



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

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

**“EL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE  
INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD  
ANÁHUAC MÉXICO SUR”**

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

**P R E S E N T A  
JOSE IGNACIO OSORNIO ORTEGA**

**ASESOR: LIC. MIGUEL ÁNGEL AMAYA RAMIREZ**

**MÉXICO, D. F.**

**ABRIL 2009**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## AGRADECIMIENTOS

Al Mtro. Miguel Ángel Amaya Ramírez, por su actitud siempre positiva que me brindo al ir dirigiéndome el trabajo de titulación, por sus correcciones y observaciones que enriquecieron aún más este informe, por su nobleza y amistad, muchas gracias.

Al Mtro. Cesar Augusto Ramírez Velázquez, por su apoyo total que me brindo a lo largo de los trámites correspondientes para llevar a cabo la consecución de la titulación, por su comprensión y su paciencia, gracias.

A la Lic. María Patricia de la Rosa Valgañón, por las correcciones y observaciones que me realizo para mejorar el trabajo académico, además le agradezco sus consejos y mensajes optimistas que estoy poniendo en práctica constantemente.

A la Lic. Marisa Rico Bocanegra, por aceptar ser mi sinodal, sus observaciones y correcciones acertadas, complementaron enormemente este trabajo académico, gracias.

Al Lic. José Tomas Palacios Medellín, por el tiempo que me dedico al realizar las correcciones del informe, por sus observaciones, por sus ejemplos que me ayudaron mucho y porque sentí su amistad como si lo conociera hace mucho tiempo, gracias.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I)</b>	
<b>DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Conceptos	1
1.2 Tipos de DSI	4
1.3 Finalidades	5
1.4 Objetivos	6
1.5 Funciones	8
1.6 Usuarios	9
1.7 Necesidades de información	10
1.8 Clasificación de usuarios	13
1.9 Perfil de usuarios	18
1.10 Medios y herramientas	22
1.10.1 Redes de información	22
1.10.2 Internet	23
1.10.3 Tecnología láser	27

## **CAPITULO II)**

<b>LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO SUR</b>	<b>29</b>
2.1 Breve reseña	29
2.2 Antecedentes históricos	31
2.3 Misión y visión	36
2.4 Objetivos	36
2.5 Organización administrativa	37
2.6 Servicios	39
2.7 Colecciones	42
2.8 Instalaciones	45
2.9 Datos cuantitativos	46
2.10 Dirección y horario	47

## **CAPITULO III)**

<b>IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANAHUAC MÉXICO SUR</b>	<b>48</b>
3.1 Antecedentes del servicio de DSI	49
3.2 Objetivos	50
3.3 Recursos	50
3.3.1 Recursos económicos	51

3.3.2 Recursos humanos	52
3.3.3 Recursos materiales y documentales	53
3.4 Funcionamiento del servicio de DSI	60
3.5 Estrategias de búsqueda	63
3.5.1 Uso de operadores lógicos booleanos	64
3.6 Usuarios y áreas temáticas de investigación	67
3.6.1 Comunidad	68
3.6.2 Áreas temáticas de investigación	69
3.6.3 Directorio de usuarios del servicio de DSI	70
3.6.4 Reporte de avances individual del servicio de DSI	70
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>

## **Introducción**

En el mundo en el que estamos inmersos, la globalización, los cambios vertiginosos y drásticos que continuamente vivimos, nos obligan y exigen aprovechar el tiempo al máximo y los recursos bibliográficos, audiovisuales y electrónicos aún más. El personal bibliotecario debe estar consciente que si no se logra un grupo integral y profesional que enfrente con éxito el manejo de los materiales y los servicios, la biblioteca universitaria no cumpliría satisfactoriamente el papel que le corresponde.

La información que llega continuamente en diferentes formatos a la biblioteca es enorme y es difícil conocerla, manejarla y controlarla exitosamente; por ello se crean y generan proyectos que permitan llevar a cabo actividades académicas e intelectuales con el fin de conseguir resultados rápidos y favorables.

Diariamente llega información a la biblioteca, la cual enriquece minuto a minuto las colecciones. Si tan solo revisar el periódico entre líneas nos lleva cerca de dos horas, que pasa con las nuevas adquisiciones de libros, las revistas, la ocupación del servicio, el conocimiento y manejo de los acervos. Es por eso que en este informe se explica el desarrollo y sistematización del Servicio de Diseminación Selectiva de Información (DSI) que se realiza activamente en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México-Sur (UAMS) para dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios de posgrado, los cuales requieren, para graduarse, de una investigación y un producto terminado.

Queda claro que los avances de los diferentes campos de la ciencia, las humanidades, las artes, seguirán generando información a cada momento; así, es de vital importancia que se implementen servicios de apoyo que conduzcan a promover, difundir y entregar una pequeña cantidad de tan amplio conocimiento.

La Biblioteca de la UAMS atiende a este nuevo reto, visualizando también a los alumnos del doctorado, sin dejar de atender a los de maestría, licenciatura y personal académico.

En vista que toda organización - en nuestro caso la biblioteca de la UAMS - tiene la necesidad de ofrecer un servicio especializado que recopile, seleccione, procese, almacene, recupere y dé a conocer, con eficiencia, la información científica, deducimos que el servicio de DSI juega un papel fundamental en el área de servicios al público.

Las bibliotecas universitarias, a través del tiempo, se han caracterizado por proporcionar servicios especializados, personalizados y dirigidos hacia un grupo determinado de usuarios. La DSI, por su naturaleza, contribuye al desarrollo de las investigaciones de los alumnos de posgrado.

Actualmente, el Servicio de DSI, facilita al usuario la búsqueda y recuperación de información, le ahorra tiempo en sus investigaciones y pone a su disposición el personal y las tecnologías de la información y comunicación (Tic's) pertinentes.

El personal responsable del servicio de DSI requiere saber, conocer, manejar y entender el compromiso de proveer información actual y relevante al alumno de posgrado, de ahí la utilidad de este informe, que, por otro lado, contribuye también a la integración del nuevo personal a la tarea de alimentar a los alumnos de información certera y arbitrada a través de un perfil de interés.

El presente trabajo surge por la detección de necesidades muy específicas de los alumnos del posgrado que requieren información, no importando dónde ni el soporte en que se encuentre.

El informe se compone de tres capítulos en los cuales se aborda el concepto, la estructura y el funcionamiento del servicio de DSI, sus usuarios, colecciones, resultados obtenidos, ventajas y desventajas, así como el futuro del servicio.

En el capítulo primero se presenta la conceptualización relacionada con el tema, tipos de DSI, finalidad del servicio, objetivos, funciones, tipos de usuarios, necesidades de información, el perfil de interés, las herramientas y recursos documentales.

En el segundo capítulo se presentan los antecedentes de la UAMS y la información concerniente a la biblioteca, su creación, visión, misión, objetivos,



estructura organizacional, servicios, colecciones, instalaciones y algunos datos cuantitativos.

En el tercer capítulo se describe la implementación del servicio de DSI en la biblioteca de la UAMS, cuyos lineamientos se agrupan en los siguientes puntos: antecedentes del servicio, objetivos, recursos humanos, materiales y económicos; la funcionalidad del servicio, las estrategias para la búsqueda y recuperación de información, el uso de los operadores lógicos boléanos. Finalmente, se presenta el directorio de usuarios, el reporte de avances del servicio en forma individual y las actividades realizadas mensualmente.

Al ofrecer una fuente que permita asimilar, entender y comprender qué es un servicio de DSI, así como su establecimiento e implementación en la biblioteca de la UAMS, este informe logrará su objetivo.

## **CAPITULO I) DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN**

Actualmente, día con día, todos los campos del conocimiento generan un cúmulo de información, ocasionalmente de difícil acceso para el usuario; es un fenómeno al que se alude con las expresiones: “explosión de la información”, “era de la información” “Universo digital”, “sociedad de la información”, “carretera de información”. Las bibliotecas y centros de documentación e información, a través del tiempo se han caracterizado por proporcionar y desarrollar una serie de nuevos servicios especializados, dirigidos hacia un grupo específico de usuarios, uno de ellos, que se ofrece y desarrolla, es el servicio de Diseminación Selectiva de Información (DSI).

### **1.1 CONCEPTOS**

Hemos encontrado en la literatura consultada y en otra de temas semejantes diversas definiciones y apreciaciones del servicio de DSI pero en realidad todas van en la misma dirección, busca un usuario especializado con necesidades de información, ahorrándole tiempo, teniendo un perfil de interés y perteneciendo a una Institución sui géneris. A continuación podemos observar, lo que dicen algunos autores al respecto.

Björn, explica que “ya en 1850 la Biblioteca del Real Instituto de Tecnología de Estocolmo había establecido un servicio de informaciones de actualidad para la industria sueca. El bibliotecario analizaba las publicaciones periódicas recibidas, seleccionaba los artículos que tenían interés para los usuarios y distribuía listas de referencias”<sup>1</sup>

Como podemos observar ya a mediados del siglo XIX se tienen inicios del servicio de DSI, se menciona información de actualidad, artículos de revistas, usuario especializado y con necesidades de información, personal que analiza la información y la distribuye, no muy lejos de lo que hacemos ahora lo único que nos separa quizás sea la tecnología. Aunque Björn, lo maneja como *difusión*, sinónimo de *diseminación*, término que actualmente se utiliza.

---

<sup>1</sup> BJÖRN, V. Tell. *La difusión selectiva de información (DSI) en una biblioteca de universidad técnica*. En: Boletín de la Unesco para las bibliotecas. V. 26, no.6 nov-dic. 1972. pp. 322-327

Sánchez Pereyra, dice que: “En 1947 Fleming señalaba la necesidad que tiene cualquier experto en cualquier área de contar con un servicio bibliográfico continuo que pudiera coleccionar la extensamente dispersa literatura sobre cualquier tema y presentarla de manera oportuna”<sup>2</sup>

El término DSI aparece a fines de la década de los cincuentas, la mayoría de las obras consultadas mencionan a Hans Peter Luhn, ingeniero de la IBM, como el iniciador de este servicio al considerar las necesidades de información de un usuario específico, Luhn lo definió así:

“...el servicio dentro de una organización que se encarga de canalizar los nuevos trabajos de cualquier fuente informativa a lugares en la organización donde existe una mayor probabilidad de uso de los materiales de acuerdo a sus intereses de información establecidos...”<sup>3</sup>

Martínez de Souza, menciona que “La Difusión Selectiva de Información (DSI) es la selección, generalmente por ordenador, de las referencias que se refieren a un tema determinado llamado perfil, que permite al usuario conocer regularmente, a medida que se registran en los ficheros, los textos, artículos y documentos relacionados con esta materia”<sup>4</sup>

“La innovación que dio Luhn a este servicio, fue la implementación de un sistema formal y computarizado para agilizar el procedimiento; fue entre 1965-1967, cuando los bibliotecarios se interesaron en estos sistemas.

En 1965 Garfiel y Shera del Institute for Scientific Information, iniciaron un mercado de servicios de alerta bajo el nombre de Automatic subject Citation Alert (ASCA).

En 1967, en la reunión de la American Society for Information Sciences (ASIS), fueron presentadas 5 investigaciones relacionadas con la diseminación selectiva de la información.

---

<sup>2</sup> SÁNCHEZ PEREYRA, Antonio. (2006) Documentos en línea. Recuperado el 5 de junio, 2008 de: [dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol111/clase.html](http://dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol111/clase.html)

<sup>3</sup> LUHN, Hansel Peter, citado por Martínez Gutiérrez, Marco A. *Sistemas de diseminación selectiva de información (SIDISI)*. En Ciencia Bibliotecaria. 11 (4) 1979. p.77

<sup>4</sup> MARTÍNEZ DE SOUZA, José. Diccionario de bibliografía y ciencias afines. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. p. 83

Para 1968 aproximadamente existían 96 sistemas, algunos de ellos en empresas farmacéuticas, agencias gubernamentales, bibliotecas académicas; en años posteriores con el avance tecnológico y la implementación de sistemas cooperativos, empezaron a establecerse redes de información en centros de investigación de algunas industrias universidades y sociedades para realizar búsquedas de información en diferentes bases de datos en línea.”<sup>5</sup>

Judith Holth Conner, en 1968, argumentó :

“DSI es cualquier procedimiento manual o automatizado, que proporciona un servicio personalizado de alerta, seleccionando la nueva literatura de probable relevancia para cada individuo de acuerdo a sus necesidades de investigación.”<sup>6</sup>

También en 1968 Williams James Struder señaló:

“DSI, es la diseminación de nueva información a individuos o a grupos de acuerdo a sus intereses establecidos.”<sup>7</sup>

Por otro lado P. S. Davison en 1974 mencionó que:

“DSI es el procedimiento mediante el cual un científico puede ser provisto de información básica sobre su ciencia, que abarca las referencias que realmente necesita y una cantidad limitada de materiales.”<sup>8</sup>

Para resumir podemos mencionar que el servicio de DSI, proporciona información seleccionada y especializada, que satisface las necesidades de

---

<sup>5</sup>MARTINEZ ARELLANO, Lucila. Propuesta de un programa de DSI en el centro de documentación de la facultad de Psicología de la UNAM. México: SEP: ENBA, 1995. pp. 11-13.

<sup>6</sup>CONNER, Judith Holt, citado por Martínez Gutiérrez, Marco A. *Mas de diseminación selectiva de información del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares*. México: ININ. Centro de Información y Documentación Nuclear, 1981. p. 177.

<sup>7</sup>STRUDER, William James, citado por Martínez Gutiérrez, Marco A. *Mas de diseminación selectiva de información del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares*. México: ININ. Centro de Información y Documentación Nuclear, 1981. p. 177.

<sup>8</sup>DAVISON, P. S. citado por Martínez Gutiérrez, Marco A. *Mas de diseminación selectiva de información del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares*. México: ININ. Centro de Información y Documentación Nuclear, 1981. p. 178.

información de un usuario especial, bajo un perfil previamente definido. Así mismo vemos que a través de la historia, los institutos académicos y de investigación, las corporaciones y las bibliotecas universitarias han tenido que ofrecer e implementar servicios que actualicen a sus usuarios y el servicio de DSI es un gran recurso de que reúne todos los elementos antes mencionados.

## 1.2 Tipos de DSI

Hoshovsky en un estudio realizado en 1967 distingue cinco tipos de Diseminación Selectiva de la Información.<sup>9</sup>

- 1) DSI “**visión periférica**” el cual selecciona de un acervo general de información.
- 2) DSI “**visión enfocada**” en el cual se lleva a cabo una preselección de documentos.
- 3) DSI “**auxiliar de diseminación**” realizado generalmente con la distribución de reportes internos.
- 4) DSI “**adquisiciones de la biblioteca**” el cual justifica su valor por reducir los costos de adquisiciones a través de compras de documentos de interés.
- 5) DSI “**perfil grupal**” el cual combina los intereses de un grupo de personas y selecciona para una disciplina en común.

Los conceptos mencionados coinciden en puntos importantes como:

- Es un proceso que puede hacerse manual o automatizado o una combinación de ambos.
- Que proporciona un servicio de carácter personalizado de información.
- Que selecciona de la nueva literatura la de probable relevancia o pertinencia, independientemente del formato en que ésta se publique.
- Que disemina información de actualidad y de acuerdo con necesidades específicas de investigación.

---

<sup>9</sup> HOSHOVSKY, ALEXANDER, citado por Nieves Saavedra, Luz María. Diseminación selectiva de la información: tarea fundamental del centro de información y documentación. México: Unam. FFyL. 1984. pp. 58-59

En este trabajo se enfatiza que la DSI es un servicio de actualización permanente que provee a los usuarios con documentos nuevos e información retrospectiva a través de la fundamentación de los perfiles de interés obtenidos de los usuarios demandantes del servicio, utilizando herramientas manuales y/o automatizadas.

### 1.3 FINALIDADES

Entre las principales finalidades, Concepción Barquet Téllez<sup>10</sup> define lo siguiente:

- **Ofrecer a los usuarios un servicio personal en forma periódica que satisfaga sus necesidades de información:** El servicio debe responder a los requerimientos de sus usuarios, inclusive anticiparse a sus solicitudes, no esperar a que ellos manifiesten sus inquietudes de información.
- **Mantener actualizado al investigador por medio de la selección del material que sea de su interés:** Este aspecto es muy importante porque la biblioteca debe ser el canal para seleccionar y transmitir al investigador toda información nueva que se produzca, independientemente del formato en que se publique.
- **Aprovechar de manera óptima los recursos informativos con que cuenta la biblioteca:** Para cumplir con este aspecto, es necesario analizar con fines específicos los diferentes materiales documentales que integran el acervo con el fin de explotar más el contenido de los mismos, en beneficio del trabajo que están desarrollando los investigadores.
- **Poner a disposición de los investigadores, no solo la información que tenga la biblioteca sino la que se genere en los ámbitos nacional e internacional:** Ante la cantidad de información disponible es imposible que el investigador esté al tanto de todo lo que se publica en

---

<sup>10</sup> BARQUET TÉLLEZ, Concepción. *Diseminación selectiva de la información*. En: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. México: UNAM, 1996. pp.69-73.

su área de interés, por lo que la biblioteca, en la medida de lo posible, debe mantener informados a sus usuarios de lo que está sucediendo en su campo en la esfera mundial.

- **Ahorrar tiempo al investigador en la búsqueda de investigación documental:** Este aspecto también es muy importante, puesto que ayuda al investigador a no tener que estar realizando él mismo sus búsquedas ahorrándoles un valiosísimo tiempo, a la vez que le permite estar informado, de manera sistemática, acerca de lo que se publica en su área.
- **Los sistemas de DSI se caracterizan por la necesidad de diseñar y afinar un perfil de interés para los usuarios:** Estos perfiles deben someterse a revisión, se considera que este se modifica alrededor de tres veces antes que el usuario quede satisfecho con las referencias que recibe.

#### 1.4 OBJETIVOS

De estas finalidades se pueden desprender los siguientes objetivos:

- 1) **Proveer al usuario o grupo de usuarios, de la información documental especializada y actualizada de acuerdo con su perfil de interés en forma periódica.** El usuario como parte fundamental del servicio de DSI ha de aprovechar las tecnologías de la información y comunicación a través de la mano del bibliotecario especialista en la recuperación de la información.
- 2) **Integrar una plantilla de usuarios potenciales que demanden información especializada y arbitrada bajo un perfil de interés.** Pretendemos con actividades programadas conformar a los alumnos del doctorado, maestría, licenciatura y personal académico, dándoles a conocer la riqueza de información que existe en las publicaciones electrónicas.
- 3) **Promover y difundir el servicio de DSI a toda la comunidad universitaria, impulsando el uso de las publicaciones periódicas y**

**el intercambio de información.** Queremos llegar a atender al mayor número de alumnos, adelantándonos a sus necesidades de información y provocando un intercambio de documentos.

- 4) Proporcionar al investigador información a nivel nacional y mundial sobre una temática concreta:** Con este objetivo se pretende que el servicio de DSI ofrezca al investigador la posibilidad de tener una visión amplia de lo que se está descubriendo en su campo de interés.
  
- 5) Generar estrategias de recuperación de información para realizar entregas de artículos en texto completo, no importando el formato en que se encuentre.** Conocer y manejar hábilmente los soportes de información para recuperar documentos, utilizando los operadores lógicos booleanos minimizando el tiempo de búsqueda.

Chaban dice que el objetivo general es... “alimentar continuamente al usuario individual con información que coincida con sus necesidades presentes y potenciales, con el mínimo de retraso y con el máximo de utilidad.”<sup>11</sup>

## 1.5 FUNCIONES

La función principal del bibliotecario que esté al frente de un servicio de DSI, será conocer ampliamente al usuario real, que demanda el servicio, a continuación podemos ver lo que afirma, Moctezuma Franco<sup>12</sup> , entre otros aspectos:

---

<sup>11</sup> CHABAN MATEOS, Manuel et al. *Diseminación selectiva de la información*. Material inédito. p. 6

<sup>12</sup> MOCTEZUMA FRANCO, María Eugenia y Guillermina Sánchez Nahuacatl. *Los servicios característicos de la biblioteca especializada: fundamentos y aplicaciones*. México: SEP, ENBA, 1988. pp. 71-80.



- **Conocimiento profundo de los usuarios-investigadores:** Implica que el bibliotecario de consulta:
  - Se preocupará por estudiar a fondo la materia, revisando obras de consulta especializadas.
  - Visitará exposiciones con ese campo de interés.
  - Asistirá a reuniones, congresos, pláticas relacionadas con el área del conocimiento del que se trate.
  
- **Conocimiento de la organización y objetivo de la institución a la que pertenece la biblioteca o centro de documentación:** Conocer la estructura organizacional de la institución donde se labora, para desarrollar con eficiencia su trabajo; de igual forma debe conocerlos el bibliotecario encargado de proporcionar el servicio de DSI.
  
- **Identificación de los usuarios-investigadores:** Existe gran diversidad de los problemas de información de los usuarios que acuden a la biblioteca especializada, los cuales el bibliotecario deberá ser capaz de identificar para poder ayudar a resolverlos, se proponen algunas formas:
  - Preguntarse si el usuario pertenece a la institución o es externo.
  - ¿Cuál es su nivel académico?
  - ¿Cuál es su ocupación?
  - ¿Qué tipo de información solicita?

Por otro lado existen los usuarios potenciales, es decir, todos aquellos que tienen todos los derechos de utilizar los servicios, pero que no los conocen o simplemente no los utilizan, sin embargo se debe buscar la forma de proporcionar los servicios sin que los soliciten expresamente. Para ello se pueden utilizar las siguientes formas:

- 1) Recurriendo a sus coordinadores, oficinas y preguntar cuales son los proyectos de investigación.
  
- 2) Identificar los temas relacionados con la actividad cotidiana de trabajo en los que requieren de actualización constante.

- 3) Realizar perfiles de interés por grandes grupos de usuarios y proporcionándoles difusión documental a estos perfiles.

## 1.6 USUARIOS

El usuario es el centro de atención de toda Biblioteca o centro de documentación y para él se selecciona, adquiere, organiza, analiza y evalúa. La información que se investigue tiene el objetivo principal de satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.

Para continuar con el desarrollo de este capítulo es necesario conocer quién es el usuario, un concepto simple que maneja el Diccionario, lo define como “el que usa ordinariamente una cosa, el cliente habitual de un servicio, o la persona que puede utilizar con limitaciones una cosa ajena.”<sup>13</sup>

El Diccionario de Bounocore, define a los usuarios como “aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios”<sup>14</sup>, además explica que la palabra usuario no se identifica con la palabra lector, porque el primero es la persona que aprovecha de forma intensiva, no solo el servicio de lectura, sino también de otros servicios que las bibliotecas ofrecen; en cambio el lector es el que solo concurre a servirse del libro, ya sea dentro o fuera de la biblioteca.

Por otra parte el glosario de la ALA define al usuario como “la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca.”<sup>15</sup>

Amaya en su tesis evaluación de la satisfacción... define al usuario como: “la persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información, no importando el nivel de investigación que estas requieran.”<sup>16</sup>Esta última es la que al parecer resulta más completa para fines de este trabajo.

---

<sup>13</sup> *Diccionario practico de la lengua española*: México: Grijalbo, 1988. p. 1002.

<sup>14</sup> BOUNOCORE, Domingo. *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar, 1976. pp. 419-420.

<sup>15</sup> *ALA glosary of library and information science*. ed. Hearrtsill Young. Chicago : American Library Association, 1983. p. 361

<sup>16</sup> AMAYA RAMIREZ, Miguel Ángel. Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en cd-rom: el caso de la biblioteca central de la UNAM. México: UNAM, 1977. p.24

## 1.7 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las unidades de información están determinadas por las necesidades de sus usuarios, reales y potenciales; por lo que es necesario enfatizar que las bibliotecas deben conocer las necesidades de información de su comunidad, y de esto dependerá que el usuario se vaya satisfecho.

Se dice que cuando la necesidad de conocimiento se hace patente en una persona, surgen las necesidades de información, estas necesidades pueden surgir en forma individual o grupal y se debe satisfacer en su momento porque después ya no podría servir.

Patricia Hernández define las necesidades de información como “los conjuntos de datos que este necesita poseer para cubrir un objetivo determinado.”<sup>17</sup>

También menciona que las necesidades de información están influidas por factores como:

- Niveles de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia en la disciplina.
- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia.
- Motivación.
- Capacidad de análisis de la información
- Conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina.
- Disponibilidad de los recursos de información.
- Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.
- Manejo del lenguaje

Juan José Calva, señala, que las necesidades de información “aparecen cuando las personas se encuentran en una situación en la que requieren determinado conocimiento y es entonces cuando el individuo recibe un

---

<sup>17</sup> HERNANDEZ SALAZAR, Patricia. *El perfil del usuario de la información*. En: Investigación Bibliotecológica, 7. no. 15 (jul. - Dic., 1993). p. 17.

estimulo, el cual da como resultado la necesidad de información. Entonces las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presenta a un individuo en una situación específica.”<sup>18</sup>

Calva, hace referencia en su obra<sup>19</sup> “*Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos*” diferentes tipos de necesidades y se citan a continuación:

**1) Por su función, utilidad y uso:** en este caso usará la información con un fin útil para poder cumplir la función dentro del ámbito en el cual se desarrolla o habita, así habrá adhesión de la necesidad de información con las actividades que realiza el individuo y para lo cual requiere la información obtenida.

**2) Por su forma de manifestación:** está se basa en el comportamiento que presenta la persona y los tipos de necesidades de información por la forma en que se manifiesta la necesidad que presenta el individuo.

Calva cita a Bettiol, quien menciona las diferentes formas de en las cuales se manifiestan sus necesidades de información.

- Las expresadas: oral o a través de un comportamiento.
- Las que no se pueden expresar: El sujeto no se expresa pero existen necesidades debido a circunstancias, afectivas, psicológicas, cognitivas o sociales.
- Fuertes y persistentes: son las que se expresan en un comportamiento y están relacionadas con el inciso **1)**
- Débiles: por su naturaleza podrían no llegar a expresarse a través de un comportamiento.

---

<sup>18</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. *Una aproximación a lo que son las necesidades de información*. En: Investigación Bibliotecológica, 5. no. 11 (Jul. – dic. 1991) p. 35.

<sup>19</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Unam, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, pp.76-77.

- 3) **Por su contenido:** en este punto las necesidades se agrupan por insuficiencia de conocimiento, el sujeto busca la satisfacción del conocimiento que requiere.
  
- 4) **Por su posición en el tiempo:** significa que se originan en un presente o en un futuro y que los sujetos las presentan el día de hoy y que cada día presentarán nuevas necesidades. Las unidades de información se enfrentan a un problema complejo cuando se habla de necesidades futuras o potenciales. Con las necesidades de información inmediatas la situación es un poco más práctica y es posible que estas se resuelvan en el momento en que se presentan.
  
- 5) **Por su carácter colectivo o específico:** las necesidades se presentan de manera individual o por grupo; existen las necesidades de tipo colectivo, que tiene la sociedad como grupo, lo que quiere decir que un tipo de comunidad presentará un tipo de necesidades de información y cada sujeto tendrá necesidades similares o semejantes.

Otro autor que estudia las necesidades de información es Lancaster<sup>20</sup> y dice que "La típica persona que visita una biblioteca lo hace porque tiene necesidad de sus servicios y esta necesidad puede caer dentro de cuatro categorías:

- 1) La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
- 2) La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado:
- 3) La necesidad de obtener la respuesta a un problema real específico:
- 4) La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento personal.

---

<sup>20</sup> LANCASTER, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p. 19

La definición que Amaya Ramírez maneja, parece ser la menos compleja, ha conjuntado de manera sencilla los puntos importantes de definiciones de varios autores y es de la cual se parte para definir lo que son las necesidades de información: “son los requerimientos que tiene un usuario de información para resolver algunas dudas o problemas relacionados con sus actividades escolares, académicas o de investigación que necesita resolver en ese instante, y es tarea de la biblioteca o centro de información solucionar estas necesidades de la mejor manera posible poniendo al alcance de los usuarios los materiales con la información que pueda dar respuesta a estos requerimientos.”<sup>21</sup>

## **1.8 CLASIFICACIÓN DE USUARIOS.**

Después de haber definido que es un usuario y tener claro el concepto y sus necesidades de información, es importante que se conozca y se familiarice con los diferentes tipos de usuarios, cada uno de estos presentan diferentes necesidades y de acuerdo a estas necesidades se puede hacer una clasificación de ellos, tomando en cuenta aspectos como son: el grado de estudio, especialización y el tipo de información que requieren de acuerdo a un perfil de interés.

Paez<sup>22</sup> clasifica a los usuarios en tres dimensiones:

- 1) La identidad informacional del usuario: este punto se relaciona con identificar al usuario junto con las necesidades de información, sus habilidades para recuperar la información y la habilidad para evaluar o saber si es la indicada para resolver sus necesidades.
- 2) La necesidad informacional del usuario: Se relaciona con saber que necesita el usuario, determinar que tipo de información necesita partiendo del perfil de interés de su ocupación.

---

<sup>21</sup> AMAYA RAMIREZ, Op. cit., pp. 27-28.

<sup>22</sup> PAEZ URDANETA, Iraset. *Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios*. En: Avances y problemas. Caracas : UNESCO, 1992. pp. 2-3.

- 3) La estrategia de satisfacción informacional del usuario: este se enfoca a los medios o el soporte en el que se encuentra la información y con los mecanismos de control cualitativo de la información obtenida.

Otro autor que clasifica a los usuarios en cuatro grandes rubros es Sanz, y son los siguientes.<sup>23</sup>

### **1. El investigador y el docente**

Este tipo de usuarios cuenta con mayores privilegios y facilidades de atención por parte de los bibliotecarios y requieren de una gran diversidad de información, en consecuencia hacen uso de los diferentes tipos de materiales y servicios que la biblioteca les ofrece.

Este sector precisa de información muy exhaustiva y poco elaborada, hasta aquella información que a simple vista y a criterio del bibliotecario pareciera irrelevante. A estos usuarios les interesa todo lo que se publica en el campo de su investigación.

En cuanto al tipo de materiales, las fuentes primarias que utiliza varían entre publicaciones periódicas, monografías, actas de congresos, tesis, manuales y los contactos personales, estos últimos en algunas áreas, como las ciencias experimentales y en las tecnologías, ocupan un lugar destacado; el área de las ciencias sociales y humanistas consideran de mayor interés las monografías.

En cuanto a las fuentes secundarias los científicos experimentales suelen estar actualizando constantemente sus conocimientos y los avances que se producen en su área, mediante los boletines de índices, resúmenes, bases de datos entre otros; para los humanistas las revistas son de menos interés y las bases de datos las utilizan muy poco

La antigüedad de los documentos varía de acuerdo al área del conocimiento y entre las disciplinas que pertenecen a un mismo campo científico, aunque de manera general se puede decir que los humanistas utilizan los documentos un mayor número de años, mientras que los tecnólogos y científicos experimentales, demandan los documentos publicados recientemente.

---

<sup>23</sup> SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1994. pp. 38-44.

Se puede concluir que este tipo de usuarios son los que más utilizan los recursos de la biblioteca, y por lo tanto, se puede afirmar que los centros de información y bibliotecas, están diseñados para atender a las necesidades de este tipo de usuarios, se debe estar consciente que este sector, no solo consume información, sino que también la produce, en consecuencia la información que se genera es utilizada para generar nuevos conocimientos.

## **2. La industria**

Este tipo de usuario, necesita información más específica y elaborada, y atañe a problemas concretos, esto puede cambiar y dependerá de la actividad empresarial que se esté demandando en el momento, del sector en el que se desarrolle la empresa, el entorno donde opere, la competencia que tenga y el tipo de cliente que atienda, por todo esto sus necesidades de información suelen ser diferentes, necesita información técnica que resuelva sus problemas de innovación, desarrollo y por otro información comercial y de mercados que responda a las necesidades de la empresa, de conocer el entorno empresarial donde se mueve y ser competitiva en la venta de sus productos.

Las fuentes de información que solicita también son muy variadas, en la mayoría de los casos son las publicaciones periódicas las fuentes más utilizadas y por ende las bases de datos, con menos uso las patentes y los informes. Otro punto importante, como antes se menciona, no solo consume información, sino que también es productor. La diferencia es que la información que producen las empresas no es para ser difundida al exterior, puesto que constituye el conocimiento que ha ido acumulando en el desarrollo de su actividad, es por esto que el uso de esta es interno. Sin embargo el uso que la empresa hace de esta información es muy escasa, esto es debido a la ausencia de documentalistas que integran la plantilla y que hace imposible su tratamiento en forma adecuada. La ausencia de documentalistas en la mayoría de las empresas, sobre todo en las pequeñas y medianas, se debe a que prefieren utilizar fuentes informales, como los contactos personales, esto provoca que utilicen escasas fuentes formales, puesto que desconocen su existencia y por tanto el conocimiento que tienen de su entorno es muy limitado.



### **3. El administrador, planificador y político**

Este es el tipo de usuario más desconocido, en anteriores estudios que se han hecho han sido muy escasos, la información que demanda este usuario debe estar muy elaborada e incluso sometida a un proceso de síntesis y análisis. El tipo de información es de una extensa variedad y sus necesidades abarcan una problemática desde diferentes puntos de vista, política, económica y social, las fuentes que solicitan con frecuencia son documentos de gran actualidad, como los diarios y los semanarios, también los informes específicos elaborados para el asunto concreto en el que están trabajando, las fuentes informales han demostrado poseer un gran valor para este tipo de usuarios principalmente por la rapidez y precisión con que se obtiene esta información.

El conocer los hábitos y necesidades de este tipo de usuarios es cada vez más importante, debido a la gran cantidad de decisiones que tienen que tomar y que implican el destino de importantes recursos técnicos y financieros.

#### **El hombre de la calle**

Este tipo de usuarios es complejo debido a la dificultad de pertenecer a algún grupo de usuarios en función a sus necesidades, el tipo de información que necesita dependerá de la actividad que esté realizando o determinados temas de actualidad, el tipo de información es de carácter divulgativo, porque lo que este usuario requiere es conocer e interpretar a la sociedad en el que está inmerso.

El tipo de documentos que solicitan son fundamentalmente los diarios, semanarios, los libros y los medios audiovisuales.

Emilia Currás,<sup>24</sup> tipifica a los usuarios de la siguiente manera:

- 1) Según su número: Usuarios individuales y colectivos.
- 2) Según su campo de interés: usuarios científicos y usuarios técnicos.
- 3) Según el tipo de trabajo que hagan: usuarios particulares, investigadores y usuarios técnico-industriales.

---

<sup>24</sup> CURRÁS, Emilia. Cursillo de documentación científica. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 1976. p. 5.

- 4) Según su relación con el centro de documentación o centro de información: usuarios conocidos y desconocidos.

Couture de Troismonts,<sup>25</sup> los clasifica así:

- 1) Científicos (investigadores) para investigación básica y experimental en ciencias fundamentales.
- 2) Ingenieros (especialistas) para diseños experimentales, proyectos y actividades operativas en tecnología y otras ciencias aplicadas o en la industria.
- 3) Administradores o ejecutivos en el campo de la ciencia, la tecnología y la economía nacional.
- 4) Estudiantes universitarios y posgraduados (preparación de monografías y tesis).
- 5) Profesionales.

Nuria Amat,<sup>26</sup> clasifica al usuario de acuerdo con el grado de conocimiento de la información que necesitan:

- 1) El usuario que sabe lo que necesita y conoce los medios para obtenerlo.
- 2) El usuario que sabe el tema o temas que necesita pero desconoce los medios de obtención.
- 3) El usuario que no sabe lo que necesita y en consecuencia tampoco sabe dónde encontrarlo.

En todas las definiciones anteriores se ha clasificado al usuario de acuerdo a sus necesidades de información y de forma general, pero para el desarrollo de este trabajo es necesario enfatizar que de todas las clasificaciones se tomara el nivel más alto, todas manejan el rubro de la satisfacción de los investigadores, alumnos de maestrías y doctorados, lo que implica, brindar información actualizada y retrospectiva, así como realizar búsquedas más elaboradas y complejas, por lo cual la elaboración del perfil de usuarios es de vital

---

<sup>25</sup> COUTURE DE TROISMONTS, Roberto. Manual de técnicas de documentación. Buenos Aires: Marymar, 1975. pp. 130-131

<sup>26</sup> AMAT NOGUERA, Nuria. Técnicas documentales y fuentes de información. Barcelona: Bibliograf, 1978. p. 393.

importancia para lograr la satisfacción de usuarios en una biblioteca universitaria.

## **1.9 PERFIL DEL USUARIO**

Precisar las características de la comunidad de usuarios, incluyendo sus necesidades de información, debe ser una actividad sistematizada y éstas se deben ver reflejadas en el *perfil del usuario*.

El objetivo primordial de un perfil de interés es tratar de recuperar toda la información relevante que se posea sobre algún tema específico, previamente establecido.

Es de vital importancia que el perfil del usuario se realice de una forma certera, esto permitirá planear mejor el servicio y tener los elementos que se tomaran como base para hacer la recuperación de la información y hacerla llegar, al investigador, profesor y al alumno de un manera rápida y oportuna no importando en que soporte de información se encuentre.

Nieves Saavedra, refiere que: “El servicio de DSI, se fundamenta en los perfiles de interés obtenidos de los usuarios como resultado de una comparación entre una lista de descriptores representativos de la información contenida en los documentos y el campo de interés registrado en el perfil del usuario”<sup>27</sup>

En términos bibliotecológicos, Patricia Hernández, menciona que: “representa los intereses o necesidades de información de un usuario, establecidos de manera que facilitarán la identificación de los registros documentales que se relacionarán con esas necesidades dentro del sistema de información suministrador de los registros y lo define como el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al usuario.”<sup>28</sup>

Martínez de Souza, lo define como: “La descripción de las necesidades de información de un usuario, agregando, a la Descripción característica como la

---

<sup>27</sup> NIEVES SAAVEDRA, Op. cit., p. 51

<sup>28</sup> HERNÁNDEZ SALAZAR, Op. Cit., pp. 16-22

representación de los elementos esenciales contenidos en el texto de un documento mediante palabras descriptivas o por un código.”<sup>29</sup>

El *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*, define el perfil de búsqueda como las: “características que establecen de forma precisa las necesidades de información de un determinado usuario, planteando las bases para su resolución y se formaliza en un documento o un registro que describe aspectos como los datos del usuario, los términos que expresan en lenguaje natural y controlado su tema de interés, la frecuencia con que necesita la información y las fuentes donde conviene realizar las búsquedas.”<sup>30</sup>

Patricia Hernández<sup>31</sup> enlista los datos que conforman un perfil de usuario, y son los siguientes:

- Disciplina de interés (necesidades de información).
- Nivel de escolaridad.
- Función o actividad principal: administrador, científico, investigador, alumno, entre otros.
- Recursos de información utilizados o requeridos: fuentes primarias o secundarias.
- Métodos para localizar la información: citas, uso de la biblioteca, documentación personal, entre otros.
- Comportamiento en la búsqueda de información: búsqueda personal o delegada.
- Manejo del lenguaje.

Marco A. Martínez. Maneja el concepto perfil de interés de los usuarios, y dice que este puede ser construido de tres formas<sup>32</sup>:

- 1) Por el usuario solamente
- 2) Por el usuario y luego afinado por un intermediario

---

<sup>29</sup> MARTÍNEZ DE SOUZA. Op. cit., pp. 270, 731

<sup>30</sup> Diccionario Enciclopédico de las Ciencias de la Documentación. Madrid: Síntesis, 2004, v.2, p. 297-298

<sup>31</sup> HERNÁNDEZ SALAZAR, Op. cit. p.18

<sup>32</sup> MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Marco Antonio. *Sistemas de disseminación selectiva de información*. En: Ciencia bibliotecaria. Vol. II, No. 4, (junio, 1979). p.180.

- 3) Por el usuario con la ayuda de un experto en recuperación de información.

Esta última opción es la que produce los perfiles de interés más útiles y precisos, el experto puede ayudar a definir sus necesidades de información y luego expresarlas en forma apropiada.

Pocos perfiles de interés producen resultados aceptables si no se someten a revisión, se considera que un perfil de interés se revisa mínimamente en tres ocasiones para que el usuario quede satisfecho con las referencias e información que recibe. La revisión puede ser hecha por el usuario, por el experto en la recuperación de información.

En la obra *Terminología de la documentación* se define el perfil de interés como “el perfil de descriptores que caracterizan las necesidades de información de un usuario y a los perfiles de interés de usuario como una lista de términos indizados seleccionados que indican el área de interés de un usuario del servicio de información, utilizados en la selección de documentos en el proceso de la Diseminación Selectiva de la Información”.<sup>33</sup>

En el Diccionario sobre ciencias de la información se determina al perfil de interés como: “una lista de términos de referencia que en conjunto caracterizan los intereses técnicos o científicos de un individuo o una organización hacia su campo de especialización.”<sup>34</sup>

De las anteriores definiciones se resume que el perfil de usuarios es la actividad de rescatar las necesidades de información de un usuario a través de un registro y con descriptores previamente establecidos.

Queda claro que el perfil de interés es el elemento primordial de un servicio de DSI, por lo cual es indispensable un intermediario para traducir la necesidad de información del usuario a un lenguaje documental, lo que trataremos en el siguiente punto.

---

<sup>33</sup> Terminology of documentation = terminología de la documentación. Comp. Gernot Wersing y Ulrich Noveling. París: UNESCO, 1976. p.173.

<sup>34</sup> Diccionario sobre ciencias de la información. comp. Arley Agude Clavijo. Turrialba, Costa Rica: Asociación Interamericana de Bibliotecarios Agrícolas, 1976. p.14.

A través de las investigaciones realizadas y la recuperación de información, y dado que el conocimiento que aparece en las bases de datos (Proques y Ebsco) está en inglés, se fue generando un glosario de términos relacionados, el cual permitió facilitar las estrategias de búsqueda. Se fue creando bajo tres rubros:

- a) Palabras claves, descriptores (en inglés) recomendadas directamente del usuario.
- b) Traducciones de las propias bases de datos
- c) Traducciones de diccionarios y tesauros, tanto impresos como en línea

Como último filtro y estar seguro de la traducción nos apoyamos en los profesores del doctorado.

## **1.10 MEDIOS Y HERRAMIENTAS**

En las últimas décadas la producción de información ha ido creciendo aceleradamente creando un mundo de datos y documentos dispersos y muchas veces de difícil acceso. Con este fenómeno también los modelos para organizar esta información han venido adecuándose, además de venir desarrollando nuevas herramientas para poder poner a disposición del usuario este mundo de información.

### **1.10.1 REDES DE INFORMACIÓN**

La información y el conocimiento son uno de los activos más importantes de la sociedad contemporánea, toda organización requiere de soporte informativos de calidad y fiabilidad; todos estos recursos existen pero serían de poca utilidad si no se encontraran organizados y formando parte de un sistema de información.

Actualmente este tipo de sistemas representan una herramienta electrónica de suma utilidad para los servicios de DSI, permitiendo la búsqueda y recuperación de la información en forma más ágil y pertinente en el campo específico de interés que concierne a los investigadores, además se han desarrollado diferentes técnicas de recuperación y requieren de la participación del bibliotecario profesional.

Lucila Martínez, en su tesis enumera las herramientas que provee Internet<sup>35</sup>

Algunas instituciones pioneras en establecer este tipo de sistemas fueron: Kunglike Tekniska Hogskolans Bibliotek, The Karolinsk Institutet,, The University of Georgia, The Illinois Technical Research Institute, The National Science Library.

Estos sistemas han estado operando principalmente en 2 formas:

- a. Redes privadas:** las más importantes a nivel mundial, se encuentran ubicadas en Norteamérica y se difundieron comercialmente en Europa.
- b. Redes públicas:** este tipo de redes se derivaron de TELENET, pero su técnica y su economía ya es autosuficiente; en la actualidad la red de mayor importancia es INTERNET.

### 1.10.2 INTERNET

Internet está formado por un conjunto de redes interconectadas entre sí a través del mundo, facilitando de esta manera la recuperación y el intercambio de la información a gran escala. Se conoce como: Red de redes, Súper carretera de la información, Red mundial, Biblioteca digital universal, entre otras denominaciones.

Internet, al tener un alcance mundial, facilita y propicia el intercambio de información entre las organizaciones participantes, como las agencias de gobierno, las instituciones educativas o las corporaciones privadas; así mismo, promueve el interés y participación de investigadores por medio de grupos de discusión afines a una disciplina.

Los buscadores ya conocidos, como Yahoo, Altavista, Yellow Online, Google, indexan información de páginas web. Amaya,<sup>36</sup> menciona que: “Una

---

<sup>35</sup> MARTINEZ ARELLANO, Lucila, Op. cit., pp. 15-20.

característica de estos buscadores es que indexan principalmente páginas web, en código html, por lo tanto, cuando se realiza una búsqueda en Internet, los buscadores rastrean en su base de datos y envían como resultados los vínculos a sitios web que contienen la información de la solicitud”.

Internet tuvo un origen militar que puede rastrearse en 1969, cuando la Agencia de Proyectos para Investigación Avanzada (Advanced Research Projects Agency ARPA) del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, conectó cuatro sistemas de cómputo, creando una red de redes que beneficiaría enormemente a las Instituciones de Educación Superior e Institutos de Investigación en todo el mundo y obviamente a comercios, empresas, instituciones de gobierno, entre muchos más organismos interconectados a través de la “telaraña universal”

Amaya agrega que “para 1983 existían 562 servidores interconectados, mientras que para 1986, 1988 y 1989 los servidores vinculados eran 5089, 33000, 15900 respectivamente, ya para el año 2000, Internet tenía conectados 95 millones de servidores y actualmente cuenta con más de 260 millones de servidores. La web, con su extraordinario desarrollo e impacto, se ha convertido rápidamente en la principal herramienta de Internet, por ello surgió también la necesidad de contar con sistemas de búsquedas y recuperación de sitios y páginas web, así como diversos recursos de información digital”.<sup>37</sup>

Bill Gates, en su libro *camino al futuro*, menciona “Cuando los poderosos dispositivos de la información estén enlazados mañana a la supercarretera, todas las personas, las máquinas, los servicios de entretenimiento y de educación serán accesibles. Podemos estar en contacto con quienquiera que desee estar en contacto con nosotros, obtener información a lo largo de miles de bibliotecas, de día o de noche. Nuestra cámara fotográfica olvidada o robada nos enviará un mensaje, diciéndonos exactamente donde se encuentra”<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel. *La web invisible: búsqueda y recuperación de información oculta por medio de los buscadores*. En: Tecnologías de la información. México: Unam, F.FyL., 2007, pp.129.

<sup>37</sup> AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel. Op cit., p.131-132.

<sup>38</sup> GATES, Bill. *Camino al futuro*. México: McGraw Hill, 1995. p. 8-9



## La Web

Telaraña mundial o telaraña de alcance mundial, que permite recuperar información combinando, texto, gráficos, sonido, archivos, etc. Herramienta vital en el servicio de DSI y fundamental en el envío de información.

Abadal Falgueras, explica que “Tim Berners-Lee, un investigador del CERN (CENTRO EUROPEO de INVESTIGACIÓN NUCLEAR) puso en funcionamiento en 1991, el World Wide Web (www o Web, traducido con el nombre de *telaraña global*), un sistema que facilita la distribución de información”, “El Web es un servicio de transferencia de información en línea que permite distribuir texto, imagen y sonido, posibilita la comunicación, facilita la realización de transacciones o el entendimiento”. Y describe que “La Web es uno de los grandes activos de la red y se trata de un sistema normalizado de presentación, consulta y distribución de información”. Así mismo, agrega que los ejes de esta normalización son los siguientes:

- “El Lenguaje para codificar la información (HTML).  
El lenguaje HTML (Hyper Text Markup Language) es el estándar utilizado para la edición de las páginas de los documentos que forman el Web. Se trata de un lenguaje que incluye unas determinadas marcas a los documentos para que puedan ser interpretados desde cualquier plataforma, es decir, por cualquier máquina o programa de cualquier parte del mundo.
- El protocolo de transmisión (HTTP).  
HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) es el conjunto de reglas que controlan el intercambio de información entre los servidores web y los usuarios.
- La forma de consultarse (hipertexto)  
Los documentos, las páginas web, están vinculados entre sí mediante enlaces hipertextuales que permiten que el usuario pueda moverse de un documento a otro siguiendo la libre asociación de ideas”<sup>39</sup>

Servicios que ofrece esta red son:

---

<sup>39</sup> ABADAL FALGUERAS, Ernest. Sistemas y servicios de información digital. Barcelona: Trea: 2001. pp. 82-83

- **Correo electrónico:** Ha sido uno de los usos que mayor demanda ha tenido y fue una de sus primeras aplicaciones. Este servicio permite al usuario enviar y recibir mensajes a nivel mundial a través del enlace de la red, entre sus ventajas se encuentran los costos mínimos del servicio, la flexibilidad de horarios, permitiendo enviar y recibir mensajes en el momento que lo requiera y la mayoría de las veces de forma instantánea.
- **Transferencia de archivos:** Este servicio permite al usuario trasladar archivos de una computadora distante a una computadora local, estos pueden contener una gran variedad de información como artículos de revistas, investigaciones sobre los campos del conocimiento humano, datos estadísticos, reportes y programas entre otros.
- **Acceso a bases de datos:** A través de este servicio el usuario puede consultar diferentes bases de datos, las cuales tienen una cobertura temática amplia.
- **Acceso a catálogos en línea de diferentes bibliotecas (OPAC'S):** Este tipo de servicio permite al usuario el acceso a diferentes catálogos de bibliotecas a nivel mundial. Una de las ventajas de este servicio es que el bibliotecario o el investigador puede consultar en cualquier momento el acervo bibliográfico de alguna biblioteca que se encuentra dentro de la red.
- **BBS (Bulletin Board System):** Este servicio permite al usuario colocar o enviar información para que otros usuarios la puedan leer e inclusive, el sistema permite almacenar y recuperar archivos al usuario que la está recibiendo.
- **Grupos de discusión o foros:** Estos grupos los forman principalmente especialistas en algún campo del conocimiento humano. Los grupos de discusión promueven el intercambio de información. La dinámica que llevan a cabo estos grupos con interés común, consiste en enviar una pregunta para que otros usuarios puedan dar respuesta a ella y se dé el

intercambio de información entre especialistas de alguna materia determinada.

La gama de servicios de información que ofrece Internet puede ser apoyo fundamental para el servicio de DSI, que se lleve a cabo en cualquier biblioteca o centro de información, y de la conexión de la red se puede tener acceso de manera sencilla y rápida a fuentes de información con un alto índice de actualización.

Con la implementación de los sistemas en línea el usuario tiene la oportunidad de obtener información acerca de lo que se realizó o se está realizando a nivel mundial sobre su tema de investigación, quién lo está desarrollando, dónde se llevo a cabo la investigación y la fecha de publicación.

Es necesario resaltar la relevancia que tienen estos sistemas, para el servicio de DSI, porque manejan un alto nivel de actualización, debido a que un gran porcentaje de la información que contienen, está formado por publicaciones periódicas y documentos relevantes, como patentes, literatura gris, entre otros.

Otra de las ventajas es el tiempo que ahorra el investigador al buscar el tema en el universo bibliográfico del área correspondiente. Las bases de datos actuales presentan el texto completo de la mayoría de la información.

Otra de las herramientas que se utilizan como apoyo para proporcionar el servicio DSI es el disco compacto.

### **1.10.3 TECNOLOGIA LASER**

El CD-ROM (Compact Disc-Read Only Memory) fue introducido al mercado en 1979 y significa Disco Compacto de Memoria de solo lectura, estos CD-ROM pueden almacenar grandes cantidades de información, utilizando como tecnología el rayo laser para grabarla. El primer CD-ROM de uso comercial fue Bibliofile, producido por Library Corporations en 1985.

La implementación de las bases de datos en CD-ROM, hizo posible que los Centros de Información tuvieran herramientas para apoyar el servicio de DSI.

Así el Centro puede establecer un sistema monousuario o en red local, que permite realizar búsquedas de información en forma más rápida y fácil.

Los CD-ROM tiene las siguientes ventajas<sup>40</sup>:

- 1) Se pueden almacenar millones de registros de información en poco espacio.
- 2) Los datos no se alteran por ningún factor magnético.
- 3) La información no se daña con la humedad o raspaduras y el polvo, debido a que tiene una capa protectora.
- 4) El uso del disco tiende a eliminar los problemas de las redes de telecomunicaciones, y con esto los altos costos de tiempo.
- 5) El alto uso del CD-ROM, disminuye su costo y con la gran cantidad de información que se recupera hace que su adquisición se justifique.

Actualmente casi todas de las bibliotecas y centros de información cuentan con alguno o ambos sistemas, bases de datos en línea o en CD-ROM, la mayoría con texto completo.

---

<sup>40</sup> MAYO GUZMAN, Laura. Internet la versatilidad de una red en beneficio del usuario. En: *Red. México: RED*, Año 4, no.42, 1994. pp. 9-17

## **CAPÍTULO II) LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL SUR**

### **2.1 Breve reseña Histórica de la Universidad Anáhuac México Sur**

*En 1959*, el Padre Marcial Maciel considera la creación de una universidad y comienza a buscar terrenos para la edificación de la que sería la primera universidad de la Legión: La Universidad Anáhuac del Norte

*En 1963*, un grupo de empresarios mexicanos, impulsados y coordinados por el padre Marcial Maciel, Legionario de Cristo, crean el patronato “Investigaciones y Estudios Superiores Sociedad Civil.”

*4 de junio de 1968*, se inaugura oficialmente el campus de la Universidad Anáhuac (del norte) en Lomas Anáhuac en Interlomas.

*En 1979*, con el propósito de no masificar la vida académica, la Universidad Anáhuac decide descentralizar sus instalaciones, dando lugar a los planes de construcción de una nueva Universidad: La Universidad Anáhuac del Sur en la colonia Olivar de los Padres.

*En 1981*, La Universidad Anáhuac del Sur abre sus puertas con las siguientes carreras: Administración de Empresas, Administración Turística, Relaciones Industriales, Diseño Gráfico, Ingeniería Industrial.

*1989*, se funda en la Escuela de Ingeniería el evento de tecnología Tecno-UAS, en el que participan estudiantes con proyectos, iniciativas e investigaciones.

*1996*, siendo rector el padre Méndez se forma el grupo de teatro. El grupo se integra inicialmente con alumnos de Administración, que dirige el Lic. Manuel Rañal.

El Padre Dermot establece la carrera en Administración de Negocios considerando el segmento rezagado universitario, conformado por jóvenes mayores de 23 años, que la podrían cursar por las noches.

*1999 24-27 abril*, se realiza The President's Conference que convoca a rectores y académicos de Inglaterra, Irlanda y Estados Unidos bajo los auspicios de la UAS. El propósito es analizar el rol de la UAS en un mundo globalizado.

El rector considera consolidado el Instituto Anáhuac para el Financiamiento Alternativo al Desarrollo y el Consorcio Latinoamericano y Caribeño para la capacitación en Micro Crédito. CONSOLIDACIÓN IAFAD y COLCAMIEI.

*2000*, el Dr. Dermot Mc-Cluskey y el Lic. Ricardo Salinas Pliego, presidente de TV Azteca, inauguran la Feria Empresarial Tecno-Empresa 2000, con la participación de 150 proyectos.

La escuela de Derecho inaugura su Salón Constituyente. Se trata de una sala, la primera en su género entre las universidades mexicanas, diseñadas según las cortes angloamericanas y equipadas con el mobiliario exprofeso para simular juicios de Corte.

*2002, 29 de septiembre*, tras sellar una alianza con Deloitte, firma líder en servicios de consultoría y auditoría a nivel mundial y con Chubb, empresa líder en seguros internacionales, la Universidad a través de la escuela de Negocios cuenta con un Centro de Excelencia en Gobierno Corporativo.

*2003*, el primer ministro de Francia, Jean-Pierre Raffarin, y André J. Cointreau, presidente de Le Cordon Bleu International, firman con el rector José Antonio González, L.C. un convenio entre las dos instituciones para que la prestigiosa escuela de gastronomía ofrezca sus cursos en las instalaciones de la universidad.

*2005*, después de 3 años de gobierno del P. José Antonio González deja su lugar al Dr. Javier Vargas Diez Barroso y se convierte en el nuevo rector de la Universidad en una ceremonia llevada a cabo en la explanada universitaria.

El 4 de octubre, del mismo año, ante la presencia del Ex secretario de Gobernación, Carlos Abascal Carranza, se inauguran los festejos del 25

aniversario de la UAS encendiendo por primera vez el pebetero “A la Amistad Universal de Todos los Pueblos”.

2006, el Padre Álvaro Corcuera, Director General de los Legionarios de Cristo, visita la Universidad y ofrece una conferencia Magistral ante más de 1500 asistentes. A su vez se hizo entrega por primera vez de reconocimientos al liderazgo académico internacional, al liderazgo en valores humanos, al liderazgo en compromiso social y al liderazgo profesional. La Universidad otorgó a Fernando Landeros presidente de Fundación Teletón, el Doctorado Honoris Causa, por su invaluable aportación a la sociedad mexicana y compromiso constante en la formación de una sociedad más justa y más humana.

## **2.2 Antecedentes Históricos de la biblioteca UAMS**

La Universidad Anáhuac México Sur, (UAMS) desde su creación en 1981 ha tenido como misión específica, el facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras que por su excelente preparación profesional y cultural a nivel internacional, por su profunda formación humana y moral, inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, por su genuina conciencia social y por su capacidad de liderazgo de acción positiva, promuevan el auténtico desarrollo del ser humano y de la sociedad.

La biblioteca de la UAMS, como parte integral de esta formación hace grandes esfuerzos por mantenerse a la vanguardia de la información en las áreas que nos competen para ofrecer los mejores servicios a su comunidad.

La Biblioteca fue creada durante la administración del Rector Padre Faustino Pardo Villa, L. C., en el año 1981, y estuvo a cargo del Sr. Carmelo Sánchez Santillán.

Retomando lo escrito en la tesis Álvarez Cruz, quien escribió... “Los antecedentes de la biblioteca se desconocen, sin embargo existe una memoria colectiva en el medio ambiente de los empleados, profesores y bibliotecarios, con más años de trabajo en la universidad, que refiere que desde la fundación de la universidad en 1981 existía ya una biblioteca que en realidad era un

pequeño acervo de libros que se formó a través de donaciones de académicos, alumnos y autoridades. Por el registro que se lleva en la biblioteca, se puede definir que los primeros libros registrados llegaron por donación y tienen fecha del 1ero.de septiembre de 1981.”<sup>1</sup>

Álvarez Cruz sintetiza el crecimiento y evolución de la Biblioteca en tres etapas:

Primera etapa (1981 - 1991): a cargo de la Directora Ma. Del Carmen Romero de Silva, con un horario de 8:00 a. m. a 6:00 p.m. El personal ascendía a 6 miembros. La colección estaba conformada por 12,729 volúmenes distribuidos entre la colección general, colección especial, de referencia y publicaciones oficiales. Para 1991 la afluencia anual de usuarios era de 19,778 y el personal ascendía a 8 miembros, fue en esta época donde se detecta la falta de recursos humanos y se comienza a contratar personal por honorarios. El legado de esta dirección fue el gran impulso a las actividades bibliotecarias realizadas por personal especializado, así como los inicios de la automatización y los cimientos para el incremento de las diversas áreas y colecciones donde se destaca la firma del convenio para formar parte de la **“RED DE CONSULTA”** que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), creó.

Dicha **RED** esta conformada por bibliotecas y centros de documentación del D. F. y de las principales ciudades de la República; el objetivo primordial es el de proporcionar eficazmente el servicio de consulta a los usuarios y racionalizar las políticas de donación.

A partir de esta fecha y en lo subsiguiente se realiza una serie de análisis y preparativos por parte del INEGI y la biblioteca de la universidad y así cubrir al 100% los requisitos suscritos para pertenecer y poder ser integrante de esta red. Es hasta abril de 1986, cuando por fin se firma el primer convenio de cooperación, renovándose en 1987, en años consecutivos de 1989 a 1991, 1995, 2002 y la última renovación en el 2004.

Actualmente la UAMS sigue siendo miembro de la **“RED DE CONSULTA”** y así es como ha ido evolucionado la enseñanza, la educación y las diferentes

---

<sup>1</sup> ALVAREZ CRUZ, Virginia. Desarrollo de los servicios bibliotecarios en la Universidad Anahuac del Sur. México: UNAM. FFyL, Colegio de Bibliotecología, 2001. p. 21



carreras que se imparten en la Universidad, esto ha enriquecido los diferentes tipos de colecciones que alberga la biblioteca de la UAMS.

En esta época se creó Progress (manejador de bases de datos) paquete que inicialmente se estaba integrado por 2 módulos: Procesos técnicos (catalogación) y Consulta en línea, el cual se quedó en la primera versión debido a que Alejandra Caballero, quien creó la base de datos, dejó de laborar en la Universidad y quedaron pendientes los módulos de circulación y préstamo, medios audiovisuales, hemeroteca y adquisiciones.

Segunda etapa (1992 - 1995): en esta etapa la biblioteca ya contaba con 16 personas, y en junio de 1992 el puesto de la dirección fue ocupado por la Lic. Sara Ancira Jiménez, que hasta la fecha dirige. La biblioteca comienza con una serie de cambios en los que se destaca la reestructuración de la planta del personal, estableciendo un orden jerárquico, el crecimiento tanto en las colecciones, como de los espacios físicos. La colección estaba conformada por 47 mil volúmenes distribuidos en acervo general, referencia, tesis, publicaciones oficiales y mapas; la hemeroteca tenía 230 títulos, en audiovisuales había 1,500 títulos de películas, 26000 diapositivas, audiocasetes, acetatos discos compactos y video láser. Las actividades se desarrollaban en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 21:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p. m.

En 1995, la biblioteca solicitó apoyo al centro de cómputo para el desarrollo y modificaciones del sistema automatizado de biblioteca, pero no se recibió apoyo por diferentes situaciones, no había una comprensión entre los bibliotecarios y el personal de sistemas, estos desconocían las necesidades principales de un lenguaje de bibliotecas o especializado, no existía suficiente personal, etc. El paquete se utilizó por varios años y soportó aproximadamente 78 mil volúmenes, además de otro tipo de información.

Tercera etapa (1996 – 2001): Los hechos más sobresalientes fueron los días 21 y 22 de agosto de 1996, la Universidad con motivo del XV aniversario de la creación de la Universidad, Lech Walesa coloca la primera piedra del centro de información y tecnología. En marzo del siguiente año (1997), la biblioteca

emigró a la planta baja de dicho edificio, lugar actual de ubicación. En ese mismo año y debido al incremento de uso de la biblioteca en el turno vespertino, a partir del 3 de marzo se decidió ampliar el horario de servicio hasta las 22:00 p.m. de lunes a viernes. El total de personal asciende a 17 personas.

En marzo de 2000 se libera ALEPH (Automated Library Expandable Program) que es un software especial para bibliotecas, fue creado por un grupo de programadores, analistas y bibliotecarios de la compañía exlibris y distribuido en México por Sistemas Lógicos, S. A. de C. V. se creó un departamento, cuya finalidad es administrar el sistema ALEPH versión 11.4 adquirido a finales de 1998, además de dar soporte computacional a todo el equipo de la biblioteca, con la finalidad de no depender del Centro de Cómputo.<sup>2</sup>

Cuarta etapa: (2001): “Inicia en noviembre del 2002; su principal característica es el establecimiento del Centro de Investigación dentro de las instalaciones de la biblioteca, el cual presta sus servicios a alumnos de maestría y profesores.”<sup>3</sup>

Quinta etapa: 2002 – 2005: Se complementa la automatización de la biblioteca con la implementación de códigos de barras a todas las colecciones en este periodo se codifican todos los materiales para hacer el préstamo con lectores ópticos, incrementando el ahorro en tiempos de movimientos.

En cuanto a personal existe un descenso de integrantes; se crean dos plazas de coordinadores de servicios al público, uno en el turno matutino y el otro en el turno vespertino; este movimiento ocasiona que este departamento se fusione con los departamentos de audiovisuales y hemeroteca, que eran independientes con su respectivo coordinador, de esta forma los servicios de los tres departamentos quedan integrados.

Se incrementa la colección de medios audiovisuales con nuevos materiales en formato digital. Se realiza el desarrollo de un sitio en Internet con el aumento de servicios en línea, como: la renovación en línea, apartado de material en línea, disseminación selectiva de la información (DSI) consultas a las cuentas de los

---

<sup>2</sup> ALVAREZ CRUZ, Virginia, Op. cit., pp. 43-45

<sup>3</sup> ORTIZ MÉNDEZ, Dulce María. Bibliotecarios importantes (BIP) en un acontecimiento sin precedentes a través de la aplicación del desarrollo organizacional. México: Universidad Anáhuac del Sur, 2003. p. 21

usuarios, desarrollo de bibliografía enviados a su correo personal, entre otros servicios más.

En el año 2000 surge el interés de las autoridades de la Universidad, en específico del P. Fernando Ibáñez L. C. Director Académico; por conocer en qué grado se usan y aprovechan los recursos bibliográficos sí, satisfacen o no las necesidades de información de los usuarios. Es hasta febrero del 2003 que surge y se aprueba el proyecto “*Evaluación de los servicios bibliotecarios*”, el cual se pone en marcha el mismo año.

En el 2005 se desarrollan una serie de actividades para promover el uso de los materiales de la biblioteca, entre los que destacan:

**Biblioteca Móvil.** La poca afluencia de usuarios a la biblioteca nos obliga a intentar formas y procedimientos que nos permitan recuperar la asistencia regular de los alumnos a la biblioteca, así mismo que conozcan los servicios de la misma. Como una de las propuestas y metas de trabajo a cumplir durante el semestre febrero–junio del 2005. El objetivo de esta actividad es acercar a los usuarios los materiales documentales en cualquier soporte, que conozcan y se familiaricen con los recursos que la biblioteca posee en cada área de interés y de acuerdo a las temáticas de las carreras que se imparten en la Universidad, hasta la fecha se sigue realizando esta actividad.

El material que se promueve son, por un lado, lo que se adquiere y por otro, el material detectado con poco o nulo uso. Estos materiales también se colocan en los exhibidores dentro de biblioteca, con el objetivo de tener una difusión constante y permanente.

En este servicio también se trata de brindar todos los servicios con los que cuenta la biblioteca, préstamos, consultas, búsquedas de bibliografías, recopilación de sugerencias para nuevas adquisiciones, programación de presentaciones de bases de datos y visitas guiadas.

**Exposiciones Temáticas.** Esta actividad consiste en recopilar material de alguna temática de interés general, previamente definida y que es expuesto a la entrada de la biblioteca, con el objeto de que el usuario conozca los

documentos en los diferentes formatos existentes en relación a las temáticas seleccionadas.

**Biblioactualizate.** Es el medio de comunicación impresa por el cual se informa a la comunidad acerca de las novedades en las colecciones y servicios, así como de de los eventos en los que participa la Biblioteca, sugerencias de libros, revistas, videos y sitios en Internet de temas académicos.

Actualmente la Biblioteca es uno de los centros de información más completo y especializado en las temáticas de los planes y programas de estudio de las licenciaturas, diplomados, maestrías y doctorados, que se imparten en la UAMS, teniendo como respaldo más de 253,772 volúmenes de material documental en distintos soportes informativos. El personal asciende a 15 miembros.

### **2.3 Misión y visión**

*Su misión* Contribuir con el desarrollo integral de nuestra comunidad con iniciativa, innovación y creatividad, aprovechando los recursos humanos y tecnológicos.

*Su visión* es ser una biblioteca posicionada con prestigio en la comunidad universitaria.

### **2. .4 OBJETIVOS**

#### **GENERAL**

La creación y el mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información, mediante el diseño de unos servicios capaces de responder de la manera más efectiva posible a las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria.

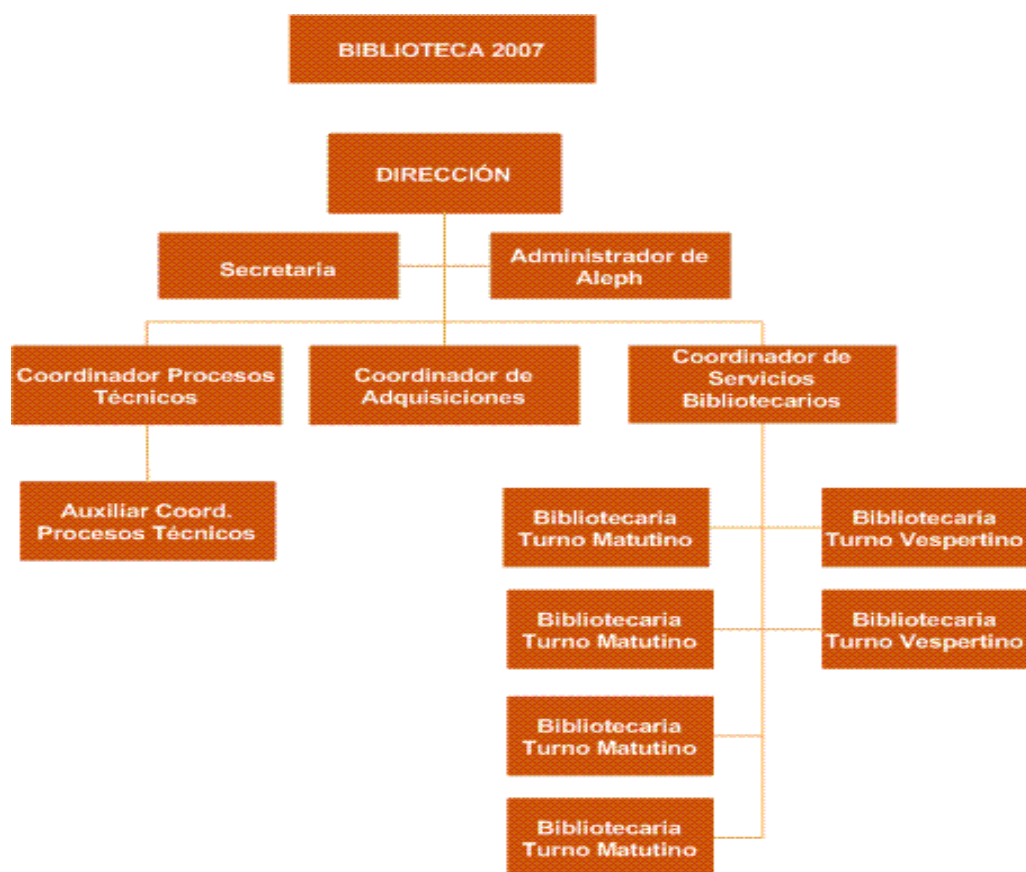
#### **ESPECÍFICOS**

- Apoyar los planes y programas de estudio e investigación de la universidad, proporcionando oportunamente los materiales documentales que satisfagan las necesidades de información.
- Adquirir, mantener, incrementar, evaluar y poner al servicio de nuestra comunidad universitaria, una colección documental que reúna la información científica y técnica que se requiera, en cualquier formato, periodicidad y soporte en el que se presente.
- Mantener una estructura de servicios eficaz que satisfaga las necesidades de amplitud, profundidad y pertinencia en la recuperación y presentación de la información.
- Afianzar la responsabilidad de mantener la integridad y custodia de las publicaciones que conformen el patrimonio documental de la UAMS.
- Informar a nuestra comunidad universitaria de todo material documental existente, mediante la creación organización, mantenimiento y actualización del catálogo de la biblioteca.
- Formar usuarios que desarrollen las habilidades necesarias que les permitan la recuperación de la información, optimizando las fuentes y recursos de información.

## **2.5 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

La biblioteca se divide en las siguientes áreas administrativas: Dirección, Coordinación de Adquisiciones, Coordinación de Procesos Técnicos, Coordinación de Servicios al Público.

En la biblioteca trabajan actualmente 15 personas en dos turnos, el primero de 7:00 a.m. a 15:00 p.m. y el segundo de 15:00 a 22:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 14:00 hrs. Del personal 12 son profesionistas, 2 técnicos y una secretaria.



**Dirección.** Se encarga de diseñar todos los planes y programas de trabajo, así como administrar y coordinar los recursos humanos, materiales y documentales de la Biblioteca.

**Coordinación de Adquisiciones.** Realiza las funciones de selección, adquisición y actualización, apegadas a las necesidades de la bibliografía básica, complementaria y sugerida, así como las solicitudes de los nuevos requerimientos y disponibilidad de ejemplares de las diversas colecciones de la Biblioteca.

**Coordinación de Procesos Técnicos.** Es responsable de analizar y organizar los materiales para su adecuada recuperación a través de las actividades de catalogación y clasificación, por medio de las cuales identifica detalladamente los rasgos característicos del mismo, como son: autor, título, colaboradores, lugar y fecha de edición, editor, así como las características físicas de paginación, tipo de ilustraciones, finalmente realiza un examen del contenido intelectual para determinar los temas que comprende.

De igual modo es el área encargada de mantener y actualizar el catálogo, principal herramienta de comunicación entre la Biblioteca y el usuario. Cada mes elabora el Boletín de Nuevas Adquisiciones.

**Coordinación de Servicios al Público.** Es el área que tiene contacto directo con el usuario y en quien recae el objetivo final de satisfacer los requerimientos de información de la comunidad universitaria. Se encuentra integrada de las áreas de Circulación y Préstamo, Consulta General, Consulta a Bases de Datos y Consulta Hemerográfica y Audiovisual.

Para asistir al usuario en el servicio de Diseminación Selectiva de Información se disponía de: Un Coordinador de Servicios al Público y 4 bibliotecarios.

## **2.6 SERVICIOS**

- **Préstamo**

**Interno.** Consiste en facilitar al usuario el material documental de su interés, tanto de estantería abierta como cerrada, con un amplio margen en cuanto a cantidad y tiempo, para uso exclusivo dentro de las diferentes salas de lectura de la Biblioteca.

**Externo.** Consiste en facilitar al usuario, debidamente registrado en el sistema de biblioteca, el material documental de su interés tanto de estantería abierta como cerrada a fin de que pueda hacer uso de ellos fuera de las instalaciones de la biblioteca, en la cantidad y tiempo previamente establecido.

**Interbibliotecario.** Este servicio consiste en prestar y/o solicitar material documental a otras instituciones, previo establecimiento y aceptación de un convenio que establezca las políticas que así convengan a ambas instituciones.

- **Reserva.**

**En línea.** Si el material documental solicitado se encuentra en préstamo, existe la opción de reserva en línea por medio de la cual

se da aviso al usuario de que el material ya no podrá ser renovado nuevamente y que está reservado para quien solicitó el servicio.

**Semestral.** Consta de la parte de la colección que se separa de su ubicación original por necesidades específicas determinadas por el profesor de la asignatura, dicha colección se coloca en resguardo para un uso controlado con el objeto de un manejo restringido. Otra característica del material que incluye esta colección es que tenga un alto índice de demanda motivo por el cual el bibliotecario toma la decisión de reubicarlo en esta área.

**Momentánea.** Con el objeto de optimizar el tiempo que el académico invierte en la recuperación del material documental que requiere, el personal de la Biblioteca le apoya realizando la búsqueda física, separando y ubicando en un lugar específico el material con el objeto de que el académico acuda solo al registro del préstamo.

- **Consulta**

**Sala.** Cada colección, junto con su sala de lectura, cuenta con un bibliotecario de consulta cuyo objetivo es apoyar al usuario en la identificación, localización y recuperación de la información y/o material documental de su interés. El bibliotecario es capaz de proporcionar consulta de tipo general aun cuando se especialice en una colección en particular, se brinda consulta general, bases de datos, hemerográfica y de colección audiovisual.

**Correo electrónico.** La Biblioteca cuenta con un correo electrónico mismo que puede ser usado como medio para solicitar apoyo en la búsqueda y recuperación de información.

- **Formación.**

La Biblioteca tiene dispuesto una serie de demostraciones, presentaciones, visitas guiadas y otras dinámicas, con el objeto de que el usuario adquiera las habilidades necesarias que le permitan un uso óptimo de nuestras colecciones y servicios.



**Visitas guiadas.** Se proporciona principalmente a los alumnos de nuevo ingreso, sin embargo también es solicitada para semestres posteriores y consiste en mostrar la biblioteca de una manera gráfica, haciendo recorridos por todas sus áreas y colecciones, proporcionando información relacionada a las mismas

**Presentación de Biblioteca.** Actualmente es la primera parte de la visita guiada y consiste en, por medio de diapositivas, mostrar las generalidades de la Biblioteca como son sus servicios, colecciones, políticas de uso y hábitos, entre otras cosas.

**Cursos demostración.** Para un mejor aprovechamiento de los recursos electrónicos la biblioteca pone en marcha una serie de cursos demostración, con el objeto de que conozca y haga un uso óptimo de las herramientas con las que cuentan las diversas plataformas de recuperación.

**Rally.** Es una dinámica que se aplica después de la exposición de uno o varios temas relacionados con la Biblioteca. Consiste en la aplicación de un cuestionario relacionado a los temas expuestos, mismo que tiene que ser resuelto en equipo, con la finalidad de premiar al equipo que tenga las repuestas correctas y sea el primero en terminar.

- **Solicitud de material.**

Todo usuario de la biblioteca puede hacer recomendaciones para la adquisición de material documental relacionado con los temas de interés o la actualización de lo ya existente. Las recomendaciones son evaluadas, con el fin de validar su adquisición o no.



- **Página WEB.**

Se cuenta con una sección dentro de la página general de la Universidad Anáhuac México Sur. En ella se encuentran distintas herramientas que permiten identificar desde información bibliográfica hasta el texto completo de libros, revistas, videos, enciclopedias, diccionarios, organismos nacionales e internacionales, entre otros.

- **DSI – Disseminación Selectiva de la Información.**

El Servicio de Disseminación Selectiva de la Información (DSI) se encarga de seleccionar recursos documentales de reciente adquisición, tanto impresos como electrónicos con el objetivo de ser canalizarlos a los usuarios que así lo solicitan. Es esencialmente personalizado y basa su estructura en el perfil de interés otorgado por el usuario con quien debe existir una estrecha comunicación.

## 2.7 COLECCIONES

Colección	Descripción
Colección General (libros)	Actualmente esta colección cuenta con 90,780 ejemplares, en ella se encuentra material de bibliografía básica, contenida en los diversos planes y programas de estudio e investigación de las licenciaturas, maestrías, doctorados, cursos y diplomados impartidos en la Universidad. Una fortaleza de nuestra colección es que está dotada de un colección de carácter multidisciplinario y busca ampliar la cultura general de la comunidad universitaria.
Publicaciones Oficiales	 <p>La biblioteca es depositaria desde 1990, contando hasta el momento con 3,967 ejemplares en diversas áreas temáticas. Actualmente INEGI, brinda cursos de actualización para la difusión de su información.</p>
Publicaciones de la OMT	 <p>La Biblioteca se distingue por ser depositaria de la OMT/WTO desde el 2005. Cuenta con 208 publicaciones impresas y actualizadas de este organismo. Tiene una biblioteca virtual y acceso a todas sus publicaciones en línea.</p>
Referencia	Se compone de una gran diversidad de obras de referencia con temas de interés general y especializado. Existen en la colección: enciclopedias, diccionarios, manuales, anuarios, atlas, directorios, leyes, estadísticas, mapas y otras fuentes afines. Cuenta actualmente con 8,602 volúmenes.
Mapas	Se integra por 240 volúmenes de diferentes tipos: de cartas geográficas, mapas, planos y otros similares. La cartografía incluye mapas murales con el objetivo de facilitar la introducción del lenguaje visual como recurso pedagógico. La colección contiene importantes ediciones de National Geographic y una serie de mapas turísticos de distintas partes de México y el mundo.
Tesis	Contiene 7,711 trabajos recsepcionales realizados por los

	egresados y se fortalece con un convenio de intercambio de tesis con la Universidad Anáhuac México Norte.
Colección de Publicaciones periódicas	Con suscripción a 465 revistas en diversas áreas temáticas. Dicha área se complementa con las bases de datos y con las revistas suscritas en línea, haciendo una colección de más de 38944 fuentes en texto completo.
Periódicos	Se tiene suscripción a 9 periódicos con circulación a nivel nacional. Se puede acceder también en formato electrónico.
Bases de datos	Es un servicio de referencia en línea con una amplia gama de bases de datos de calidad académica, que apoyan la investigación de las más diversas disciplinas y temáticas. Incluye documentos referenciados y en texto completo y diversas herramientas que permiten al usuario una rápida y certera investigación. Anualmente se tiene suscripción a 40 bases de datos en línea y 121 en acceso local.  <a href="http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/bases_linea1.html">http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/bases_linea1.html</a>
Libros electrónicos	Permite a los miembros de la Universidad, acceder en línea a más de 20,000 títulos en texto completo organizados por temáticas, ofreciendo diversas posibilidades de búsqueda y recuperación.
Reserva	El objetivo de esta colección es optimizar el uso y disponibilidad de la obra durante las horas de servicio de la Biblioteca.
Material Audiovisual	La información presentada en estos formatos es básicamente educativa, teniendo como objetivo apoyar en el desarrollo académico de nuestra comunidad. Se conforma de material en formato de: CD-ROM, DVD, videos VHS, casetes, diapositivas, entre otros esta colección asciende a más de 57000 documentos.

Fuente: <http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1>. Consultada el 22/04/2008

COLECCIÓN	CANTIDAD*
<b>Libros</b>	<b>90,780</b>
<b>Publicaciones Oficiales</b>	<b>3,967</b>
<b>Publicaciones de la OMT</b>	<b>208</b>
<b>Referencia</b>	<b>8,602</b>
<b>Mapas</b>	<b>175</b>

<b>Tesis</b>	<b>7,711</b>
<b>Revistas</b>	<b>465</b>
<b>Periódicos</b>	<b>11</b>
<b>Bases de datos locales</b>	<b>121</b>
<b>Bases de datos en línea</b>	<b>40</b>
<b>Libros electrónicos</b>	<b>20,000</b>
<b>Revistas electrónicas</b>	<b>263</b>
<b>Videos VHS</b>	<b>3,785</b>
<b>Videos DVD</b>	<b>200</b>
<b>Casetes</b>	<b>814</b>
<b>Video Láser</b>	<b>197</b>
<b>Diapositivas</b>	<b>559</b>
<b>Discos compactos</b>	<b>242</b>

Fuente: <http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1>. Consultada el 22/04/2008

## 2.8 INSTALACIONES

La Biblioteca cuenta con las siguientes instalaciones:

**Sala de lectura general.** Es el área en la que se concentra el mobiliario destinado para la consulta, lectura y estudio del usuario que asiste a la Biblioteca y que se ubica cerca de cada colección del fondo bibliográfico.

**Salón de cómputo.** Equipado de computadoras e impresora y cuya finalidad es apoyar la investigación tanto de bases de datos de acceso exclusivo para la Universidad como todo aquel material de acceso libre por Internet.

**Centro de Investigación.** Sala destinada para uso exclusivo de profesores, alumnos de maestría e investigadores quienes cuentan con equipo que incluye, además de las fuentes y recursos electrónicos de información, procesador de textos y otros programas, y que tiene como finalidad apoyar la investigación en sus áreas de competencia.

**Sala de referencia y hemeroteca.** En ella se encuentran ubicadas las colecciones de referencia y hemeroteca, mismas que están independientes del resto de la colección.

**Área de circulación y préstamo.** Es el área donde el usuario acude a hacer uso del préstamo a domicilio, renovación y/o devolución de los fondos de la biblioteca.

**Área de exposición temática.** Se encuentra frente a la entrada de la biblioteca y consiste en una pequeña área destinada al exhibir material documental relacionado a diversas temáticas y fechas conmemorativas.

### **Dimensiones**

Superficie total	2000m <sup>2</sup>
Área de estantería	900m <sup>2</sup>
Área de servicios	100m <sup>2</sup>
Área de lectura	1000m <sup>2</sup>

## **2.9 DATOS CUANTITATIVOS**

ACERVO		SERVICIOS	
Colección total (ejemplares)	218,814	Número de días de servicio	288
Títulos. monográficos	91,623	Usuarios inscritos	2,681
Total de volúmenes	111,268	Usuarios asistencia	141,888
Colección general	90,780		
Publicaciones oficiales (INEGI)	3,967	Total de material consultado	81,487
Colección OMT/WTO	208	Consulta en sala	36,495
Referencia	8,602	Préstamo a domicilio	34,659
Tesis	7,711	Consultas electrónicas	10,333
Mapas	240	Orientación a usuarios	13,349
Publicaciones periódicas (Tít. suscritos)	465		
Publicaciones Periódicas (Fasc.)	38,944		
Suscripción a diarios	9		
Diapositivas (unidades)	62,681		
Películas y Videocasetes (unidades)	4,573		
Videodiscos, discos de video digitales (DVD)	839		
Discos Compactos (Cd's)	260		
ESPACIOS Y EQUIPOS			
Superficie útil total m2	2,000	C) Superficie destinada a fondos en metros lineales	334,934
A) Superficie destinada al usuario m2	678.90	Acervo general	211,260
Centro de investigación	166.03	Tesis	12,180
Centro de cómputo	55.90	Referencia	33,600
Asientos destinados a usuarios	188	Hemeroteca	34,860
Mesas destinadas a usuarios (4 pers.)	21	Reserva	210
Mesas destinadas a usuarios (2 pers.)	24	Publicaciones oficiales	13,500
Computadoras	17		

Fotocopiadoras	2	Periódicos	12,880
Televisores	5	Videos	12,600
Exhibidores a nuevas adquisiciones	46	Audiocasetes	1,350
		Cd'rom	250
B) Superficie destinada al personal m2	82.62	Diapositivas	1,824
Asientos destinados al personal	18	Video láser	
Computadoras destinadas al personal	15		
Escritorios	12		
Impresora multifuncional	1		
Regresadora de video	1		

INFORMACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS 2008

## 2.10 HORARIO Y DIRECCIÓN

### Horario

El horario de biblioteca es:

Lunes a viernes	7:00 a 22:00 horas
Sábado	9:00 a 14:00 horas
Periodo de exámenes	6:30 a 22:00 horas (verificar calendario)

Dirección: Avenida de las torres 131, Col. Olivar de los Padres. Delegación Alvaro Obregón, tel. 56 28 88 00 ext. 154 y 499.





### **CAPITULO III) EL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANAHUAC MEXICO-SUR (UAMS)**

El crecimiento de los estudios científicos y técnicos en todo el mundo torna un tanto difícil la actualización del investigador en los diferentes campos del conocimiento; se dice que cada profesional, debe absorber cada año alrededor de un “20% más de nuevos conocimientos tan sólo para compensar la pérdida y el desgaste natural de su competencia técnica o temática de interés”<sup>1</sup>, otro dato interesante según la ley de “Bradford, o según la ley de Garfiel, son 25 títulos o menos, los que el científico tiene que revisar para mantenerse actualizado<sup>2</sup>”. Además el investigador moderno complementa esa revisión con búsquedas de información para asegurar la cobertura, incluso del resto de publicaciones.

Este fenómeno implica un impulso inevitable hacia la actualización, por lo cuál de programarse en forma errónea, conducirá a investigaciones inútiles, a una duplicidad de esfuerzos y gastos innecesarios en busca de información ya descubierta y de uso actual.

A pesar de que el Servicio de Disseminación Selectiva de la Información (DSI), tiene ya más de cuatro décadas de existir, en la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Sur (UAMS) tiene casi cuatro años que se inició este servicio de manera formal. Se sabe que una biblioteca tiene funciones como: seleccionar, adquirir, organizar difundir y poner a disposición del usuario la información disponible y el servicio de DSI en la biblioteca, no es más que otra forma de estar cumpliendo con estas funciones.

El presente informe tiene la finalidad de mostrar la experiencia que se ha tenido con el servicio de DSI a lo largo de cuatro años y uno de sus principales objetivos ha sido apoyar los programas de estudio y la investigación de la universidad, proporcionando oportunamente los materiales documentales que satisfagan las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.

---

<sup>1</sup> DO AMARAL, Sueli Angelica. *Bibliotecas y bibliotecarios especializados en América Latina y el Caribe*. En: Investigación bibliotecológica, v. 6, no. 13, 1993. p.31.

<sup>2</sup> ARENAS, Judith Licea de. *Evaluacionitis: una nueva enfermedad*. En: Biblioteca universitaria. V. 7, no. 2 (Jul-Dic), 2004. p.93.

### **3.1 ANTECEDENTES DEL SERVICIO DE DSI**

EL Servicio de Diseminación Selectiva de la información (DSI) de la biblioteca de la UAMS, surge por la exigencia de crear un servicio especializado que dé respuesta a las demandas de información bajo un perfil de interés y para una comunidad del área de posgrados. Se inicia dentro del marco de un proyecto del Departamento de Servicios al Público en el turno vespertino, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad que responda a los intereses específicos de los investigadores. Se ha sistematizado el servicio y cada vez de forma más organizada.

La Biblioteca de la UAMS, como parte integral de la formación profesional y cultural de su comunidad hace grandes esfuerzos por estar a la vanguardia de la información en las áreas que le competen, se conoce de antemano que la biblioteca reúne los elementos necesarios y cuenta con la infraestructura idónea para apoyar la realización de los trabajos de los alumnos de posgrado.

Es importante mencionar que en un inicio se contemplaron solo a los alumnos de doctorado, iniciando con cinco alumnos. Posteriormente se agregaron los alumnos de maestría y actualmente están contemplados los académicos. Los usuarios se han ido incrementando y actualmente la biblioteca cuenta con más de 50 usuarios a los que se les brinda este servicio, siendo los más demandantes los alumnos de doctorado.

El apoyo proporcionado a dichos usuarios del servicio de DSI como complemento de los servicios que brinda la biblioteca, es permanente y les proporciona información actualizada, además de satisfacer los requerimientos específicos que ellos solicitan, como son artículos, libros, revistas, tesis, literatura gris, entre otros. Esto ha hecho que el personal bibliotecario utilice ampliamente los recursos que posee la biblioteca para atender las necesidades de información. Dentro de estos métodos se pueden mencionar el más antiguo que es el acceso a los documentos de otras colecciones, primero por la vía del préstamo interbibliotecario y posteriormente con la obtención de documentos o sustitutos del documento que la tecnología de cada momento va haciendo posible utilizar.

## **3.2 OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Proporcionar en forma permanente y regular a investigadores, profesores y alumnos, información actualizada sobre sus áreas de interés y líneas de investigación.

### **ESPECÍFICOS**

- Fortalecer las actividades de investigación, docencia y extensión.
- Proporcionar al investigador información relevante y actualizada a nivel nacional y mundial sobre los trabajos científicos que se están desarrollando en sus áreas de interés y líneas de investigación.
- Mantener actualizado al investigador de la literatura reciente que se está publicando en sus áreas de interés.
- Presentar al investigador información relacionada con su línea de investigación en cualquier formato disponible en la biblioteca.
- Facilitar la obtención de los documentos que el investigador requiera para el desarrollo de sus trabajos, mediante el acceso a los documentos originales a través del contacto con otras bibliotecas que puedan proporcionar dichos documentos, mediante convenios interinstitucionales o por el servicio de préstamo interbibliotecario.

## **3.3 RECURSOS**

Los recursos son los requisitos primordiales que se deben considerar para brindar un servicio de DSI.

Antes de implementar el servicio de DSI fue necesario analizar el procedimiento a desarrollar, al tener un panorama global de los recursos económicos, humanos, documentales y materiales con los que cuenta la biblioteca, así mismo se analizaron los recursos que se podían obtener de otras instituciones por medio de los préstamos interbibliotecarios. Es necesario enfatizar la importancia de la infraestructura que tiene la biblioteca, con el fin de ofrecer un servicio de DSI con calidad, se estudiaron las características de la población a la cual se estaba considerando brindarle este servicio.

### 3.3.1 RECURSOS ECONÓMICOS

Son de suma importancia para que el servicio de DSI se lleve a cabo. La Universidad Anáhuac México Sur, otorga anualmente un presupuesto a la biblioteca, está a su vez divide el presupuesto para las diferentes carreras y tipo de materiales.

<b>COLECCIONES</b>	<b>PRESUPUESTO ASIGNADO 2008</b>	<b>%</b>
<b>Materiales impresos (libros, revistas)</b>	\$ 680,000.00	30.25
<b>Bases de datos locales.</b>	\$ 88,904.00	3.95
<b>Bases de datos en línea.</b>	\$ 1,225,000.00	54.50
<b>Libros electrónicos.</b>	\$ 40,000.00	1.77
<b>Revistas electrónicas.</b>	\$ 125,000.00	5.56
<b>Periódicos electrónicos.</b>	\$ 57,000.00	2.53
<b>Videos VHS.</b>	\$ 4,500.00	0.20
<b>Videos DVD.</b>	\$ 18,000.00	0.80
<b>Casetes.</b>	1,250.00	0.05
<b>Diapositivas.</b>	8,000.00	0.35

Como se aprecia en la tabla anterior el mayor porcentaje del presupuesto lo consumen las bases de datos, por eso la importancia de un aprovechamiento adecuado.

### 3.3.2 RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos juegan un papel de vital importancia, deberán poseer ciertas habilidades y tener conocimientos específicos para el desarrollo óptimo del servicio.

PERSONAL	CARACTERÍSTICAS
<b>Bibliotecólogo profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá ser metódico</li> <li>• Tener espíritu de investigación, servicio y creatividad.</li> <li>• Amplia base cultural.</li> <li>• Conocimiento de la colección.</li> <li>• Conocimientos generales en todo tipo de disciplinas.</li> <li>• Tener habilidad para la búsqueda y recuperación de la información en la red de información INTERNET.</li> <li>• Conocer y manejar fuentes de información secundarias como listas de encabezamientos de materia y tesauros.</li> <li>• Tener conocimientos generales en el área de computación.</li> <li>• Manejo del idioma inglés a nivel traducción.</li> </ul>
<b>Informático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener experiencia en el manejo y mantenimiento de equipo de cómputo.</li> <li>• Conocer diferentes paquetes de programas de cómputo.</li> </ul>

### 3.3.3 RECURSOS MATERIALES Y DOCUMENTALES

Los recursos materiales que se requerían y con los que se contó básicamente para iniciar el servicio de DSI son las bases de datos en línea y en disco compacto, estas bases son de gran variedad en cuanto al tipo y contenido, abarcan desde fuentes de información secundarias como tesauros y lista de encabezamientos, hasta información especializada y elaborada por expertos en la materia, es necesario hacer énfasis en la importancia de las bases de datos y en la actualidad son el recurso, instrumento y avance tecnológico que se ha dado en las últimas décadas, y esto ha permitido que se desarrollen nuevas formas para difundir la información, que benefician directamente a la

investigación, la educación y el medio empresarial, entre otras. Son actualmente la mejor tecnología para organizar todo tipo de documentos, siendo el único sistema que permite procesar la información de forma segura, rápida y eficaz, además de que la información contenida es 100% confiable. En el siguiente cuadro se pueden apreciar las ventajas y desventajas de este recurso:






### **VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS BASES DE DATOS**

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
Información actualizada.	Idioma.
Herramienta básica de consulta.	Uso complicado.
Rapidez en la obtención al encontrar la información deseada.	Interfaz poco amigable.
Información arbitrada y evaluada por expertos en la materia.	Lenguaje muy técnico y/o búsquedas limitadas de idioma.
Cada tema cuenta con múltiples subdivisiones, lo que hace posible elegir.	Precios muy elevados.
Contenido académico de calidad.	
Link directo a bases de datos de terceros.	
Link directo a catálogos de otras bibliotecas.	
Acceso ilimitado y simultaneo las 24 hrs.	
Búsquedas simultáneas.	
Amigable y fácil de usar	
Uso de traductores.	
Uso de diccionarios y/o tesauros.	
Herramientas que permite guardar, imprimir, manipular y compartir la información.	
Herramientas que impactan, foro, consultas en línea, solicitud de	





información, conferencias, capacitación.	
Editores reconocidos a nivel nacional e internacional.	
Información en diferentes formatos.	
Asesorías grupales y personalizadas.	
Compra en consorcios.	

## BASES DE DATOS EN LINEA

El uso de bases de datos para búsquedas retrospectivas, actualmente han generado interés y son de uso primordial para brindar el servicio de DSI.

 <b>CATÁLOGO EN LÍNEA</b>	Inventario de registros bibliográficos en diversos formatos pertenecientes al acervo de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Sur.
	<b>BUSINESS MONITOR:</b> Es un servicio en línea de análisis de riesgo de países, provee una cobertura sin igual de los mercados Asiáticos, Latinoamericanos, Europeos, Africanos y del Medio Oriente. Ofrece evaluaciones de riesgo político y económico, opiniones estratégicas de monedas internacionales y deudas, predicciones macroeconómicas a un plazo de 5 años, riesgo comparativo de país, y un seguimiento riguroso del ámbito de negocios. Viene acompañado de análisis y predicciones sobre 16 industrias e información detallada de las empresas más destacadas de la economía global.
	<b>EBSCO:</b> Es la interface de búsqueda y recuperación de información accesible en línea a través de INTERNET. Permite la recuperación de publicaciones con índices y resúmenes, títulos en texto completo e imágenes, revistas arbitradas con referencias enlazadas, revistas arbitradas con archivo retrospectivo, Es una base de datos multidisciplinaria.
	<b>EMERALD</b> es una fuente de información que ofrece acceso a mas de 65,000 artículos en texto completo de más de 100 prestigiosas revistas de gerencia, ofreciendo archivos retrospectivos en texto completo desde 1994 a la fecha y el resumen de las publicadas de 1989 a 1993. Con acceso a las últimas investigaciones vía Internet. Incluye temas a nivel internacional relacionados con la gestión de negocios, economía y contabilidad, ingeniería, administración, biblioteconomía y documentación, entre otros.
	<b>PROQUEST:</b> Servicio de información que provee el acceso, a través de Internet, a miles de artículos en texto completo y resúmenes (abstracts) de reconocidas publicaciones periódicas (revistas, periódicos, etc.) del ámbito académico y científico. Es una base de datos multidisciplinaria.




	<p><b>OECD:</b> Interfaz que permite acceder a todos los libros, reportes, anuarios, documentos de trabajo, carpetas, periódicos y bases de datos de la OCDE.</p>
	<p><b>OMT:</b> Biblioteca virtual que ofrece acceso a un amplio número de publicaciones de la Organización Mundial del Turismo.</p>
	<p><b>E-libro:</b> combina una poderosa y versátil plataforma de software con más de 20,000 libros de 150 editoriales y prensas universitarias líderes del mundo. Dicho material incluye importantes contenidos académicos, apuntes de cátedra, investigaciones, textos, etc., de los cuales aproximadamente 5,000 se encuentran en idioma español.</p>
	<p><b>NetLibrary:</b> Herramienta donde puedes consultar más de 663 libros electrónicos en texto completo, que sirven de apoyo a la investigación, referencia y aprendizaje en el Web. Presenta dos modalidades de consulta, una que nos permite hojear el libro durante un periodo de 15 minutos sin interrupción para un solo usuario y otra que es obtener un libro en préstamo durante 3 días de forma ininterrumpida por solo un usuario.</p>


## BASES DE DATOS LOCALES

	<p><b>Economática:</b> Es una herramienta para el análisis técnico y fundamental del mercado de capitales. Está formado por un consorcio de empresas con presencia en Argentina, Brasil, Chile, Perú, Colombia, Venezuela, México, Estados Unidos y España. Brinda los siguientes servicios: Balances históricos de empresas que cotizan, series de precios, noticias históricas de empresas; indicadores financieros, indicadores de mercado e indicadores técnicos. Información de temas como: Acciones (Bolsa) – México, Contaduría, Economía, Finanzas, Indicadores, Económicos, Inversiones, Mercado de capitales.</p>
	<p><b>IDC:</b> Información contenida en los boletines de IDC, Seguridad Jurídico Fiscal, así como los cambios legislativos contemplados en el Diario Oficial de la Federación, indicadores financieros y fiscales, calendarios mensuales de obligaciones legales, trámites, registros y calculadoras fiscales. Temas de: Contabilidad Fiscal, Laboral, Seguridad Social, Jurídico, Corporativo, Comercio Exterior.</p>
	<p><b>INFOSEL FINANCIERO:</b> Es un servicio de información financiera, económica, corporativa y de política nacional e internacional en tiempo real. Ofrece Cotizaciones actualizadas al momento y datos históricos a través del <i>Módulo Plus</i> (capitales, fondos de inversión, deuda, divisas, derivados e indicadores económicos); noticias especializadas, herramientas analíticas y recomendaciones que brindan orientación para la toma de decisiones, información para el estudio de la competencia y/o industria, poder de negociación para conseguir las mejores tasas y cotizaciones del tipo de cambio para las inversiones de la tesorería. Temáticas sobre: Capitales, Fondos de inversión, Deuda interna y externa, Divisas, Economía internacional, Emisoras, Fondos de inversión, Índices, Industria eléctrica, Metalurgia , México – Condiciones económicas.</p>

	COMPILACION JURIDICA	Derecho Constitucional, Jurisprudencia, Leyes y Legislación, Reglamentos, Decretos, Acuerdos.
	DIARIO OFICIAL	Leyes y legislación, Decretos, Política y Gobierno.
	UNIVERSO FISCAL	Administración y procedimientos fiscales, Código Fiscal de la federación, Contabilidad Fiscal, Derecho fiscal, Derecho laboral, Impuestos, Impuestos sobre derechos mercantiles, Indicadores, Índice Nacional de Precios al Consumidor, IVA , ISR, Impuesto al Activo, Legislación Aduanera, Impuesto Especial sobre Producción y Servicios, Leyes y Legislación sobre comercio exterior, Leyes y reglamentos, Legislación Aduanera, Política fiscal, Tipo de cambio, Tasas.
	<b>THEMIS:</b> Es una base de datos especializada en: Términos Jurídicos, Materia Administrativa, Civil, de Comunicaciones, Constitucional, Ecológica / Constitucional, Energética, Financiera, Fiscal, Laboral y de Seguridad Social, Mercantil, penal, Procesal, Resoluciones fiscales, transparencia y Acceso a la Información.	

**PERIÓDICOS EN LINEA:**

	Periódico de circulación nacional en línea que proporciona servicios de información especializada en economía, finanzas y negocios para la toma de decisiones; cuenta además con secciones tales como:
---	--

	<p>sociedad, internacional, cultura, deportes, turismo, agenda del espectador, y nos ofrece un análisis financiero y del mercado de valores: contiene información de 1993 a la fecha.</p>
	<p>Es el diario español de mayor difusión e influencia. Su primer número apareció el 4 de mayo de 1976, al tiempo que España iniciaba su transición hacia la democracia. Su vigorosa defensa de las libertades y su apoyo al cambio político y social lo convirtieron rápidamente en un símbolo de la España moderna. Divide su información en secciones temáticas que abarcan todos los aspectos de la vida social, económica y política de España y el mundo. Contiene información de 1973 a la fecha. Bolsa de Valores, sociedad y tecnología.</p>

## **PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS.**

Se cuenta con más de 167 convenios con instituciones a nivel superior. La biblioteca se apoya de otras bases de datos que están disponibles en forma gratuita vía internet por algunas instituciones educativas; gubernamentales y privadas; Por ejemplo Banco de México, INEGI, OECD, algunas publicaciones de la biblioteca Miguel de Cervantes y el Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Por otra parte la biblioteca cuenta con acceso a varios catálogos electrónicos (OPAC Online Public Access Catalog), de diferentes bibliotecas, a través de INTERNET, lo cual representa una gran ventaja para el servicio de disseminación.

Otro recurso importante son los foros de discusión, conferencias y eventos especiales.

### **3.4 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE DSI**

Una vez considerados los recursos económicos, materiales y documentales, así como determinados grupos de usuarios hacia el cual se dirigirá el servicio identificando las áreas temáticas que abarcaran dicho servicio, se procede a plantear la fase operativa.

A continuación se describen los puntos más sobresalientes del procedimiento para brindar el servicio de DSI. Es importante mencionar que estos pasos deben manejarse detalladamente y con sumo cuidado de esto depende el éxito del servicio, así como la satisfacción del usuario.

1. Antes de iniciar en esta fase es recomendable dar a conocer, en primera instancia a todo el personal que colabora en la biblioteca lo que es el servicio de DSI destacando los objetivos y la forma en que operara este servicio. En el aspecto teórico se hace la recomendación que el personal implicado en el servicio, deberá tener capacitación para familiarizarse con los principios que rige la DSI.
2. Al inicio de cada ciclo escolar se da al usuario una explicación breve acerca del servicio, para que tenga el conocimiento mínimo del funcionamiento y ventajas del mismo. De igual forma se destaca la

importancia de su colaboración para que los resultados de este servicio sea exitoso.

3. Se diseña y afina el perfil de interés de forma individual y utilizando un lenguaje libre y luego controlado. En la mayoría de los casos el perfil es diseñado por el investigador ya que es el conocedor del tema; en segunda instancia, con la ayuda del bibliotecario que es el que ajusta los conceptos de interés del usuario a un vocabulario controlado y de esta forma se puede determinar con más exactitud las palabras clave, por las que se realizará la búsqueda y recuperación de la información.
4. En la mayoría de los casos los propios investigadores dieron sus traducciones en inglés, para facilitar la búsqueda del material, dado que el contenido de las bases de datos prevalece el idioma inglés. En otros casos la traducción la hizo el personal de la biblioteca apoyado en el académico y en las bases de datos que manejan traductor.
5. En este punto cabe señalar la importancia de revisar y ajustar los perfiles hasta que el usuario quede satisfecho, el perfil debe incluir las palabras claves y los términos relacionados con el tema de investigación de cada uno de estos.
6. El perfil de búsqueda de información que se realiza con la comunidad se define a través de una previa entrevista con el usuario, el cual, manifiesta su requerimiento de investigación, posteriormente este se registra en un formato elaborado por el propio bibliotecario.
7. Una vez elaborado y afinado el perfil de interés, se procede a confrontar de forma periódica las palabras clave contra las bases de datos, para localizar y seleccionar la información relevante que exista.
8. Posteriormente, de las búsquedas exitosas, se generan las alertas en las diferentes bases de datos, con cierta periodicidad y características previamente ajustadas en el perfil, sin olvidar la alerta en el OPAC para localizar las nuevas adquisiciones que ingresan referente al los temas de interés.
9. La información que se envía regularmente a los usuarios es a través del formato electrónico, con la finalidad de facilitarles el acceso de información dentro y fuera de la universidad.

10. A petición del usuario y en base a sus necesidades también se elaborarán carpetas de información para el mismo, con la finalidad de generar un respaldo sobre aquellos documentos que en su momento le interesaron.

11. Para la confrontación o recuperación de información se utilizan algunos métodos donde se conjuntan los descriptores que constituyen un perfil:

El 1er. método consiste en: asignar un valor a los términos de acuerdo al grado de importancia que les dé el usuario, estableciendo un valor crítico y seleccionando solo aquellos artículos que se encuentren por encima de ese valor.

El 2do. método consiste en utilizar los operadores boléanos a través de conectores de búsqueda que permitan establecer relaciones de unión entre dos términos:

Este tipo de búsqueda dará resultados precisos y mejor definidos que los descriptores valorados y se pueden hacer una variedad considerable de combinaciones.

12. Una vez confrontados los perfiles contra las bases de datos y documentos impresos, se elabora una bibliografía de materiales y artículos relacionados con los perfiles de interés, se le hace llegar al investigador la notificación de la información localizada; los formatos de pueden ser de **a)** referencias bibliográficas; **b)** referencias bibliográficas y resúmenes de artículos.

13. Si el usuario encuentra información pertinente para sus investigaciones la biblioteca, recupera y hace llegar los documentos vía correo electrónico o personalmente.

14. Otro punto de suma importancia es la evaluación periódica del perfil de interés del usuario, en este punto se considera, si por alguna circunstancia el usuario cambia el enfoque en sus líneas de investigación, será necesaria una actualización del perfil, mediante la introducción, modificación o exclusión de palabras clave.

15. La retroalimentación periódica acerca de la relevancia y pertinencia de la información donde el usuario determina si efectivamente este servicio está cubriendo sus necesidades de información.

### 3.5 ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA

A pesar de que no existe una metodología de búsqueda ideal; el uso constante de las bases es el mejor aprendizaje. A continuación se enlistan algunos puntos que se consideran importantes para ayudar a adquirir ciertas habilidades en las búsquedas.

- **Definir los objetivos de la búsqueda:** No es lo mismo realizar una búsqueda bibliográfica para fines de una investigación, para una tesis de licenciatura o una tesis doctoral, que hacer una búsqueda para una preparación de clase, una tarea, un trabajo final o simplemente para satisfacer una curiosidad personal. Por esto, la importancia de saber cuál es la finalidad de la búsqueda o consulta.
- **Concretar lo que ya se sabe sobre el tema:** Esto permitirá contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda por un lado, y por el otro evitar la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida.
- **Destacar los aspectos importantes del tema:** aquí también podemos eliminar aquellos otros que deben ser excluidos.
- **Señalar cualquier relación con otros campos del conocimiento:** esto nos ayudará a diferenciar y evitar confusiones.

A continuación se define la estrategia de búsqueda que mediante algunos procedimientos, permitirá obtener resultados satisfactorios. Una adecuada estrategia de búsqueda deberá contar con los siguientes pasos básicos.

- **Definir en una o varias frases cortas** el tema sobre el que se desea obtener información.



- **Identificar los conceptos más significativos** eliminando aquellos que tengan un contenido vago que represente aspectos secundarios y de poca relevancia. Será preciso tener en cuenta las diversas formas de expresión de un mismo concepto como recurso alternativo para efectuar la búsqueda: sinónimos, variantes gramaticales, etc.
- **Elegir el tipo de base de datos**, de acuerdo a la información que se necesita, noticias, estadísticas, referencial, histórica, gráficos, imágenes, etc.
- **Elegir los instrumentos de búsqueda**, los disponibles en las bases de datos.
- **Traducir los términos de la búsqueda**, al lenguaje utilizado por el sistema de cada base de datos. Recurrir a la consulta de los tesauros o lista de términos sugeridos.

### **3.5.1 USO DE OPERADORES LÓGICOS BOOLEANOS**

Los operadores lógicos booleanos identifican el tipo de operación entre conjuntos que se requiere para una finalidad específica. Permiten definir las ecuaciones de búsqueda en la recuperación de información; por ej.: el signo \* (asterisco) en el marco del programa informático, permite recuperar los documentos que traten a la vez el tema A y el tema B, pero no los que sólo traten el tema A o sólo el tema B.

A continuación se presenta una guía rápida del uso de cada operador y combinaciones básicas.

## USO DE OPERADORES LÓGICOS BOLEANOS

OPERADOR	FUNCIÓN	EJEMPLO	CONTENIDO QUE ENCONTRARA EL BUSCADOR
*	Encontrará todas las derivaciones de una palabra en una sola búsqueda.	<b>Polit*</b>	Político, política, políticas  Políticamente, politizado, politiquillo, politic, politics.
<b>AND</b>	Relaciona términos que corresponden a conceptos distintos.	<b>Cemento and construcción</b>	Busca artículos que contengan ambas palabras no importando si una está al principio o al final del documento.
<b>OR</b>	Se utiliza para relacionar sinónimos ó conceptos relacionados.	<b>Gas or petroquímica</b>	Encontrará los dos términos por separado o en el mismo documento.
<b>NOT</b>	Omitirá el segundo término en la búsqueda	<b>Inversión not construcción</b>	Encontrará todos los documentos que hablen sobre inversión, pero no en la construcción.
<b>NEAR</b>	Ayuda a crear una relación entre dos términos.	<b>Inversión near aeropuerto</b>	El sistema busca alguna de las dos palabras y antes de 100 palabras encontrará el siguiente término; el orden no importa puede ser primero inversión y después aeropuerto o a la inversa.
“ “	Sirve para localizar frases exactas.	<b>“Lavado de dinero”</b>	Si no pusiéramos las comillas dobles al inicio y final de la frase nos buscaría ambos términos por separado dando más resultados de los necesarios.

## COMBINACIÓN DE OPERADORES

OPERADOR	FUNCIÓN	EJEMPLO	CONTENIDO QUE ENCONTRARÁ EL BUSCADOR
<b>*AND</b>	Busca derivaciones de las dos palabras dentro del mismo documento.	<b>Economi*and inversio</b>	Dentro del documento podrá localizar información de económicas e inversionistas o económico e inversión.
<b>*OR</b>	Busca uno u otro término con sus derivaciones.	<b>Vidri*or plastic*</b>	En el documento debe aparecer por lo menos alguna de las derivaciones de la palabra, por ejemplo vidrioso.
<b>*NOT</b>	Busca las derivaciones y permite omitir alguna palabra con sus derivaciones respectivas.	<b>Polito*not social</b>	Recupera todo lo que hable de política, pero que no mencione alguna derivación de social* (socialista, social, sociales, socialismo).
<b>*NEAR</b>	Busca dos palabras separadas hasta 100 palabras entre si y sus derivaciones.	<b>Telefo*near public*</b>	El sistema encuentra alguna de las derivaciones de telefo* (teléfono, telefonista, telefónica) y estas separadas hasta 100 palabras de la segunda public*(público, publica, publicidad, publicista, publicitario).

USO DE COMILLAS (“ “)

OPERADOR	FUNCIÓN	EJEMPLO	CONTENIDO QUE ENCONTRARÁ EL BUSCADOR
""AND	Encuentra dos frases exactas o una frase exacta y otra palabra con y sin derivación.	1. "política económica" and "política social". 2. "política económica" or fiscal*	
""OR	Encontrar uno u otro de los términos por documento.	1. "Carlos Slim" or "Joaquín López Doriga" 2. "Carlos Slim" or telefon*	
""NOT	Encontrará la primera parte de la búsqueda pero no la segunda. (sea frase exacta o palabra con derivación).	1. "Gabriel García Marquez" not "Carlos Fuentes" 2. "Carlos Fuentes" Not colomb*	
""NEAR	Cercanía de frases.	1. "Gabriel García Marquez" near "Carlos Fuentes" 2. "Carlos Fuentes" near litera*	

### EJEMPLOS DE BÚSQUEDAS COMPLEJAS MEZCLANDO OPERADORES

Fox NEAR (pan AND pri AND prd)
Fox NEAR (pan OR pri OR prd)
Inversion* NEAR (construcci* ANDSocial* AND infraestru*)
(Inversion* AND telecomunicacio*) NEAR (contrucci* AND infraestru*)
"carlos slim" NEAR (inversion* AND telecomuni*)
("emilio azcarraga" or "Lorenzo zambrano") NEAR (inversion* AND telecomuni*)
("Emilio acarraga" AND "Lorenzo zambrano") NEAR (inversion* AND telecomuni*)

### 3.6 USUARIOS Y ÁREAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN

Se desarrolló el servicio de DSI, tomando como plataforma de inicio sólo a los alumnos del Doctorado, al promoverlo se

fueron agregando otros niveles académicos tales como: las maestrías, los académicos y las licenciaturas. Se concentró en el doctorado de administración, que fue donde se obtuvo más respuesta y en donde el servicio de DSI fundamenta su existencia.

### 3.6.1 COMUNIDAD

<b>POSGRADOS</b>		
<b>Carrera</b>	<b>Maestrías</b>	<b>Doctorados</b>
<b>Arquitectura</b>	Especialidad de Arquitectura de Interiores	
<b>Derecho</b>	Maestría en Derecho.	
<b>Filosofía</b>	Maestría en Filosofía.	Doctorado En Filosofía. Doctorado en Filosofía del Derecho. Doctorado en Historia y Literatura.
<b>Ingeniería</b>	Maestría en Liderazgo Tecnológico.	Doctorado en Ingeniería.
<b>Economía y Negocios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría en Administración de Empresas (MBA) con especialidad en: Mercadotecnia y/o Finanzas,</li> <li>• Maestría en Administración Internacional</li> <li>• Maestría en Logística y Negocios Internacionales</li> <li>• Maestría en Dirección Estratégica de Capital Humano</li> </ul>	Doctorado en Administración

En total se tienen 52 alumnos de doctorado, maestría, y profesores. Cada usuario es tratado de manera independiente debido a que los niveles o etapas investigación varía de un usuario a otro, la experiencia indica que con el tiempo y al ir avanzando suelen surgir cambios continuos.

Ambos grados asisten a clases y asesorías en un horario de 19:00 a 22:00 horas, iniciando una nueva generación cada trimestre.

En cuanto al doctorado cuando se aplican los métodos de investigación, se sabe que en el:

- 1er. semestre elaboran un protocolo de su tema y tiene un 20% en el avance de su investigación.
- 2º.semestre afina su protocolo y trabaja su investigación 30%.
- 3er. Semestre desarrolla su tema y expone en clases programables su avance 35%.
- 4to. Semestre debe de tener un desarrollo del 40% en su trabajo.
- 5to Semestre solo vienen esporádicamente a entrevistas con sus asesores y ver sus avances, pero se busca tener contacto continuo con ellos y sus trabajos van avanzando en un 60%.

### **3.6.2 ÁREAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN**

A través del período que hemos establecido el servicio de DSI se han generado un sinnúmero de términos que hemos recopilado para tener una herramienta de consulta confiable y veraz, lo que ha permitido familiarizarnos con las temáticas de investigación en beneficio del usuario y del personal mismo. Con cada investigación seguimos agregando, descriptores que nos permitan enriquecer esta obra de consulta, agilizar las búsquedas y reducir el tiempo utilizado en estas. (Ver anexo I)

### **3.6.3 DIRECTORIO DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DSI**

Con más de 50 usuarios que demandan información especializada y oportuna, el servicio de DSI avanza exitosamente, agregando cada trimestre alumnos y personal académico con diferentes necesidades de información. A continuación se describen, los nombres de los investigadores, su grado y sus temas a desarrollar. (Ver anexo 2)

#### **3.6.4 REPORTE DE AVANCES INDIVIDUAL DEL SERVICIO DE DSI**

Con el objeto de tener una carpeta con información importante para el personal y tener una memoria de las actividades realizadas, se anota cada mes la información relevante que así consideramos. Se presentan ejemplos de las investigaciones realizadas al recuperar la información requerida por los alumnos. Para efecto de este trabajo se agregó la columna que indica a que corresponde cada campo. Los avances obtenidos a través de las estrategias de búsquedas y la utilización de las Tecnologías de la Información y comunicación para lograr satisfacer la demanda de documentos de los alumnos del doctorado. Almacenamos todas las citas y documentos en texto completo que se le enviaron al usuario así como aquellas observaciones que consideramos pertinente.

(Ver anexo 3)





## CONCLUSIONES

En total se atendió a 52 alumnos del doctorado, maestría y personal académico.

- En el mes de Enero. se tuvo el acercamiento con los alumnos de posgrado, lográndose el Directorio programado.
- Se utilizaron principalmente las bases de datos de: PROQUEST, EBSCO e In4mex y colección general, mismas en las que se recuperaron el mayor número de citas y artículos en texto completo.
- Durante los meses de Febrero y Marzo se verificaron los datos personales y los temas de investigación, debido a que en algunos casos se detectó que no se estaba recibiendo la información.
- Se presentaron algunos casos donde ciertos alumnos cambiaba su tema de investigación y teníamos que rehacer su perfil de interés y actualizar sus alertas.
- Los meses posteriores se realizaron las alertas en las bases de datos que cuentan con dicho recurso.
- Hemos tenido entrevistas con alumnos del Doctorado, se les visitó en su salón o en su caso se aprovechó su visita a la Biblioteca.

El funcionamiento del servicio de DSI, desarrollado en la Biblioteca de la UAMS, es un servicio de vital necesidad para la comunidad que integran los alumnos de Posgrado, es por eso que busca mejorar día con día, esta actividad en la biblioteca. Falta mucho por avanzar para poder controlar y entregar oportunamente la información que ingresa a la biblioteca, se tiene que seguir evolucionando para darle un fruto al tiempo y ser parte importante en la formación de los Doctores.

Se debe de buscar conformar un grupo integral de profesionistas y estrategias en la recuperación de la información y reunir bibliotecarios con vocación de servicio que logren tener una comunicación permanente con el fin de logran un servicio de DSI de excelencia.

Los medios electrónicos han llegado a ocupar un lugar imprescindible en el conocimiento, esta revolución tecnológica ofrece un panorama tan vertiginoso para las bibliotecas y bibliotecarios, que muchas veces resulta difícil de asimilar e integrar dentro de los servicios. Dado este desarrollo tecnológico se puede concluir que:

- En la biblioteca de la UAMS se han diversificado las formas de acceso a la información, el papel, los recursos electrónicos, cd-rom y servicios en línea, queda claro que el servicio de DSI tiene que ver con la necesidad de diversificar los productos de información que se ofrecen, con objeto de responder a las necesidades específicas del usuario.
- El servicio DSI representa un aporte importante de la biblioteca al apoyo que se brinda a las investigaciones de los alumnos de posgrado, mediante la entrega de información relevante y oportuna.
- La biblioteca muestra interés por continuar con la implementación de servicios y de información que las nuevas tecnologías ofrecen, para agilizar e innovar en cuanto a las técnicas y procedimientos de las actividades bibliotecarias.

## RECOMENDACIONES

- Dar seguimiento a todas y cada una de las investigaciones.
- Ampliar el número de usuarios con este servicio.
- Hacer una campaña que promocióne el servicio a todo el personal docente
- Mantener una estrecha comunicación con cada usuario del servicio de DSI, ya sea por correo electrónico o por teléfono.
- Difundir entre los compañeros de las demás áreas para que estén al pendiente de las temáticas y den aviso si localizan información de los temas en cuestión.
- El personal responsable de este servicio realizará las alertas necesarias de acuerdo al tema de investigación.
- Debe existir una comunicación estrecha entre los responsables del servicio y el personal de biblioteca.
- Reunión del personal responsable del Servicio de DSI cada fin de mes y comentar los temas de investigación, los avances y las estrategias de búsqueda.
- Provocar la aportación de todo el personal para mejorar la sistematización del servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

ABADAL FALGUERAS, Ernest. *Sistemas y servicios de información digital*. Barcelona: Trea: 2001.

*ALA glosary of library and information science*. ed. Hearrtsill Young. Chicago: American Library Association, 1983.

ALVAREZ CRUZ, Virginia. *Desarrollo de los servicios bibliotecarios en la Universidad Anáhuac del Sur*. México: UNAM. FFyL. Colegio de Bibliotecología, 2001.

AMAT NOGUERA, Nuria. *Técnicas documentales y fuentes de información*. Barcelona: Bibliograf, 1978.

AMAYA RAMIREZ, Miguel Ángel. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en cd-romm: el caso de la biblioteca central de la UNAM*. México: UNAM, 1977.

------. *La web invisible: búsqueda y recuperación de información oculta por medio de los buscadores*. En: *Tecnologías de la información*. México: Unam, FFyL., 2007, pp.129.

ARENAS, Judith Licea de. *Evaluacionitis: una nueva enfermedad*. En *biblioteca universitaria*. Vol. 7, No. 2 (Jul-Dic), 2004. p.93.

BARQUET TÉLLEZ, Concepción. *Diseminación selectiva de la información*. En *desarrollo de colecciones y diseño de servicios*. México: UNAM, 1996. p.76-77.

BJÖRN, V. Tell. *La difusión selectiva de información (DSI) en una biblioteca de universidad técnica*. En: *Boletín de la Unesco para las bibliotecas*. V. 26, no.6 nov-dic. 1972. pp. 322-327

BOUNOCORE, Domingo. *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar, 1976.

CALVA GONZALEZ, Juan José. *Una aproximación a lo que son las necesidades de información*". En: *Investigaciones Bibliotecológicas*, 5. no. 11 (Jul. – dic. 1991) p.35

------. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Unam, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004

CHABAN MATEOS, Manuel [et al.] *Diseminación selectiva de la información*. Material inédito.

COUTURE DE TROISMONTS, Roberto. *Manual de técnicas de documentación*. Buenos Aires : Marymar, 1975.

CURRÁS, Emilia. *Cursillo de documentación científica*. México; UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 1976.

*Diccionario Enciclopédico de las Ciencias de la Documentación*. Madrid: Síntesis, 2004. V.2.

*Diccionario práctico de la lengua española*. México: Grijalbo, 1988.

*Diccionario sobre ciencias de la información*. comp. Arley Agude Clavijo. Turrialba, Costa Rica : Asociación Interamericana de Bibliotecarios Agrícolas, 1976.

DO AMARAL, Sueli Angelica. "Bibliotecas y bibliotecarios especializados en América Latina y el Caribe." En: *Investigación bibliotecológica*, v. 6, No. 13, 1993, p.31.

GATES, Bill. *Camino al futuro*. México: McGraw Hill, 1995. 277 p.

HERNANDEZ SALAZAR; Patricia. *El perfil del usuario de la información*. En: *Investigación Bibliotecológica*, 7. no. 15 (jul. - Dic., 1993). pp.16-22

LANCASTER, F. W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.

MARTINEZ ARELLANO, Lucina. *Propuesta de un programa de DSI en el centro de documentación de la facultad de Psicología de la UNAM*. México: SEP: ENBA, 1995.

MARTINEZ DE SOUZA, José. *Diccionario de bibliografía y ciencias afines*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989.

MARTINEZ GUTIÉRREZ, Marco Antonio. *Mas de diseminación selectiva de información del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares*. México: ININ. Centro de Información y Documentación Nuclear, 1981.

MARTINEZ G. Marco Antonio. *Sistemas de diseminación selectiva de información*. En : *Ciencia bibliotecaria*. Vol. II, No. 4, (junio, 1979).

MAYO GUZMAN, Laura. *Internet la versatilidad de una red en beneficio del usuario*. En: *Red*. México: RED, Año 4, no.42, 1994. pp. 9-17

MENDOZA GALLOSO, Ma. Candelaria. *Servicio de DSI de la biblioteca del centro de información del CUIB de la UNAM*, En *Investigación bibliotecológica*. V. 11 no. 22 ene-jun 1997.

MOCTEZUMA FRANCO, María Eugenia y Guillermina Sánchez Nahuacatl. *Los servicios característicos de la biblioteca especializada: fundamentos y aplicaciones*. México: SEP, ENBA, 1988.

NIEVES SAAVEDRA, Luz María. *Diseminación selectiva de la información: tarea fundamental del centro de información y documentación*. México: Unam. FFyL. 1984.

ORTIZ MENDEZ, Dulce María. *Bibliotecarios importantes (BIP) en un acontecimiento sin precedentes a través de la aplicación del desarrollo organizacional*. México: Universidad Anáhuac del Sur, 2003

PAEZ URDANETA, Iraset. *Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios*. En: *Avances y problemas*. Caracas: UNESCO, 1992.

PALACIOS JIMENEZ, Matilde. (2004) Documentos en línea. Recuperado el 3 de junio, 2008 de: **<http://www.ciencias.holguin.ceu/2004/Septiembre/articulos/ARTIL.HTM>**

Rangel García, Araceli. *DSI en el Centro Zonal de Documentación en salud MEX-068 –Z del IMSS*, México: UNAM, FFyL, 1997

SÁNCHEZ PEREYRA, Antonio. (2006) Documentos en línea. Recuperado el 5 de junio, 2008 de: **[dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/voll1/clase.html](http://dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/voll1/clase.html)**

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1994.

*Tecnología de la información*. Coords. Figueroa Alcantara, Hugo Alberto, Cesar Augusto Ramírez Velázquez. México; UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 2007

*Terminology of documentation = terminología de la documentación*. Comp. Gernot Wersing y Ulrich Noveling. París : UNESCO, 1976.

## ANEXO 1

### DICCIONARIO ESPAÑOL - INGLÉS

<b>Español</b>	<b>Inglés</b>
Acciones	Stocks
Acciones bancarias	Bank Stocks
Acciones de capital	Capital stock
Acciones emitidas	Stock issued
Aceleración de negocios o Aceleradora de Negocios	Acceleration of business
Activo comercial	Stock in trade
Activo de capital	Capital assets
Activo flotante	Floating assets
Actuary	Actuaria
Administración	Management, Entrepreneurship
Administración de cooperación económica	Economic cooperation administration
Administración de empresas	Business administration
Administración de la Fuerza de trabajo	Workforce management
Administración de la relación con el Cliente	CRM (Customer Relationship Management)
Administración de personal	Personnel administration
Administración de proyectos	Project management
Administración del capital Humano	Management of human capital
Administración del conocimiento	Intellectual knowltdge
Administración económica	Financial management
Administración Educativa	Management education

Administración en la gestión educativa	educational management
Administración fiscal	Fiscal Administration
Administrador	Manager, Administrator, executive director
Administrador de inversiones	Investment manager
Administrador de Negocios	Business manager
Agente de bolsa	Stockbroker
Algoritmos genéticos	Genetics algorithms
Asuntos gubernamentales	Government affairs
Banca de desarrollo	Development Bank
Bolsa de valores	Stock exchange
Bonos	Bonds
Capacitación de recursos humanos	Training of human resource
Capacitación y selección de personal	Training and personnel selection
Capital accionario	Share capital, Stock capital
Capital de riesgo	Risk capital
Capital de riesgo, evaluación	Evaluation of credit risk
Capital en cartera	Issued capital
Capital extranjero	Foreign capital
Capital fijo	Fixed capital
Capital Humano	Human capital, Personal capital
Capital humano y mercado laboral	Human capital and labor market
Capital intelectual	Intellectual capital, Brainpower
Capital social	Corporate capital, Company's capital
Cartera de valores	Portfolio of shares
Ciclos de vida de productos	Product life cycle



Ciencia de la administración	Management science
Cifras de comercialización	Marketing metrics
Clasificación crediticia	Credit ratings
Clusters	Clusters
Clusters industriales	Industrial Clusters
Comercio	Trade, Commerce, Business
Comercio de divisas	Foreign exchange business
Comercio electrónico	Electronic commerce
Competitividad	Competitive
Conflicto	Conflict
Consejo de administración	Board of trustees, Board of directors
Contabilidad	Accounting
Control de calidad	Quality control
Control interno	Internal control
Corredor de bolsa	Stockbroker
Costos y precios	Costs and prices
Crecimiento económico	Economic growth
Crédito	Acquiescence
Crédito de riesgo	Credit risk
Cultura corporativa	Corporate cultura
Derecho económico corporativo	Corporative counsel economy
Desarrollo económico local	Local economic development entertainment
Desarrollo organizacional	Organizational development
Deuda	Debt
Deuda pública	Public debt, government debt

Dinámica de grupos	Groups dynamics
Dirección financiera	Financial Management
Divisa	Foreign currency
Divisa controlada	Managed currency
Divisa de plazo	Foreign exchange futures
Ecomapas	Ecomaps
Economía	Economy
Economía comercial	Trade economy
Economía Competitiva	Competitive economy
Economía de cambio	Exchange economy
Economía de consumo	Consumer economics
Economía de mercado	Market economy
Economía educativa	Educative Economy
Economía familiar	Family economy
Economía monetaria	Monetary economy
Educación	Education, training
Entrenamiento y capital humano	Human capital and coaching
Estadística y administración	Statistics for management
Estilo de liderazgo	Leadership style
Estrategia corporativa	Corporate strategy
Estrategia de operaciones	Operational strategy
Estrategia del máximo mínimo	Maximin strategy
Estructura del Mercado	Market structure
Estrategia empresarial	Corporate strategy
Estructura organizacional	Organizational structure

Estudio de inversión	Survey on investment
Estudio de Mercado	Market research
Estudio de rentabilidad	Investment analysis
Ética empresarial	Business ethics
Ética en los negocios	Business ethics
Empaque	Packaging
Emprendedores	Enterprisings
Empresa	Enterprises, Companies
Empresa familiar	Family company
Empresarios	Enterprisers, entrepreneurs
Empresas de capital de riesgo	Corporate venture capital
Empresas de propiedad familiar	Family owned business
Estabilización económica	Economic stabilization
Estadística actuarial	Actuarial statistics
Estadística de precios	Price statistics
Estadísticas del turismo	Statistics tourism
Evaluación de proyectos limpias	Evaluation of projects
Evaluación de riesgo de crédito	Evaluation of credit risk
Evaluación de tecnologías limpias	Ecology sustentable technology
Filosofía en la empresa	Philosophy of management
Financiación de la deuda	Debt financing
Financiación del déficit	Deficit financing
Financiamiento	Financing
Financiamiento combinado	Blend financing
Financiamiento de la inversión	Investment financing

Finanzas	Finance
Finanzas comerciales	Business finance
Finanzas de riesgo	Financial risk
Finanzas en paralelo	Parallel financing
Finanzas por venta de participación	Equity financing
Finanzas públicas	Public finance
Finanzas y desarrollo	Finance and development
Fondo de pensiones	Pension found
Fondos de capital de riesgo	Venture capital funds
Fondos de inversión	Investment found
Fondos de inversión mobiliaria	Mutual fund
Fondos mutuos	Mutual fund
Genogramas	Genograms
Genoeramas	Genoeramas
Gestión de la economía	Economic management
Gestión de riesgos	Risk management
Gestión de ventas	Sales management
Gestión del capital humano	Personnel management
Gestión del crédito	Credit management
Gestión educativa	Educational measure, Educational Step, Education measure
Globalización	Globalization
Gobierno corporativo	Government corporate
Gobierno corporativo y liderazgo	Leadership and Corporate governance (así lo tiene Proquest en búsqueda avanzada)
Impuestos	Taxation

Industria clave	Key industry
Industria del entretenimiento	Entertainment industry
Industria farmacéutica	Pharmaceutical industry
Ingeniería de procesos	Process engineering
Instituciones de crédito	Credit institution
Inversión	Investment
Inversión a corto plazo	Short term investment
Inversión a largo plazo	Long term investment
Inversión comercial	Trade investment
Inversión extranjera	Foreign investment
Inversión de capital	Capital investment
Inversión de fondos	Investment of funds
Inversiones de capital de riesgo	Corporate venture capital
Inversión en Tecnología de la información	Investment in technology of the information
Inversiones internacionales	International investment
Inversionista	Investor
Inversionista institucional	Institutional investor
Junta directiva	Board directors
Liderazgo	Leadership
Liderazgo educativo	Leadership educational
Marketing de relaciones o relacional	Relationship Marketing
Marketing internacional	International marketing
Medios de pago	Payment instruments
Mejores prácticas comerciales	Best practice in MKT (marketing)
Mercado Bursátil	Stock Exchange

Mercado de valores	Stock market
Mercado laboral	Labor market
Mercados electrónicos	Electronic markets
Mercados virtuales	Markets virtual
Mercadotecnia	Marketing
Mercadotecnia directa	Direct marketing
Mercadotecnia internacional	International marketing
Mercadotecnia uno a uno	Marketing one to one
Método contable	Accountant method
Mezcla en mercadotecnia	Marketing mix
Microfinanciamiento	Microfinance
Microfinanzas	Microfinance
Modelo Strelnet	Strelnet model
Modelo Zeta Altman	Altman Z-Score Model
Modelos de riesgo de crédito	Credit risk modeling
Modelos económicos	Economic models
Moneda extranjera	Foreign currency
Negocios electrónicos	E-Business
Negocios en pequeño	Small business
Negocios familiares	Family Business
Operaciones con valores	Securities business
Optimización de procesos industriales	Industrial process optimization
Organizaciones no gubernamentales	Non-government organizations
Pequeñas empresas	Small business
Planeación educativa	Planning educative

Porcentaje	Percentage
Portfolio de inversión	Portfolio investments
Precios y costos	Pricing & costing
Préstamos a pequeñas empresas	Small business loans
Previsión de mercado	Market forecast
Previsión de precios	Price forecasting
Previsión de ventas	Sales forecast
Procesos de recursos humanos	Human resources processes
Proceso organizacional	Organization process
Productividad	Productivity
Pronóstico de mercado	Market forecast
PYMES	Small and medium enterprises
Química combinatoria	Combinatorial chemistry
Reclutamiento y selección	Recruitment and selection
Recursos económicos	Economic resources
Recursos financieros	Financial resources
Recursos humanos	Human resources
Recursos humanos y planeación estratégica	Human resources and strategic planning
Recursos no renovables	Non renewable resources
Relaciones familiares	Family relations
Relaciones personales	Personal relationships
Relaciones internacionales	International relations
Riesgo del crédito	Credit risk
Sector público	Government affaire
Seguro colectivo	Group insurance

Seguro comercial	Business insurance
Seguro corporativo	Cooperative insurance
Seguro de crédito	Credit insurance
Seguro de desempleo	Unemployment insurance
Seguro individual	Individual insurance
Seguro industrial	Industrial insurance
Seguro laboral contra accidentes	Workmen's compensation
Seguros	Insurances
Selección de personal	Personnel selection
Simulación de procesos	Process simulation
Sistema de pago	Payment systems
Sistemas financieros	Financial system
Sistemas familiares	Family systems
Sociedad de crédito	Credit society
Tarjeta de crédito	Credit card
Tecnologías de información	Information technology
Tecnologías limpias	Clean technologies
Teoría de grupos	Group theory
Teoría de conflicto	Conflict theory
Tipo de cambio	Exchange rate
Título en cartera	Securities portfolio
Turismo	Tourism
Turismo doméstico	Domestic tourism
Valor adquisitivo	Purchasing power
Valor agregado	Value added



Valor comercial	Market value, Trade value
Valor de cambio	Exchange value
Valor de inversión	Investment value
Valor de la empresa	Enterprise value
Valor de venta	Selling price
Valor del capital	Capital value
Valores	Stocks, Securities
Valores comerciales	Commercial documents
Valores de cartera	Investments shares
Valores de interés fijo	Funded securities
Valores de inversión a largo plazo	Investment securities
Valores de mercado	Securities Market
Valores mobiliarios	Bonds and stocks securities
Valores negociables	Negotiable securities
Valores financieros	Financial papers
Venta a crédito	Credit sale
Venta a plazos	Installment account, Installment credit
Venta de activos	Disposition of assets
Ventaja absoluta	Absolute advantage
Ventaja comparativa	Comparative Advantage
Ventaja competitiva	<u>Competitive advantage</u>
Venta a crédito	Credit sale
Ventajas y desventajas	Plus and minus
Ventas	Sellings
Venta a crédito	Credit sale

Venta al contado	Cash sale
Venta de activos	Disposition of assets
Ventas de liquidación	Clearance sale
Ventas en consignación	Selling on consignment
Ventas y mercadotecnia	Sales and marketing

## ANEXO 2

### DIRECTORIO DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DSI

ALUMNO	GRADO	TEMA
Arias Larena, Sergio	Doctorado en Administración	Finanzas y Competitividad
Arboleya Comas, Vicente Jorge	Doctorado en Administración	Negocios familiares, Relaciones personales y Conflicto
Axtle Ortiz, Miguel Angel	Doctorado en administración	Administración y Capital Humano
Bibriesca Aguirre, Juan Carlos	Doctorado en Administración	Aceleradora de negocios
Castellanos Dávila, Arturo	Doctorado en Administración	Administración de proyectos, productividad
Castillo Aguilera, Rogelio	Doctorado en Administración	Clusters, Competitividad, Ventaja competitiva y Negocios en pequeño
Chávez Velázquez Raúl	Doctorado en Administración	Procesos de Recursos humanos, Desarrollo organizacional, Capital intelectual y Competitividad
Córdova Bua, Diana	Profesora	Comercio electrónico, Negocios electrónicos, Empaque, precios y costos del producto para la exportación e importación
Costa Aizcorbe, Alejandra	Doctorado en Administración	Competitividad y Gobierno Corporativo
Cruz Reyes, Guillermo	Doctorado en Administración	Gobierno corporativo
Cuevas Briseño, Karina	Doctorado en Administración	Gobierno corporativo, Acciones, Valores
Degollado, Maricarmen	Doctorado en Administración	Competitividad, Capital Humano y

		Ética en los Negocios
Deschamps Fernández, Marco.	Profesor	Administración y estadística
Devars Elizondo, Mauricio	Doctorado en Administración	Administración, Negocios y Mercadotecnia
Estrada Estrada, Carlos Fernando	Doctorado en Administración	Tecnologías de información y Gobierno corporativo
Fabre Mendoza Jorge Miguel	Doctorado en Administración	Inversionistas institucionales, Inversionista internacional, Fondo de pensiones
García Serrano, Rodolfo Antonio	Doctorado en Administración	Fondos de inversión y Capital de Riesgo
Gómez Arceo, Ignacio.	Profesor	Actuaría y Administración
González Núñez, Juan Carlos	Doctorado en Administración	Micro financiamiento
Haces Arce, Jacqueline Alejandra	Doctorado en Administración	Industria farmacéutica, Cifras de comercialización e Industria clave
Lara Martínez, Juan Carlos	Doctorado en Administración	Administración y Micro finanzas
López Guzmán, Marco Francisco	Doctorado en Administración	Negocios familiares, Competitividad y Gobierno Corporativo
López Guzmán, Ma. Gabriela	Doctorado en Administración	Relaciones comerciales México-China
Lugo, Francisco	Doctorado en Administración	Fondos de Inversión y Empresas Familiares
Martínez Guerrero, Adriana	Doctorado en Administración	Organizaciones no gubernamentales
Mata Domínguez, José.	Profesor	Planeación, Liderazgo, Administración, Economía y Gestión Educativa

Matus Arrecho, José Luis	Doctorado en Administración	Gobierno corporativo en Pequeñas y Medianas Empresas
Mendoza Martínez, Marco Antonio	Doctorado en Administración	Gobierno Corporativo en el Sector Público
Molina Benítez, Ranferi	Doctorado en Administración	Administración, Pymes y Gobierno corporativo
Monterrubio Santamaría, Eduardo.	Doctorado en Administración	Relaciones internacionales y Ética en los negocios
Nava Govela Alfredo	Doctorado en Administración	Empresa familiar, Ventajas competitivas, estrategia corporativa, Gobierno corporativo
Ortiz Alcalde, José Manuel	Doctorado en Administración	Finanzas
Pelejero Romero, José Luis	Doctorado en Administración	Banca de desarrollo o Banca de Fomento Económico
Peón Casanova, Angel	Doctorado en Administración	Gobierno corporativo
Rivas Lozano, Mario	Doctorado en Administración	Mercadotecnia, Mercados Electrónicos y Mercados Virtuales
Rivera Rosas, Ricardo.	Doctorado en Administración	Turismo, Turismo doméstico, Estadísticas del turismo
Rodríguez Ramírez, Francisco	Doctorado en Administración	Administración, Finanzas y Ventas
Rojas Alva, Jorge Gabriel	Doctorado en Administración	Gobierno corporativo
Sánchez Hernández, Aureliano.	Profesor de Administración de Negocios	La administración enfocado a las Compras, logística y los recursos materiales
Sánchez Mendiola, Mónica Adela	Doctorado en Administración	Invernaderos como Desarrollo Sustentable y la Mujer.
Schinagl, Nico	Doctorado en Administración	Previsión de ventas Sales And Marketing
Sierra Martínez Ricardo	Doctorado en Administración	Inversión en Tecnología de la

		información, Empresas mexicanas y performance empresarial
Vázquez, Salvador	Doctorado en Administración	Crédito de Riesgo
Vázquez Pérez Grovas, Salvador	Doctorado en Administración	Modelo Zeta Altman, Finanzas de riesgo, Evaluación de crédito, Modelos de riesgo
Aguilar Anaya, Ma. Del carmen.	Maestría en Capital Humano	Capital Humano
Copca Velásquez, Magdalena.	Maestría en Capital Humano	Capital humano
Farfán García, Víctor.	Maestría en Capital Humano	Capital Humano Estadística
Guerra Trejo, Mario.	Maestría en Capital Humano	Capital Humano
Lozano Monteagudo, Carolina.	Maestría en Derecho	Derecho familiar
Noguera Sosa, Ana Regina.	Maestría en Capital Humano	Capital humano
Piñones Colmenares Carina.	Maestría en Capital Humano	Capital Humano
Villegas García, Cristal.	Maestría en Capital Humano	Capital Humano

### ANEXO 3

#### REPORTE DE AVANCES INDIVIDUAL DEL SERVICIO DE DSI

<b>Alumno: Degollado, Maricarmen.</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Competitive, Human Capital, Business Ethics, Corporate Government.</b>	
<b>E-mail: mdegolla@yahoo.com.mx</b>	
<b>Base de Datos: EBSCO y PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: José Ignacio Osornio Ortega</b>	
<b>AVANCES</b>	
<b>Febrero.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Recopilación de la información de alumnos de posgrado.</li><li>◆ Se le selecciono información de las bases y se le envió información de ética en los negocios y gobierno corporativo.</li></ul>	
<b>Marzo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se le dio presentación de las bases de datos.</li><li>◆ Se seleccionaron enviaron 37 documentos de EBSCO y 22 de PROQUEST.</li></ul>	
<b>Abril.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se envió 23 documentos seleccionados de PROQUEST.</li><li>◆ Se le envió 18 documentos de EBSCO.</li><li>◆ Se le envió boletín de nuevas adquisiciones.</li></ul>	
<b>Mayo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se le envió 16 documentos de PROQUEST.</li></ul>	
<b>Junio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se le siguió enviando información de sus temas.</li><li>◆ Se le busca para nueva entrevista y ver resultados.</li></ul>	
<b>Julio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se tuvo una nueva plática con ella y resumió su investigación solo a COMPLIANCE, que sobre es sobre códigos de ética en la administración.</li></ul>	
<b>Agosto.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se le enviaron 10 artículos.</li><li>◆ Se le generó una Alerta de "Compliance" con frecuencia: Diaria y Duración: 6 meses.</li></ul>	
<b>Septiembre.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se le enviaron 10 artículos y se le envió correo solicitándole delimitar su tema ya que existen 13124 documentos en Revistas científicas.</li><li>◆ Se le enviaron 10 artículos de: Compliance 21-30 de 498 (Proquest)</li><li>◆ Se le enviaron 10 artículos de Tesis: Compliance 11-20 de 150 (Proquest)</li><li>◆ Se le enviaron 10 artículos de: Compliance, 11-20 de 1045 (Ebsco)</li><li>◆ Platiqué con ella respecto a sus temas y todo le está sirviendo, por el momento quiere que le dejemos de enviar información, ya que están cambiando el "Server" de su trabajo.</li></ul>	

<b>Alumno: Molina Benítez, Ranferi</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Pymes, Gobierno corporativo (Corporate Governance) Negocios en pequeño (Small business management)</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:Ranferi.molina@cfe.gob.mx">Ranferi.molina@cfe.gob.mx</a></b>	
<b>Base de datos: EBSCO, PROQUEST, E-libros, Net-library, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: Ana María Cerda Martínez</b>	
<b>AVANCES</b>	
<b>Febrero.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recopilación de información de alumnos de posgrado.</li> </ul>
<b>Marzo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se generó sistema de alerta.</li> <li>◆ Se envía información acorde a su tema de investigación referencias –Aleph 171.</li> <li>◆ Se envía boletín de nuevas adquisiciones.</li> <li>◆ Se realiza búsqueda de libros electrónicos de libros (25).</li> <li>◆ Se envían 25 referencias Internet.</li> </ul>
<b>Abril.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envía boletín mensual.</li> <li>◆ Se envían doctos. acorde a su tema.</li> </ul>
<b>Mayo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envían 15 documentos acorde a su tema.</li> </ul>
<b>Junio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sigue permanente su alerta se le generó hasta un año.</li> <li>◆ A la fecha se tiene contacto con el alumno.</li> </ul>
<b>Julio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se sigue teniendo contacto con el alumno.</li> <li>◆ Se le enviaron 23 artículos con relación a su tema de investigación.</li> </ul>
<b>Agosto.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Durante este mes se le enviaron al alumno 10 artículos con relación a su tema de investigación.</li> </ul>
<b>Septiembre.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envió el boletín de nuevas adquisiciones.</li> <li>◆ Se envía información acorde a su tema de investigación 17 referencias.</li> </ul>
<b>Octubre.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ En apoyo a su investigación se le enviaron 18 referencias.</li> </ul>
<b>Noviembre.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envió el boletín de nuevas adquisiciones correspondiente al mes de Octubre.</li> <li>◆ Se generaron 66 referencias con respecto a sus temas de investigación, mismas que se le hicieron llegar.</li> </ul>



Alumno: Rivas Lozano, Mario.	DOCTORADO EN ADMINISTRACION
Temas de investigación: Electronic commerce, Marketing international, Virtual Markets.	
E-mail: <a href="mailto:Mario.rivas@autouno.com">Mario.rivas@autouno.com</a> ; <a href="mailto:mario.rivas@itesm.mx">mario.rivas@itesm.mx</a>	
Base de Datos: EBSCO, PROQUEST, ALEPH.	
Bibliotecario: José Ignacio Osornio Ortega	
<p><b>AVANCES</b></p> <p><b>Febrero.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recopilación de la información de alumnos de posgrado.</li> <li>◆ Se le envió información sobre mercados electrónicos y mercados virtuales.</li> </ul> <p><b>Marzo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le dio presentación de las bases de datos.</li> <li>◆ Se seleccionaron enviaron 13 documentos de EBSCO y 8 de PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Abril.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envió 9 documentos seleccionados de PROQUEST.</li> <li>◆ Se le envió 7 documentos de EBSCO.</li> <li>◆ Se le envió boletín de nuevas adquisiciones.</li> </ul> <p><b>Mayo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió 10 documentos de PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Junio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le busca para nueva entrevista y ver resultados.</li> </ul> <p><b>Julio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Nos reporto que le estaban llegando los documentos de sus temas pero que no los podría abrir, se le dijo que nos enviará sus citas para nosotros abrir los documento y luego regresárselos por e-mail.</li> </ul> <p><b>Agosto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 20 documentos de PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Septiembre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Electronic markets.</li> <li>◆ Alerta en PROQUEST: Frecuencia: Diaria, Duración 6 meses.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Electronic comerse.</li> </ul> <p><b>Noviembre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 5 artículos sobre: Marketing international 1-5 de 22 (Proquest)</li> <li>◆ Se le enviaron 9 artículos de: Virtual markets, 11-19 de 19 (Proquest)</li> <li>◆ <b>(el alumno ya no quiere que se le envíe información de Marketing international) aumenta Electronic markets y marketing Mix,</b></li> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos de: Marketing mix 1-10 de 447 (Proquest)</li> <li>◆ Se le envió 1 artículo en texto completo de: Marketing mix (Proquest)</li> <li>◆ Se le envió 1 tesis en texto completo de: Marketing mix 1 de 30 (Proquest)</li> </ul>	

<b>Alumno: Mendoza Martínez, Marco Antonio</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Corporate Governance.</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:marcoa8@prodigy.net.mx">marcoa8@prodigy.net.mx</a></b>	
<b>Base de Datos: EBSCO y PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: José Ignacio Osornio Ortega</b>	
<p><b>AVANCES</b></p> <p><b>Febrero.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recopilación de la información de alumnos de posgrado.</li> <li>◆ Se le envió información del boletín de nuevas adquisiciones.</li> <li>◆ Le fue generada su alerta en PROQUEST.</li> <li>◆ Se le envió información sobre Gobierno corporativo y sector publico.</li> </ul> <p><b>Marzo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le dio presentación de las bases de datos.</li> <li>◆ Se seleccionaron enviaron 9 documentos de EBSCO, 23 de In4mex y 14 de PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Abril.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envió 6 documentos seleccionados de PROQUEST.</li> <li>◆ Se envió 12 documentos de In4mex.</li> <li>◆ Se le envió 15 documentos de EBSCO.</li> </ul> <p><b>Mayo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Envío de 14 documentos seleccionados dentro de In4mex.</li> <li>◆ Se le envió 6 documentos de PROQUEST.</li> <li>◆ Se le envió 4 documentos de EBSCO.</li> </ul> <p><b>Junio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le siguió enviando información de sus temas.</li> <li>◆ Se le busca para nueva entrevista y ver resultados.</li> </ul> <p><b>Julio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le entrevisto para conocer si le está llegando información y seguir con los temas de investigación, si requiere más información.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos de PROQUEST</li> <li>◆ Se le enviaron 10 de EBSCO</li> </ul> <p><b>Agosto.</b> Tuvo vacaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 15 documentos de EBSCO.</li> <li>◆ Se le enviaron 15 documentos de PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Septiembre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Gobierno corporativo.</li> <li>◆ Alerta en PROQUEST: Frecuencia: Diaria, Duración 6 meses.</li> </ul> <p><b>Noviembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 tesis sobre: Corporate Governance, 11.20 de 145 (Proquest)</li> <li>◆ Se le envió 1 Tesis sobre: Government affairs, 1 de 1 (Proquest).</li> </ul>	

<b>Alumno: Lugo, Francisco</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Investment found, Family owned business.</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:francesco@hotmail.com">francesco@hotmail.com</a></b>	
<b>Base de Datos: EBSCO, PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: José Ignacio Osornio Ortega</b>	
<b>AVANCES</b>	
<b>Febrero.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recopilación de la información de alumnos de progrado.</li> <li>◆ Se le selecciono información de las bases y se le envió información de Fondos de inversión y negocios familiares.</li> <li>◆ El alumno sus temas de gobierno corporativo a fondos de inversión en empresas familiares.</li> </ul>	
<b>Marzo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le dio presentación de las bases de datos.</li> <li>◆ Se tuvo acercamiento con el, para ampliar mas su campo de investigación de acuerdo a las palabras claves,</li> <li>◆ Se le enviaron 5 de PROQUEST.</li> <li>◆ Se le enviaron 12 de EBSCO.</li> </ul>	
<b>Abril.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 7de PROQUEST.</li> <li>◆ Se le enviaron 6 de EBSCO.</li> <li>◆ Se le envió boletín de nuevas adquisiciones.</li> </ul>	
<b>Mayo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Envío de 8 documentos seleccionados dentro de In4mex.</li> <li>◆ Se le envió 6 documentos de PROQUEST.</li> </ul>	
<b>Junio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le siguió enviando información de sus temas.</li> </ul>	
<b>Julio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Entrevista para conocer el estado de su investigación, tiene aceptado su protocolo y avanza en su investigación, sigue requiriendo información.</li> </ul>	
<b>Agosto.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos de PROQUEST.</li> <li>◆ Se le enviaron 15 de EBSCO.</li> </ul>	
<b>Septiembre.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 4 artículos sobre: Fondos de inversión.</li> <li>◆ Alerta en PROQUEST: Frecuencia: Diaria, Duración 6 meses.</li> </ul>	
<b>Noviembre</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Fondos de inversión. 1-10 de 42 (Proquest)</li> </ul>	

<b>Alumno: Flores Amador, Carlos</b>	<b>MAESTRIA EN CAPITAL HUMANO</b>
<b>Temas de investigación: Human capital, Organization development.</b>	
<b>E-mail: cfloresa@liverpool.com.mx</b>	
<b>Base de Datos: EBSCO, PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: José Ignacio Osornio Ortega</b>	
<b>AVANCES</b>	
<b>Febrero.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recopilación de la información de alumnos de progrado.</li> <li>◆ A partir de esta fecha, le fue generada la alerta en PROQUEST.</li> <li>◆ Se le selecciono información de las bases y se le envió información.</li> </ul>	
<b>Marzo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le dio presentación de las bases de datos.</li> <li>◆ Se seleccionaron enviaron 17 documentos de In4mex, 10 de EBSCO, y 12 de PROQUEST.</li> </ul>	
<b>Abril.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se envió 6 documentos seleccionados de PROQUEST.</li> <li>◆ Se envió 7 documentos seleccionados de EBSCO.</li> <li>◆ Se envió 9 documentos de In4mex.</li> <li>◆ Se le envió boletín de nuevas adquisiciones.</li> </ul>	
<b>Mayo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió 10 documentos de PROQUEST.</li> </ul>	
<b>Junio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le siguió enviando información de sus temas.</li> <li>◆ Se le busca para nueva entrevista y ver resultados.</li> </ul>	
<b>Julio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Necesita más información de sus temas y aumenta capacitación en recursos humanos.</li> </ul>	
<b>Agosto.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 15 documentos de PROQUEST.</li> </ul>	
<b>Septiembre.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Human capital management (PROQUEST).</li> <li>◆ Alerta en PROQUEST: Frecuencia: Diaria, Duración 6 meses.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Human capital management (EBSCO).</li> </ul>	
<b>Noviembre</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Human capital management, 21-30 de 671 (Proquest)</li> <li>◆ Se le enviaron 10 artículos sobre: Human capital management, 21-30 de 94 (Ebsco)</li> </ul>	

<b>Alumno: López Guzmán, María Gabriela</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Mexico and China.</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:marca@caremsa.com">marca@caremsa.com</a></b>	
<b>Base de Datos: EBSCO, PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: Rodrigo Rojas Reyes</b>	
<p><b>AVANCES</b></p> <p><b>Febrero.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Perfil de temas de interés.</li> </ul> <p><b>Marzo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le generó alerta en PROQUEST y se le enviaron 10 documentos a su correo.</li> <li>◆ Se le dio presentación de bases de datos (PROQUEST y EBSCO).</li> </ul> <p><b>Abril.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Marzo.</li> <li>◆ Se le enviaron tres documentos.</li> </ul> <p><b>Mayo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Abril.</li> <li>◆ Se le enviaron tres documentos.</li> </ul> <p><b>Junio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Mayo.</li> <li>◆ Hasta este mes fue la fecha en que se le generó la alerta, correspondiéndole al alumno su renovación o cancelación de la misma.</li> <li>◆ Durante estos cuatro meses el alumno no estableció contacto.</li> </ul> <p><b>Julio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le volvió a generar alerta en PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Agosto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 30 documentos.</li> </ul> <p><b>Septiembre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se tuvo contacto con la alumna vía telefónica, aclarando que no le había llegado información por que su correo estaba mal.</li> <li>◆ Se le vuelve a general alerta en PROQUEST</li> <li>◆ Se le envía boletín de Julio. y Agosto.</li> <li>◆ Se le enviaron 9 documentos de EBSCO</li> <li>◆ Se le tramita un P. I. con la Ibero del libro “10 palabras clave en ética de las profesiones”.</li> </ul> <p><b>Noviembre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envía boletín de Octubre.</li> <li>◆ Se le envían 5 documentos de EBSCO.</li> </ul>	

<b>Alumno: Martínez Guerrero Adriana</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Organizaciones no gubernamentales (Non-Government Organizations)</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:adrianamartinezquerrero@yahoo.com">adrianamartinezquerrero@yahoo.com</a></b>	
<b>Base de Datos: EBSCO,y PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: Rodrigo Rojas Reyes</b>	
<b>AVANCES</b>	
<b>Febrero.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Perfil de temas de interés.</li> </ul>	
<b>Marzo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le generó alerta en PROQUEST y se le enviaron 10 documentos a su correo.</li> <li>◆ Se le dio presentación de bases de datos (PROQUEST y EBSCO).</li> </ul>	
<b>Abril.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Marzo.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos.</li> </ul>	
<b>Mayo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Abril.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos.</li> </ul>	
<b>Junio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Mayo.</li> <li>◆ Hasta este mes fue la fecha en que se le generó la alerta, correspondiéndole al alumno su renovación o cancelación de la misma.</li> <li>◆ Durante estos cuatro meses el alumno no estableció contacto.</li> </ul>	
<b>Julio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le volvió a generar alerta en PROQUEST.</li> </ul>	
<b>Agosto.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 15 documentos.</li> </ul>	
<b>Septiembre.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ No se pudo establecer contacto por teléfono ni por e-mail</li> <li>Se le envía boletín de Julio y Agosto.</li> </ul>	

<b>Alumno: Ortiz Alcalde José Manuel</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Finanzas ( Finance)</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:manuel_ortiz@yahoo.com.mx">manuel_ortiz@yahoo.com.mx</a></b>	
<b>Base de Datos: EBSCO, PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: Rodrigo Rojas Reyes</b>	
<b>AVANCES</b>	
<b>Febrero.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Perfil de temas de interés.</li> </ul>	
<b>Marzo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le generó alerta en PROQUEST y se le enviaron 10 documentos a su correo.</li> <li>◆ Se le dio presentación de bases de datos (PROQUEST y EBSCO).</li> </ul>	
<b>Abril.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Marzo.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos.</li> </ul>	
<b>Mayo.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Abril.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos.</li> </ul>	
<b>Junio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Mayo.</li> <li>◆ Hasta este mes fue la fecha en que se le generó la alerta, correspondiéndole al alumno su renovación o cancelación de la misma.</li> <li>◆ Durante estos cuatro meses el alumno no estableció contacto.</li> </ul>	
<b>Julio.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le volvió a generar alerta en PROQUEST.</li> </ul>	
<b>Agosto.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 20 documentos.</li> </ul>	
<b>Septiembre.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ No responde al e-mail.</li> <li>◆ No esta dado de alta en Aleph.</li> <li>◆ Se le envía boletín de Julio y Agosto.</li> </ul>	

<b>Alumno: González Núñez Juan Carlos</b>	<b>DOCTORADO EN ADMINISTRACION</b>
<b>Temas de investigación: Microfinanciamiento (Microfinancing) Préstamos a pequeñas empresas (Small Business Loans)</b>	
<b>E-mail: <a href="mailto:jegonza1@cablevision.net.mx">jegonza1@cablevision.net.mx</a></b>	
<b>Base de Datos: EBSCO, PROQUEST, ALEPH.</b>	
<b>Bibliotecario: Rodrigo Rojas Reyes</b>	
<p><b>AVANCES</b></p> <p><b>Febrero.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Perfil de temas de interés.</li> </ul> <p><b>Marzo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le generó alerta en PROQUEST y se le enviaron 10 documentos a su correo.</li> <li>◆ Se le dio presentación de bases de datos (PROQUEST y EBSCO).</li> </ul> <p><b>Abril.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Marzo.</li> <li>◆ Se le enviaron 15 documentos.</li> </ul> <p><b>Mayo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Abril.</li> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos.</li> </ul> <p><b>Junio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le envió boletín de Mayo.</li> <li>◆ Hasta este mes fue la fecha en que se le generó la alerta, correspondiéndole al alumno su renovación o cancelación de la misma.</li> <li>◆ Durante estos cuatro meses el alumno no estableció contacto.</li> </ul> <p><b>Julio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le volvió a generar alerta en PROQUEST.</li> </ul> <p><b>Agosto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le enviaron 10 documentos.</li> </ul> <p><b>Septiembre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ No responde al e-mail.</li> <li>◆ No está dado de alta en Aleph.</li> <li>◆ Se le envía boletín de Julio y Agosto.</li> </ul>	