausencia del proceso de selección, análisis, interpretación, evaluación y validación de los sitios elegidos, como consecuencia de ello los trabajos presentaban serias deficiencias en su forma y contenido. Hogaño, los alumnos complementan de manera sistemática y controlada el uso de la Internet como de las bases de datos que contienen información validada previamente por el trabajo colaborativo e interdisciplinario entre los bibliotecarios y los profesores, logrando de esta manera el óptimo balance en la consulta de los recursos de información en soporte impreso y electrónico.

Debido a los excelentes resultados obtenidos en el curso, la biblioteca volcó sus esfuerzos al diseño de talleres de desarrollo de habilidades de información para el uso de recursos de información primordialmente bajo la siguiente innovación, se sustituyó el modelo oferta por el de demanda, es decir, se crearon e implementaron talleres expresamente destinados para algunas materias o asignaturas.

Como consecuencia de ello, el número de consultas a la biblioteca se vio ostensiblemente incrementado en términos cuantitativos pero sobre todo cualitativos, lo cual se tradujo en el incremento sustancial del aprovechamiento de los recursos de información en soporte impreso y electrónico disponibles en la biblioteca (Véase ANEXO II).

4.3.2 Prácticas de búsqueda

Los resultados que arrojó la implementación de las prácticas de búsqueda como instrumento de evaluación reportó los siguientes dividendos:

Establecer plenamente el rol que desempeña la biblioteca como extensión y complemento de la educación recibida en la cátedra.

Fomentar, en los alumnos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey-Campus Ciudad de México, la cultura de la información en soporte impreso y electrónico a través de los programas de formación de usuarios.

Propiciar, el uso adecuado de los recursos de información en formato impreso y electrónico, disponibles en la biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México.

Facilitar, a los alumnos las faenas dedicadas a la búsqueda, localización, recuperación de la información requerida para la elaboración de sus trabajos académicos.

4.3.3 Visitas guiadas

De acuerdo a los pronósticos, los resultados fueron a todas luces favorables pues se cumplió con el objetivo planteado, familiarizar a los alumnos con todas y cada una de las áreas, colecciones y servicios que proporciona la biblioteca. De tal manera que ellos emprendían sus búsquedas bibliográficas de información siguiendo las pautas establecidas en las visitas guiadas, es decir, aplicaron y ejecutaron metódicamente cada proceso o etapa en la indagación que, indubitablemente los llevaría o conduciría a la siguiente, hasta lograr alcanzar su meta: obtener la literatura deseada para comenzar su trabajo de análisis, evaluación, interpretación y validación de la información para definir su pertinencia y relevancia para su línea de investigación.

Al respecto se recogió la opinión de los alumnos asistentes a las visitas guiadas:

“Dicho proceso simplificó ostensiblemente la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo en la realización de la etapa de investigación documental, lo cual nos permite disponer de mayor tiempo para la redacción y articulación de nuestros trabajos de investigación”.

ANEXO I
Elaboración de Guías
Estudio de Caso
Manual APA para citar fuentes informativas

Elaboración de guías

Estudio de Caso

Con base en los documentos anteriores, se diseñó una demostración sobre un escenario real para efecto de servir convenientemente como una guía que ilustre perfectamente cada una de las etapas que intervienen en la planeación de un negocio en particular, como de las fuentes de información relacionadas.

Así se generó el siguiente producto:

Emprendedores: análisis de la industria

Escenario real

Plantee amplia y detalladamente los criterios y lineamientos para establecer un negocio en la Ciudad de México, orientado a la producción y comercialización de helados y paletas en el mercado nacional e internacional.

Para ello se recomienda en primera instancia, consultar las Guías Empresariales, publicadas por la Secretaría de Economía, uno de los órganos gubernamentales responsables de dictaminar los requisitos para establecer un negocio en la Ciudad de México, independientemente del sector al que pertenezca (industrial, comercial y/ o de servicios).

Consultar las guías en la siguiente dirección electrónica para efecto de conocer detallada y pormenorizadamente los lineamientos para emprender dicho negocio:

<http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=1>

Una vez que localicemos el giro de nuestro interés -helados y paletas- procederemos, de acuerdo a nuestro Plan de Negocio, a llevar a cabo la investigación sistemática, organizada

y controlada bajo el escenario real que nos ocupa, naturalmente, considerando en todo momento las etapas que lo articulan:

1. Antecedentes o historia del giro.
2. Estudio de mercado.
3. Operaciones
4. Equipo
5. Instalaciones, ubicación y servicios auxiliares.
6. Personal, estructura, organización, dirección y control.
7. Costos de operación y administración de inventarios.
8. Marco legal.
9. Marco contable e impuestos.
10. Administración financiera.
11. Mercadotecnia.
12. Exportaciones
13. Bibliografía.

Análisis de la industria

Representa o constituye un factor determinante para conducir al negocio o empresa a su éxito o fracaso:

Se pretende en primera instancia de manera concreta, determinar fehacientemente las condiciones económicas y de mercado prevalecientes en el mercado nacional e internacional del negocio ubicado en la Ciudad de México, orientado al giro de la producción y comercialización de helados y paletas, con el propósito de evaluar su viabilidad y/o factibilidad.

Es menester conocer el macro ambiente que prevalece en el país y allende las fronteras, en materia económica, política y sociodemográfica, especialmente con nuestro principal socio

comercial (EUA). También se sugiere analizar su comportamiento en un periodo de 5 a 10 años para minimizar el riesgo.

Para ello, es conveniente acudir a consultar las bases de datos de ISI Emerging Markets para lo concerniente a las economías en vías de desarrollo o bien elegantemente llamadas economías emergentes como es el caso de México, o bien acudir a la base de datos EIU (The Economist Intelligence Unit).

Para complementar este apartado se recomienda consultar los informes anuales del Banco de México así como las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) localizados en la siguientes direcciones electrónicas respectivamente:

<http://www.banxico.org.mx/gPublicaciones/FSPublicaciones.html>

- Pulsar ícono “publicaciones”
- Seleccionar Informes Anuales
- Desplegar Texto completo por apartados o Apéndice Estadístico.

Es menester de manera paralela elaborar proyecciones económicas que determinarán la prospectiva del negocio de la producción y comercialización de helados y paletas en el mercado nacional e internacional.

En virtud de lo anterior se recomienda consultar los Censos Industrial, Comercial y de Servicios (1994, 1998) elaborados por (INEGI) con el propósito de reunir los datos correspondientes a los rubros “Tabulados Básicos” y “Productos, Materias Primas y Servicios Proporcionados Cliente-Proveedor respectivamente, además de identificar la CMAP (Clasificación Mexicana de Actividades y Productos correspondiente que corresponde al giro que nos interesa en la dirección electrónica que se indica a continuación:

<http://www.inegi.gob.mx/inegi/default.asp>

Tabulados básicos

<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce1999/pdf/sscc31tb.pdf>

Clase 311204 Elaboración de helados y paletas

Productos, materias primas y servicios proporcionados cliente-servidor

Realizar la búsqueda con la CLASE CMAP:

<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce1999/pdf/sscc31pm.pdf>

Otra de las bases de datos que nos proporciona información respecto al mercado del producto (ventas y consumo) es Global Market Information Data Base o bien mencionar AC NIELSEN (Análisis y Tendencias del Mercado Mexicano –disponible en CD-ROM-

Para conocer a los competidores es conveniente consultar el Directorio del Sistema de Información Empresarial de México (SIEM) realizando la búsqueda con base en la CMAP correspondiente al giro de interés para ello elija del menú del costado izquierdo la opción Estadísticas e ingresar en la caja de búsqueda identificada con la leyenda CMAP la clase para que reúna las empresas dedicadas al giro indicado

<http://www.siem.gob.mx/portalsiem/>

Del menú del costado izquierdo seleccionar cuarto hipervínculo “Estadísticas”

Seleccionar segunda opción “Actividad CMAP”

En caja de búsqueda “Código CMAP” ingresar 311204

Pulsar hipervínculo aceptar, localizado al calce de la pantalla

Pulsar un clic sobre el número de empresas

Pulsar sobre la razón social de la empresa deseada.

Como complemento se sugiere consultar Mercamétrica 2003: Directorio de Empresas disponible en CD-ROM

Es necesario allegarse de documentos especializados en el ámbito de negocios, tales como artículos que describan puntualmente el comportamiento de este sector actual y retrospectivamente

En tal caso, consultar la revista Expansión, disponible en formato electrónico en la siguiente dirección electrónica

Buscar helados y seleccionar artículo sobre Holanda o Santa Clara

<http://www.expansion.com.mx>

De manera complementaria considerar el análisis exhaustivo de por lo menos dos empresas consolidadas y posicionadas en el giro de la producción y comercialización de helados y paletas, tanto en el mercado nacional como en el internacional con el cometido de conocer las estrategias de mercado que las llevaron a su consolidación.

Consultar MERGENT antes FISONLINE

Palabra Clave Ice Cream

Ingresar en la caja de búsqueda: Company Name

Mencionar los reportes anuales de la empresa para conocer las estrategias aplicadas durante el período.

Para lo reelacionado con estudios de calidad del producto es necesario consultar la dirección electrónica de la Procuraduría Federal del Consumidor

Pulsar sobre el ícono del último número de la revista

Seleccionar en la parte baja de la pantalla hipervínculo "Estudios de Calidad".

Pulsar fascículo correspondiente a Julio de 2001 --Helados-

<http://www.profeco.gob.mx/html/revista/pdf/estudios.htm>

Para lo relacionado con ubicar las Normas Oficiales Mexicanas con respecto a este giro dirigirse a la Dirección General de Normas, instancia reguladora en la siguiente dirección electrónica

<http://www.economia-noms.gob.mx/>

Seleccionar el Criterio "Dependencia" y pulsar botón aceptar

De la dependencia "SSA" pulsar hipervínculo identificado por las barras azules en el rubro "DEFINITIVA"

Buscar hipervínculo correspondiente a la Norma 036-SSA1-1993

Para desplegarla, pulsar sobre el ícono de la clave de la norma sombreado en azul.

Final de la investigación documental.

<http://alejandria.com.itesm.mx/pgbca/BC/APA/APAimpresas.html>

Fuentes impresas

¿ Q u é e s A P A ?

American Psychological Association (APA) es una organización científica fundada en 1892 por G. Stanley Hall. Ocho años después, al iniciar el siglo, tenía 150 miembros inscritos. Hoy en día, el número de asociados rebasa los 155,000.

En sus inicios, el trabajo de APA se enfocaba a estandarizar los métodos y la terminología usada en el ámbito de la psicología. A partir de entonces, APA realizó diversas publicaciones especializadas en dichas áreas y se constituyeron rápidamente como un referente obligado en la investigación científica.

En 1928, según Martha Storandt, asesora editorial, "los editores y administradores de empresas de revistas científicas, antropológicas y psicológicas se reunieron para analizar la forma de los manuscritos de las mismas, y para redactar indicaciones para su preparación." [1] Los resultados de aquella reunión se publicaron en 1944 a través de un manual, el precursor del Manual de estilo de publicaciones de la *American Psychological Association*, en el que se establecían ciertas normas de procedimiento para la investigación científica.

Hasta el momento se han realizado cinco ediciones de este manual, sin embargo, el objetivo es el mismo: auxiliar a los autores en la preparación de cualquier texto en cuanto a ciertas convenciones estilísticas para que la comunicación sea clara y uniforme.

¿ D ó n d e e n c u e n t r o e l m a n u a l ?

Para realizar una consulta más específica el manual se ubica en la Colección de Humanidades y Ciencias Sociales (tercer piso edificio de Biblioteca) y en Reserva.

Su clasificación es: BF76.7 P82218

Fuentes de Información

Manual de estilo de publicaciones de la *American Psychological Association*/ tr. Chávez, Maricela; adaptación gramatical Inzunza, Mayra. Segunda edición. Editorial El Manual Moderno. México, 1998.

www.apa.org

www.apastyle.org

A. Referencia general

APA indica que para la realización de citas, los requerimientos mínimos son:

Apellido, Nombre de autor (es) del artículo (Fecha de publicación). Título del artículo: subtítulo del artículo. Título de la publicación e información sobre ella.

B. Referencias electrónicas específicas

Elige el tipo de documento que requieres citar:

Impresos		
Artículo de revista científica	(lr)	Enciclopedia o diccionario (lr)
Artículo de periódico sin autor	(lr)	Informe de una universidad (lr)
Artículo de periódico con autor y páginas discontinuas	(lr)	Contribución no publicada para un simposio (lr)
Resumen como fuente original	(lr)	Disertación doctoral no publicada (lr)
Libro completo	(lr)	Tesis de maestría no publicada (lr)
Traducción al español de un libro	(lr)	Reseña o recensión de un libro (lr)
Artículo o capítulo en un libro	(lr)	

IMPRESOS

1. Artículo de revista científica

Apellido, Nombre del autor (año de publicación). Título del artículo. *Título de la revista, volumen, páginas.*

Ejemplo

Saywitz, K. J., Mandarino, A.P., Berliner, L. & Cohen, J.A. (2000). Treatment for sexually abused children and adolescents. *American Psychologist, 55, 1040-1049.*

2. Artículo de periódico sin autor

Título del artículo. (fecha de publicación). Nombre del periódico, páginas.

Ejemplo

New drug appears to sharply cut risk of death from Heart failure. (1993, 15 de julio). *The Washington Post*, p. A12.



3. Artículo de periódico con autor y páginas discontinuas

Apellido, Nombre del autor (fecha de publicación). Título del artículo. *Nombre del periódico, páginas (pp.##, ##, ##).*

Ejemplo

Schwartz, J. (1993, 30 de septiembre). Obesity affects economic social status. *The Washington Post*, pp. A1, A4.

4. Resumen como fuente original

Apellido, Nombre del autor (fecha de publicación). Título del artículo [Resumen]. Título de la revista, volumen, páginas. (pp.##).

Ejemplo

Wolf, N.J., Young, S.L., Fanselow, M.S. & Butcher, L.L. (1991). MAP-2 expression in cholinceptive pyramidal cells of rodent cortex and hippocampus is altered by Pavlovian conditioning [Resumen]. *Society for Neuroscience Abstracts*, 17, 480.

5. Libro completo

Autor (año de publicación). Título (Edición, si es posterior a la primera). Localidad, Provincia, País: Editorial

Ejemplo

Mitchell, T.R. & Larson, J.R. (1987). *People in organizations: An introduction to organizational behavior* (3ra. Ed.). Nueva York, NY, E.U.: McGraw-Hill.

6. Traducción al español de un libro

Apellido, Nombre del autor (año de publicación). *Título de libro* (Apellido, Nombre de traductor(es), Trads.). Localidad, Provincia, País.: Editorial. (Trabajo original publicado en la fecha).

Ejemplo

Laplace, P. -S. (1951). *Un ensayo filosófico sobre las probabilidades* (F. W. Truscott & F. L. Emory, Trads.). Nueva York, NY, E.U.: Dover. (Trabajo original publicado en 1814).

En el texto, cite la fecha original de la publicación y la fecha de traducción: (Laplace, 1814/1951)



7. Artículo o capítulo en un libro

Apellido, Nombre del autor (fecha de publicación). Título del artículo o capítulo. En Apellido, Nombre de editor(es) (Eds.). *Título del libro* (pp.##, ##, ##). Localidad, Provincia, País.: Editorial.

Ejemplo

Bjork, R. A. (1989). Retrieval inhibition as an adaptive mechanism in human memory. En H. L. Roedlger III & F. I. M. Craick (Eds.). *Varieties of memory & consciousness* (pp. 309-330). Hillsdale, N.-J., E.U.: Erlbaum.

8. Enciclopedia o diccionario

Apellido, Nombre del editor principal. *Nombre de la enciclopedia o diccionario* (edición, volúmenes). Localidad, provincia, país: Editorial.

Ejemplo

Sadle, S. (ED.). (1980). *The new Grove dictionary of music and musicians* (6ª. ed., Vols. 1-20). Londres, Inglaterra: Macmillan.

Para trabajos de referencia importantes con un consejo editorial grande, usted puede anotar el nombre del editor principal, seguido por la locución: *et al.*



9. Informe de una universidad

Apellido, Nombre de autores (año de publicación). *Título del informe* (número o identificación del informe) Localidad, provincia, país: Nombre de la universidad, nombre del departamento u organización específicos de la universidad que produjo el informe.

Ejemplo

Broadhurst, R.G. & Maller, R.A. (1991). *Sex offending and recidivism* (Inf. Téc. No. 3). Nedlands, Australia Occidental: University of Western Australia, Crime Research Centre.

10. Contribución no publicada para un simposio

Apellido, Nombre de autores (año, mes de publicación). Título de la contribución. En nombre de la temática tratada. Simposio efectuado en indicar nombre de congreso, institución que le respalda, localidad, estado y país donde se realizó.

Ejemplo

Lichstein, K. L., Jonson, R. S., Womack, T. D., Dean, J. E. & Childers, C. K. (1990, junio). Relaxation therapy for polypharmacy use in elderly Insomniacs and noninsomniacs. En T. L. Rosenthal (Presidente), *Reducing medication in geriatric populations*. Simposio efectuado en la reunión del First International Congress of Behavioral Medicine, Uppsala, Suecia.



11. Disertación doctoral no publicada

Apellido, Nombre de autor (año de publicación). Título de la disertación. Disertación doctoral no publicada, Universidad, localidad o provincia, país.

Ejemplo

Wilfley, D. E. (1989). *Interpersonal analyses of bulimia: Normal-Weight and obese*. Disertación doctoral no publicada, University of Missouri, Columbia, E.U..

12. Tesis de maestría no publicada

Apellido, Nombre de autor (año de publicación). *Título de la tesis*. Tesis de maestría no publicada, Universidad, localidad o provincia, país.

Ejemplo

Almelda, D. M. (1990). *Fathers' participation in family work: Consequences for fathers' stress and father-child relations*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Victoria, Victoria, Columbia Británica, Canadá..

13. Reseña o recensión de un libro

Apellido, Nombre de autor (año de publicación). Título de la recensión [Reseña del libro *Título del libro*]. Editorial, páginas.

Ejemplo

Schatz, B. R. (2000). Learning by text or context? [Reseña del libro *The social life of information*]. *Science*, 290, 1304.



OTROS MATERIALES

1. Reseña de una película

Apellido, Nombre de autor (1992). Título de la reseña [Reseña del filme *Título del filme*]. Publicación donde se recuperó, volumen, páginas.

Ejemplo

Kraus, S.J. (1992). Visions of psychology: A videotext of classic studies [Reseña del filme *Discovering Psychology*]. *Contemporary Psychology*, 37, 1146-1147.

2. Cinta cinematográfica

Apellido, nombre del productor (Productor) & Apellido, nombre del director (Director). (Año de realización). Título de la película [Cinta cinematográfica]. País de origen: Estudio cinematográfico.

Ejemplo

Scorsese, M. (Productor) & Lonergan, K. (Director). (2000). *You can count on me* [Cinta cinematográfica]. PE. U.: Paramount Pictures



3. Cadena de televisión

Apellido, Nombre de productor ejecutivo (Productor ejecutivo). (día, mes y año de transmisión). Nombre del programa [Transmisión por cadena de televisión]. Localidad, ciudad y país: Nombre de televisora.

Ejemplo

Crystal, L. (Productor ejecutivo). (1993, 11 de octubre). *The MacNeil/Lee news hour* [Transmisión por cadena de televisión]. Nueva York, NY y Washington, D.C., E.U.: Public Broadcasting Service.

4. Series de Televisión

Apellido, Nombre del productor (Productor). (Año de realización). Título de la serie [Serie de televisión] Localidad, ciudad y país: Nombre de televisora.

Ejemplo

Miller, R. (Productor). (1989). *The mind* [Serie de televisión]. Nueva York, N.Y., E. U.:WNET.



5. Episodio aislado de una serie de televisión

Apellido, Nombre del guionista (Guionista) & Apellido, Nombre del director (Director). (año). Título del episodio de una serie [Episodio de una serie de televisión]. En Apellido, Nombre del productor (Productor), *Título de la serie*. Localidad, ciudad y país: Nombre de televisora.

Ejemplo

Hall, B. (Guionista) & Bender, J. (Director). (1991). *The rules of the game* [Episodio de una serie de televisión]. En J. Sander (Productor), *I'll fly away*. Nueva York, N.Y., E. U.: New York Broadcasting.



Dudas o sugerencias favor de enviarlas al [buzón de comentarios](#)

<http://alejandria.cem.itesm.mx/pgbca/BC/APA/APAelectronicas.html>

Fuentes electrónicas

¿ Q u é e s A P A ?
American Psychological Association (APA) es una organización científica fundada en 1892 por G. Stanley Hall. Ocho años después, al iniciar el siglo, tenía 150 miembros inscritos. Hoy en día, el número de asociados rebasa los 155,000.

En sus inicios, el trabajo de APA se enfocaba a estandarizar los métodos y la terminología usada en el ámbito de la psicología. A partir de entonces, APA realizó diversas publicaciones especializadas en dichas áreas y se constituyeron rápidamente como un referente obligado en la investigación científica.

En 1928, según Martha Storandt, asesora editorial, “los editores y administradores de empresas de revistas científicas, antropológicas y psicológicas se reunieron para analizar la forma de los manuscritos de las mismas, y para redactar indicaciones para su preparación.”[1] Los resultados de aquella reunión se publicaron en 1944 a través de un

manual, el precursor del Manual de estilo de publicaciones de la *American Psychological Association*, en el que se establecían ciertas normas de procedimiento para la investigación científica.

Hasta el momento se han realizado cinco ediciones de este manual, sin embargo, el objetivo es el mismo: auxiliar a los autores en la preparación de cualquier texto en cuanto a ciertas convenciones estilísticas para que la comunicación sea clara y uniforme.

¿ D ó n d e e n c u e n t r o e l m a n u a l ?

Para realizar una consulta más específica el manual se ubica en la Colección de Humanidades y Ciencias Sociales (tercer piso edificio de Biblioteca) y en Reserva.

Su clasificación es: BF76.7 P82218

Fuentes de Información

Manual de estilo de publicaciones de la *American Psychological Association*/ tr. Chávez, Maricela; adaptación gramatical Inzunza, Mayra. Segunda edición. Editorial El Manual Moderno. México, 1998.

www.apa.org

www.apastyle.org

Formato APA

APA indica en su manual que la citación de fuentes electrónicas, genéricamente, debe indicar por lo menos los siguientes datos:

Nombre del autor (si está disponible). (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). Título de la página o lugar. Recuperado el (fecha de acceso), de (URL-dirección)

A. Consejos generales de APA

1. Si no se conoce el autor del documento, inicie la cita con el título del mismo.
2. Indique autor y además, responsable de la publicación en caso de que sean entidades independientes y de acuerdo al orden que se indica.
3. Utilizar fecha completa de la publicación que se proporciona en el artículo.
4. Utilice s.f. (sin fecha) cuando la fecha no se encuentre disponible.
5. Si es posible, el URL debe conectar directamente al artículo.
6. El URL generalmente tiene una gran extensión y requiere a veces de dos renglones diferentes. Para cortarlo de un renglón a otro, se hace después de una diagonal o antes de un punto. NO utilizar guión.

B. Referencias electrónicas generales

APA indica que para la realización de citas, los requerimientos mínimos son:

1. Documento en línea

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). Título del trabajo. Recuperado el (fecha de acceso), de (URL)

2. Publicación en línea

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). Título del artículo. Título de la publicación, volumen (número), número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento en caso de que exista. Recuperado el (fecha de acceso), de (URL)

C. Referencias electrónicas específicas

Elige el tipo de documento que requieres citar:

INTERNET			
Artículos de Internet basados en una fuente impresa	(IR)	Correo electrónico	(IR)
Artículos en una revista científica (journal) exclusiva de Internet	(IR)	Informe de una universidad, disponible en el sitio Web de una organización privada	(IR)
Artículos en una revista científica (journal) exclusiva de Internet, recuperado a través de un protocolo de transferencia de archivos (FTP)	(IR)	Libro en línea	(IR)
Artículo en un boletín electrónico (newaletter)	(IR)	Artículo de enciclopedia	(IR)
Documento independiente, sin autor, sin fecha	(IR)	Artículo de diario, versión electrónica disponible por búsqueda	(IR)
Documento disponible en el sitio Web del programa o departamento de una universidad	(IR)	Mensaje dirigido a un foro o grupo de discusión en línea	(IR)

PARA LA CONSULTA DE LOS SIGUIENTES CASOS, FAVOR DE REMITIRSE AL MANUAL DE PUBLICACIONES EN FORMATO IMPRESO, DISPONIBLE EN BIBLIOTECA:

1. DOCUMENTOS DE VARIAS PÁGINAS CREADOS POR UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA, SIN FECHA
2. CAPÍTULO O SECCIÓN EN UN DOCUMENTO DE INTERNET
3. INFORME DE UNA UNIVERSIDAD, DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA
4. INFORME GUBERNAMENTAL DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE UNA AGENCIA DE GOBIERNO, NO SE INDICA FECHA DE PUBLICACIÓN
5. INFORME DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA, DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE DICHA ORGANIZACIÓN

BASES DE DATOS

Artículo de una revista científica, recuperado de una base de datos		Resumen de un artículo de una revista científica, recuperado de una base de datos	
---	---	---	--

CD ROM

Artículos de Internet basados en una fuente impresa		Correo electrónico	
Artículos en una revista científica (journal) exclusiva de Internet			

INTERNET

1. Artículos de Internet basados en una fuente impresa

En la actualidad, la mayoría de los artículos publicados en línea, son duplicados de una versión impresa. Por lo tanto, se cita al igual que en el formato impreso. En el caso de que el artículo se encuentre únicamente en versión electrónica, debe incluirse después del título y entre corchetes [Versión electrónica]

VandenBos, G., Knapp, S. & Doe, J. (2001). Role of reference elements in the selection of resources by psychology undergraduates [Versión electrónica], *Journal of Bibliographic Research*, 5, 117-123.

Si el artículo es diferente a la versión impresa, se debe agregar fecha de acceso y URL:

VandenBos, G., Knapp, S. & Doe, J. (2001). Role of reference elements in the selection of resources by psychology undergraduates [Versión electrónica], *Journal of Bibliographic Research*, 5, 117-123. Recuperado el 13 de octubre de 2001, de <http://jbr.org/articles.html>

2. Artículos en una revista científica (*journal*) exclusiva de Internet

Apellido, Nombre del Autor. (Año de revisión o copyright, si está disponible). Título del artículo. *Título de la publicación*, número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento en caso de que exista. Recuperado el (fecha de acceso), de (URL)

Ejemplo

Fredrickson, B. L. (2000, 7 de marzo). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. *Prevention & Treatment*, 3, Article 0001a. Recuperado el 20 de noviembre de 2000, de <http://journals.apa.org/prevention/volume3/pre0030001a.html>



3. Artículos en una revista científica (*Journal*) exclusiva de Internet, recuperado a través de un protocolo de transferencia de archivos (ftp)

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright). Título del artículo. *Título de la publicación, volumen* (número), número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento en caso de que exista. Recuperado de (dirección de ftp)

Ejemplo

Crow, T.J. (2000). Did homo sapiens speculate on the y chromosome? *Psychology, 11*. Recuperado de <ftp://ftp.princeton.edu/harnad/Psycology/2000.volume.11psyc.00.11.001.language-sexchromosomes.1.crow>

4. Artículo en un boletín electrónico (*newsletter*)

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). Título del artículo. *Título de la publicación, volumen* (número), número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento en caso de que exista. Recuperado de (URL)

Ejemplo

Glueckauf, R. L., Whitton, J., Baxter, J., Kaln, J., Vogelgesang, S., Hudson, M., et al. (1998, julio). Videocounseling for families of rural teens with epilepsy – Actualización del proyecto. *Telehealth News, 2(2)*. Recuperado de <http://www.telehealth.net/subscribe/newsletr4a.html>



5. Documento independiente, sin autor, sin fecha

Título del documento. (s.f.). Recuperado el (fecha de acceso), de (URL)

Ejemplo

GVU's 8th WWW user survey. (s.f.). recuperado el 8 de agosto de 2000, de http://www.ccgatech.edu/gvu/user_surveys/survey-11997-10/

6. Documento disponible en el sitio Web del programa o departamento de una universidad

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). *Título del documento*. Recuperado el (fecha de acceso), del sitio Web del (nombre de programa o departamento de la universidad): (URL)

Ejemplo

Chou, L., McClintock, R., Moretti, F. & Nix, D.H. (1993). *Technology and education: New wine in new bottles: Choosing pastas and imaging educational futures*. Recuperado el 24 de agosto de 2000, del sitio Web del Institute for Learning Technologies de la Columbia University: <http://www.ilt.columbia.edu/publications/papers/newwinel.html>



7. Correo electrónico

Se cita al igual que una comunicación personal

Iniciales y apellido del emisor (comunicación personal, fecha exacta)

Ejemplo

B. W. Omar (comunicación personal, junio 5 de 1996)

8. Informe de una universidad, disponible en el sitio Web de una organización privada

Nombre de la universidad, Ciudad de la universidad, Facultad. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). *Título del documento*. Recuperado el (fecha de acceso), del sitio Web de (nombre de la organización privada): (URL)

Ejemplo

University of California, San Francisco, Institute for Health and Aging. (1996, noviembre). *Chronic care in America: A 21st century challenge*. Recuperado el 9 de septiembre de 2000, del sitio Web de la Robert Wood Johnson Foundation: <http://www.rwjf.org/library/chrcare/>



9. Libro en línea

Apellido, Nombre del autor. (Fecha). Título del libro. (Edición o cualquier otra información disponible). [En línea] Productor o editorial. Recuperado el (fecha de acceso), de (URL)

Ejemplo

Strunk, W., Jr. (1918). *The elements of style* [En línea]. Columbia Press. Bartleby Library. Recuperado el 5 de junio de 2000, de <http://www.columbia.edu/acis/bartleby/strunk/strunk/html#11>

10. Artículo de enciclopedia en línea

Autor/editor. (Fecha). Título del material. Nombre de la editorial [En línea]. Productor (opcional). [Término de recuperación] Recuperado el (fecha), de (URL)

Ejemplo

Britannica Online (1995). *Stock market crash of 1929*. En *Britannica Online* [En línea]. ["stock market"] Recuperado el 25 de abril de 1996, de <http://www.eb.com>

11. Artículo de diario, versión electrónica disponible por búsqueda

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de publicación). Título del artículo. *Título del diario*. Recuperado el (fecha de acceso), de (URL)

Ejemplo

Hilts, P.J. (16 de febrero, 1999). In forecasting their emotions, most people flunk out. *New York Times*. Recuperado el 21 de noviembre de 2000, de <http://www.nytimes.com>

12. Mensaje dirigido a un foro o grupo de discusión en línea

Apellido, Nombre del autor. (Fecha del mensaje). Título del mensaje. [Mensaje número]. Mensaje dirigido a (URL)

Ejemplo

Simons, D.J. (2000, 14 de julio) . New resources for visual cognition [Mensaje 31]. Mensaje dirigido a <http://groups.yahoo.com/group/visualcognition/message/31>



Bases de datos

13. Artículo de una revista científica

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible) Título del artículo. *Título de la publicación, volumen* (número), número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento. Recuperado el (fecha de acceso), de la base de datos (nombre de la base de datos).

Ejemplo

Borman, W.C., Hanson, M. A., Oppler, S.H., Pulakos, E.D. & White, L.A. (1993) Role of early supervisory experience in supervisor performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 443-449. Recuperado el 23 de octubre de 2000, de la base de datos PsycARTICLES.

14. Resumen de un artículo de una revista científica

Apellido, Nombre del autor. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible) Título del artículo. *Título de la publicación, volumen (número), número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento. Resumen recuperado el (fecha de acceso), de la base de datos (nombre de la base de datos).*

Ejemplo

Borman, W.C., Hanson, M. A., Oppler, S. H., Pulakos, E.D. & White, L. A. (1993) Role of early supervisory experience in supervisor performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 443-449. Resumen recuperado el 23 de octubre de 2000, de la base de datos PsycARTICLES.



CD-ROM

15. Artículo de enciclopedia, CD-ROM

Autor/Editor (si son conocidos). (Fecha, si está disponible). Título del material utilizado. En la fuente (edición y/o versión, en caso de que sea relevante) Disponible en [CD-ROM]. Lugar. Nombre del productor.

Ejemplo

(1994). Genetic engineering. En Compton's Interactive Encyclopedia (Version 2.0) Disponible en [CD-ROM]. Carlsbad, CA. Compton's NewMedia, Inc.

16. Artículo de *journal*, CD-ROM

Apellido, Nombre del autor/complador. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). Título del artículo. Título de la publicación, volumen, número de páginas o alguna otra indicación sobre la extensión del documento. [CD-ROM] Recuperado el (fecha de acceso), del CD-ROM (nombre).

Ejemplo

Clark, J. K. (1994). *Complications in academia: Sexual harassment and the law*. *Science Report*, 21(6), p. 6-10. [CD-ROM] Recuperado el 13 de junio de 1995, del CD-ROM Annual Inform Science Report.



17. Resumen o *abstract*, CD-ROM

Apellido, Nombre del autor/complador. (Fecha de revisión o copyright, si está disponible). Título del resumen [CD-ROM]. Título del Journal (Si el resumen aparece en un Journal), Volumen, paginación o alguna otra indicación sobre la extensión del documento. [CD-ROM] Recuperado el (fecha de acceso), del CD-ROM (nombre).

Ejemplo

Barsky, J. D. (1992). *Customer satisfaction in the hotel industry: Meaning and measurement* [CD-ROM].] Recuperado el 23 de enero de 1993. del CD-ROM Archivo UMI de ProQuest: Resumen de disertación en disco, clave: DAI-A 52/10.

18. Programas de cómputo, software y lenguajes de programación

No es necesario citar software y lenguajes de programación estándar, como Microsoft Word, Excel, Java o Photoshop. Simplemente dentro del texto se indica el nombre del software y la versión.

Para software especializado:

Apellido, Nombre del autor. (Año de revisión o copyright, si está disponible). Nombre del software o programa (Versión) [Software de cómputo]. Lugar de realización: Empresa productora.

Ejemplo

Millar, M.E. (1993). The Interactive Tester (Versión 4.0) [Software de cómputo]. Westminster, CA, E.U.: Psytek Services.



Dudas o sugerencias favor de enviarlas al [buzón de comentarios](#)

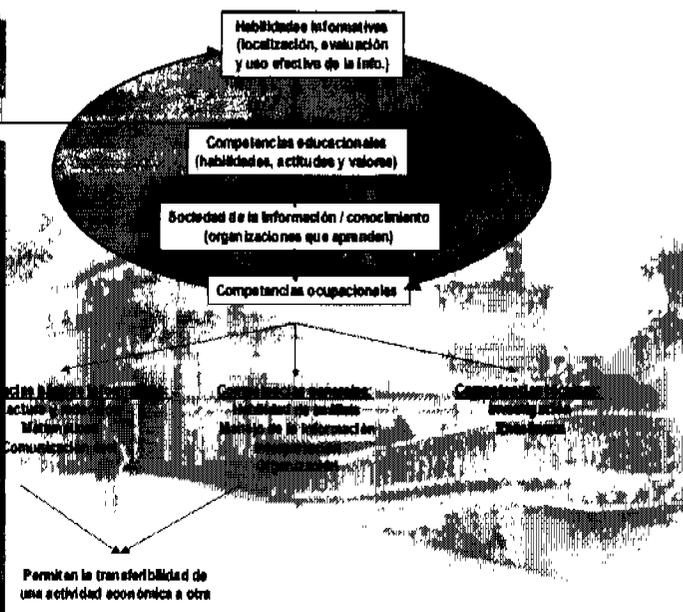
ANEXO II
Tutorial del Curso

Emprendedores

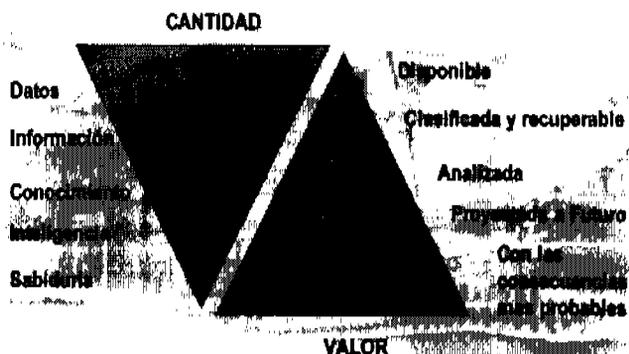
Taller de Desarrollo de
Habilidades Informativas
en el Uso de Recursos
de Información

Plan de Negocios

Agosto 2001



El Proceso de agregar valor a la Información



© Antonio Maza Pereda, Manual de Inteligencia de Negocios.

Biblioteca Digital...

El concepto Biblioteca Digital no es sólo el equivalente a una colección digitalizada con herramientas que gestionan información, más bien es un conjunto de colecciones (en cualquier formato), servicios (presenciales y virtuales) y personas que participan en un ciclo vital completo para la creación, difusión, uso y conservación de datos, información y conocimiento...



Internet

Ventajas

Acceso a millones de páginas con información pública

Comunicación dinámica

Transferencia de información

Combinación de Recursos (multimedia)

Desventajas

Información no controlada

Contaminación de la información

Problemas de Veracidad de la información

Se duplica la información cada 18 días

Biblioteca Digital

Ventajas

Acceso a tiempo real y sin límites geográficos a las colecciones.

Lleva la Biblioteca al usuario.

Búsqueda y despliegue de información.

Se puede compartir la información.

Actualización y disponibilidad permanente.

Disponibilidad de recursos de Internet con laptop.

Información controlada.

Estrategias de búsqueda

- Defina sus necesidades de información.
- Cree una estrategia de búsqueda.
- Seleccione la base de datos apropiada.
- Seleccione sus términos de búsqueda.

Estrategias de búsqueda

- Relacione sus términos lógicamente
- Revise o imprima sus resultados.
- Transfiera sus resultados de búsqueda.
- Evalúe su estrategia de búsqueda.

Operadores Booleanos

Establecimientos de Relaciones Lógicas

Definición de operadores booleanos:

Indican a la computadora la relación lógica existente entre los términos buscados a nivel de texto, lo que permite realizar tres tipos de enlaces entre los términos de búsqueda:

"Y", "O" y "NO".

Operadores Booleanos

Relación de intersección

Unión o suma lógica:

Todos los documentos en los que A o B son pertinentes.



El operador "Y", que permite enlazar los descriptores que deben encontrarse en la información del mismo documento para que este sea considerado pertinente, es decir, busca por artículos que contengan todas las palabras claves seleccionadas.

Operadores Booleanos



Relación de unión

Inclusión o producto lógico:

Incluye los documentos que coinciden con uno u otro.

Utiliza el operador "O" que permite enlazar dos descriptores, debiendo hallarse uno u otro, o ambos en la indicación del documento para que éste sea pertinente. Es usado para incluir sinónimos.

Operadores Booleanos



Relación de exclusión

Exclusión o diferencia lógica

Todos los descriptores, excepto con el

atributo, hacen de los miembros con D, sin pertinencia.

Usa el operador "NO", que permite unir dos descriptores de los cuales el primero debe estar presente y el segundo no, para que un documento sea pertinente. Además, elimina todo significado de los términos.

Operadores de Proximidad

- **Comillas:** El uso de comillas permite agrupar elementos en una frase.
- **Near/ Cerca:** Indica relación de cercanía entre los términos de búsqueda.
- **Far/ Lejos:** Indica relación de lejanía entre los términos de búsqueda.

Búsqueda por Campos

- **LINK:** Encontrará las páginas ligadas a una página que al URL especificado.
- **TITLE:** Encuentra páginas que contienen el texto especificado en el título.
- **URL:** Encuentra páginas que contengan la palabra especificada en el URL.

Fuentes de Información en Formato Electrónico

Biblioteca Digital

How to Really Start Your Own Business

Comenzar tu propio negocio puede ser la más grande oportunidad y el más grande riesgo de tu vida.

**How to Really
Start Your
Own Business**

Inc.

Este CD-ROM brinda la oportunidad de aprender de primera mano los consejos de los mejores emprendedores que convierten sus sueños en negocios tangibles y reales. Se presenta una serie de casos de empresas como:

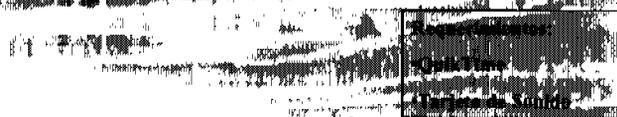
Creater & Barrel

David's Cookies

Pizzas Hut

How to Really Start Your Own Business

La búsqueda de información en esta base de datos se realiza a través de un mapa sensitivo dispuesto de lo general a lo particular.



Acceso remoto en el área de Biblioteca Digital del Campus

How to Really Start Your Own Business

Esta base de datos representa una guía básica multimedia que permite analizar y evaluar las diferentes etapas y procesos para formar tu propio negocio.

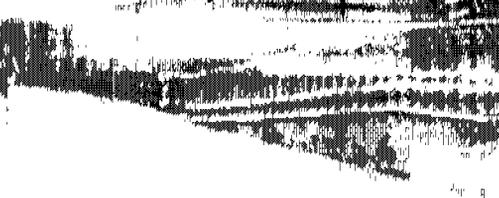
Factibilidad para emprender tu propio negocio

- Obteniendo la idea
- Profundizando la idea
- Protegiendo la idea
- Buscando a la gente adecuada
- Estructurando tu negocio
- Flujo de efectivo
- Fuentes financieras
- Diseñar el primer plan de negocios
- Modelo de operaciones
- Prospectiva del negocio

Reality Therapy				
Getting the Idea	Where does your idea come from?	Are you and it partners?	Can it be a business?	The power of the idea
Testing Your Idea	Research	Analysis	Testing	
Protecting Your Idea	Patent and legal issues	The relative value of your idea	Your personal liability	
Hiring the Right People	The importance of good people	Hiring your best	Liability for you	Old professional rules
Structuring Your Business	Sole proprietorship	Partnership	Corporation	
Your Cash Flow	What is cash flow?	How much do you need for start-up?	How to get your cash flow?	
Financing the Money	From the mother	What if you can't raise it?	Individual financing	How to get financing
The Best Business Plan	What is a business plan?	What are the risks?	What should it contain?	How long should it be?
Starting Out	Market preparation	Numbers preparation	The long term	Getting down to business
Looking Ahead	Success and failure	A success story	How to be successful	



Más de 53,000 series históricas con información económica de México. Indicadores de coyuntura, datos para todos los sectores económicos, así como la situación del empleo y desempleo, los precios y el comercio exterior, entre otros temas. Actualización periódica y oportuna, de acuerdo al Calendario de Difusión de Información de Coyuntura del INEGI.



Reúne indicadores estadísticos económicos, financieros, comercial e industrial que permite determinar el comportamiento del país en rubros tales como:

- Producto Interno Bruto
- 205 Clases de Actividad Económica
- Empleo y Desempleo
- Índice Nacional de Precios al Consumidor
- Tipo de Cambio

- Cobertura Geográfica: Nacional e Internacional
- Cobertura Cronológica: 1980 - 2001

Búsquedas de información:

- *General:* A través de categorías
- *Específica:* A través de palabras clave

Permite exportar los datos a una base de cálculo.

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus



Esta base de datos incluye información actualizada, especializada y confiable sobre la investigación de mercados en México

Al igual que otras publicaciones de su tipo como WELSA, BIMSIA, ZIGMA, analiza la población por niveles socioeconómicos de bienestar y hábitos de consumo, de acuerdo al estudio elaborado por la ANIMA (Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública).

www.acnielsen.org



- Cobertura Geográfica: Nacional
- Cobertura Cronológica:

Indicadores Macroeconómicos 1985-1999

Análisis por producto 1996-1999

La búsqueda de información en esta base de datos se realiza a través de un mapa sensitivo diseñado de forma general e individual.

- Permite exportar los datos a una base de cálculo.

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus

ANÁLISIS Y TENDENCIAS DEL MERCADO MEXICANO 2000

AC Nielsen

El anuario contiene información sobre:

• **Los productos:** ventas (en volumen y valor) durante los últimos cuatro años para más de 80 clases de productos organizadas en los canastos de alimentos, hogar doméstico, higiene y belleza, bebidas, golosinas y productos de automotrición.

• **El consumidor:** su perfil nacional, regional, número de personas, nivel socioeconómico y consumo, producción de categorías de productos, entre otros.

• **La economía:** Producto Interno Bruto, deuda externa, evolución del salario mínimo, entre otros.

ANÁLISIS Y TENDENCIAS DEL MERCADO MEXICANO 2000

Desglosa los datos de lo general a lo particular.

- 1 Presentación
- 2 Notas Metodológicas
- 3 Información Demográfica
- 4 Información Económica
- 5 La Economía Mexicana
- 6 Cambios en el Mercado Mexicano
- 7 El Comercio en México

8 Análisis por Tipo de Productos

- Alimentos
- Uso Doméstico
- Higiene y Belleza
- Bebidas y Tabaco
- Golosinas
- Automotrición
- Servicios Corporativos
- Productos AC Nielsen
- Metodología de AC Nielsen

AC Nielsen El Líder Global en Investigación, Información y Análisis de Mercado

Esta base de datos incluye en texto completo los
Programas Delegacionales de Desarrollo
Urbano de 16 demarcaciones del Distrito
Federal.

Presenta información descriptiva en materia
de vivienda, infraestructura, económica, industrial,
comercial y de servicios.

- Cobertura Geográfica: Distrito Federal
- Cobertura Cronológica: 1997

*La búsqueda de información en esta base de datos se
realiza a través de un mapa sensitivo del Distrito
Federal así como la división delegacional, así como en
la entrada a los módulos de información estadística de la
base de datos.*

Requerimientos

Mapa Sensitivo

Acceso local / Biblioteca Digital



Plano Llave Distrito Federal

Coahuila

Incluye:

- Tablas de Uso de Suelo
- Normas de ordenación generales
- Normas de Ordenación particulares
- Normas de Ordenación sobre vialidades
- Gráfico de áreas de actuación
- Notas particulares y generales
- Planos Delegacionales

El Plano Llave es una Delegación Autónoma que forma parte del Distrito Federal y del Estado de Coahuila de Zaragoza.



Incluye el acervo histórico de más de 270 fuentes de información de México para consultar simultáneamente en todas ellas los temas de interés.

Contiene más de 1,200,000 documentos con información financiera, jurídica, política, legal o de negocios que provienen de fuentes mexicanas. Permite obtener textos completos de documentos como periódicos, revistas, estudios, estadísticas, publicaciones del gobierno y directorios.





• Cobertura Cronológica: 1980 – 2001

• Cobertura Geográfica: Nacional e Internacional

Presenta diferentes opciones de búsqueda incluyendo el uso de operadores booleanos, palabras truncación, por campos, entre otros.

Autor-Título

Frase Exacta

Palabras Clave

Búsqueda

?

Operadores:
 O.
 S.
 Palabras Clave
 Palabras Clave
 Palabras Clave
 Palabras Clave

1. Describe la consulta

Comodines Operadores Campos

2. Detername la ortografía del doteo e el largo de tiempo.

Doc.	07	Palabras	2001
A.	07	Febru	2001

3. Muestra número de resultados por página:

4. Seleccione tamaño de información.

Búsqueda general:

Fuentes Específicas:

Noticias

Revistas

Finanzas

DOF

Estadísticas

Estudios

Legislación del D.Y.

Legislación Ed. Mez.

Legislación Federal

¿Qué Busco?

¿Dónde Busco?

Esta base de datos incluye información especializada de ámbitos económico, político y sociodemográfico, tanto del grupo de los siete (G7 - Italia, Japón, Estados Unidos, Alemania, Francia, Canadá, Inglaterra) como de las economías emergentes (Argentina, Brasil, Chile, México, España, Irlanda, Hong Kong, India, China, Corea del Norte y Corea del Sur, Taiwan, Australia y Macau).

Dividiéndose a su vez en cuatro apartados que analizan e interpretan el comportamiento de estas naciones. Para ello cuentan con 500 analistas en todo el mundo.

- *Country Forecast*
- *Country Profile*
- *Country Report*
- *Country Risk Service*



• Cobertura Geográfica: Internacional

• Cobertura Cronológica: 1996 - 2001

Para desplegar la información en esta base de datos es preciso seleccionar el país y/o el reporte a investigar.

Para consultar los datos a una hoja de cálculo y/o para descargarlos:

<http://www.ecu.com>

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus

● **Country Forecast:**

- Presenta proyecciones con una cobertura de 5 años para el G7 y de 3 para las economías emergentes respectivamente, presentando una perspectiva documental para conocer el comportamiento de un país a futuro.

● **Country Profile:**

- Presenta información exhaustiva, retrospectiva y actual de cada país.

● **Country Report**

- Presenta actualizaciones con cobertura diaria trimestral y semestral.

● **Country Risk**

- Presenta información sobre los escenarios de riesgo en un futuro inmediato.

Country	2006				
	Q1	Q2	Q3	Q4	YTD
Real GDP growth (YoY)	2.6	2.4	2.8	2.2	2.5
Government	2.0	1.8	2.2	1.6	1.9
Private	3.2	3.0	3.4	2.8	3.1
Industrial production (YoY)	1.2	1.0	1.4	0.8	1.1
Construction	1.8	1.6	2.0	1.4	1.7
Manufacturing	1.4	1.2	1.6	1.0	1.3
Services	2.2	2.0	2.4	1.8	2.1
Employment (YoY)	1.0	0.8	1.2	0.6	0.9
Unemployment rate	5.2	5.4	5.0	5.6	5.3
Change in unemployment rate	0.2	0.0	-0.4	0.6	0.4
Change in unemployment rate (3m)	0.0	0.2	-0.2	0.4	0.2



INTERNET SECURITIES, INC.™

WWW.ISECURITIES.COM

A FINANCIAL INSTITUTIONS INVESTOR COMPANY

Base de datos que contiene información financiera, económica y de pronósticos de más de 25 países emergentes en Asia, América Latina y Europa que se actualiza diariamente, lo que facilita el llevar a cabo análisis macroeconómicos, estudios financieros sobre mercados y compañías e industrias de diferentes países, entre otros.

Algunos de los países que ISI Emerging Markets cubre son: Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, India, México, Rumanía y Rusia.



INTERNET SECURITIES, INC.™

WWW.ISECURITIES.COM

A FINANCIAL INSTITUTIONS INVESTOR COMPANY

- Cobertura Geográfica: Internacional**
- Cobertura Cronológica: 1998 - 2001**

Para desplegar la información en esta base de datos es preciso seleccionar el país y/o el reporte a consultar.

Permite exportar los datos a una hoja de cálculo y/o procesador de textos.

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Sistema

INTERNET SECURITY, Inc.
 10000 W. CENTRAL EXPRESSWAY
 SUITE 1000
 DENVER, CO 80231
 TEL: 303.750.0000 FAX: 303.750.0001
 WWW: WWW.INTERNET-SECURITY.COM

Home | Products | Services | Support | Contact Us | Privacy Policy | Terms of Use

Argentina: IMF will lead Argentina, US, Brazil, and Chile - *Dr. Peter J. Kuczynski*
 Poland: IMF and ILO, worried by high unemployment - *Richard Hill*
 Turkey: The Ministry reports a 1.5% rise in Turkey's GDP - *Jonathan Lloyd*
 Asia: Chinese GDP growth to be made within 2.1% in 2001 - *Jonathan Lloyd*
 Czech Republic: Eastern Republic leads to EU - *Dr. Peter J. Kuczynski*
 Brazil: A continuation of the 2000 boom - *Dr. Peter J. Kuczynski*

Today's News | **Emerging Market Indices**
 Bovespa (Brazil) 14,035.00 -0.03% Aug 07
 IFC (Brazil) 6,636.64 -0.07% Aug 07
 C-IBEX (Mexico) 365.60 -0.01% Aug 07
 HangSeng (Hong Kong) 12,789.16 -0.20% Aug 07
 RTS Index (Russia) 189,3000 -0.18% Aug 07

What's New at ISI?
 • New graphics and presentation
 • Improved categorization of data
 • Improved monthly classification
 • 2 page page identification
 • Better search results

World Marketing Data and Statistics 2000

Contiene indicadores macroeconómicos, demográficos y de productos de más de 100 países. Es un instrumento de gran ayuda para los analistas de mercados.

World Marketing Data and Statistics 2000
 by P. H. R. O. M.

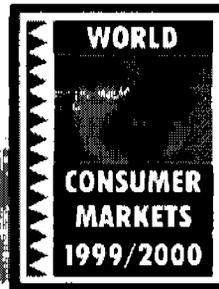
ISBN 0 7509 2000 0

Price: \$199.95

Entre los indicadores que incluye destacan:
 Población, Empleo y Desempleo, Balanza Comercial (Importación y Exportación nominal), Sectores Industrial, Comercial y de Servicios.

World Consumer Markets

Esta base de datos cubre los principales mercados del consumidor. Incluye el volumen y el valor de ventas para más de 250 productos de consumo en 50 países.



Entre los principales divisiones destacan:

- Automotriz
- Electrónica
- Alimentos y Bebidas
- Muebles
- Productos de Limpieza
- Ropa y Zapatos

World Consumer Markets

- Cobertura Cronológica: 1993 - 1999
- Cobertura Geográfica: Internacional

Para desplegar la información en esta base de datos es preciso seleccionar de manera simultánea las variables: cronológica, geográfica y temática.

Permite exportar los datos a una hoja de cálculo.

Para información del 2000 en adelante el acceso es via Internet:

<http://112.240.205.5/icsmcm>

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus



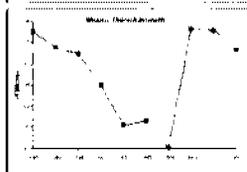
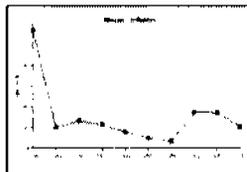
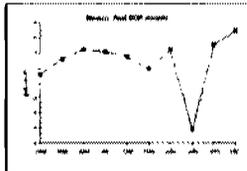
Political Risk

- Cobertura Cronológica: 1994 - 1999
- Cobertura Geográfica: Internacional

Para visualizar la información en esta base de datos es preciso seleccionar la región y el país a investigar.

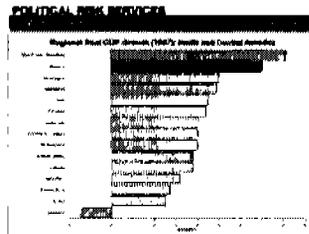
Requerimientos:
Adobe Acrobat

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus



Political Risk

- Condición Social y Económica
- Geografía e Historia
- Clima de negocios
- Fuentes de Poder Político (Gobierno)
- Indicadores Macroeconómicos de más de 100 países



World Trade Almanac



Esta base de datos es una fuente de referencia detallada de las 100 economías principales en el mundo.

Permite comparar la información entre países para definir la mejor oportunidad de hacer negocios en el mercado mundial.

Es ideal para los importadores, exportadores, consultores comerciales, e analistas de negocios.

World Trade Almanac

- Cobertura Cronológica: 1994 - 1997
- Cobertura Geográfica: Internacional

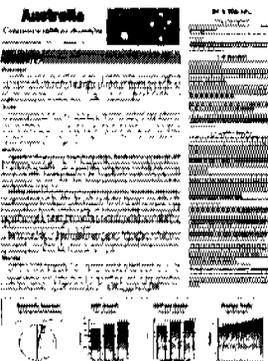
Para desplegar la información en esta base de datos es preciso seleccionar la región y el país a investigar.

Requerimientos:

• Adobe Acrobat

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus

World Trade Almanac



Mapa del país

Tratados Internacionales

Mercadotecnia

Cultura de negocios

Comercialización

Comercio Exterior

Información Legal

Moneda

Viajes de negocios

Contactos

Esta base de datos pertenece a la empresa de consultoría Moody's.

FIS online

FIS A Morgan Company

The Preferred Source for Global Business and Financial Information
Publisher of Moody's Reports

Reune información aproximadamente **25,000** empresas a nivel mundial, los criterios de selección y contenido se limitan a las principales corporaciones que cotizan en las bolsas de valores de cada país, de acuerdo a su óptimo comportamiento financiero y bursátil.

Para cada empresa incluye las siguientes variables:

- Historia
- Negocios
- Matriz (Orígenes Centrales)
- Subsidiarias
- Subdirectores
- Filiales
- Industrias
- Productos

Permite consultar el perfil o reporte completo y actualizado para cada país de origen de la compañía.

FIS online

FIS - A Merqant Company

The Preferred Source for Global Business and Financial Information
Publisher of Moody's® Reports

• Cobertura Cronológica: 1996 - 2001

• Cobertura Geográfica: Internacional

Para desplegar la información en esta base de datos es preciso introducir la razón social de la compañía y/o la clave con la que cotiza en la bolsa de valores del país de origen.

• Permite exportar los datos a un procesador de texto

Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus

FIS online

FIS - A Merqant Company

The Preferred Source for Global Business and Financial Information
Publisher of Moody's® Reports

Home Page Home About Us Search Update News Contact Us

Search

Define the Basic Search by entering the first few letters of the company's name OR ticker symbol. Advanced Search (beta) offers additional search criteria such as SIC, long term debt, profit margin, total revenue, and more.

Company Name:

Ticker Symbol:

Company Data Report

Empresas Reunidas de Mexico,
S.A.

Rafael la Cabaña 44
Centro Histórico
Mexico DF
52 5 719 0900 25 4440
L19951120100

Ticker:

Exchange:
Primary SIC: N/A - International Stock (see
B14) - Secondary: not listed
Primary ICR: 5 - 920310 - International Banking
Date of Incorporation:
Number of Employees: N/A (Total Full Time)

Advanced Search

Search For AR

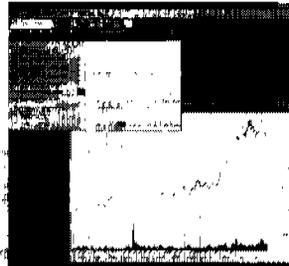
Home Links for Country Profiles

Inquiries and comments regarding Merqant's products and services may be directed to Merqant customer service at info@merqant.com.

Economática

Economática es una extraordinaria herramienta para el análisis de las inversiones en acciones.

Ideal para Analistas de Mercado.



Ofrece información de las bolsas de valores de más de 1.000 compañías de toda Latinoamérica y 200 de Estados Unidos incorporando sus reportes financieros.

Economática

- Cobertura Cronológica: 1980 – 2001 (Algunos datos en tiempo real.)
- Cobertura Geográfica: Estados Unidos, Canada y Latinoamérica

Para desplegar la información en esta base de datos es preciso seleccionar de manera específica los siguientes parámetros:

Nombre de la Compañía, País de origen, Sector, Frecuencia de consulta de Datos (Semestral, Trimestral o Anual).

- Permite exportar los datos a una hoja de cálculo.

Acceso remoto en el área de Biblioteca Digital del Campus

ProQuest Direct

• Cobertura Cronológica: 1986 - 2001

• Cobertura Geográfica: Internacional

Permite exportar los datos a un procesador de texto y a cualquier otro software de gestión de información.

Acceso: Terminal / Biblioteca Digital del Sistema

19 bases de datos temáticas:

Artes

Contabilidad e Impuestos (periódicos y revistas)

Comercio en Asia

Negocios en Europa

Banca y Finanzas

Ciencia y Tecnología Aplicada

Educación Técnica

Computación

Educación

Ciencias

Salud y Bienestar

Medicina

Paralelismo

Religión

Ciencias Sociales

Telecomunicaciones

ProQuest Direct

- Presenta tres alternativas para buscar y localizar la información: búsqueda básica, búsqueda experta o avanzada y búsqueda por lenguaje natural o libre.
- Presenta, además, una alternativa para recibir la información: ABSTRACT, TÍTULO/TEMA, AUTOR, AFINCIÓN DEL AUTOR, TÍTULO DEL ARTÍCULO O TÍTULO DE LA REVISTA, AÑO DE LA PUBLICATION.
- Presenta la opción de búsqueda en una base de datos específica, o bien, realizarla en todas las bases disponibles bajo una misma interfase.
- Presenta cobertura por tipo de documento: artículos de revistas académicas, periódicos.
- Presenta opción de búsqueda por título de la publicación en orden alfabético.

ProQuest Direct

The screenshot shows the ProQuest Direct search results page. Annotations include:

- Results list:** A list of search results with titles and publication information.
- Options de recuperation:** A box pointing to the search options menu.
- Trier complete des résultats:** A box pointing to the 'Sort by' options.
- Rechercher, Analyser, Trier, Imprimer:** A box pointing to the search, analyze, sort, and print buttons.

Search results shown:

- What's wrong with this picture? *Times (London)*, Times, New York, May 28, 2001, p. 17. See also pg. 04, 30pg.
- Waiting for the 14th annual report: American Bank nearly 20% revenue growth. *Research Week, Advertising Age*, Chicago, May 23, 2001, vol. 73, no. 21, p. 62.
- And claims advantage from PLC. *Save It! New Bank Customers Int'l*. *Asiatic*, London, Chicago, 1999, p. 21, 2001, pg. 192.

Search options shown:

- Search in: All Fields
- Sort by: Relevance
- Limit by: Document
- Limit by: Language
- Year: 1990, 2001

Engineering Village 2

The screenshot shows the Engineering Village 2 search interface. Annotations include:

- SELECT A DATABASE:** A dropdown menu with options: EIDATABASES, Compendex, Compendex: Last 2 Weeks, Website Abstracts, REMOTE SUBSCRIPTION DB-CRC Press ENOnBASE, OTHER REMOTE DB, and Doctoral Theses DB.
- SEARCH IN:** A dropdown menu with the option: All Fields.
- SORT RESULTS BY:** A dropdown menu with the option: Relevance.
- LIMIT BY DOCUMENT:** A checkbox that is checked.
- LIMIT BY LANGUAGE:** A dropdown menu.
- Year:** A dropdown menu with options: 1990, 2001.

Buttons at the top: Check Results, Exact Search, Reference Services, Help.



Engineering Village 2

- Presenta dos alternativas para buscar y localizar la información: búsqueda básica y búsqueda experta o avanzada.
- Incluye aproximadamente siete puntos de acceso para recuperar la información: ABSTRACT/TÍTULO/TEMA; AUTOR; AFILIACION DEL AUTOR; TÍTULO DEL ARTICULO; TÍTULO DE LA REVISTA; Y/O EDITOR DE LA PUBLICACION.
- Presenta la opción de búsqueda en una base de datos específica, o bien, realizarla en todas las bases disponibles.
- Maneja diversos idiomas: Inglés, Ruso, Chino, Japonés, Alemán, Francés, Español e Italiano.
- Presenta cobertura por tipo de documento: artículos de revistas académicas, artículos de conferencias, tesis, proceedings, resúmenes de especialidad.

Permite exportar los datos a un procesador de texto
Acceso remoto / Biblioteca Digital del Sistema



Engineering Village 2

- Cobertura Cronológica: 1970 -2001
- Cobertura Geográfica: Internacional con énfasis en los EUA.

Es una base de datos con información especializada de ingeniería, incluyendo el COMPENDEX producto que reúne artículos de la disciplina patentes de los Estados Unidos de Norteamérica y una selección de normas y estándares de los principales organismos retores que intervienen en su elaboración.



SELECT DATABASE

US Patent Office

SEARCH FOR

bike

AND

AND

Displaying All Results...

Results of Search in All Years db for:
 TTL:"bike" 160 pages
 Hits 7 through 30 out of 160

- | PAT. NO. | Title |
|------------|---|
| 1 19403126 | Bike seat |
| 2 18422616 | Shaped hand bike |
| 3 19142894 | Bike detector |
| 4 19221140 | System of bike on motor |
| 5 6200221 | Motorized exercise bike |
| 6 6261214 | Bike seat |
| 7 6261214 | Exercise bike with motor drive with hand rest and seat and handle |
| 8 6172994 | Exercise bike with hand rest and seat and handle |
| 9 6261214 | Bike seat |
| 10 6261214 | Exercise bike with hand rest |
| 11 6181838 | Motorized bike seat |
| 12 6261214 | Bike seat |



Incluye Recursos de información a nivel mundial de 11,000 fuentes internacionales y 300 nacionales en los campos de legislación, decretos, resoluciones, casos, negocios, arte, medicina, radio y televisión, derecho estadounidense e internacional, leyes, estatutos, códigos y casos federales y estatales de los E.U.A. y gradualmente se van integrando otros países.

Integración actualizada con los históricos en texto completo de varios libros, donde se encuentran Washington Post, Wall Street Journal entre otros.

LEXIS-NEXIS

Academia Universitaria

• Cobertura Cronológica: 1971 -2001

• Cobertura Geográfica: Internacional con énfasis en los EUA.

• Presenta dos alternativas para buscar y localizar la información: búsqueda general y búsqueda específica.

• Presenta aproximadamente siete puntos de acceso para recuperar la información:
TÍTULO - AUTOR
TÍTULO DEL PERIÓDICO
TÍTULO DEL DOCUMENTO
EDITOR DE LA PUBLICACIÓN

• Presenta la opción de búsqueda en una base de datos específica.

• Presenta cobertura por idioma: Inglés, Alemán, Francés, Español.

• Presenta cobertura por tipo de documento: artículos de revistas, tesis, artículos de periódicos, etc.

• Presenta la opción de búsqueda por publicación ordenada alfabéticamente.

Permite exportar los datos a un procesador de texto
Acceso remoto / Biblioteca Digital del Campus

Fuentes de Información en Formato Electrónico (Internet)

Vínculos de Información Nacional

Legislación Federal de México en texto completo

Reúne aproximadamente 200 leyes mexicanas del fuero federal y local, en materia de: Comercio Exterior, Población, Comunicaciones, Medio Ambiente, Salud, entre otras. Además incluye la Constitución en texto completo así como sus Reformas a partir de 1997.

www.cunamrodalbertadus.gov.mx/

Vínculos de Información Nacional

Análisis y evaluación del comportamiento de la economía nacional

Presenta información en texto completo retrospectiva y actual (diaria, semanal, mensual y anual) de indicadores económicos y financieros, política monetaria y cambiaria. Además incluye el informe anual del banco de México de 1990 - 2000; documentos de investigación y la publicación The Mexican Economy.

<http://www.bancomex.com.mx/>

Vínculos de Información Nacional

Consulta Dinámica a los principales Indicadores Macroeconómicos de México

Reune indicadores estadísticos retrospectivos y actuales en el ámbito financiero, económico y bursátil entre los que se mencionan unidades de inversión (UDIS), Tipo de Cambio, Índice Nacional de Precios al Consumidor, Salarios (Zona A, B, C). Además incluye información detallada de la estructura de las reformas en México.

http://www.sat.gob.mx/segunda_pagina/default.htm

Vínculos de Información Nacional

Tratados comerciales de México con el mundo

Reune en texto completo los tratados celebrados por México con el mundo: ACU México - Uruguay, TLC de América del Norte, TLC México - Bolivia, TLC México - Chile, TLC México - Costa Rica, TLC México - Grupo de los Tres (1), TLC México - Israel, TLC México - Nicaragua, TLC México - Triángulo del Norte, TLC México - Unión Europea.

<http://www.economia.saci.gob.mx/Tratados/tratados.htm>

Vínculos de Información Nacional

Sistema Armonizado de Códigos y Aranceles de Importación y Exportación, Estadísticas Comerciales y Normatividad.

Reúne las fracciones arancelarias divididas por capitulos, partidas y subpartidas para la exportación e importación de productos, además incluye el Sistema de Información Comercial Via Internet (SICVI) para consultar la Balanza Comercial.

<http://www.snci.gob.mx/areas/sicvizacion.htm>

Vínculos de Información Nacional

Normas Oficiales Mexicanas

Clasifica la información por dependencia, por rama de actividad económica, por fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación, por tipo de normas y por producto. El catálogo se divide en los siguientes apartados:

• Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas

• Catálogo de Normas Mexicanas

• Normas de Competencia Laboral

<http://www.economia.gob.mx>

Vínculos de Información Nacional

Guías Empresariales

Compila en texto completo los lineamientos generales y específicos para la creación de un negocio tales como Aspectos generales del giro, Estudio de Mercado, Operaciones, Equipo, Instalaciones y Servicios, Personal y Aspectos Administrativos, Costos, Precios e Inversión, Marco Legal, Marco Contable e Impuestos, Aspectos de Finanzas, Mercadotecnia, Presentación a Inversoras y Banqueros, Bibliografía y Anexos.

Se divide en:

Alimentación y Tabaco, Textil y Confección, Metalmeccánica, Construcción, Servicios, entre otros subsectores.

<http://www.guiasempresariales.gob.mx>

Vínculos de Información Nacional

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática

Incluye indicadores financieros y económicos, estadísticas socioeconómicas e información geográfica local, estatal y municipal.

<http://www.inegi.gob.mx>

Vínculos de Información Nacional

Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI)

Promoviendo la propiedad intelectual e industrial de México, el IMPI incluye marcas, patentes y leyes en texto completo.

Además incluye enlaces a Organizaciones Internacionales.

<http://www.impi.gob.mx>

Vínculos de Información Nacional

Bancomext

Instrumento del Gobierno Mexicano que apoya la competitividad de las empresas mexicanas, primordialmente las pequeñas y medianas, vinculadas directa e indirectamente con la exportación y/o la sustitución de importaciones.

<http://www.bancomext.com.mx>

Vínculos de Información Nacional

Bursamétrica

Asociación al Standard & Poor's DRI, proporciona a la comunidad financiera y empresarial, el servicio más completo de información, análisis y proyecciones económicas de los mercados financieros de México y el mundo.

<http://www.bursametrica.com.mx>

Vínculos de Información Internacional

Censo de Población de los Estados Unidos

Incluye indicadores sociodemográficos y macroeconómicos de los Estados Unidos a nivel local, estatal y municipal.

<http://www.census.gov>

Vínculos de Información Internacional

Información de las aduanas en Estados Unidos

<http://www.customs.gov>

Indicadores de comercio exterior de los Estados Unidos

<http://dataweb.usitc.gov/>

Vínculos de Información Internacional

Código Federal de Regulaciones de los Estados Unidos

Creado por el Federal Register, clasifica la información en 50 títulos, capítulos, subcapítulos y productos, divididos por áreas temáticas.

Actualización Trimestral

<http://www.access.gpo.gov/nara/cfr/>

El texto de esta página es una traducción de la versión original en inglés.

Vínculos de Información Internacional

Administración de Comercio Internacional de los Estados Unidos

Incluye información estadística retrospectiva y actual de Comercio Internacional (Importación e Exportación). Además incluye: tarifas e impuestos, investigación de mercados, y el Tratado de Libre Comercio.

<http://www.comtrade.gov>

Vínculos de Información Internacional

Departamento de Estado de los Estados Unidos

Presenta un reporte detallado y actualizado de los principales escenarios político, económico, geográfico, educativo, cultural, histórico y social de cada país.

<http://www.state.gov/pa/eia>

Fuentes de Información en Formato Impreso

*Planeación de Negocios '98: Análisis del Mercado
Mexicano / American Chamber México.*

Cons./HF5415.12.M4 P52 1998

**Análisis del mercado mexicano por sector, subsector y
producto. Incluye análisis macroeconómico y
metodología de la encuesta de estrategias corporativas**

Guía Empresarial / SECOFI

Alcance/INDRO/1998/733

**Lineamientos para planeación de negocios con perfil
mexicano. Es una serie que comprende más de 60
numeros por subsector y producto.**

Mercados Potenciales 1999: el poder de compra de los mexicanos / SIGMA.

Cons. HD6996/M47

Mercado de los consumidores mexicanos por niveles socioeconómicos a nivel nacional.

Mapa Mercadológico de la Megaciudad de México 1995 / BIMS

Cons. HF5415.12.M4/O77/1995

Mercado de los consumidores mexicanos por niveles socioeconómicos en el Distrito Federal.

Mapa Mercadológico de México 1995 / BIMS

Cons. HF5415.12.M4/O77/1995

Mercado de los consumidores mexicanos por niveles socioeconómicos a nivel nacional.

Directorio de empresas IBCON 2000 / IBCON

Cons. HIC4092.Z65/D573/2000

Directorio de empresas de la ciudad de México. Incluye y clasificación de empresas. Incluye únicamente sociedades anónimas. Como valores agregados: ladinos, talleres, panadería, fábrica, extrae, siembra, pesca, distribuye productos al mayoreo o menudeo, da servicio, construye, papara, instala, atiende.

MERCAMETRICA de 80 ciudades mexicanas 1999 /

MERCAMETRICA Ediciones

Cons. / HF5415.12/ M4/1999/ 2 Vols.

Información de más de 80 ciudades del país que representan 55% de la población. Incluye proyecciones para tres años, niveles socioeconómicos, vivienda y sus características, producción industrial, parques industriales, población económicamente activa, salario mínimo diario, tasa de desempleo, número de plantas industriales, entre otros.

INDUSTRIDATA 2000 / MERCAMETRICA Ediciones

Cons. HF5074/I523/2000 3Vol.

Clasificación de las empresas por su tamaño, grandes, medianas e intermedias. Contiene giro o actividad, contactos, productos, marcas, participación estatal o extranjera, aplicación de exportación o importación, ejecutivos, ventas y personal en la última fecha disponible.

Manual para Estudios Económicos en México 2000 /
MERCAMETRICA Ediciones

Cons. HC133/M16/2000

Presenta población e infraestructura de las ciudades más grandes del país, estratos socioeconómicos por estado y ciudad, corredores, parques y ciudades industriales, salarios mínimos, sueldos y salarios con prestaciones ya integrados, cuotas del IMSS, tarifas de agua y energía eléctrica, impuestos y estímulos fiscales, diferentes métodos para evaluar las ciudades, población por actividad y por estado, así como rango de edad, número de empresas registradas y el IMSS por tamaño, entre otros.

XIV Censo Industrial, XI Censo Comercial y XI Censo
de Servicios 1994 / INEGI

Cons. B3756.D57/D42

Incluye información relacionada con los sectores,
subsectores a nivel nacional.



Emprendedores

**Taller de Desarrollo de
Habilidades Informativas
en el Uso de Recursos
de Información**

Plan de Negocios

Agosto 2001



ANEXO III

Misiva



**TECNOLÓGICO
DE MONTERREY**

Noviembre del 2001

Enedina Ortega
Directora de Biblioteca
ITESM Campus Ciudad de México

Estimada Enedina:

Deseo felicitarte por la propuesta del coordinador de Emprendedores a Nivel Sistema, Ing Rafael Alcaráz, a promover entre los directores de biblioteca de otros campus, el uso de nuestro material de biblioteca para emprendedores para que se promuevan los talleres que estamos impartiendo en nuestro campus en los diferentes campus del sistema a través de la materia sello de Desarrollo de Emprendedores. Supe que el Ing. Alcaráz se está comprometiendo a difundir la alianza de la academia de emprendedores con Biblioteca. La propuesta es iniciar con campus Edo de México y campus Monterrey el próximo semestre.

Me siento orgullosa que el esfuerzo del material que hemos desarrollado juntas con el apoyo de tu equipo de Biblioteca y nuestra academia, pueda ser transmitido a más alumnos de nuestro sistema. Pasar de una trascendencia de 500 alumnos semestrales actualmente, a más del triple el próximo semestre. Comparto contigo este logro pues es el resultado de nuestros esfuerzo de más de un año. Nuestro material pasará de solo estar en CD y en nuestra página de emprendedores del campus <http://www.ccm.itesm.mx/cn/emprendedores> a divulgarse en la página web del sistema.

Espero que esto refuerce nuestro de objetivos desarrollar en los alumnos " La cultura de la Información" a través del desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes en el uso de la Información aplicados a la Materia de Emprendedores utilizando las técnicas Project Oriented Learning y Problem Basic Learning de nuestro Modelo Educativo y reforzando el trabajo colaborativo que hemos hecho el equipo de Biblioteca y el equipo de la División de Negocios de nuestro campus. También deseo que esto fortalezca este proyecto en un futuro mediano y que logremos consolidar algunos otros proyectos en el futuro.

Atentamente,

Lic. Eugenia del Carmen Aldana Farías
Directora del Programa Emprendedor
ITESM Campus Ciudad de México

Campus Ciudad de México
Calle del Puente 222, Col. Ejidos de Huipulco
14380, Tlaxpan, México, D. F. México
Tel: (52/55) 5483 2020 Fax: (52/55) 5673 2600

CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente informe académico, en su modalidad de actividad profesional a su vez se encuentran divididas en dos categorías respectivamente, la primera corresponde de forma particular, al impacto que para los alumnos inscritos en la materia de Desarrollo de Emprendedores, representó la implementación del “Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el uso de Recursos de Información para el Plan de Negocios” mientras que la segunda-a la luz y amparo de la teoría- plantea en su carácter general los alcances y repercusiones que proyectos de esta naturaleza y envergadura reportarían para asegurar y por supuesto complementar y consolidar el aprendizaje de cualquier disciplina del conocimiento.

A continuación se exponen de manera sucinta las conclusiones supracitadas:

El impacto que representó la planeación, diseño, implementación y evaluación del Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios, dirigido ex profeso a los alumnos que cursan la materia sello de Desarrollo de Emprendedores, superó con creces y, sin lugar a dudas, las expectativas inicialmente planteadas tanto por los directivos del Departamento del Programa Emprendedor como por sus homólogos de Biblioteca, no solamente se alcanzó o bien cumplió el objetivo general del taller: Propiciar en el alumno el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores relacionados con la localización, evaluación, acceso y uso de la información, aplicados a la materia de Emprendedores, sino también los objetivos particulares: describir y analizar la metodología y los elementos conceptuales para la localización, evaluación, recuperación y uso efectivo de la información; describir y aplicar – dentro del contexto del desarrollo del Plan de Negocios – las fuentes y herramientas que permiten localizar, seleccionar, evaluar, recuperar y manipular la información a través de catálogos, bases de datos referenciales, Internet, texto completo y estadísticas; explicar la importancia de la cita de fuentes en relación a la credibilidad y objetividad de la información, así como referente al respeto a los derechos de autor, proporcionando los estándares para realizarlo (APA: Manual de Estilo de Publicaciones de la American

Psychological Association); aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos en la resolución de dos ejercicios prácticos.

Asimismo enseguida se mencionan las aportaciones que tras la implementación del taller se obtuvieron:

a) Establecer plenamente el rol que desempeña la biblioteca como extensión y complemento de la educación recibida en la cátedra.

b) Fomentar en los alumnos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey-Campus Ciudad de México, la cultura de la información en soporte impreso y electrónico a través de los programas de formación de usuarios.

c) Familiarizar a los alumnos con todas y cada una de las áreas, colecciones y servicios que proporciona la biblioteca. De tal manera que ellos emprendían sus búsquedas bibliográficas de información siguiendo las pautas establecidas en las visitas guiadas, es decir, aplicaron y ejecutaron metódicamente cada proceso o etapa en la indagación que, indubitablemente los llevaría o conduciría a la siguiente, hasta lograr alcanzar su meta: obtener la literatura deseada para comenzar su trabajo de análisis, evaluación, interpretación y validación de la información para definir si es pertinente y relevante para su línea de investigación.

d) Propiciar el uso adecuado de los recursos de información en formato impreso y electrónico, disponibles en la biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Campus Ciudad de México.

e) Facilitar, a los alumnos las faenas dedicadas a la búsqueda, localización, recuperación de la información requerida para la elaboración de sus trabajos académicos.

Ahora se comentarán las conclusiones de carácter general a la luz y amparo de la teoría en el tenor –Formación de Usuarios-:

Después de visualizar el contexto en el cual se desarrollan las actividades inherentes a las bibliotecas universitarias y particularmente aquellas involucradas en la planeación, diseño, implementación y evaluación de programas de formación de usuarios de la información, se advierte que la incorporación de este tipo de acciones, dirigidas ex profeso a los *curricula* para determinada disciplina o temática, contribuye sustancialmente al aprovechamiento racional y eficiente de los recursos de información de los cuales dispone la biblioteca universitaria.

Así tenemos que para lograr lo anterior es menester considerar que para implementar exitosamente los programas de formación de usuarios de la información se debe necesariamente considerar las siguientes pautas:

a) Describir y analizar la metodología y los elementos conceptuales para la localización, evaluación, recuperación y uso efectivo de la información. Esto implica la explicación detallada y pormenorizada de la construcción y / o confección de apropiadas estrategias de búsqueda, complementadas con la utilización de herramientas básicas como avanzadas.

b) Describir y aplicar – dentro del contexto de la disciplina o temática– las fuentes y herramientas que permiten localizar, seleccionar, evaluar, recuperar y manipular la información a través de catálogos, bases de datos referenciales, Internet, texto completo y estadísticas. Ello permitirá determinar con mucho mayor precisión aquella literatura que sea pertinente y relevante para la realización de las diferentes investigaciones de índole académica y / o científica.

c) Explicar la importancia de la cita de fuentes bibliográficas con relación a la credibilidad y objetividad de la información, así como al respeto de los derechos de autor, proporcionando para ello, los criterios para realizarlo, entre los que destacan el Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association o el correspondiente a la MLA (Modern Language Association).

d) Aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos en la resolución de ejercicios prácticos constituye el procedimiento para evaluar si se ha conseguido el objetivo del programa.

Finalmente la aportación relevante del presente informe radica esencialmente en la sistematización de la planeación, diseño, implementación, evaluación del programa de formación de usuarios de la información, intitulado Taller de Desarrollo de Habilidades Informativas para el Uso de los Recursos de Información para el Plan de Negocios de acuerdo a la literatura especializada y sobre todo, su inserción en los *currícula* de los planes y programas académicos, como fue el caso de la materia de Desarrollo de Emprendedores.

Así mismo se pone de manifiesto el importante rol que hoy día desempeña el bibliotecario de consulta como profesor y asesor en la realización de investigaciones de carácter académico y científico, convirtiéndose en uno de los actores principales que impulsan el desarrollo de la sociedad de la información.

BIBLIOGRAFÍA

Amato, Kim, Jackson, Margaret (1990). *CD-ROMs: Instructing the User*. CD-ROM Librarian, 5, 14-24.

Ausubel, David Paul (1978). *Psicología Educativa: un Punto de Vista Cognoscitivo*. México: Trillas.

Bopp, Richard E., Smith, Linda C. (2000). *Introducción General al Servicio de Consulta: libro de Texto para el Estudiante de Bibliotecología y Manual para el Bibliotecario de Consulta* (Compton García Fuentes, Carlos Christian, Trad.). Englewood, Colorado, E.U.: Libraries Unlimited. (Trabajo original publicado en 1991).

Buonocore, Domingo (ED.). (1976). *Diccionario de Bibliotecología*. (2ª. ed. aum., Vols. 1) Buenos Aires, Argentina: Marymar.

Calva, Juan José, Negrete, María del Carmen (1996). *Desarrollo de Colecciones y Diseño de Servicios*. México: UNAM, CUIB.

Ellzondo, Ricardo (1993). *El Tecnológico de Monterrey: relación de 50 años*. Houston, Texas, E.U.: ITESM.

Evans, A.J. (1976). *Education and Training of Users of Scientific and Technical Information: guide for Teachers UNISIST*. París, Francia: UNESCO.

Fritch, John W., Mandernack, Scott B. (2001). *The Emerging Reference Paradigm: a Vision of Reference Services in a Complex Information Environment*. Library Trends, 50, 2-16.

González Carbajal, Eleuterio (2000). *Mi Idea de la Enseñanza y sus Propósitos, la Forma en que la Imparto y cómo Evalúo a mis Alumnos [Versión electrónica]*, Revista de la Facultad de Medicina, 43, 1-3. Recuperado el 15 de diciembre de 2003, de <http://www.facmed.unam.mx/publica/revista/rev6-2000/un06-mijdea.html>

Hernández Salazar, Patricia (1998). *La Formación de Usuarios de Información en Instituciones de Educación Superior*. México: UNAM, CUIB.

Hernández Salazar, Patricia (1996). *Formación en el Uso de Información: la Instrucción Computarizada como Alternativa*. México: Patricia Hernández Salazar.

Hernández Salazar, Patricia (1993). *El Perfil del Usuario de Información*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía, Bibliotecología e Información, 7, 16-22.

Hernández Salazar, Patricia (Coord.). (1997). *Seminario Latinoamericano de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios*. México: UNAM, CUIB.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2000). *Informe Anual de Actividades del Sistema ITESM 2000*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Dirección General. Recuperado el 30 de mayo de 2002, en http://www.sistema.itesm.mx/conoce-tec/acerca_tec/estadisticas/

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México (2000). *Descripción y Perfil del Puesto*. [México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México].

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México (2001). *Guía de Servicios de Informática para Alumnos*. [México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México].

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México (2001). *Misión y Objetivos de la Biblioteca del ITESM-CCM*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México, Dirección de Informática. Recuperado el 30 de mayo de 2002, en <http://biblioteca.ccm.itesm.mx>

Katz, William A. (1997). *Introduction to Reference Work: Volume I: Basic Information Sources*. (7a Ed.). Nueva York, Nueva York, E.U.: The McGraw-Hill Companies.

Kobelsky, Pamela, Reichel, Mary (1981). *Conceptual Frameworks for Bibliographic Education*. Journal of Academic Librarianship, 7, 73-77.

Kohl, David F., Wilson, Lizabeth A. (1989). *Effectiveness of Course Integrated Bibliographic Instruction in Improving Coursework*. RQ, 27, 206-211.

Lau, Jesús, Cortés, Jesús (2000). *La Instrucción de Usuarios ante los Nuevos Modelos Educativos*. Ciudad Juárez, Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Marcas, Jair de, Branse, Yosef, Golan, Yael, Igra, Iris. (2000). *Hybrid Library Development at the University of Haifa Library*. *Library Review*, 49, 165-172.

Morales Campos, Estela (1997). *La Función Social del Bibliotecólogo y la Biblioteca*. México: UNAM, CUIB.

Morales Campos, Estela (1993). *El Servicio de Consulta*. (2ª ed.). México: UNAM, CUIB.

Negrete Gutiérrez, Ma. del Carmen (1996). *La Comunidad Universitaria y el Desarrollo de Colecciones*. En Ma. Del Carmen Negrete y Juan J. Calva (Comps.). *Desarrollo de Colecciones y Diseño de Servicios* (pp. 1-4). México: UNAM, CUIB.

Oberman, Cerise, Strauch, Katina (Eds.). (1982). *Theories of Bibliographic Education: designs for Teaching*. Nueva York, Nueva York, E.U.: R.R. Bowker.

Pagaza García, Rafael (1990). *Las Obras de Consulta Mexicanas, siglos XVI al XX*. México: UNAM, CUIB.

Prieto F., Luis B. (1985). *Principios Generales de la Educación, o, una Educación para el Porvenir*. Caracas, Venezuela: Monte Ávila.

Reichel Mary, Ramey, Mary Ann (1987). *Conceptual Frameworks for Bibliographic Eduacatlon: theory into Practice*. Littleton, Colorado, E.U.: Libraries Unlimited.

Rlechel, Rosemarie (1997). *Reference Services for Children and Young Adults*. Hamden, Connecticut, E.U.: Library Professional Publications.

Rice, James (1989). *The Hidden Role of Librarians*. *Library Journal*, 114, 57-59.

Rothstein, Samuel (1961). *Reference Service: the New Dimension in Librarianship*. *College and Research Libraries*, 22, 11-18.

Rowley, J. E., Turner, C.M. (1978). *The Dissemination of Information*. London: Andre Deutsch.

Shera, Jesse Hauk (1990). *Los Fundamentos de la Educación Bibliotecológica* (Peniche de Sánchez Macgregor, Surya, González, Francisco, Trads.). New York, New York, E.U.: Becker and Hayes. (Trabajo original publicado en 1972).

Tocatlian, Jacques (1978). *Formación de Usuarios de la Información: Programas, Problemas y Perspectivas*. Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas, 32, 382-390.

Walters, Roberta J., Barnes, Susan J. (1985). *Goals, Objectives and Competencies for Reference Service: a Training Program at the UCLA Biomedical Library*. Bulletin of the Medical Library Association, 73, 161-163.

Winkworth, Ian (1999). *HyLiFe: the Hybrid Library of the Future*. The Electronic Library, 17, 1, 1-16.