



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DEL
BIBLIOTECÓLOGO DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD
MEXICANA DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD LA SALLE**

TESINA

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

P R E S E N T A :

FRANCISCO JIMÉNEZ ARENAS

ASESOR: DR. JUAN JOSE CALVA GONZALEZ



MÉXICO, D.F.

2013



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

DEDICATORIAS

ESTE TRABAJO LO DEDICO:

A DIOS, A LA VIRGEN Y A JESÚS, GRACIAS POR SU EXISTENCIA

A MIS ABUELOS Y PADRES POR SUS ESFUERZOS Y SABIOS CONSEJOS

A MIS HERMANOS POR SU CARIÑO Y APOYO INCONDICIONAL

A MI HIJO QUE ES MI FUERZA, A MI MUJER POR SU PACIENCIA

A MIS OSBRINOS POR SU ALEGRÍA

A MIS MAESTROS POR SU ESFUERZO Y VOCACIÓN

AGRADECIMIENTOS

**SIEMPRE AGRADECERE A LAS PERSONAS QUE SE INTERESAN POR LOS DEMÁS
POR SU CONOCIMIENTO Y ENTUSIASMO AL DR. JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
GRACIAS POR TODO SU TIEMPO Y APOYO TAN VALIOSO**

A LOS SINODALES POR SU ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN EN TODO MOMENTO

DRA. LINA ESCALONA RÍOS

MAESTRA ELBA FERNÁNDEZ CRUZ

MAESTRO JOSÉ TOMÁS PALACIOS MEDELLÍN

MAESTRA ANTONIA SANTOS ROSAS

A LAS INSTITUCIONES QUE ME HAN PERMITIDO COLABORAR Y APRENDER

A LA SEP POR SER MI GUÍA

A LA UNAM POR SUS ENSEÑANZAS

A LA SALLE POR LAS OPORTUNIDADES QUE ME BRINDA

A MIS COORDINADORES QUE ME DAN SU CONFIANZA Y APOYO

AL LIC. ANTONO LARA GONZÁLEZ POR SU AYUDA Y ATENCIÓN

A LA LIC. ASUNCIÓN MENDOZA BECERRA POR SU IMPULSO

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Capítulo 1. Estrategias de búsqueda de información.....	7
1.1 Definición de estrategias de búsqueda de información.....	9
1.2 Cómo debe de hacer la búsqueda de información el bibliotecólogo.....	16
1.3 Bajo qué condiciones debe hacer las búsquedas de información el Bibliotecólogo.....	22
1.4 La búsqueda de información del bibliotecólogo ante la pregunta del usuario.....	30
Capítulo 2. La Universidad La Salle.....	37
2.1 Antecedentes.....	38
2.2 Misión, Visión, Ideario y Modelo educativo.....	41
2.3 Estructura y organigrama.....	45
2.4 Aspectos generales de la biblioteca de medicina.....	46
2.4.1 Plan de estudios de la FMM de La Universidad La Salle.....	52
2.4.2 Recursos.....	55
2.4.3 Servicios.....	58
2.4.4 Colecciones.....	60
2.4.5 Usuarios.....	61
2.4.6 Personal.....	61

Capítulo 3. Análisis de las estrategias de búsquedas de información.....	62
3.1 Metodología.....	63
3.1.2 Población.....	63
3.1.3 Instrumento.....	66
3.2 Esbozo de las estrategias de búsqueda de información de un bibliotecólogo.....	66
3.3 Análisis de resultados.....	68
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	81
Bibliografía.....	82
Anexo 1. Cuestionario.....	84

INTRODUCCIÓN

La importancia del bibliotecólogo es ofrecer información a los usuarios de manera eficaz y eficiente, para esto el apoyo de la tecnología es necesaria, sin embargo en las partes más específicas para la búsqueda de información se requiere de conocimiento, habilidades, aptitud y actitud, se puede presumir del total de títulos con los que cuenta el acervo y aprovecharlos al máximo, lo cual sería lo ideal.

Mucha información se obtiene directamente del acervo, por lo que no se recurre al catálogo en línea y no se recupera toda la información en su totalidad debido a que esta se encuentra en diversas áreas del acervo por tratar el tema desde diversos enfoques.

Por lo tanto, la búsqueda de información que lleva a cabo el bibliotecólogo en el catálogo de la biblioteca toma gran trascendencia, ya que es una forma de atender las necesidades de información del usuario y de aprovechar al máximo el acervo de la biblioteca.

En definitiva el bibliotecólogo debe tener éxito en la recuperación de la información, si conoce el manejo de los diferentes catálogos y las obras de consulta que le ayuden a definir el tema utilizando los términos adecuados de acuerdo a lo que requiere el usuario proporcionando información de calidad.

Para que el bibliotecólogo cubra las expectativas del usuario debe conocer las colecciones de la biblioteca así como las lagunas que existen y en la medida de lo posible cubrirlas, ya que es primordial para una biblioteca, y así tener un mayor número de usuarios satisfechos.

Por lo anterior, los objetivos que tiene el presente trabajo son los siguientes:

- Identificar la actitud del bibliotecólogo para servir al usuario en su búsqueda de información.
- Determinar las estrategias que sigue el bibliotecólogo para aprovechar el material del acervo de la biblioteca.
- Analizar la búsqueda de información que hace el bibliotecólogo por medio del catálogo.
- Identificar cómo el bibliotecólogo usa y maneja las fuentes de información, tanto impresas como electrónicas.

Para lograr estos objetivos, el trabajo se ha dividido en 3 capítulos, en el primer capítulo se describe la forma en que el bibliotecólogo realiza las búsquedas ante las preguntas de los usuarios, y sus estrategias para la fácil localización de la información.

El segundo capítulo, trata sobre la Universidad La Salle, su historia, misión visión y objetivos, así como de la Facultad de Medicina en donde se encuentra la biblioteca, y su importancia en el quehacer de la educación en Universidad La Salle.

El tercer capítulo, se describen los pasos concretos para hacer una búsqueda de información, así como los métodos e instrumentos utilizados para la investigación.

Finalmente se dan una serie de conclusiones y las recomendaciones para mejorar los resultados en las búsquedas de información.

Capítulo 1. Estrategias de búsqueda de información

Para iniciar este tema se definirá en primer lugar que es la biblioteca universitaria. Así tenemos que la biblioteca universitaria tiene como principio fundamental el apoyar al estudiante, docente e investigador en sus necesidades de información, las bibliotecas universitarias tienen características particulares dependiendo de las profesiones que se imparten, ya que contribuye a que los usuarios de las diferentes carreras encuentren la información necesaria para su profesión.

La biblioteca universitaria contiene diferentes tipos de materiales de acuerdo a las disciplinas que se imparten entre los cuales se incluye una la colección básica y accesible y suficientes número de ejemplares, según el número de alumnos, y su actualización se basa en los programas de estudio y la bibliografía señalada así como la que los profesores proponen que se adquieran. La colección la conforman manuales, libros impresos, publicaciones periódicas, revistas científicas, discos compactos, videos, monografías, informes, bases de datos adquiridos por la universidad y la colección de referencia.

Actualmente, la biblioteca universitaria ha dejado de ser un simple apoyo a la educación y se ha consolidado como base fundamental del desarrollo académico y educativo, tanto del docente como del investigador, y es pilar para el estudiante en su desarrollo profesional y personal, ya que en ella se encuentran los documentos y herramientas adecuadas para ser utilizadas en el momento que sean requeridas.

Al hablar de una biblioteca universitaria como centro de información, es entonces pertinente contar con personal adecuado y capacitado para brindar un servicio de calidad; el bibliotecólogo y la biblioteca están ligados y la actualización se da en ambos casi al mismo tiempo. El perfil del bibliotecólogo debe cubrir siempre las expectativas de la comunidad universitaria. Así es como el bibliotecólogo inicia su labor en la búsqueda de información en una biblioteca universitaria poniendo en práctica sus conocimientos, experiencia, habilidades, aptitudes y cualidades.

El bibliotecólogo de una universidad debe ser un profesional que conozca las características de la comunidad educativa, ya que las preguntas son principalmente de índole técnica, especializada y científica sin dejar a un lado las generales; la formación del bibliotecólogo debe ser de nivel superior ya que se espera que tenga conocimientos profesionales que permitan proporcionar información adecuada al usuario, así como instruir al usuario para que elabore sus estrategias de búsqueda. La relación bibliotecólogo-usuario es de suma importancia, ya que el bibliotecólogo atiende áreas académicas, y el usuario debe entender la función del bibliotecólogo.

1.1 Definición de estrategias de búsqueda de información

El bibliotecólogo es fundamental en los servicios de información de una biblioteca, su misión primordial es mantener un acervo que cumpla con los requerimientos de los usuarios, que contenga los materiales suficientes y actualizados, siempre estar al pendiente de los contenidos y programas de estudio y su actualización, para esto el bibliotecólogo debe evaluar y revisar la colección, desde información general hasta especializada.

En la búsqueda de información para el usuario, el bibliotecólogo necesita seguir diversas estrategias para la localización de la misma. El servicio de consulta y referencia se caracteriza por conocer la necesidad del usuario y optimizar su búsqueda mediante una serie de preguntas acordes a lo que desea, es una técnica que se utiliza para conocer que sabe exactamente del tema y que fuentes de información requiere, con qué actualidad, en que idioma, cuanto tiempo piensa invertir, etc. Estos elementos le permitirán al bibliotecólogo elaborar modelos y planes para decidir cómo abordar la estrategia.

Entonces algunas definiciones de estrategia son:

Según el diccionario de administración y ciencias afines la estrategia es un: “Sistema complejo adaptativo que implica un conjunto de esfuerzos y el manejo de los recursos para alcanzar los objetivos generales”.¹

Para la Real Academia Española, estrategia es: “Un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento”.²

Stoner define la estrategia como: “Los cursos de acción para alcanzar los objetivos; el proceso de búsqueda de ideas clave (en lugar de aplicar la política existente en forma rutinaria, y cómo se formula la estrategia, no sólo que resultaría de ella)”.³

A partir de estas definiciones se puede decir que una estrategia es un proceso bien planeado y definido de actividades que llevan a lograr un objetivo de manera eficaz y eficiente.

¹ Drovetta, Mabel S. *Diccionario de administración y ciencias afines*. México: Limusa, 1995. p.75

² Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Real Academia Española, 2001. p. 1002

³ Stoner, James A. *Administración*. 4a ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, 1996. p. 293

En la búsqueda de información que realiza el bibliotecólogo es necesario contar con estrategias, para hacer más fácil la localización y en el menor tiempo posible, considerando el apoyo de la tecnología para la recuperación en la biblioteca.

Lo anterior bajo la consideración de que en la biblioteca universitaria, la búsqueda de información está dirigida a diversos tipos de usuarios tales como: estudiantes, profesores, investigadores, en donde la comunidad a la que sirve tienen necesidades de información comunes por lo que la finalidad de la biblioteca universitaria es la educación y actualización profesional y la adquisición de diferentes tipos de materiales, de acuerdo a sus necesidades.

El bibliotecólogo sabe que actualmente la información está almacenada en sistemas automatizados, por lo que es importante tener presente que los sistemas tienen sus propias estrategias de búsqueda las cuales se deben conocer para poder acceder a ellas. De tales estrategias se debe destacar que presentan diferentes opciones de recuperación y sus ventajas.

Para Buonocore, la búsqueda de material bibliográfico es una: tarea que consiste en averiguar de manera sistemática y exhaustiva, las fuentes existentes en una biblioteca especializada sobre un punto concreto de estudio, para auxiliar al investigador suministrándole todos los elementos bibliográficos acerca de la cuestión de su interés.⁴

⁴ Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología. 2a ed. Buenos Aires: Marymar, 1976. P. 100

Para Salvador, es: aquella disciplina que se ocupa de la aplicación del conjunto de técnicas métodos y actividades para buscar, localizar y recuperar de una manera eficiente en los diversos sistemas de recuperación de información (SRI) relevante que requiere el usuario y satisfacer así su necesidad de información.⁵

Por su parte para López, la búsqueda bibliográfica: es el procedimiento mediante el cual podemos obtener el conjunto de información y documentos necesarios para resolver cualquier problema de investigación o información que se plantee.⁶

Así, para López recuperación de información es: proceso por el cual se accede a una información que ha sido previamente almacenada. Disciplina científica que estudia los procedimientos y técnicas de representación, ordenación, búsqueda, presentación y evaluación de la información en sistemas automatizados con el objetivo de facilitar el acceso eficaz y eficiente a la misma.⁷

Para Lancaster, búsqueda y recuperación de información significa: Cualquier actividad en la que se realice una búsqueda de información para encontrar materiales bibliográficos sobre un tema determinado.⁸

⁵ Salvador Olivan, J. A. Recuperación de la información. Buenos Aires: Alfagrama, 2008. p.131

⁶ López Yepes, J. Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. Madrid: Síntesis, 2004. p. 244

⁷ Ibid., p. 371

⁸ Lancaster, Frederick W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, CUIB, DGB, 1983. p. 158

Bopp y Smith indican que es:

Una comprensión básica de los principios del control bibliográfico y un conocimiento básico de la manera de la cual se emplean estos principios para proporcionar acceso a los documentos, es esencial para un servicio de consulta eficiente. Al proporcionar respuestas a las preguntas planteadas en el módulo de consulta, en el catálogo en la estación de trabajo en que se está haciendo una búsqueda, o por vía telefónica y correo electrónico a los usuarios que están fuera de la biblioteca, el bibliotecario de consulta debe primero entender cómo están organizadas las diversas clases de documentos y cuáles herramientas están disponibles para su consulta en el proceso de búsqueda. La búsqueda es más fácil cuando el bibliotecario conoce las diversas estrategias que se pueden utilizar para llevar a cabo eficazmente este proceso. Estas estrategias se pueden demostrar a los usuarios mediante la instrucción bibliográfica o mediante la asistencia en la identificación de los puntos de acceso, y pueden ser incorporadas en el diseño de materiales impresos o electrónicos que puedan ayudar al usuario.⁹

Al respecto Morales menciona que la búsqueda de información es cuando “el usuario presenta su necesidad de información por medio de una pregunta, el bibliotecario la precisa y luego procede a buscar una respuesta a fin de satisfacerla. El servicio se inicia con la pregunta del usuario y se concluye con la entrega del documento por parte del bibliotecario”¹⁰

⁹ Bopp, R., E., Smith L. C. *Introducción general al servicio de consulta. Libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB: Alfagrama, 2000. p. 51

¹⁰ Morales Campos, E. *El servicio de consulta*. 2ª ed. México: UNAM, CUIB, 1993. p. 27

En las definiciones anteriores se observa que la búsqueda de información se define de acuerdo a la disciplina como por ejemplo los ingenieros en computación la definen desde el enfoque de SRI y los bibliotecólogos como los documentos recuperados sobre un asunto específico. Entonces a través de la búsqueda de información él bibliotecólogo debe saber hacer un uso eficaz de los recursos informacionales, abarcando toda la información sobre el tema. Es así como el bibliotecólogo contribuye activamente en proveer al estudiante de información para la culminación de su carrera profesional.

El trabajo profesional de la bibliotecología en el estudio de la información, es indispensable para almacenar y organizar la información para poder consultarse y tener acceso a ella por medio de la clasificación en una biblioteca.

Se considera que la técnica y la ciencia en la bibliotecología han crecido de manera destacada para recuperar información que aumenta constantemente, es necesario contar con métodos y técnicas que faciliten la recuperación de la información, así mismo se sabe que han surgido nuevos términos, conceptos y surgen nuevas ideas que el bibliotecólogo no puede pasar desapercibidas, conocerlos, entenderlos y aplicarlos, para realizar la búsqueda de información de manera efectiva lo que a su vez permite recuperar información pertinente.

El bibliotecólogo es esencial en la parte de la organización puesto que su propósito y misión en la institución bibliotecaria es ser el intermediario entre la información y el saber, y para lograrlo debe emplear todo el conocimiento teórico aprendido durante la licenciatura.

Por lo tanto, las búsquedas deben ser de respuesta positiva y en un plazo requerido, incluye siempre la capacidad de localizar la obra solicitada y la facilidad de uso del sistema, es decir respetar el tiempo del usuario, optimizar el tiempo del bibliotecólogo que se requiere para realizar otras actividades que están atrás de un libro ya procesado para su consulta.

Entonces, los usuarios asisten a la biblioteca en busca de información, muchas veces saben lo que necesitan pero no saben cómo buscar y dónde la pueden localizar, es así que el bibliotecólogo realiza su actividad de apoyo en la recuperación de la información.

1.2 Cómo debe de hacer las búsquedas de información el bibliotecólogo

En toda búsqueda de información, los usuarios siempre se dirigen al bibliotecólogo, en primer lugar para que los oriente en qué y cómo recuperar la información, después dónde localizar el material físicamente, en caso de que se encuentre en la biblioteca.

Así, el bibliotecólogo realiza actividades lo más sencillas, rápidas y comunes, a) uso del catálogo en línea, b) identificar datos importantes para localizar el material en el acervo por ejemplo la clasificación, c) cómo está organizado el acervo, d) indicar al usuario con cuántos departamentos cuenta la biblioteca.

Para los usuarios que solicitan una instrucción más detallada sobre los servicios de información y como recuperarla, es necesario asesorar al lector sobre las técnicas de la búsqueda de información. Entonces, para agilizar la recuperación de la información, el bibliotecólogo debe saber cómo se escribe correctamente la palabra del título, el nombre o apellido del autor y el tema por los cuáles pregunta un usuario.

Es sabido que muchos títulos son en inglés, francés, alemán, los mismos autores caen en estas categorías, entonces el bibliotecólogo pregunta o indaga sobre su escritura exacta, así los temas también pueden ser confusos y es necesario aclarar el tema preciso por el cual se utiliza.

Entonces, la pregunta del usuario debe ser escuchada atentamente por el bibliotecólogo, esto es fundamental para no divagar en lo solicitado, y el bibliotecólogo no debe usar un lenguaje demasiado técnico en sus respuestas, y así lograr tener una comunicación efectiva con el usuario.

Por otra parte, la viabilidad en la búsqueda y recuperación de la información, es que el usuario aprenda a manejar y usar los sistemas de acceso a los registros de las fuentes de la colección con los que cuenta la biblioteca.

Por lo tanto, para lograr una búsqueda de información exitosa, significa que el bibliotecólogo localice exactamente todo lo que necesita el usuario, debe también dar una instrucción adecuada al mismo, para que sea después autosuficiente en la búsqueda de su información.

Para Bopp y Smith: “Es común que la verificación bibliográfica requiera que el bibliotecario busque en las versiones impresas o electrónicas de las herramientas bibliográficas de autoridad reconocida, como son los índices, los catálogos, las bibliografías, los catálogo de bibliotecas y los catálogos colectivos”.¹¹

Para recuperar todo tipo de documentos como libros revistas, tesis, tanto en el idioma requerido como en otros.

¹¹ Bopp, R., E., Smith L. C. *Introducción gen...*, Op. Cit., p. 5

Así López explica en su diccionario la fase de realización de una búsqueda:

1) Determinación a través de un diálogo de las necesidades del usuario en términos de las posibilidades de respuesta del sistema documental; 2) Análisis de contenido de la pregunta determinando los conceptos presentes en la pregunta y de las relaciones lógicas entre ellas; 3) Selección de las fuentes de información en las que se va a realizar la búsqueda en un plan de búsqueda; 4) Determinación de las ecuaciones de búsqueda para cada fuente de información, considerando su estructura de datos en texto libre o en campos, su vocabulario controlado o libre, precordinado o postcordinado y el lenguaje de interrogación; 5) Acceso a cada una de las fuentes de información, manual o automáticas y cada vez más frecuentemente a través de Internet; 6) Ejecución de la ecuación de búsqueda; 7) Visualización de los resultados en una lista; 8) Examen y marcado de los registros pertinentes; 9) Retroalimentación de la búsqueda, corrigiendo la ecuación de búsqueda para ampliar o reducir los resultados como se explica a continuación; 10) Edición del producto documental de cara al usuario, eliminando duplicados aplicando el mismo formato a las referencias y ordenándolas; 11) Estimación de la conveniencia del almacenamiento de la estrategia de búsqueda si se prevé su posterior reutilización de forma periódica por el mismo usuario u otro distinto; 12) Almacenamiento eventual de la estrategia de búsqueda.¹²

Como explica Hernández:

La relevancia, representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada. Precisión es que los resultados siempre sean los mismos cuando se hace una estrategia de búsqueda determinada. La facilidad para hacer las búsquedas, se refiere a las características técnicas de

¹² López Yepes, J. Diccionario en..., Op Cit., p. 529

almacenamiento y recuperación. Amigable, es la facilidad de uso de las herramientas de búsqueda que le permitan al usuario encontrar lo que buscan sin necesidad de asesoría.¹³

Por lo tanto, el servicio de búsqueda de información es una tarea que demanda del bibliotecólogo un conocimiento amplio de las obras de consulta y de los sistemas de clasificación puesto que en varias ocasiones se requiere profundizar el tema, ya que implica la identificación, localización y entrega de información concreta al usuario, en donde la estrategia de búsqueda demanda dedicación por parte del bibliotecólogo y elaborar un plan de acción para dar respuesta al usuario. Este tipo de servicio se brinda siempre en bibliotecas universitarias.

Para García:

Existen modelos de cómo buscar información: la pregunta planteada por el usuario (cualquier demanda de información) y el sistema (cualquier representación organizada de la información). Dónde la búsqueda va de la pregunta al sistema. El éxito del proceso se logra justamente cuando se alcanza tal congruencia. Las etapas son: 1) clarificar la pregunta; 2) Establecer los parámetros de búsqueda; 3) Identificar los sistemas probables; 4) Traducir la pregunta al lenguaje del sistema elegido; 5) Llevar adelante la búsqueda; 6) Proveer la información localizada.¹⁴

¹³ Hernández Salazar, P." La importancia de la satisfacción de usuarios". *Documentación de las ciencias de la información*, 2011, Vol. 34. ProQuest central. ISSN 0210-4210. [fecha de consulta 12 de Junio 2013]

¹⁴ García, I. L., Portugal, M. El servicio de referencia una propuesta integradora. 2a ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2009. P. 197

Desde luego que un bibliotecólogo debe emplear estrategias formativas para el aprendizaje global de los estudiantes para compartir información y conocimiento, el proceso formativo está ligado a la búsqueda de información, pues cada usuario tiene metas y objetivos que deben ser claramente identificados por el bibliotecólogo.

Así mismo, la búsqueda de materiales relevantes que realiza el bibliotecólogo para el usuario y su aprendizaje siempre es evaluada, así que la eficacia de la biblioteca depende de los resultados educativos y de investigación, el bibliotecólogo piensa más en una información cualitativa que cuantitativa, entonces la búsqueda debe ser más explícita y razonada.

A saber, el bibliotecólogo es un profesionalista multidisciplinario, en el entendido que siempre en una biblioteca existen documentos de diferentes temas o áreas del conocimiento y debe saber manejar este conocimiento adecuadamente, actualmente las búsquedas de información se han facilitado gracias a la tecnología y el bibliotecólogo tiene mejores opciones para realizar sus búsquedas, así mismo con estas herramientas puede prepararse para hacer un trabajo más eficiente.

Entonces, el comportamiento para realizar una búsqueda es diferente, la técnica y capacidad del bibliotecólogo han variado, la adaptabilidad de un espacio y de una conexión electrónica son fundamentales para acercarse a la necesidad de un usuario como la red inalámbrica, y obtener los materiales en texto completo a través de internet en el menor tiempo posible y desde la comodidad de la

biblioteca de su facultad. LapTop, celulares. Ipod, son herramientas que se utilizan actualmente en una biblioteca para la búsqueda de información.

Así el bibliotecólogo, siempre debe aclarar la idea e iniciar su búsqueda en el catálogo en línea y verificar sus resultados. Hoy en día el bibliotecólogo utiliza más los medios electrónicos para sus procesos y necesidades.

Ahora las bibliotecas universitarias tienen sistemas de recuperación de información de fácil acceso, lo cual agiliza la búsqueda de información, esto permite al usuario tener en menos tiempo su información, de esta forma el bibliotecólogo puede atender a más usuarios en menos tiempo, y tener mejor organizada la colección de la biblioteca que es otro aspecto importante para acceder a ella.

El catálogo en línea, debe siempre funcionar a la perfección, el bibliotecólogo debe revisar su actualización y los puntos de acceso para recuperar la información (autor, título, palabra clave), así como las bases de datos que están disponibles para los usuarios.

1.3 Bajo qué condiciones debe hacer las búsquedas de información el bibliotecólogo.

Existen diferentes tipos de condiciones para hacer búsquedas de información en la biblioteca universitaria, entre las cuales están la de exigencias, el tiempo, la colección y el catálogo, en estos casos la actitud y postura positiva del bibliotecólogo debe ser siempre la misma.

El bibliotecólogo es capaz de manejar todas las condiciones anteriores y su aptitud, actitud y conocimiento sobre el uso y manejo de la información deben ser las adecuadas para una búsqueda satisfactoria. Cuando se habla de exigencias se trata de aquellas condiciones desesperadas de un usuario que no encuentra lo que busca y el tiempo para localizar la información es importante, entonces el bibliotecólogo tiene que emplear todo su conocimiento y experiencia para localizar la información agotando todas las posibilidades y en el menor tiempo.

Los materiales que utiliza son libros, revistas, diccionarios, enciclopedias, bases de datos e Internet, y dar la información adecuada en el menor tiempo posible es siempre el reto. Actualmente, el bibliotecólogo está más adaptado a estas condiciones y su preparación es también imprescindible.

Considerando desde que un material no está disponible o definitivamente no se tiene, una solución inmediata por parte del bibliotecólogo, es buscar si está prestado a un usuario, cuándo lo devuelve, y la pregunta por parte del usuario es en ¿dónde más podemos encontrar la información? Entonces la función del bibliotecólogo es buscar que otra biblioteca tiene la información, preguntar a la biblioteca la existencia del mismo y remitir al usuario o solicitar el material en préstamo interbibliotecario.

En ocasiones el usuario siente que la atención ha sido deficiente o no se le ha dado la información deseada en el tiempo adecuado, el bibliotecólogo actúa activamente para darle al usuario exactamente lo que busca, la ayuda personalizada es acompañar al usuario y hacerle la búsqueda en los diferentes materiales hasta localizar su información, se le brinda más tiempo, se le asesora hasta obtener su información exacta; por otra parte, existe material que no sale a domicilio y se le tiene que dar la facilidad al usuario para que pueda llevárselo, es otro aspecto del servicio eficiente y flexible, con reglas adecuadas y pertinentes.

Así mismo, para un usuario que asiste por primera vez a la biblioteca y no encuentra su información, se le enseña como localizar la información en el catálogo en línea y en el acervo. Se le explica cómo está organizada la biblioteca y el material que contiene para que aproveche al máximo todos los recursos.

Un usuario bien capacitado en la búsqueda de información tendrá mayores oportunidades de obtener lo que realmente busca, su tiempo será mejor empleado

para sus estudios y sobre todo, que sabe dónde está el material de su interés. También se aprovechan sus sugerencias y observaciones, para brindarle un servicio de mayor calidad, ya que el usuario da la pauta para mejorar el equipo y material de apoyo a los estudiantes.

Por lo anterior, una biblioteca debe contener todos los elementos suficientes para cumplir con las condiciones necesarias para su funcionamiento, que sea de fácil acceso, que tenga equipo moderno y adecuado, material actualizado y en constante evaluación en su utilidad.

Otros factores y problemas sustanciales para el bibliotecólogo son: que el catálogo en línea no esté disponible en ese momento y las operaciones se realizan manualmente, que existan más de dos usuarios con preguntas distintas y al mismo tiempo en ese momento. El bibliotecólogo debe ser capaz de dar soluciones en el menor tiempo y con certeza, por lo que una cualidad que debe tener el bibliotecólogo es tener la capacidad de cambiar de un tema a otro.

Con respecto a la disponibilidad de los catálogos se deben tener instalaciones adecuadas que funcionen ante lo imprevisto que permita cubrir las necesidades de las comunidades de usuarios.

Se debe partir de que todas las necesidades de información son importantes, pueden ser las mismas referencias, pero los individuos siempre serán diferentes

en cuanto a la forma de solicitar la información que necesita para el desarrollo de sus actividades.

Entonces, el bibliotecólogo debe conocer a los usuarios y valorar la información que buscan, comprendiendo que cada usuario tiene su propia idea de solicitar una información, así no solo se evalúan los sistemas bibliotecarios, sino también al bibliotecólogo en sus servicios.

Para Sanz, “estudiar los hábitos de información de los distintos usuarios es una tarea compleja, puesto que hay un número importante de variables que entran a formar parte del comportamiento que estos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos de información que precisan para satisfacer sus necesidades.”¹⁵

Al hablar de ¿qué busca el usuario?, implica que el bibliotecólogo debe comprender los datos exactos que solicita un usuario, para cubrir una necesidad real. Puesto que es fundamental darle la información correcta y acertada.

Sanz explica que, “para realizar los estudios de usuarios adecuados para que cumplan los objetivos de obtener un buen conocimiento de los hábitos de información exige tener en cuenta y conocer con rigor algunos conceptos que participan activamente en el comportamiento de los usuarios. Entre estos

¹⁵ Sanz Casado, E. *Manual de estudio de usuarios*, Madrid: Pirámide, 1994. p. 20

destacan, por su importancia: información, conocimiento, necesidad, deseo, uso y requerimiento”.¹⁶

La información resultará siempre efectiva si se sabe qué tipo de información solicita el usuario, y descartando lo que no le es de utilidad, así también es conveniente la entrevista para aclarar las dudas sobre lo que busca aunque se sabe que se limitan a ciertos títulos o autores que los docentes les solicitan, esto de alguna manera afecta al servicio, por lo que debe brindar otras alternativas para su consulta.

Entonces, para controlar y reconocer, entre el deseo y la necesidad de información, el bibliotecólogo utiliza sus conocimientos y cualidades para ayudar en la búsqueda de información.

La información que proporciona el bibliotecólogo, debe ser de utilidad y trascendental para el usuario, en sus aspiraciones de conocimiento y seguridad para el futuro, el bibliotecólogo es el responsable de brindar una información a tiempo, útil, concisa y precisa como condición.

De esta manera para Lancaster, “la precisión e integridad de respuesta son elementos importantes para evaluar la eficacia del servicio cuando se busca una

¹⁶ Idem., p. 20

respuesta factual. En la búsqueda de información, cuando no existe una única respuesta correcta se debe buscar la precisión y el factor de utilidad.”¹⁷

Siempre, con la ayuda del bibliotecólogo, el resultado final debe ser el de proporcionar información que sirva a los propósitos y necesidades de los usuarios.

Toda búsqueda de información presenta grados de dificultad para el bibliotecólogo, considerando las acciones que se tienen que realizar antes de entregar una información, la efectiva búsqueda implica: comprender el problema para iniciar la búsqueda, seleccionar el formato en el que se desea la información (digital, electrónico, bibliográfico o referencia), priorizar la fuente, localizar el material, buscar la información correctamente, la disponibilidad del documento y presentar la información que sea satisfactoria para el usuario.

Para, Lancaster, “la pertinencia es una cualidad personal; es decir, cada usuario tendrá una interpretación diferente de lo que es y no es pertinente para su necesidad de información”.¹⁸

Actualmente, la biblioteca universitaria está en expansión permanente y es preciso entonces disponer de información y conocimiento relevante para el alumno de educación superior, el bibliotecólogo debe seguir la línea estratégica con los términos y métodos de localización de la información más actual y por medio

¹⁷ Lancaster, Frederick W. *Evaluación y medición...*, Op. Cit., p. 161

¹⁸ Idem., p. 161

digital, asegurándose de la autenticidad, optimizando recursos económicos y de tiempo, el apoyo del bibliotecólogo es fundamental a lo largo de toda la carrera académica de la comunidad.

Por lo tanto los hábitos de los usuarios van cambiando con las nuevas tecnologías, puesto que recientes modelos de enseñanza en la universidad con instrumentos y herramientas que utilizan en el aula, también impacta de manera determinante en la biblioteca y en los servicios de información, en los medios de acceso y el uso de dicha colección, el bibliotecólogo esta ante nuevos retos en los servicios de información y debe contar con estos servicios, desde su instalación hasta su operación (como la red inalámbrica dentro de las instalaciones y su conexión). La versatilidad multicultural define a un bibliotecólogo, que es condición para brindar información actual en una biblioteca universitaria.

Asimismo el bibliotecólogo debe saber cuándo los datos bibliográficos son incorrectos o están incompletos, identificarlos y corregirlos, así también debe saber usar las tecnologías actuales disponibles en la biblioteca.

Así para Bopp y Smith, “los estudiantes que trabajan en sus asignaturas pueden muy bien no haber apuntado de manera completa o exacta la información acerca de las publicaciones que sus profesores quieren que lean, o los profesores pueden muy bien no haberles dado una información precisa.”¹⁹

¹⁹ Bopp, R., Smith, L. *Introducción gen...*, Op. Cit., p. 5

Igualmente la comunicación entre bibliotecólogo y usuario es fundamental para conocer exactamente lo que quiere el usuario, por lo que se tiene que dar el tiempo necesario que le permita al usuario expresar su necesidad de información.

Continuando con Bopp y Smith, “la razón es que a menudo los hábitos académicos de los estudiantes, de los investigadores y del público en general, no conducen a la obtención de citas bibliográficas completas.”²⁰

Ya que la falta de comunicación entre usuario y bibliotecólogo propicia a proporcionar información errónea e insatisfacción por parte del usuario.

²⁰ Idem., p. 5

1.4 La búsqueda de información del bibliotecólogo ante la pregunta del usuario

Para realizar una búsqueda de información, es necesario que el usuario plantee una pregunta, el servicio inicia con la identificación de la necesidad de información del usuario, el bibliotecólogo siempre realiza la estrategia de la entrevista, la parte de la inducción y deducción de las preguntas son elementales para contar con datos precisos y dar una respuesta con eficacia.

Para Melnik:

Formulada la pregunta entra en juego la capacidad analítica del bibliotecario para sistematizar la búsqueda. Antes de establecer los criterios de búsqueda, es preciso, entre usuario y referencista: 1. Muy a menudo el usuario no conoce con exactitud sus necesidades o no es capaz de expresarlas de manera adecuada; 2. Definir objetivos y la utilización de la búsqueda, lógicamente no es lo mismo una búsqueda para una investigación, que una búsqueda para un trabajo en clase; 3. Conocer que sabe ya el usuario para evitar duplicar esfuerzos innecesarios para recuperar datos ya conocidos por el usuario; 4. Resaltar aspectos en los que se está particularmente interesado y así poder excluir otros que no son del interés del usuario.²¹

Por lo tanto, el plan a seguir por el bibliotecólogo para realizar una búsqueda de información está plenamente diseñada, con un orden lógico para que el usuario tenga la facilidad de encontrar sus documentos adecuados y tenga satisfacción

²¹ Melnik, D. *Principios de referencia fuentes y servicios de consulta*. 2ª ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. p. 35

inmediata, y siempre encaminar la búsqueda a buenos términos, el bibliotecólogo sabe que existen preguntas difíciles y como debe responderlas para darle fluidez y rapidez a la pregunta.

En los servicios de información a nivel universitario y más aún en materias especializadas, el bibliotecólogo es consciente de la importancia que representa localizar los documentos exactos para un usuario por naturaleza exigente, implica en esto la complejidad y el tiempo de respuesta, la información que se solicita es normalmente concreta con sus respectivas citas correspondientes del material, el tiempo de respuesta debe ser el adecuado, el bibliotecólogo tiene la experiencia, conoce los recursos a profundidad y tiene que ser un experto buscador para el tipo de usuario al que atiende y por el tipo de preguntas.

Toda pregunta de un usuario en busca de información debe tener respuesta favorable, la respuesta “no tenemos” resulta incómoda e intolerante, el bibliotecólogo debe hacer todo lo posible para darle al usuario la información que desea, buscar en su catálogo, en el acervo, en las bases de datos, por internet, es decir agotar todos los medios existentes en las biblioteca para que el usuario pueda tener su información.

Para el bibliotecólogo existen preguntas de todo tipo, desde las básicas a las más específicas y complejas. Siempre el bibliotecólogo se debe abocar en aquellas preguntas donde la ayuda profesional sea la necesaria.

Para Rodríguez:

Las preguntas de referencia rápida son aquellas que requieren más que la consulta a una fuente de referencia, ya que el usuario necesita saber específicamente un dato, el año de algún acontecimiento o cuál es la capital o la moneda de determinado país, se resolverá rápidamente con la utilización de una enciclopedia o un directorio. Son preguntas que reconoceremos fácilmente por la forma en que comienzan: “¿Quién?”, “¿Qué?”, “¿Dónde?” o “¿Cuándo?”.²²

Por lo anterior, el bibliotecólogo conoce el material que debe consultar para este tipo de preguntas, desde un manual o un diccionario hasta un libro de contenido básico.

Así Rodríguez considera que:

En las de instrucción debemos acompañar al usuario en la demostración de una habilidad o procedimiento en particular y asegurarnos de que el usuario lo haya comprendido y pueda realizarlo por sí solo en otra oportunidad. Son los que comienzan con “¿Cómo?”, “¿Cómo se utiliza el catálogo en línea?”, “¿Cómo se usan las bases de datos?”.²³

Para esta parte, es algo que sucede frecuentemente, puesto que el usuario siempre presenta la necesidad de conocer algo sobre la biblioteca y sus servicios, así el bibliotecólogo apoya en esta necesidad.

²² Rodríguez Briz, F. *Los servicios de referencia virtual seguimiento, desarrollo y perspectiva a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. p. 76

²³ *Ibid.*, p.77

Rodríguez explica que:

Las preguntas de investigación, son aquellas que requieren la utilización de más de una fuente de referencia no se trata aquí de hallar un solo hecho sino de realizar una investigación más amplia, para lo cual necesitamos desarrollar una entrevista más extensa y una estrategia de búsqueda que nos permita seleccionar las fuentes a utilizar entre una gran variedad: Sitios web, OPAC's, bases de datos, fuentes impresas, enciclopedias, CD's, bibliografías. Por ejemplo. "Estoy escribiendo sobre x tema...", "Necesito toda la información posible sobre los aborígenes del actual Uruguay", "¿tienen algo sobre...?".²⁴

Por lo que en la biblioteca debe existir siempre un acervo actualizado, contar con las herramientas suficientes y disponibles para facilitar la búsqueda de información, ser asertivo en las respuestas, innovador y diseñar preguntas pertinentes para el usuario, es también una forma y estilo que ayuda al bibliotecólogo a comprender la necesidad primordial en la biblioteca en la ayuda a las personas que soliciten un servicio.

Por otro lado, existe en la biblioteca universitaria actual factores que determinan el servicio de búsqueda de información al usuario, como el uso de la tecnologías de la información y las comunicación (Tics), con las nuevas formas y técnicas en la transmisión de la información, el Internet que el usuario aprovecha para solicitar la búsqueda de información al bibliotecólogo, el cual debe saber manejar para dar respuestas apropiadas a los usuarios. Los bibliotecólogos siempre han necesitado

²⁴ Ibid., pp.77-78

saber cuál es el grado de conocimiento y uso de los diferentes servicios que ofrecen a sus usuarios, la adecuación de los servicios en la búsqueda de información es primordial para dar respuestas pertinentes.

Al mismo tiempo la biblioteca universitaria siempre está a la vanguardia de lo que se necesita para su desarrollo, y es factible visualizar el uso de material bibliográfico contra la información electrónica, el bibliotecólogo es el primero en estar inmerso en este rubro puesto que las necesidades de los usuarios se van adecuando al tiempo, por la facilidad y comodidad que estos nuevos servicios brindan.

Además el conocimiento y concepto de una facultad dentro de una universidad es para el bibliotecólogo punto primordial para entender las preguntas del usuario, comprender los temas y términos especializados son requisitos fundamentales para ejercer una carrera, por lo tanto el nivel de estudios del bibliotecólogo debe estar igual o en nivel superior en su ámbito laboral para entender las necesidades de los usuarios, saber cuántas carreras existen y como prepararse ante ello.

En definitiva el contenido del material de una biblioteca universitaria es el principal referente para conocer el tipo de usuario, se debe cubrir el total de la bibliografía básica y analizar la complementaria como área común, el bibliotecólogo es dependiente de un acervo completo, debe contemplar la información electrónica como actualidad y estar informado de las novedades en el campo científico.

Así mismo buscar, preguntar e indagar dentro de la biblioteca es esencial, puesto que no solo el alumno pregunta, la parte del ser bibliotecólogo es anticiparse a dar una solución, ser visionario, observador, analista y crítico en su actividad, le da las herramientas suficientes para ayudar al alumno durante toda su carrera, a tener todo lo indispensable en cuanto a la información se refiere. ¿Qué quiere?, ¿Cómo lo quiere?, ¿Cuándo lo quiere?, esto es un control total de la biblioteca, para que el usuario obtenga lo que desea y lo que necesita.

También desde el punto de vista humanístico, la búsqueda de información y su localización para el usuario es lo único, el bibliotecólogo sabe que de esto depende el acreditar sus materias y tener éxito a corto y largo plazo, es decir, que el bibliotecólogo es directamente responsable de los objetivos de los usuarios, al brindar un servicio de información acertada, influye poderosamente en sus aspiraciones todo esto es que se le dé la información justo a tiempo.

Además, el bibliotecólogo competente debe ser un virtuoso para disipar las dudas de los usuarios, la paciencia para buscar información lo distingue siempre, por la facilidad de localizar los datos que ayuden a los alumnos en sus trabajos diarios, tiene la capacidad de solventar a cada alumno en sus peticiones de información.

Por eso, una consulta con respuesta inmediata y satisfactoria por parte del bibliotecólogo favorece la credibilidad en el índice de información aceptada e incrementa su uso. Toda información actual y veraz será más consultada, lo esencial en una biblioteca es que el usuario asista a ella en busca de información.

Al mismo tiempo, la biblioteca es un filtro en dónde se encuentra la mayor y mejor información requerida por el usuario, el cual la lee, la aplica y comparte para su transformación. Este filtro es vital en la formación de un estudiante, puesto que crece intelectualmente y se realiza como profesional universitario, lo mismo pasa con el docente e investigador al encontrar sus temas requeridos para un futuro inmediato, el bibliotecólogo es quien auxilia en esta labor noble y próspera para cualquier individuo universitario.

Desde luego, el bibliotecólogo siempre hace una depuración y refina la búsqueda ante cualquier pregunta hasta hacerla lo más elemental, la perfecciona, la hace más específica y automáticamente la calidad de la información aumenta. Ante el cúmulo de información se debe procurar concretar y compactar la información excedente en su mínima expresión, y lograr que físicamente se de en menor cantidad pero en mayor calidad.

Capítulo 2. La Universidad La Salle

La Universidad La Salle es una institución educativa internacional e innovadora, con responsabilidad social, sentido humano, visión a futuro y de prestigio. Ofrece 28 Licenciaturas, 21 especialidades, 10 especialidades médicas, 18 maestrías, 1 maestría internacional y 2 doctorados en diferentes áreas del conocimiento, atendiendo una población aproximada de 10 mil estudiantes.

La Universidad La Salle cuenta con el título de Universidad de Excelencia otorgado por la Secretaría de Educación Pública, cuenta con la acreditación Lisa y Llana por parte de la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) y cada programa de estudios está acreditado por el respectivo organismo acreditador; lo que certifica la calidad de los procesos administrativos, académicos, formativos y académicos-administrativos.

La Filosofía educativa está fundamentada en el carisma de San Juan Bautista De La Salle. La Universidad forma profesionales con valor, impulsando su potencial para brindar soluciones innovadoras con responsabilidad y compromiso social.

Mantiene una importante vinculación académica, de investigación y extensión con Universidades nacionales y extranjeras y pertenece a las asociaciones educativas y profesionales, nacionales e internacionales más importantes

2.1 Antecedentes

La Universidad La Salle surgió inspirada en las enseñanzas del señor De La Salle. Fundar una universidad es pensar en la sociedad y en la transmisión de la cultura y de nuevos valores, el ser humano sería el centro principal de la atención educativa. Todo esto se dio gracias al plan del Dr. Manuel de Jesús Álvarez Campos de fundar La Universidad.

Así, “el 15 de febrero de 1962 se abre oficialmente la Universidad La Salle con la escuela preparatoria y las Carreras de Contaduría y Administración. Siendo el rector fundador el Dr. Manuel de Jesús Álvarez Campos que era la máxima autoridad tanto para la escuela preparatoria como para la escuela de Contaduría y Administración”.²⁵

Para esto era necesaria la condición indispensable para un funcionamiento legal que asegurase la validez de los estudios, sólo tenía un cambio, la incorporación de los estudios a la Universidad Nacional Autónoma de México.

Así, “todo empezó con el traslado de la Preparatoria del Colegio Cristóbal Colón de la Colonia San Rafael a la Hipódromo Condesa. En Mayo de 1962 anunciaron su transformación en un Centro de Educación Superior: La Universidad La Salle.

²⁵ Durán, Francisco. Historia de la Universidad La Salle 1962-2002: un homenaje a nuestros fundadores. México: Universidad La Salle, 2002. p. 28

El primer prefecto de la Preparatoria ya en Benjamín Franklin número 47, fue Don Mariano Ramírez Degollado”.²⁶

Es importante mencionar que la biblioteca surge al mismo tiempo en que se funda la Universidad La Salle, esto porque se sabe que es requisito indispensable para avalar el modelo educativo y sus servicios de validación oficial.

La Biblioteca se creó en 1962, la cual estaba ubicada en el primer piso de la Escuela Preparatoria eran unos salones. En 1982 se cambia al nuevo edificio dónde se encuentra actualmente entre Benjamín Hill y Francisco Murguía número 66, esta Biblioteca lleva el nombre de Dr. Manuel de Jesús Álvarez Campos.²⁷

La Universidad La Salle con más de 50 años de existencia, ha adquirido renombre no sólo a nivel nacional sino también a nivel internacional por su calidad educativa en todas sus carreras, esto gracias al cuidado de su nivel académico.

Desde entonces La Universidad La Salle ha sufrido ininterrumpidos cambios. Actualmente cuenta con una población de aproximadamente 10 mil alumnos. En la actualidad encabeza y dirige a la comunidad Universitaria el Maestro Enrique Alejandro González Álvarez, quien fue nombrado rector desde el mes de julio de 2011.

²⁶ Ibid., p. 31

²⁷ Ibid, p. 236

La obra realizada por los nueve Rectores tiene como característica fundamental la continuidad.

El Mtro. Enrique A. González Álvarez, sucedió en la conducción de esta Institución a:

Mtro. Martín Rocha Pedrajo 2009 - 2011

Dr. Ambrosio Luna Salas 2006 - 2009

Mtro. Raúl Valadez García 2000 - 2006

Dr. Lucio Tazzer de Schrijver 1991-2000

Dr. José Cervantes Hernández 1988-1991

Mtro. César Rangel Barrera 1983-1988

Dr. Francisco L. Cervantes Lechuga 1974-1983

Dr. Guillermo Alba López (q.e.p.d.) 1968-1974

Dr. Manuel de J. Álvarez Campos (q.e.p.d.) 1962-1968

Cada uno de los rectores de la Universidad La Salle, que siguen activos, participa en el crecimiento en favor de la educación, conscientes de la importancia de la calidad de la educación en México. Es así como desde su fundación su objetivo siempre ha sido, ser líder en la educación en todas las escuelas a su cargo y de las carreras que aquí se imparten.

2.2 Misión, Visión, Ideario y Modelos educativos

MISIÓN.

Toda universidad educativa tiene una misión enfocada al progreso de un país y, por lo tanto es necesario que cuente con objetivos a mediano y largo plazo.

La Universidad La Salle está comprometida con la formación de profesionales, solidarios y participativos, capaces de ser agente de cambio en el entorno local y global, para y desde los más desfavorecidos, a través de la búsqueda de la verdad para construir una sociedad más justa y fraterna.²⁸

VISIÓN.

Para la Universidad La Salle es indispensable contar con la visión que la haga distinta y única por su capacidad de responder a las necesidades de un país y su comunidad.

La Universidad La Salle es reconocida como una comunidad educativa incluyente que, fundamentada en su modelo de cultura integral y con una relación pedagógica de excelencia entre profesores y estudiantes, forma profesionales competentes con sensibilidad y responsabilidad social, a través de programas flexibles e innovadores con proyección local y global, con una administración eficaz y eficiente al servicio de la comunidad.²⁹

²⁸ Universidad La Salle. Historia. <http://mexicolegal.com.mx/links2.php?id=336>. Recuperado el 30 de septiembre de 2013. De www.yahoo.com.mx

²⁹ Ibid.

IDEARIO

Contar con un ideario para la Universidad La Salle es fundamental, puesto que es la guía que sustenta su pasado, presente y futuro, en el logro de sus objetivos, encontrando siempre el plano humanístico dentro de su entorno educativo, creando y formando más y mejores profesionistas comprometidos y responsables para servir a toda la sociedad.

La Universidad La Salle, es consciente de la importancia de las instituciones educativas de nivel superior, y expresa en este Ideario su **filosofía y los objetivos** generales que propone para servir a la sociedad mexicana.³⁰

1. La Universidad La Salle, inspirándose en el Evangelio, cree en el hombre, imagen de Dios, y expresa con esperanza su fe en el esfuerzo creador del ser humano: en su propósito para instaurar la justicia y el amor; en su capacidad para dominar la naturaleza, y en su empeño por generar, difundir y conservar los valores.

2. La Universidad La Salle otorga prioridad a la formación integral del estudiante universitario, convencida de que a través de sus egresados es como podrá contribuir eficazmente a la transformación de la sociedad. Así su empeño se traduce en la realización plena de la persona humana, mediante la atención cuidadosa de todas y cada una de sus dimensiones.

³⁰ Universidad La Salle: 25 años. México: Universidad La Salle, [1987]. p. [7].

3. La Universidad La Salle aspira a ser una fuerza viva, capaz de contribuir a la orientación de nuestra sociedad. Se esmera en preservar, difundir y acrecentar el patrimonio cultural de nuestra patria y de la humanidad entera. Se muestra atenta a las necesidades y exigencias de una sociedad en la que son indispensables muchos cambios para instaurar en ella una mayor justicia y lograr la paz.

4. La Universidad La Salle impulsa, dentro y fuera de sus muros, el genuino espíritu comunitario, solución al doble escollo del individualismo egoísta y estéril y del colectivismo despersonalizado. A través de ello, pretende que los universitarios alcancen su cabal estatura, dedicándose a propósitos comunes para superar sus intereses individuales y ejercer su libertad en la comunidad de ideales y de acción.

5. La realidad socioeconómica, política, cultural y espiritual de nuestro país, es un constante llamado al servicio. La Universidad La Salle, convencida de la responsabilidad y compromiso de quienes tienen el privilegio de realizar estudios universitarios, concibe la profesión como servicio a nuestros conciudadanos mexicanos menos favorecidos.

MODELO EDUCATIVO

La Universidad La Salle ha elegido un modelo educativo en el que se da prioridad a la Formación Integral del Estudiante. Esta formación integral proporciona una atención cuidadosa al desarrollo de todas y cada una de las dimensiones del hombre: la intelectual, la técnico-profesional, la cultural-humanística, la trascendente, la física y la social, considerando a la persona como ser unitario y total.

2.3 Estructura y organigrama

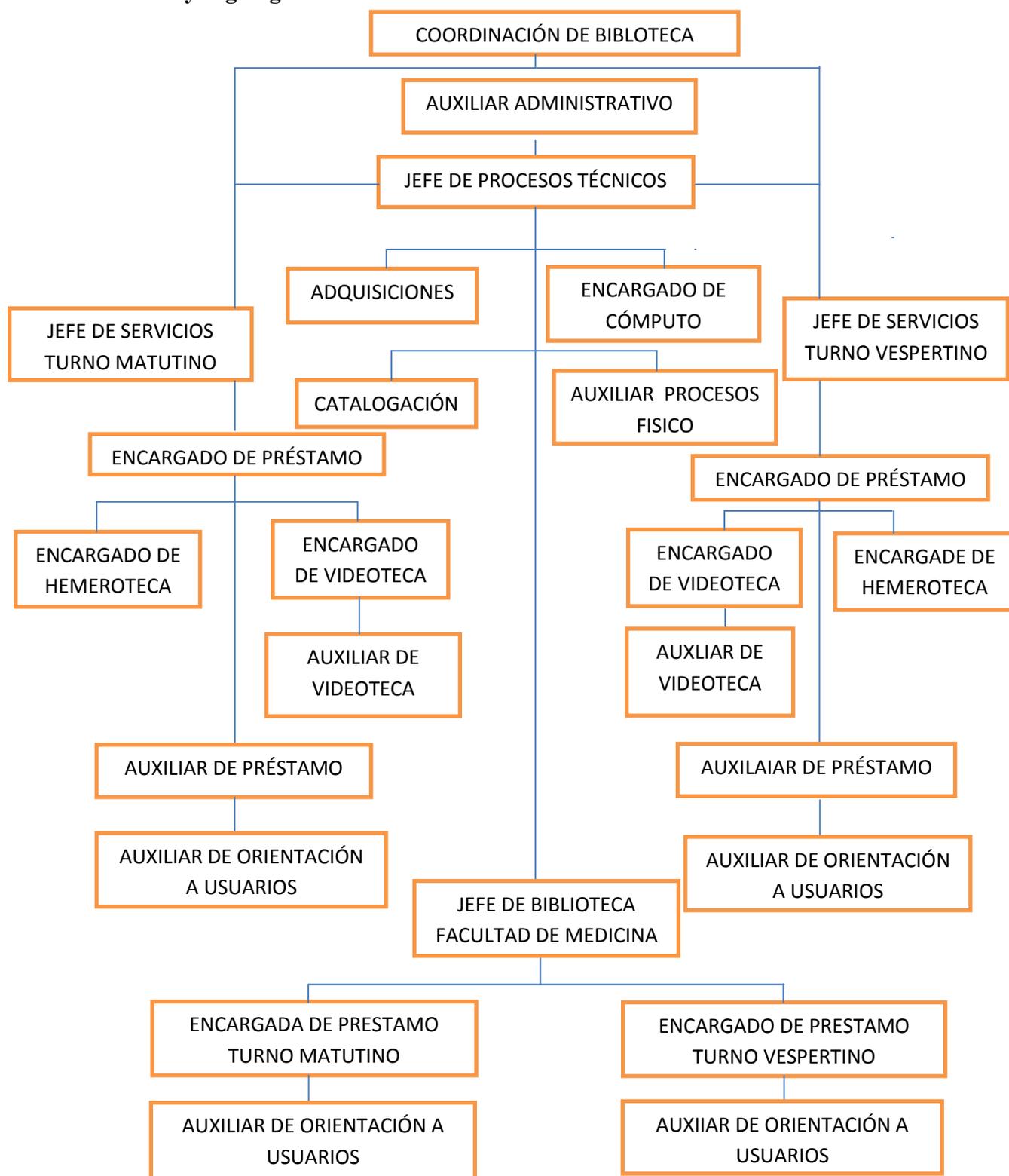


Figura 1. Organigrama de la Biblioteca de la Universidad la Salle D.F.

2.4 Aspectos generales de la biblioteca de medicina

En Marzo de 1970 se funda la Escuela Mexicana de Medicina impulsada por el esfuerzo de Don Mariano Ramírez Degollado, su primer director fue el Dr. Francisco Hernández Pérez y como Secretario Académico Don Mariano Ramírez Degollado (1970-1974). La Escuela Mexicana de Medicina se ubicó en un principio en los salones de la planta baja de lo que es el edificio de Escuelas Profesionales Unidad I, en Benjamín Franklin número 47. En 1977 se traslada a Tlalpan y en 1978 toma la Dirección el Dr. Manuel Loria Méndez y como Secretario Académico el Dr. Enrique Rivero Borrel.³¹

El Miércoles 28 de Agosto de 1996 fue inaugurado el nuevo edificio de la Facultad Mexicana de Medicina de La Universidad La Salle, entonces el rector era el Maestro Lucio Tazzer De Schrijver, y el Vicerrector Académico Ambrosio Luna Salas y el Vicerrector de Formación Rafael Martínez Cervantes y el Director de la Facultad Mexicana de Medicina el Dr. José Ramírez Degollado. Fundador y Decano de la Facultad. La cual se ubica en calle Fuentes #17 y Av. San Fernando, Delegación Tlalpan.³²

³¹ Duran, Francisco. Historia de La Universidad La Salle..., Op. Cit., p. 89.

³² Ibid., p. 98.

VISIÓN DE LA FACULTAD MEXICANA DE MEDICINA

La Universidad La Salle siempre se ha comprometido con los más desfavorecidos en el ambiente económico y social, por lo tanto esta siempre dispuesta a apoyar y ayudar en todo momento a quien lo necesite.

Por lo tanto, “la Facultad Mexicana de Medicina, consciente de su papel educativo dentro de los diferentes escenarios nacionales y mundiales, ha establecido una visión a futuro, que la motiva a desarrollarse como una entidad activa, dentro de los nuevos esquemas de integración humana, científica y tecnológica. El desarrollo del talento de todos los miembros de su comunidad, es el camino que la Facultad Mexicana de Medicina ha elegido para aportar soluciones nuevas y enriquecedoras a los retos de su entorno con base en las premisas humanísticas que nos dan sentido y dirección”.³³

En su visión, la Universidad La Salle siempre mira el futuro inmediato y se prepara para lo nuevo, está pendiente de ir por el camino correcto y adecuado a las necesidades de la sociedad que cambia vertiginosamente en el área de salud.

³³ Universidad La Salle. Historia. <http://mexicolegal.com.mx/links2.php?id=336>. Recuperada el 30 de septiembre de 2013 de www.yahoo.com.mx.

Entonces, “**la visión** contempla una formación educativa integral de alta calidad que se caracteriza por su flexibilidad y apertura para responder a las distintas necesidades que se generan constantemente en la sociedad. Prepara a sus miembros para que sean capaces de adaptarse a nuevas circunstancias y sean agentes de cambio que respondan eficientemente a los diferentes contextos socioculturales de un entorno cambiante, dinámico y multifacético. La Facultad Mexicana de Medicina se vislumbra en un intenso intercambio de información, de tecnologías y servicios entre instituciones educativas de nivel superior participando activamente en las redes de intercambio y generación del conocimiento y como una entidad capaz de contribuir al desarrollo sustentable de los sectores productivos y de servicios públicos o privados, en el contexto nacional e internacional”.³⁴

³⁴ Ibid.

OBJETIVO

Dentro de su objetivo, que es el de estar pendiente de hacer profesionales conscientes y analíticos de su profesión, La Universidad La Salle prepara médicos capaces de afrontar las emergencias y contribuir a dar servicios de calidad médica y humana.

Así, su objetivo es: “Formar profesionales con una preparación de excelencia para la práctica de la medicina general, sustentada en principios científicos, bioéticos y humanistas, capaces de vincular eficientemente los conocimientos básicos de la ciencia médica con las habilidades y destrezas clínicas requeridas en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades del ser humano, concebido éste como un ente biopsicosocial”.³⁵

³⁵ Ibid.

ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD MEXICANA DE MEDICINA

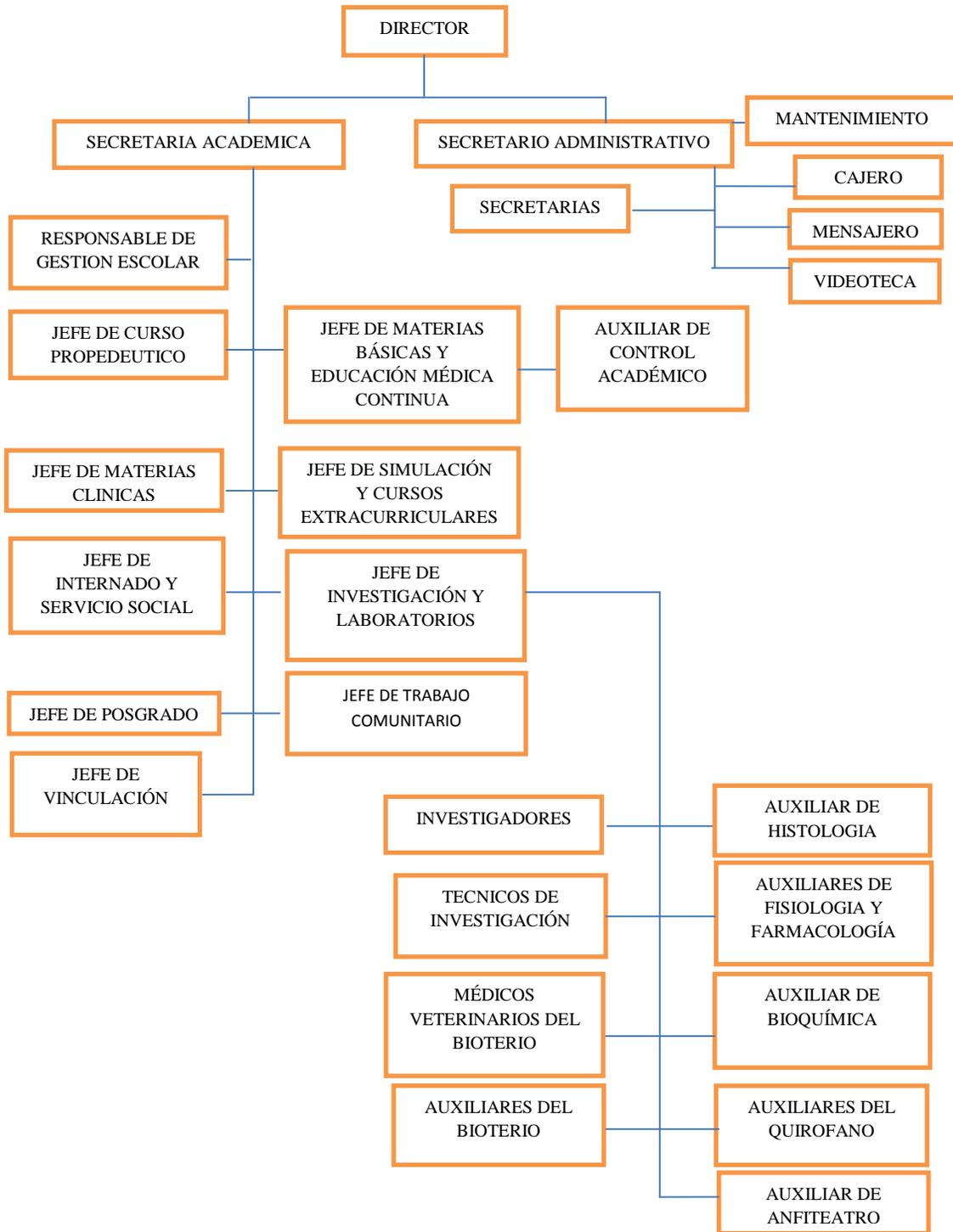


Figura 2. Organigrama de la Facultad Mexicana de Medicina

La Facultad Mexicana de Medicina durante su historia ha sido dirigida por:

- Dr. Francisco Hernández Pérez 1970-1974
- Dr. Carlos Alcocer Cuarón 1974-1978
- Dr. Manuel Loria Méndez 1978-1984
- Dr. Abdo Bisteni Adem 1984-1990
- Dr. José Ramírez Degollado 1990-1999
- Dr. Miguel Ahumada Ayala 1999-2005
- Dr. José Juan Ortega Cerda 2005-2008
- Dr. Pedro Argüelles Domenzain 2008-

LA FACULTAD MEXICANA DE MEDICINA CUENTA CON:

Una licenciatura en: **Médico Cirujano**

10 especialidades en:

Anestesiología, Cirugía general, Ginecología y Obstetricia

Medicina del Enfermo en Estado Crítico, Medicina Interna, Neonatología

Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría General

Radiología e Imagen y Ortopedia

2 maestrías en:

Maestría en Ciencia de los Alimentos y Nutrición Humana

Maestría en Farmacología Clínica

2.4.1 Plan de estudios de la Facultad Mexicana de Medicina de la Universidad La Salle

El plan de estudios de la Universidad La Salle está sujeto e incorporada a la UNAM, conteniendo siempre materias de actualidad y calidad, enfocándose al aspecto humano, como se muestra en la siguiente lista con sus semestres y asignaturas correspondientes.

PROPEDEÚTICO: Anatomía, Fisiología, Bioquímica, Biología, Comunicación, Inglés.

1er. SEMESTRE: Anatomía, Embriología, Histología, Informática Médica, Historia de la Medicina, Lengua Extranjera.

2do. SEMESTRE: Neuroanatomía y Órganos de los Sentidos, Bioquímica, Fisiología I, Psicología Médica, Epidemiología y Trabajo Comunitario, Lengua Extranjera II, Optativa 1 de Humanidades.

3er. SEMESTRE: Farmacología, Biología Molecular, Fisiología II, Microbiología, Bases de la Cirugía, Autoconocimiento.

4º. SEMESTRE: Nosología, Genética y Medicina Genómica, Anatomía Patológica, Propedéutica Clínica, Seminario de Integración Clínica Básica, Ética Médica.

5º. SEMESTRE: Herramientas Clínicas Diagnósticas, Nefrología, Inmunología y Reumatología, Neurología y Neumología, Endocrinología, Cardiología, Emprendedores y sustentabilidad I, Existencia y Valores.

6°. SEMESTRE: Dermatología, Oncología, Medicina Forense, Hematología, Gastroenterología, Infectología, Psiquiatría, Metodología de la Investigación y Bioestadística, Emprendedores y Sustentabilidad II, Optativa II de Humanidades.

7°. SEMESTRE: Nutrición, Patología Quirúrgica, Oftalmología, Otorrinolaringología, Geriátría, Traumatología y Ortopedia, Seminario de Integración Clínica Avanzada, Salud Pública, Aspectos Legales de la Práctica Médica.

8°. SEMESTRE: Urología, Sexología Humana, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Toxicología y Medicina Complementaria, Administración de los Servicios de Salud, Gestión de Proyectos, Bioética y Salud.

QUINTO AÑO MÓDULOS DEL INTERNADO DEL PREGRADO: Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Urgencias, Medicina Familiar y Comunitaria.

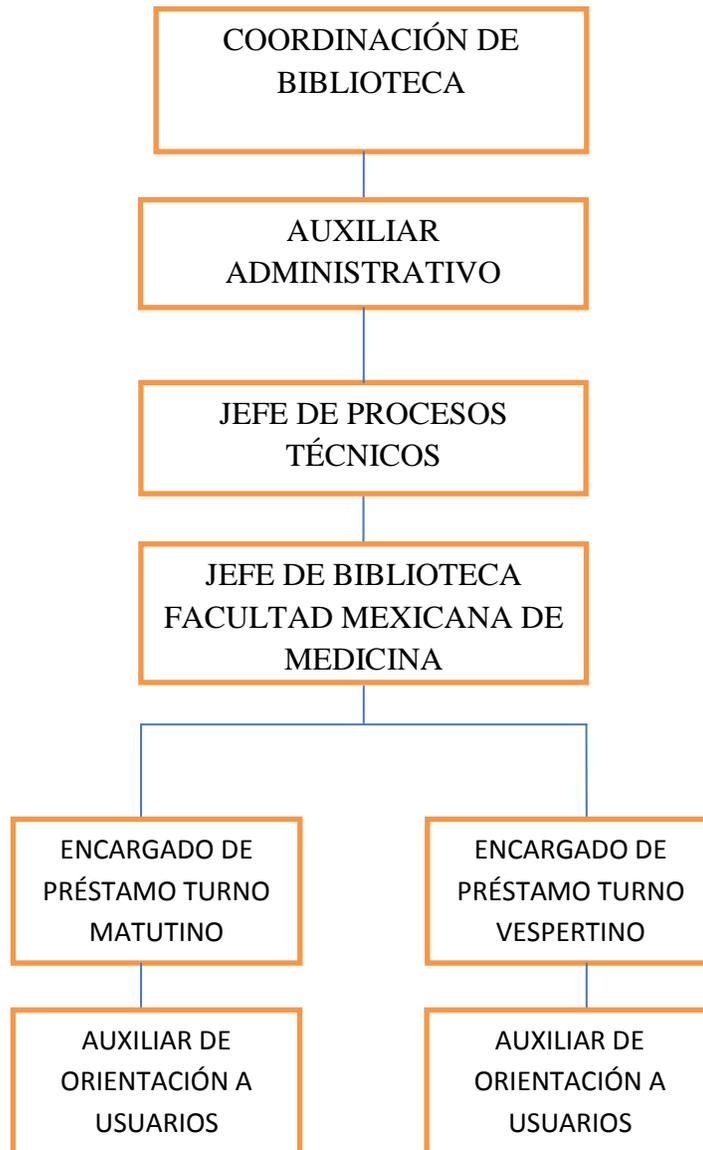


Figura 3. Organigrama de la Biblioteca de la Facultad Mexicana de Medicina

2.4.2 Recursos

Para el buen funcionamiento de los servicios, la biblioteca se distribuye así:

ALA IZQUIERDA DÓNDE SE LOCALIZA:

Área de circulación con 2 computadoras



Videoteca con material en dvd, vhs y cd-rom



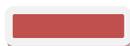
Un exhibidor de nuevas adquisiciones



Área de consulta en línea con 7 computadoras, para búsqueda en catálogo y bases de datos.



Área de estudio en grupo, 27 lugares



Área de estudios individuales, 20 lugares



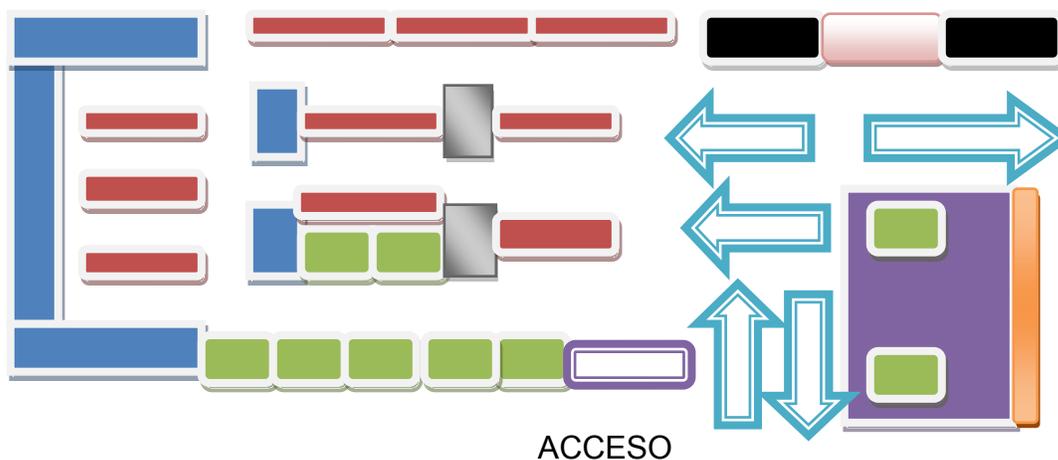
Acervo general



Dos cubículos de estudio, uno con una computadora, 6 lugares y tv, y otro con 4 lugares

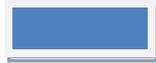


Una oficina



ALA DERECHA DÓNDE SE LOCALIZA:

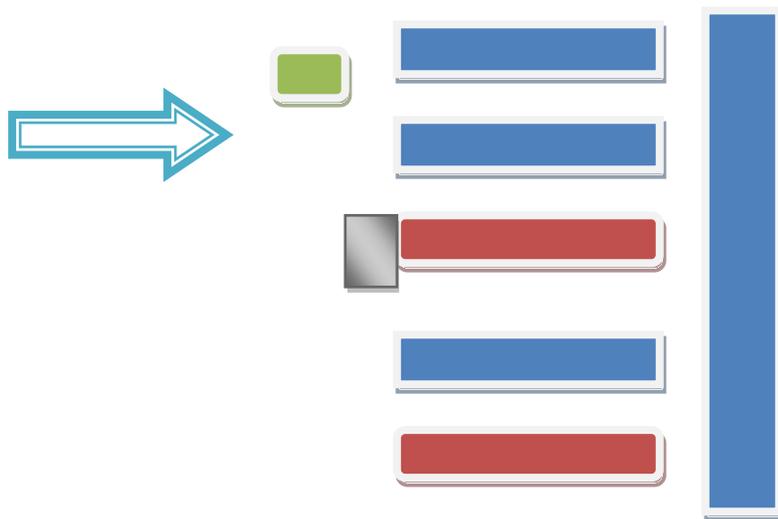
Acervo general



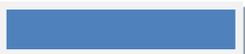
Área de estudio en grupo, 13 lugares



Computadora para consulta al catálogo y bases de datos



ÁREA DEL SOTANO DÓNDE SE LOCALIZA:

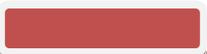
Acervo general 

Hemeroteca 

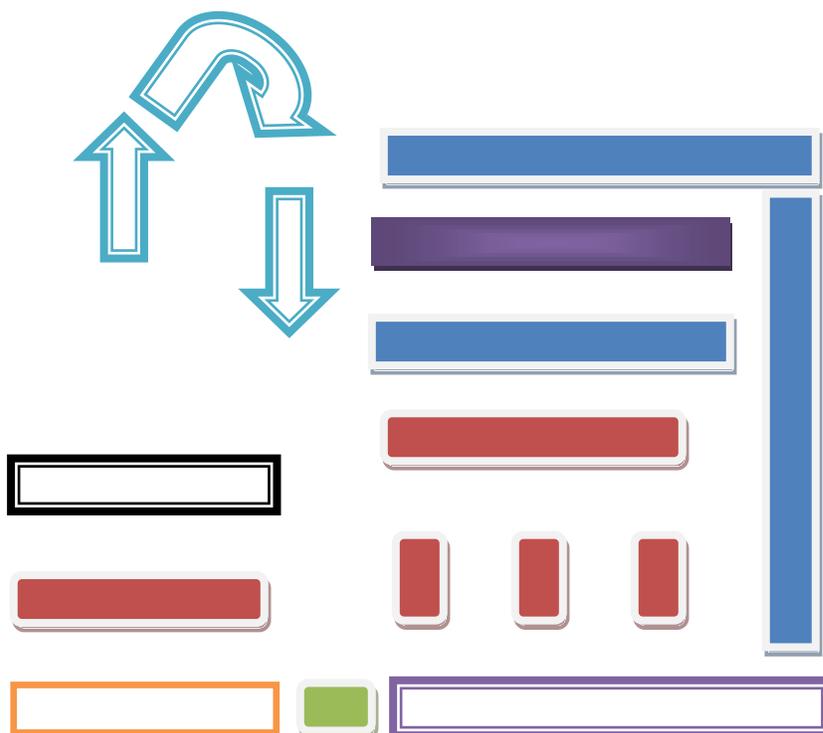
Tesis 

Referencia o consulta 

Colección Lasallista y reservada 

Área de estudio en grupo, 23 lugares 

Computadora para consulta del catálogo y bases de datos 



2.4.3 Servicios

La biblioteca de la Facultad Mexicana de Medicina ofrece a la comunidad de alumnos, docentes, investigadores, administrativos y mantenimiento, los siguientes servicios:

Préstamo Interno o en sala, material para estudiar en las diferentes áreas.

Préstamo a Domicilio, se refiere al material que está disponible para salir de la biblioteca.

Préstamo Inter-bibliotecario, es el convenio con otras bibliotecas.

Recuperación de Información, apoyo a los usuarios en búsqueda en catálogo y bases de datos.

Servicio de Hemeroteca, préstamo de revistas, publicaciones periódicas y diarios.

Servicio de Videoteca, préstamo de material en dvd y vhs, a domicilio y/o en sala.

Servicio de Catálogo Electrónico, para localizar libros, revistas, videos, cd, tesis, mapas, etc.

Servicio de Orientación a Usuarios, se muestran las áreas de biblioteca y el orden de sus colecciones.

Competencias Informativas, es un taller que sirve para aprovechar todos los recursos de la biblioteca.

Fomento al Hábito Lector, taller que incrementa el gusto por la lectura y sus beneficios.

Bases de Datos, apoya en tareas en áreas específicas y multidisciplinarias de artículos científicos.

2.4.4 Colecciones

Las colecciones con que cuenta la biblioteca para disposición de su comunidad y que deben ser suficientes y actualizados en sus temas son:

Tipo de material	Títulos	Volumen
Acervo general	6023	11367
Referencia o consulta		497
Publicaciones periódicas	97	4215
Colección Lasallista		144
Colección reservada		11
Tesis	508	
Bases de datos	40	
Videos en dvd	192	
Videos en vhs	129	
Cd Rom	150	

2.4.5 Usuarios

Los usuarios a los que brinda servicios la biblioteca son principalmente:

Tipo de usuarios	cantidad
Alumnos	1554
Administrativos	37
docentes	118
Investigadores	2
Mantenimiento y construcción	19
Total	1730 usuario potenciales

2.4.6 Personal de biblioteca

Para el funcionamiento de los servicios de la biblioteca es necesario contar con personal para realizar las actividades que se requieren, así se cuenta con:

Personal	Cantidad
Jefe de servicio	1
Encargado de préstamo	1
Auxiliar de orientación a usuarios	3

Capítulo 3. Análisis de las estrategias de búsqueda de información

En este capítulo se presentan los elementos que integran una búsqueda, tanto tecnológicos, de conocimiento, bibliográficos, y profesionales, los cuales realiza el personal que labora en la biblioteca. A pesar de que todo es sistematizado, también se verá que es necesario cambiar el orden de las estrategias, esto es para facilitar y aprovechar los tiempos.

La visión del bibliotecólogo es fundamental para realizar las búsquedas, así como la memoria el saber la ubicación de cada área del conocimiento son, principalmente, factores que se manejan en la biblioteca. Conocer las materias, los títulos y los autores es una ventaja, pero además saber cómo se escriben es otro reto para el bibliotecólogo sobre todo cuando se caracterizan los materiales por su rareza en otros idiomas, se pondrá de manifiesto los semestres y sus materias, además de ejemplos claros de cómo se realizan las búsquedas para cada materia y temas específicos no localizados en el catálogo en línea.

Así también es importante mencionar la actividad de buscar información, que es enriquecedora para el bibliotecólogo, debido al manejo constante de los recursos con los que cuenta la biblioteca de la facultad. Cabe señalar las asignaturas que llevan los alumnos en la Facultad Mexicana de Medicina de la Universidad La Salle para tener una idea de la información que solicitan los usuarios, y que el personal de la biblioteca debe conocer.

3.1 METODOLOGÍA

Para determinar cuáles son las estrategias de búsqueda de información que emplean los bibliotecólogos para atender las preguntas de los usuarios se optó por el siguiente procedimiento:

- a) Se estableció la población a estudiar. La cual comprende 4 bibliotecólogos que laboran dentro del horario de la biblioteca, que es de 7:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 13:00 horas los sábados.
- b) Se diseñó un cuestionario que permitió indagar sobre las estrategias de búsqueda de información que llevan a cabo los bibliotecólogos.
- c) Se analizaron los resultados del cuestionario aplicado para determinar las estrategias de búsqueda de información por los bibliotecólogos.

3.1.2 POBLACIÓN

La importancia que tiene la comunidad médica estudiantil es lo más real, puesto que son quienes utilizan la información durante toda su carrera.

La comunidad es atendida por 4 bibliotecólogos, está distribuida de la siguiente manera:

Alumnos inscritos: 1560 (Su asistencia es con alta frecuencia).

Docentes que imparten clase: 118 (asisten muy poco).

Administrativos: 37 (asisten irregularmente).

Los 4 bibliotecólogos utilizan diferentes recursos de información para atender a sus usuarios. Los cuales se mencionan a continuación:

- a) Acland's Video Atlas of Human Anatomy
- The American Journal of Clinical Nutrition
- Annal of Internal Medicine
- MDconsult
- Medigraphic
- The New England Journal of Medicine
- Pediatrics
- Procedure Consult
- Promedicum
- Revista Española de Cardiología
- Tribuna Médica.com
- UpToDate
- The Visual MD

b) Catálogo en línea:

Para la consulta los alumnos tienen 9 computadoras, que utilizan para consultar las bases de datos y la búsqueda de material que contiene la biblioteca.

Los bibliotecólogos tienen 2 computadoras para préstamo y búsqueda de información. Cabe señalar que estas computadoras contienen la parte administrativa.

El catálogo de recuperación de información, que esta disponible para los usuarios, tiene los campos adecuados para una búsqueda, es confiable y de fácil manejo, a continuación se presenta el estilo del catálogo.

MUESTRA DEL CATÁLOGO EN LÍNEA (PARA RECUPERAR INFORMACIÓN)

CONSULTA AL CATALOGO "GLIFOS"

TIPOS DE CONSULTA ingrese su consulta y presione [iniciar consulta]

Básica Título:

Avanzada Autor(es):

USUARIO Palabras clave:

Estatus en Biblioteca Material:

Libro, Tesis, Digital, Revista, Periódico, Videocasete, dvd, dc, Mapa

AYUDA EN LÍNEA Ordenar resultados por: Título Autor Clasificación

3.1.3 INSTRUMENTO

El instrumento para realizar este trabajo es de un cuestionario el cual consta de preguntas cerradas y abiertas, estas últimas para ampliar la información que se requiere, y en algunos casos con un máximo de cinco opciones, Este cuestionario está diseñado para que lo responda el bibliotecólogo en turno, están enfocadas a la realización de búsqueda de información, su frecuencia y que herramientas utiliza, ayudará a evaluar la eficacia y eficiencia del bibliotecólogo y su área de trabajo y de esta manera se podrá ver cómo se pueden mejorar las actividades. (VER ANEXO)

3.2 ESBOZO DE LAS ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE UN BIBLIOTECÓLOGO

Estrategias de búsquedas realizadas por el bibliotecólogo

- En el momento de la búsqueda en el catálogo en línea se hace por palabra clave.
- Se utiliza el asterisco cuando no se sabe exactamente el autor o título, después de las 3 primeras letras.
- Si se busca autor sobre un tema, en palabra clave obtendremos más resultados.
- Si se busca autor y título específico, en palabra clave da los resultados de interés.
- Para los autores y títulos en otros idiomas, si el bibliotecólogo los conoce se hace más fácil la búsqueda.

NOTA: El uso del catálogo y búsqueda en acervo se demora de 3 a 5 minutos en esta estrategia.

Estrategias de búsqueda directa en el acervo realizadas por el bibliotecólogo

- Cuando el bibliotecólogo conoce la ubicación exacta del autor título.
- El bibliotecólogo dirige al usuario en el área específica para localizar un tema o materia.
- El bibliotecólogo conoce la clasificación del material solicitado.
- Al bibliotecólogo le solicitan sugerencias de un tema y autor que más consultan los alumnos.
- El alumno pregunta por la existencia de un autor o título al bibliotecólogo, la respuesta es inmediata y positiva entonces se hace la búsqueda en el acervo.
- El bibliotecólogo revisa y recorre el material del acervo, lo presta a sala y a domicilio, recibe y guarda material, esto hace que conozca que recursos están en acervo y cuales se han prestado.

Estratégicamente está más informado sobre el material que se mueve al día.

NOTA: Para este tipo de búsqueda el tiempo se reduce de 1 a 2 minutos entre ir al acervo y el préstamo a domicilio o en sala.

3.3 ANALISIS DE RESULTADOS

Para realizar la tabla de resultados se preguntó a los cuatro bibliotecólogos, que es lo que utilizan más cuando un usuario les hace una pregunta, considerando los cuatro medios disponibles en la biblioteca que son: el catálogo, acervo, internet y base de datos, se obtuvieron los siguientes datos. Ver tabla 1.

El número 1 significa la búsqueda en primer lugar, el número 2 la búsqueda en segundo lugar, el número 3 búsqueda en tercera opción y el número 4 sería la última opción.

Como son cuatro bibliotecólogos se numeraron del 1 al 4, para obtener la tabla.

Bibliotecólogos	Catálogo	Acervo	Internet	Base de Datos
1	1	2	3	4
2	1	2	4	3
3	1	2	4	3
4	1	2	3	4

Tabla 1. Medios en los cuales el bibliotecólogo busca información.

En la tabla podemos observar que los cuatro bibliotecólogos utilizan el catálogo como primera opción, esto equivale a uno, que es la búsqueda de información en primera instancia, después si no obtienen información recurren al acervo como segunda opción al hacer la búsqueda, porque le dan mucha importancia y fidelidad al acervo y su contenido, después si no localizan la información deseada, en tercer lugar buscan en internet, solo dos de los bibliotecólogos consideran que es una opción adecuada y los otros dos realizan la búsqueda en las bases de datos. Se puede observar que se empata en la opción de internet y base de datos, porque las respuestas de dos bibliotecólogos fue que hacen su búsqueda en internet y los otros dos prefieren hacerla en bases de datos.

Por lo tanto, como se ha referido en las búsquedas de información por parte del bibliotecólogo el catálogo es una herramienta fundamental, puesto que cuenta con tres opciones que son: garantía en la recuperación de información, precisión y fidelidad. Esto hace que los bibliotecólogos obtengan información confiable y segura.

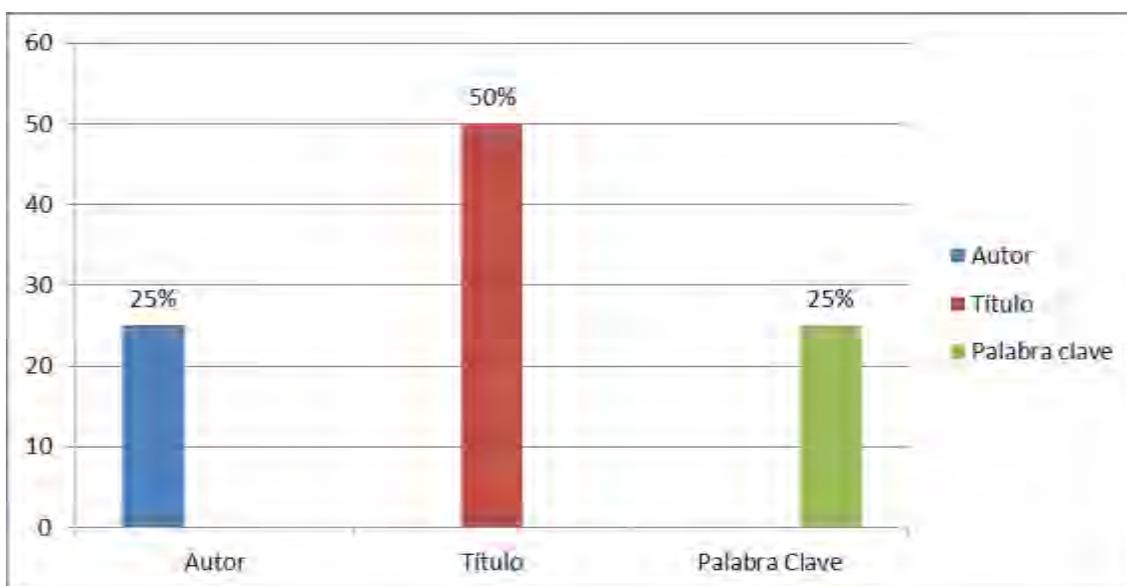
El acervo siempre confirma y asegura una búsqueda cuando el bibliotecólogo sabe aprovechar la información del material bibliográfico directamente, al hacer una búsqueda de información más específica y detallada.

Actualmente el internet es básico para un usuario exigente, y el bibliotecólogo debe pasar en ciertas ocasiones por este medio para confirmar una búsqueda antes de continuar en el catálogo o acervo.

Por último, las bases de datos se han consolidado como una opción real y científicamente confiable, con sus revistas y artículos avalados en el campo de las ciencias. Sólo falta darles más difusión y que los artículos localizados aparezcan en texto completo por lo menos en un 90%.

Toda búsqueda se inicia en el catálogo, ya sea manual o electrónico, sabiendo que es dónde se tiene toda la información bien organizada, el bibliotecólogo depende en cierta forma de este medio para recuperar la información rápidamente, se sabe además que el primer contacto en la biblioteca en caso de recuperación de información es el catálogo, lo cual el usuario lo debe conocer y aplicar si quiere saber si un material está disponible o no. Ahora bien, un material se puede renovar y reservar a través del catálogo electrónico de la biblioteca, que es otro punto a favor del bibliotecólogo para conocer el estatus de un material.

Los cuatro bibliotecólogos, en su búsqueda de información para el usuario utilizan el catálogo en línea, que tiene tres opciones principales, que son: por autor, título y palabra clave, así los bibliotecólogos contestaron de la siguiente manera de acuerdo a su estrategia. Véase gráfica 1.



Gráfica 1. Áreas del catálogo que utilizan los bibliotecólogos y su frecuencia en porcentaje.

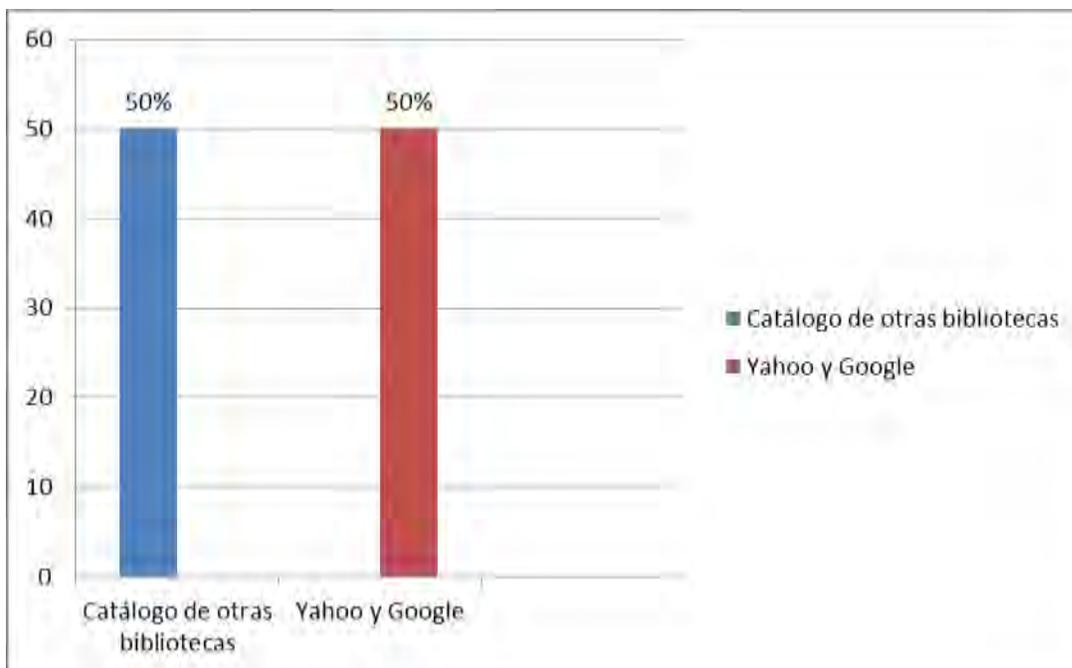
De acuerdo a la gráfica, las búsquedas de información en el catálogo de los cuatro bibliotecólogos refleja una tendencia del 50% por título, esto significa que dos tienden a buscar por título, y uno por autor que es el 25% y otro por palabra clave que incluye el otro 25%, así es como se tienen los estilos y facilidad de búsqueda, considerando que la mayoría de los usuarios buscan por título, aunque en palabra clave también se recupera el título y autor.

Enseguida, el usuario bien podría mencionar al autor, que es otra opción que utiliza el bibliotecólogo, en caso de no localizar el título, para verificar que ha escrito el autor, su búsqueda puede ser por apellidos y nombre para hacer más específica y rápida su localización.

Por palabra clave, es otra buena opción y se caracteriza por tener más elementos a recuperar, combinando una palabra que forme parte del título con un apellido o nombre del autor, editorial, serie, etc. Que es sin duda la recuperación más exacta de un material considerando que también se recupera por materia, como podemos ver se empata con autor, aunque esta es más viable por la variedad de recuperar información.

Por lo tanto, los bibliotecólogos hacen uso de las tres opciones en mayor o menor grado, siempre se apoyan en su búsqueda de información, las tres opciones son viables y de gran utilidad porque son elementos indispensables y que tiene comúnmente una obra de cualquier área.

Cuando el bibliotecólogo realiza una búsqueda por internet, es importante determinar cuál es la mejor opción, así que a los cuatro bibliotecólogos se les hace la siguiente pregunta; ¿cómo realiza su búsqueda por internet en el catálogo de otras bibliotecas, en Google, o Yahoo? Ver gráfica 2.



Gráfica 2. Opciones de búsqueda por internet.

Así, los resultados que nos presenta la gráfica es que dos de los bibliotecólogos acuden al catálogo de otras bibliotecas y representa el 50% de las búsquedas, por la confiabilidad de su información, y dos de los bibliotecólogos, se apoyan en Yahoo y Google, que representan el 50% cada una de ellas de las búsquedas y sus resultados favorables.

Cuando no se tiene información en la biblioteca de la facultad de medicina, los bibliotecólogos recurren inmediatamente a los catálogos de otras bibliotecas universitarias, por eso aparece en mayor incidencia, consultando catálogos de la UNAM, IPN, UAM, entre otras, para hacer la solicitud de préstamo interbibliotecario principalmente.

El catálogo de otras instituciones siempre es de gran ayuda para el bibliotecólogo, por eso lo utiliza después de que no ha localizado la información en la biblioteca, ya sean libros, artículos o títulos de alguna revista, lo cual es de gran ayuda al aprovechar las fuentes de información que hay en otras bibliotecas.

Es común que el bibliotecólogo se auxilie de Yahoo y Google para realizar alguna búsqueda de información cuando se desconoce el título o tema, y de esta manera acercarse a lo que busca el usuario, incluso puede ser para conocer una definición, o algún tema definitivamente desconocido por el bibliotecólogo.

Entonces el bibliotecólogo recurre a esta búsqueda siempre que no localiza la información, hay que recordar que mucha puede ser general, por lo que no es fácil de localizar en el catálogo, o es demasiado específica y de nombre no tan común o que no se utiliza, ni por los catalogadores ni en los temas, y puede aparecer con otros nombres esto es, se buscan sus sinónimos y su procedencia de palabras derivadas.

Dentro de las bases de datos con las que cuenta la biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad La Salle, se les preguntó a los cuatro bibliotecólogos, en orden de importancia y de confiabilidad, en cuáles de ellas buscan y recuperan más información, así que realizaron una lista de las bases más consultadas por ellos. Ver tabla 2.

Bibliotecarios	MDconsult	EBSCO	New England	Medline	UPtodate	Proquest
1	1	3	2	4	5	6
2	1	2	3	5	4	6
3	1	2	3	5	4	6
4	1	3	2	4	5	6

Tabla 2. Bases de datos que más utilizan los cuatro bibliotecólogos.

Al responder a la pregunta, los cuatro bibliotecólogos consultan en primer lugar MDconsult, esto es por dos razones, una que el alumno lo solicita con mayor frecuencia y otra es que el bibliotecólogo recupera más información al hacer su búsqueda, después en segundo lugar su consulta la realizan en EBSCO, esto se debe a que tiene información confiable y el bibliotecólogo recupera información empatado con la base de datos de New England, ésta se consulta porque el usuario ya la tiene predeterminada y el bibliotecólogo le auxilia en su búsqueda de información, así es que se usa también por el bibliotecólogo, en tercer lugar aparecen Medline como opción para el bibliotecólogo pues sus referencias son más localizables, y Uptodate que es una base de datos que los alumnos de 5° a 8° semestre la consultan para sus materias estas dos bases de datos se empatan en sus búsquedas, y al final tenemos a Proquest, esto es porque tiene información general y de más áreas y su búsqueda es de fácil acceso.

Las bases de datos solo tienen una mayor demanda cuando se les ha dado difusión en tiempo y calidad de su información. Tal es el caso de EBSCO, que aunque aparece en segundo lugar sigue siendo una base confiable y aceptable por los artículos que se logran recuperar, siendo multidisciplinaria y efectiva para los usuarios, pues recuperan artículos en su mayoría en texto completo.

Actualmente las bases de datos a nivel universitario son cada vez más solicitadas, desde la coordinación de la facultad hasta los maestros que imparten una materia determinada, y el alumno requiere de información de las bases de datos con las que cuenta la biblioteca, así el bibliotecólogo se ve en la necesidad de contar en la biblioteca con la base de datos requerida por los alumnos, profesores e investigadores y que se tenga un índice aceptable de recuperación en texto completo, puesto que de esto depende que la base de datos sea consultada o no por los usuarios.

Por lo tanto, el bibliotecólogo debe estar pendiente de que las bases de datos funcionen adecuadamente y su recuperación sea fácil y rápida, y más que contar con cantidades no redituables, se prefieren que sean efectivas y de calidad.

En las búsquedas de información siempre existen casos más difíciles, así que el bibliotecólogo realiza estrategias de búsqueda un poco más elaboradas y complicadas, así explican algunos casos de estas búsquedas.

Los cuatro bibliotecólogos coinciden en que para realizar una búsqueda difícil, primero consultan en el catálogo que exista alguna referencia o relación del tema, ya sea el título o alguna palabra como sinónimo. Muchas preguntas difíciles se

buscan en el acervo, que no se encuentran en el catálogo de la biblioteca, ejemplos: encefalografía, microscopio fotónico, venas, presión osmótica, insectos etc., todo esto lleva una búsqueda sistemática. Cuando son temas de investigación. Posteriormente buscan en internet, que puede ser su significado, lo que se refiere al tema o si alguien ha escrito sobre ese punto, es recuperar la información lo más exacta posible y entonces nuevamente buscarla en el catálogo ya sea en libros, revistas, bases de datos, o en otra biblioteca como otro recurso y darles su información.

Cuando existe un caso difícil, el bibliotecólogo consulta diccionarios y enciclopedias especializadas, al encontrar la información deduce el tema y busca en el catálogo por las palabras comunes, si aún no queda convencido el usuario, el bibliotecólogo procede a realizar su búsqueda en libros respecto al tema después a internet, luego a las bases de datos para despejar cualquier duda.

El bibliotecólogo siempre agota todas las posibilidades de búsqueda con los elementos que cuenta, libros, revistas, catálogo, bases de datos e internet cuando se trata de un caso difícil.

La estrategia de búsqueda difícil para el bibliotecólogo, es localizar el título acertado en el catálogo luego en internet para verificar el título y su autor, confirmar exactamente en el catálogo con lo que se ha investigado en internet. Si no se tiene se busca en catálogos de otras universidades y si se encuentra solicitarlo para el usuario, si no se localiza se busca en las bases de datos, si se encuentra se puede obtener una impresión de la información, grabar en usb,

enviar al correo del usuario, en estos casos también se apoya de los demás bibliotecólogos para realizar la búsqueda que es de difícil localización.

Una búsqueda se considera difícil cuando la información puede localizarse en horas, debido a que no se encuentra en las fuentes disponibles en la biblioteca, o la información no está bien definida por el usuario y el bibliotecólogo debe hacer más preguntas al usuario, para esto se requiere de utilizar más materiales para complementar su información cuando se trata de una investigación exhaustiva y amplia.

Así también se puede extender una búsqueda difícil a dos días, debido a que el material no se encuentra en la biblioteca local y se tiene que solicitar a otra biblioteca, esto implica que además del tema desconocido el tiempo en que se entregue el material es de otro día, si hablamos de material impreso. Ahora bien, si es solicitado por correo y corresponde al rubro de otras instituciones, entonces se debe esperar una respuesta favorable, en todo caso tarda una hora, o un día dependiendo de si se tiene o no el material, porque implica también una búsqueda y su envío. Cabe mencionar que se hace un enlace entre varias bibliotecas al mismo tiempo, para la ayuda en la búsqueda de información.

CONCLUSIONES

El bibliotecólogo siempre muestra una actitud de servicio ante la solicitud de información de los usuarios, la disposición para responder una pregunta es primordial, puesto que hace todo lo posible por darle respuesta inmediata, pero sobre todo da una respuesta adecuada y correcta en el menor tiempo posible, de esta manera los usuarios tendrán más confianza en los resultados dados por el bibliotecólogo, así el bibliotecólogo que atiende a una comunidad universitaria debe saber dar soluciones eficientes a las necesidades de información básica y especializada, entonces los usuarios obtendrán la información confiable que desean. Los bibliotecólogos utilizan siempre estrategias adecuadas para servir al usuario en su búsqueda de información las cuales se ven reflejadas en el análisis de resultados.

Una de las características fundamentales que sigue el bibliotecólogo, es saber cómo iniciar una búsqueda rápida y eficaz, sistemáticamente recurre a las herramientas principales como son: el catálogo, el acervo, y en un 50% internet y en otro 50 % base de datos, de esta manera está utilizando y aprovechando todo los recursos existentes en la biblioteca.

La estrategia de búsqueda que hace el bibliotecólogo se encuentra dividida entre buscar por título (un 50%) y la búsqueda por autor o palabra clave (en un 25% cada una).

El bibliotecólogo utiliza ampliamente las fuentes electrónicas, como son las bases de datos, principalmente MDconsult, para dar respuesta a búsquedas de información compleja y específica sobre temas especializados, así mismo también usa las fuentes impresas principalmente para búsqueda de información menos compleja pero sí para temas específicos.

También se encontró que cuando los temas son recurrentes es más fácil su localización en el acervo, porque el bibliotecólogo ya está familiarizado con estos temas que solicitan y su ubicación dentro del sistema de clasificación que utiliza la biblioteca.

Consultar temas no tan comunes para el bibliotecólogo y verificarlos es una estrategia para posteriores búsquedas, además que se conocen otros temas de importancia.

Por otra parte, el saber la clasificación del material que solicitan es fundamental, puesto que muchos usuarios pueden localizarlos por el lugar no así por el número de clasificación y los recorridos son constantes.

Otra estrategia es acompañar al usuario y mostrarle la clasificación donde se encuentra el material del tema que busca, su título o el autor, es una forma efectiva para realizar posteriores búsquedas de información.

RECOMENDACIONES

Se propone contar con más ejemplares de títulos con mayor demanda, la búsqueda resulta infructuosa cuando ya no existen ejemplares de un título.

Que las bases de datos no sean tan complicadas para ingresar a su consulta, y que realmente se tengan bases de datos confiables del material que se busca.

Que la biblioteca sea más grande para la comunidad que se atiende, puesto que su espacio no es suficiente tanto para incursionar más material como para los alumnos.

En la biblioteca universitaria de la Facultad Mexicana de Medicina, el bibliotecólogo debe conocer más a fondo su acervo, puesto que el alumno busca más material bibliográfico durante su carrera, y así lo avalan las estadísticas de préstamo en sala y a domicilio, indagar el capítulo de un libro leer parte de su contenido son situaciones básicas ante temas nuevos y desconocidos.

Investigar sobre títulos y temas que solicitan los alumnos es prioridad para una nueva adquisición y así contar con más material de apoyo.

El bibliotecólogo siempre debe de tener el tiempo necesario para cada usuario, esto es fundamental dentro de una biblioteca y su funcionalidad.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón Echenique, M., Cárdenas Yzquierdo, L. Bellas Vilariño, M. y Santiesteban Gómez, I. "Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica". *Acimed*, 2007. 15(4). Recuperada el 7 de Mayo del 2012 en Internet Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol_15_4_07/aci07407.htm [Consultado: 9/Mayo/2012).

Arranz, M. *La búsqueda bibliográfica: una técnica y algo más*. [Valencia: IVESP], 1999. 32 p.

Bopp, R. (Edit.). *Reference and information services : an introduction*. (4a ed.). Santa Bárbara California: Libraries Unlimited, 2011. 743 p.

Durán, Francisco. *Historia de La Universidad La Salle 1962-2002: un homenaje a nuestros fundadores*. México: Universidad La Salle, 2002. 355 p.

Escalona Ríos, L. *Personal y usuarios de consulta un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D.F.* México: UNAM, 1989. 127 p.

Guerrero Camacho, Martha O. (2001). *Desarrollo de búsquedas efectivas de información en bases de datos del Centro Electrónico de Información del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México*. Tesis (En Bibliotecología). México: UNAM, FFYL, Colegio de Bibliotecología, 158 p.

<http://www.ulsal.edu.mx/>; delasalle.edu.mx/medicina/ consultado el 17/Septiembre del 2013

Hermida, J. A., Serra, R., Kastika, E. *Administración y estrategia: teoría y Práctica*. 4a ed.. Buenos Aires, Argentina: Macchi, 1998. 575 p.

Hernández Salazar, P. *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM, CUIB, 2008. 212 p.

Hernández y Rodríguez, S. *Introducción a la administración: un enfoque Teórico práctico*. México: McGraw-Hill Interamericana, 1999. 418 p.

Katz, W. *The reference library user: problems and solutions*. New York: Haworth, 1990. 151 p.

Katz, W. *Information and referral in reference services*. New York: Haworth, 1988. 259 p.

Katz, W. *Evaluation of reference services*. New York: Haworth, 1984. 334 p.

Lau, J. *Ambiente laboral: estrategias para el trabajo efectivo en bibliotecas*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama, 2007. 325 p.

Magan Wals, J. (Coord). "Servicio al usuario y cooperación bibliotecaria". En: *Tratado básico de biblioteconomía*. J. A. Magan Wals. España: Editorial Complutense, 2004. 479 p.

Martínez, L. F. "Conocimiento y uso de los servicios de la biblioteca de la universidad del país Vasco/Euskal herriko unibertsitatea. diferencias entre usuarios y áreas de conocimiento. *Documentación De Las Ciencias De La Información*", 2011. 34, 389-419. Proquest.com/docview/914694597?accountid=137306

Mateos Carrasco, R., Torres Santo D., M. y Gállego Rubio, M.C. (Coord.). *Técnicos Auxiliares de Bibliotecas*. (4a ed.). Madrid, España: Editorial Complutense, 2002, 263 p.

México. SEP, DGB. *El registro de los materiales*. México: La Secretaría, 1986. 89 p.

Morales Campos, E. *El servicio de consulta*. México: UNAM, CUIB, 1984. 101 p.

Morales Campos, E. "La sociedad de la información en el siglo xxi y la biblioteca universitaria". *Revista Digital Universitaria*, 2001. 2 (2).

Monfasani, R. E., Cruzel, M. F. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. (2a ed.). Buenos Aires, Argentina: Alfagrama, 2008. 268 p.

Orera Orera, L. *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005. 477 p.

Sanz Casado, E. *Manual de estudio de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994. 288 p.

Universidad La Salle: 25 años. México: Universidad La Salle, [1987]. [115 h.]

ANEXO 1. Cuestionario

Cuestionario aplicado a los bibliotecólogos de la Biblioteca de La Facultad Mexicana de Medicina

Objetivo: El presente instrumento tiene como objetivo la identificación de las actividades que realizan en la búsqueda de información que requieren los usuarios de la Biblioteca.

Instrucciones: Responda con veracidad las siguientes preguntas, marcando con una x la respuesta y contestando en el espacio adecuado

1.- ¿Cuándo un usuario le solicita información que tipo de estrategias utiliza para buscar lo que le solicita? Señale en orden de importancia.

- () Busca en el Catálogo en línea
 - () Va al acervo directamente
 - () Busca por internet
 - () Utiliza las bases de datos
 - () Otra(s) cual(es)
-

2.- Si acude al catálogo en línea ¿Cómo hace la búsqueda de la información que le solicita el usuario?

3.- Si acude a Internet ¿En dónde hace la búsqueda de información que le solicita el usuario? Anote en orden de importancia.

() Catalogo de otra bibliotecas

() Google

() Yahoo

() Otro(s) cual(es)

4.- Si acude a las bases de datos ¿A cuáles acude principalmente? Anote en orden de importancia.

() _____

() _____

() _____

() _____

() _____

5.- Describa la estrategia de búsqueda de información que utilizó para atender una solicitud compleja de un usuario, la última vez que la llevo a cabo.

1

2

3

4
