



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE PEDAGOGÍA

*EXPERIENCIA PROFESIONAL DE FORMACIÓN DE  
USUARIOS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA  
EN LA BIBLIOTECA "EUGENIO GARZA SADA"  
DEL TECNOLÓGICO DE MONTERREY CAMPUS SANTA FE*

INFORME ACADÉMICO POR  
ACTIVIDAD PROFESIONAL  
PARA OBTENER EL GRADO DE  
**LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**  
P R E S E N T A :

**YARENI ANNALIE DOMÍNGUEZ DELGADO**



ASESORA:  
DRA. CONCEPCIÓN BARRÓN TIRADO

Ciudad Universitaria, México, D.F. 2011



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.

### **Dedicatorias**

El presente trabajo está dedicado a mi familia y a todas aquellas personas que a lo largo de las diferentes etapas de mi vida me han brindado su cariño, apoyo incondicional y me han enriquecido con su presencia, experiencia, preocupación y consejos.

A mi padre y a mi madre, por ser mi principio de orden, disciplina, paciencia y amor.

A mi compañero inseparable en el amor, por convivir conmigo, por su alegría, aventuras y ocurrencias.

A mis amigos, alumnos, profesores y colegas; los de ayer, hoy y mañana... espero que encuentren en este trabajo un espacio de reflexión y acción transformadora para construir mejores prácticas educativas.

## **Agradecimientos**

A mis padres por darme la vida y ser un motivo de inspiración en mi vida...

A mi papá por ser un ejemplo de persona responsable, inteligente, humana y generosa; por confiar en mí, apoyarme en todos mis proyectos sin condiciones, por ser alguien a quien admiro y quiero, gracias papá.

A mi mamá, por su amor, ternura, alegría, dedicación, y creatividad; por mostrarme que a lo largo de la vida se presentan obstáculos que representan oportunidades de aprendizaje y cambios. Gracias infinitas por tener siempre un abrazo y una palabra de aliento.

A mi abuelita Elena y a mi tía Judith, que siempre mostraron su apoyo incondicional y estuvieron conmigo en los momentos difíciles brindándome su gran cariño y el calor de hogar, muchas gracias.

A Jonathan por coincidir en mi camino, por su presencia en mi existir, por ser mi compañero, gran amor y forma parte de mi vida, por ser una persona a quien admiro y respeto, un ejemplo de superación constante, que con gran paciencia, comprensión y cariño soportó las crisis cognitivas, de humor, estrés y largas pláticas de reflexión, alentándome, cuestionándome y haciendo sugerencias pertinentes para el desarrollo de este texto.

A Kerena por haber encontrado en ella el gran tesoro de la amistad, y compartir conmigo alegrías, risas, lágrimas, proyectos escolares, profesionales, experiencias y bellos momentos que nos unieron como hermanas y mejores amigas.

A mis primos, Mickey, Itzel, Nadim, Amanda, León, Raúl y Cindy que siempre me extendieron sus brazos para compartir bellos momentos, pláticas, comidas y experiencias.

A mis sobrinos Edneris y Oliver que a pesar de su corta edad me enseñan a mirar e interpretar el mundo desde otra perspectiva y me dan lecciones de vida, porque me llenan de alegría sus besos, creatividad y ocurrencias.

A mis amigos Arturo, Xavier, Mónica, Linda, Adriana Leonor, Julieta, Pamela y Adriana Mendoza, quienes me permitieron entrar en su vida durante todos estos años, convivir, apoyarme dentro y fuera del salón de clases, pero sobre todo compartir conmigo esta aventura que significo la Universidad.

A la UNAM por haberme dado los fundamentos y principios para poder realizar muchos de mis sueños, abrir mi pensamiento a la crítica, la docencia y la investigación, por los grandes amigos que me ha regalado y por ser mi hogar.

Dedico un especial agradecimiento a la Dra. Concepción Barrón Tirado quien me alentó constantemente durante la asesoría de este texto y confió en mí desde hace muchos años. Mi cariño y profundo reconocimiento a su profesionalismo y apoyo en todo momento, por transportarme a este sueño y ayudarme a construir nuevos sueños, por motivarme a través de su genialidad y ejemplo.

Asimismo a mis revisoras; la Dra. Rosa Aurora Padilla, la Mtra. Patricia Romero Barajas, la Lic. Nancy Galván Aguilar y la Lic. María Isabel Aguilar Díaz, mi más sincero agradecimiento por sus comentarios y observaciones que enriquecieron sin duda mi trabajo.

A Carolina, Karla, Jacqueline y Lucía por su amistad y apoyo en todo momento; por las largas pláticas, risas, trayectos y comidas que nos unieron e hicieron agradable mi estancia en el Tec.

A Erick y Nancy por brindarme su apoyo en la recuperación de información y materiales bibliográficos, muchas gracias.

A Dianita, Vika, Karen, David, Jessika y Andoni quienes siempre mostraron interés y apoyo en las diferentes actividades y servicios que desarrollé durante mi estancia en CSF, pero sobre todo por su amistad.

Mi gratitud a la Dra. Marcela Revilla, a la Dra. Concepción González, al Dr. Juan Pablo Riquelme, al Mtro. Josué Velázquez, al Dr. Heriberto García, a la Mtra. Maraly García, a la Mtra. Itzel Barrera, a la Mtra. Anne Cécile Wald Lasowsk, a la Dra. Patricia Caratozzolo Martelliti, a la Dra. Carolina López y al Mtro. Alfredo Salas, entre otros, quienes me dieron la oportunidad de aplicar mis conocimientos profesionales en situaciones reales y específicas, así como aprender del alumnado y su profesión docente.

A Sabino Segura, Tomás Bocanegra, Yolanda Maya y a todos aquellos bibliotecarios de profesión o vocación de las diversas instituciones que sin reparos me abrieron las puertas de su gremio, me acogieron para compartir sus conocimientos, experiencias y me facilitaron el camino hacia los libros, artículos y fuentes de información; pero sobre todo permitirme transformar de manera conjunta la realidad de las bibliotecas y centros de información.

Un especial agradecimiento a la Mtra. Maricruz Samaniego quien desde un principio hasta el día hoy sigue dándome ánimo para terminar este proceso, por ser mi amiga y compartir conmigo su gran experiencia, conocimientos y alumnos.

Agradezco a la Dra. Teresa Fortoul van der Goes, a la Mtra. Margarita Varela Ruíz, al Mtro. Porfirio Morán Oviedo, a la Dra. Norma Ramírez, al Dr. Tiburcio Moreno y a la Mtra. Patricia Murillo por sus enseñanzas, cariño, por compartir conmigo sus distintos puntos de vista y comentarios que sin duda aportaron infinidad de cosas a mi formación profesional y personal, para poder enfrentarme a la vida, por avivar y mantener la llama de esta profesión. Gracias por darme la oportunidad de conocerlos y aprender de ustedes, por mostrarme este maravilloso camino y contribuir a mi formación, a tener una postura crítica ante el conocimiento y una actitud ante el mundo.

Por último pero no por ello menos importante a la Lic. Susana Fernández por la paciencia, apoyo y ánimo que me brindó durante este proceso y todos los trámites de titulación.

Y a todas las personas que tienen un valor y siempre están presentes en mi corazón mi más profundo agradecimiento.

# INDICE

## INTRODUCCIÓN

<b>I. MARCO DE REFERENCIA EMPÍRICO EL CONTEXTO EDUCATIVO DEL TECNOLÓGICO DE MONTERREY</b>	<b>7</b>
1.1 Orígenes institucionales	7
1.2 Conformación	7
1.2.1 Tec de Monterrey	8
1.2.2 Universidad Virtual	8
1.2.3 Universidad Tec Milenio	8
1.2.4 Tec Salud	8
1.3 Estructura Orgánica	9
1.3.1 Sistema Universitario Multicampus	10
1.4 Oferta Académica	11
1.4.1 Programas de Preparatoria	11
1.4.2 Carreras Profesionales	13
1.4.3 Especialidades	17
1.4.4 Maestrías	17
1.4.5 Doctorados	17
1.5 El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey Campus Santa Fe	17
1.5.1 A cerca del Campus	18
1.5.2 Organigrama del Campus Santa Fe	24

1.6	Ubicación y descripción de la actividad laboral	25
1.6.1	Organigrama de la Dirección de Educación Ejecutiva, Vinculación Empresarial y Soluciones de Tecnologías de Información	27
1.7	La Biblioteca Eugenio Garza Sada	28

**II. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO: ENFOQUES Y CONCEPTOS TEÓRICOS PARA LA DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS Y DESARROLLO DE LAS TAREAS PEDAGÓGICAS EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA** . . . . . **33**

2.1	La Educación Basada en Competencias y Capital Humano	34
2.2	La Importancia de la Educación y la Formación	38
2.2.1	¿Qué es formar?	39
2.2.2	Formar para cambiar, aprender para ser consciente	40
2.3	Fundamentos Didácticos	42
2.3.1	¿Qué es Didáctica?	42
2.3.1.1	Planeación Educativa	44
2.3.1.2	Planeación Didáctica	46
2.3.1.3	Elaboración de Programas	47

**III. EXPERIENCIA PROFESIONAL** . . . . . **51**

3.1	Programa de Formación de Usuarios	51
3.1.1	Tipo de Contenidos	55
3.1.2	¿Qué son las Habilidades de Información?	56
3.1.3	Operatividad del Programa de Habilidades de Información	57
3.2	Programa de Servicios de Información y Referencia	73
3.2.1	Operatividad del Programa de Servicios de Información y Referencia	74

3.3	Proyecto de Bibliógrafos . . . . .	97
3.3.1	¿Qué es un bibliógrafo y cuáles son sus funciones? . . . . .	97
3.3.2	Operatividad del Proyecto de Bibliógrafos . . . . .	98
3.4	El enfoque de Administración por Calidad Total, Normas ISO y propuesta de Documentos Internos del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia . . . . .	103
3.4.1	Antecedentes y estrategias para el cambio . . . . .	104
3.4.2	Principios de Gestión de Calidad . . . . .	106
3.4.2.1	¿Qué son las ISO? . . . . .	108
3.4.2.2	Generalidades de las Normas Familia ISO 9000 . . . . .	109
3.4.2.2.1	La Norma ISO 9001 . . . . .	110
3.4.3	Características del proyecto . . . . .	111
3.4.3.1	Propuesta de Documentos Internos del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia . . . . .	112
<b>IV. REFLEXIONES FINALES Y CONCLUSIONES . . . . .</b>		<b>157</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS . . . . .</b>		<b>173</b>

**ANEXOS**



*“Veo esos aterradores espacios del universo que me encierran,  
y me encuentro adherido a un rincón de esa vasta extensión,  
sin saber por qué estoy colocado en este lugar y no en otro,  
ni por qué este poco de tiempo que me ha sido dado para vivir  
me ha sido asignado en este punto y no en otro de toda la  
eternidad que me ha precedido y de toda  
la eternidad que me sigue.”*

**Blaise Pascal**

*“La única manera de prepararse para la  
vida en la sociedad es participar en ella”*

**John Dewey**

## **Introducción**

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, nos enfrentamos a una crisis en la estructura social. La educación se ve forzada a cambiar y adaptarse a las exigencias del aparato económico. Para ello es necesario buscar nuevas formas de vida que nos permitan responder a las demandas de ser competente y competitivo en la sociedad.

Durante los últimos años la tendencia mundial de la formación profesional se orienta al desarrollo de competencias que se ve reflejada en los cambios curriculares y la implementación de nuevos modelos pedagógicos y metodologías que tengan como eje principal enriquecer las prácticas educativas buscando nuevas formas de enseñar y aprender, basadas en la investigación, la reflexión y la acción que justifiquen la enseñanza como una acción de profesionales críticos, cuya misión central sea “emancipar a las personas mediante el entendimiento de su propia acción, la autonomía y la liberación.”<sup>1</sup>

En este contexto han surgido diversas reformas educativas que constituyen un desafío para los profesores y pedagogos como profesionales reflexivos; pues es necesario que cuenten con la vocación y el interés de liderar, intelectual y moralmente a la juventud como ciudadanos críticos y activos comprometidos con la sociedad.

De igual manera nos enfrentamos al problema de ¿Cómo formar profesionales que sean competentes y puedan enfrentarse al mundo en constante cambio, a la práctica profesional y a la realidad laboral?

¿Cuáles son las características de una persona competente en el acceso y uso de la información? y ¿en qué medida estas competencias son importantes para mejorar el aprendizaje y la interacción con el entorno?

¿Por qué estas habilidades se consideran como las competencias del siglo XXI?

¿De qué manera la biblioteca puede apoyar y promover el desarrollo de habilidades para el acceso y uso de la información?

---

<sup>1</sup> Muñoz, José, et. al. *Cómo desarrollar competencias investigativas en educación*. Ed. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá, 2001. p.110

La educación ha de convertirse en una praxis educativa y ser considerada como una inversión en el ser humano y sus consecuencias como una forma de capital que aumenta la capacidad del trabajo, pues se convierte en parte integral de las personas y constituye una forma de capital humano que presta un servicio productivo para la economía. Asimismo es necesario un acercamiento a metodologías que propicien aprendizajes significativos y una enseñanza más participativa para construir nuevas formas de aprender.

Uno de los desafíos de esta tendencia es contar con un equipo de personas formadas para construir colectivos que requiere la sociedad bajo una concepción más integral y multidisciplinaria del conocimiento que combine la reflexión y la práctica académica vinculando la Educación Superior con su entorno cultural y social. Por ende vale la pena cuestionarnos y mantener siempre en el aire preguntas como ¿qué conocimientos y habilidades se deben favorecer para el desarrollo de la persona en los contextos socioculturales donde se ha de desenvolver?

La educación debe comprometerse para lograr un sistema de mayor calidad y eficiencia, acercarse más a la realidad del desempeño requerido por la sociedad actual, formar un sujeto integral para la vida y un sujeto conocedor de su papel en la sociedad –laboral y humanamente, de manera que mantenga su esencia humanística y provea a los educandos de los elementos necesarios que le ayuden a vivir en una sociedad globalizada y competitiva.

Alicia Vázquez en su libro *“En busca de la enseñanza perdida”* considera que el discurso educativo en América Latina debe estar orientado al conocimiento que se traduce en conciencia. La educación es responsable en gran parte de la conciencia social. Se puede observar la crisis del mundo desde la crisis educativa, porque la educación tiene un impacto en la estructura socioeconómica de cualquier país; es por ello que se debe de transformar en un elemento formativo del individuo y no meramente informativo; los educadores deben de combinar lo racional con lo vivencial, recuperar el valor de la historia, rescatar el pasado y promover el futuro como destino constructible. El maestro tiene como tarea desarrollar el respeto al amor a la verdad, la reflexión personal, el espíritu de tolerancia, el sentimiento de justicia, dignidad y conciencia a la responsabilidad. No sólo debe de transmitir la cultura, también debe de instruir a las nuevas generaciones en la ciencia, el arte, y la técnica; formar en los alumnos una conciencia de los valores universales.<sup>2</sup>

Para contrarrestar la presión cuantitativa a la que somete la sociedad globalizada, es indispensable formar una base sólida de conocimientos, habilidades y actitudes para que el ser humano pueda aprovechar las oportunidades de aprendizaje de la vida, que le permitan enriquecer, profundizar el primer saber y adaptarse a su coyuntura existencial. Jacques Delors plantea los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser, con ello el ser humano tendrá más posibilidades de alcanzar la realización, mediante una maduración de la personalidad y una imbricación en la estructuración social interactiva.

---

<sup>2</sup> Vázquez, Alicia. “Los escenarios en la búsqueda”. En: *En busca de la enseñanza perdida. Un modelo didáctico para educación superior*. Editorial Paidós. México, 1999.

“El siglo XXI, ofrecerá recursos sin precedentes tanto a la circulación y almacenamiento de informaciones como a la comunicación, planteará a la educación una doble exigencia que, a primera vista, puede parecer casi contradictoria: la educación deberá transmitir, masiva y eficazmente, un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos evolutivos, adaptados a la civilización cognoscitiva, porque son las bases de las competencias del futuro. Simultáneamente, deberá hallar y definir orientaciones que permitan no dejarse sumergir por la corriente de informaciones más o menos efímeras que invaden los espacios públicos y privados y conservar el rumbo en proyectos de desarrollo individuales y colectivos. En cierto sentido, la educación se ve obligada a proporcionar las cartas náuticas de un mundo complejo y en perpetua agitación y, al mismo tiempo, la brújula para poder navegar por él.”<sup>3</sup>

Bajo esta perspectiva surge también el interés desarrollar habilidades informacionales y de investigación bibliográfica; tales como: el acceso, selección, evaluación, uso de recursos y fuentes de información, que permitan vincular los contenidos temáticos de cada disciplina con el desarrollo de estas competencias.

En este rubro es muy importante que haya un trabajo colaborativo entre las instituciones, los profesores, los alumnos y el personal de la biblioteca para conocer ampliamente las estrategias más eficientes de búsqueda de información en el acervo (tanto impreso como digital) y otras fuentes de información, de modo que podamos formar usuarios competentes en el uso de la información.

La alfabetización informativa puede ser definida como el conjunto de competencias necesarias para la adquisición y uso crítico de la información necesaria para la resolución de un problema o una necesidad de conocimiento. Lo anterior debe incluir la habilidad para hallar la información relevante de manera eficaz y eficiente así como las habilidades metacognitivas para discernir la relevancia de la información, su validez y la pertinencia de usarla con responsabilidad y ética.

En este sentido “la docencia tiene un carácter intencionado, como una actividad dirigida a la conformación de una concepción de mundo en el educando, que actúa en el marco de creencias del estudiante y del maestro.

Asume lugares determinantes en este planteamiento: la conciencia de la responsabilidad de los sujetos en los procesos de construcción del conocimiento y la crítica como fundamento de la conformación de un pensamiento autónomo.”<sup>4</sup>

Una de las opciones que brinda el Colegio de Pedagogía de la UNAM para obtener el título de licenciatura en pedagogía es realizar un Informe de Actividad Profesional. Esta modalidad de titulación requiere haber concluido el 100% de créditos del plan de estudios, poseer una experiencia profesional no menor a un año en el área y se encuentre vinculada directamente con la carrera y las actividades del perfil profesional del pedagogo.

---

<sup>3</sup>Delors, Jacques. *La educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. UNESCO. México 1997. p. 90.

<sup>4</sup> Morán, Porfirio. Conferencia “La docencia universitaria hoy. Reto a la innovación y la creatividad”. En *Cátedra extraordinaria Maestros del exilio Español*. FFYL, Junio 2002. p.6

El presente informe es una recapitulación del trabajo que llevé a cabo como Jefe de Departamento en el Departamento de Formación de Usuarios y Referencia del Instituto Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe durante dos años y cinco meses.

Durante mi intervención en dicha institución, tuve oportunidades de aprendizaje significativo que me permitieron fundamentalmente desarrollar habilidades y competencias profesionales, principalmente las habilidades en Información (*Information Literacy*) que constituyen una competencia clave para desempeñarse con éxito en la sociedad del conocimiento; dado que buscan, no solamente formar personas competentes en la búsqueda de información, sino personas que sean capaces de comprenderla, evaluarla y darle una aplicación al generar nuevas ideas. De la misma manera se convirtieron en un elemento de aprendizaje fundamental y consolidaron mi formación académica.

Todas estas experiencias situadas en un contexto específico, permitieron que se diera ese proceso multidimensional de enculturación donde aprender y hacer son acciones inseparables que permiten cambios en las formas de comprensión y participación de los sujetos en una actividad conjunta, en resumidas cuentas fue un proceso que involucra el pensamiento, la afectividad y la acción

Mediante estas páginas me gustaría compartir este conjunto de situaciones que surgen de una reflexión sobre la práctica, es decir entre la teoría, la acción y la formación pedagógica y tienen como objetivo:

- Fundamentar didácticamente la aplicación de diversas estrategias para dinamizar la interacción dentro de los procesos de formación.
- Describir las actividades laborales desempeñadas en el área de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia en la Biblioteca.

El trabajo que a continuación se presenta es un esfuerzo de construcción conceptual dentro del campo pedagógico que impone exigencias específicas para pensar el contexto histórico que estamos viviendo y las posturas que se ofrecen en las nuevas prácticas educativas. En este sentido se pretende lograr una contribución que coadyuve a la identificación de una concepción educativa y de formación.

Para llevar a cabo este informe, se revisaron bases de datos para elaborar el marco teórico y bibliografía a cerca de estudios e investigaciones realizadas sobre fundamentación didáctica, Educación Basada en Competencias, Information Literacy, Reference and Users Librarian, Bibliographers. Normas de Acceso y Uso de la Información en la Enseñanza Superior. Sistemas de Gestión de Calidad y Normas ISO.

En este caso la experiencia se orienta al área de planeación, diseño, desarrollo y aplicación de programas educativos y aplicación de materiales didácticos, así como la planeación, desarrollo y gestión de proyectos institucionales de formación y capacitación.

A partir de estos supuestos e intenciones el trabajo se estructura en cuatro apartados:

El primero apartado está dirigido a mostrar el marco de referencia empírico, expone de manera clara las características generales y el contexto educativo del Tecnológico de Monterrey. Asimismo se especifica el área, puesto, objetivos y funciones que desempeñé en la institución donde desarrollé la actividad profesional.

El segundo capítulos está dedicado a conceptualizar supuestos pedagógicos tales como la Educación Basada en Competencias, la educación y la formación, así como los fundamentos y elementos teóricos didácticos que orientan el estudio de lo educativo y permiten establecer una relación entre la teoría y la práctica pedagógica.

En el tercer capítulo se presentan las aportaciones, las propuestas de planeación y elaboración de programas que contemplan las líneas de: Formación de Usuarios Competentes en el Acceso y Uso de la Información, Servicios de Información y Referencia y el desarrollo del Proyecto de Bibliógrafos. De la misma manera en este capítulo a partir del punto 3.4 pretendo tratar de caracterizar y articular distintas bases de conocimiento teóricas para enriquecer el ejercicio pedagógico, tratando temas orientados al Enfoque de Administración por Calidad Total, Sistemas de Gestión de Calidad, Normas ISO y finalmente se presenta la propuesta de Documentos Internos elaborada para contar con un Sistema documentado de información actualizada del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia.

Finalmente,el cuarto capítulo presenta un panorama sobre la importancia de desarrollar en los Usuarios Habilidades en el Acceso y Uso de la Información, el papel que juegan las Instituciones de Educación Superior y las Bibliotecas para llevar a cabo esta labor e incidir en la formación de los alumnos desarrollando habilidades, destrezas y actitudes que le permitan ser competentes no sólo en el ámbito laboral. Asimismo presenta una reflexión del papel del pedagogo, su incidencia e intervención en diversos campos de trabajo.

*“La meta principal de la educación es crear hombres que sean capaces de hacer cosas nuevas no simplemente de repetir lo que otras generaciones han hecho; hombres que sean creativos, inventores y descubridores. La segunda meta de la educación es la de formar mentes que sean críticas, que puedan verificar y no aceptar todo lo que se les ofrece.”*

**Jean Piaget**

## **I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey**

El Tecnológico de Monterrey, es una institución del Sistema Tecnológico de Monterrey que por más de seis décadas ha sido un referente en la Educación Superior privada tanto en México como en América Latina.

Durante este tiempo ha logrado distinguirse por su compromiso con la educación y promover en los alumnos valores humanísticos, la visión internacional y la cultura emprendedora, preparándolos para que sean ciudadanos responsables e impulsen el desarrollo de sus comunidades.

Esta Institución Educativa está presente en todo México a través de 31 campus y en diversos países con sedes y oficinas de enlace. Asimismo está constituida por otras instituciones que pertenecen al Sistema Tecnológico de Monterrey como son la Universidad Tec Milenio, la Universidad Tec Virtual y el Tec Salud.

### **1.1 Orígenes Institucionales**

La fundación del Tecnológico de Monterrey ocurrió en 1943 gracias a la visión y al compromiso de don Eugenio Garza Sada y de un grupo de empresarios, quienes constituyeron una asociación civil denominada “Enseñanza e Investigación Superior”, A. C., la cual creó, el 6 de septiembre de ese año, el Tec de Monterrey, Institución de educación superior, que inició su actividad académica con 350 alumnos que acudían a una vieja casona de dos pisos ubicada en el centro de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México.

### **1.2 Conformación**

Después de seis décadas, y bajo el liderazgo de más de 25 años del Dr. Rafael Rangel Sostmann, el Sistema Tecnológico de Monterrey evoluciono y se conformo por las siguientes entidades:

### **1.2.1 Tec de Monterrey**

Cuya misión es formar ciudadanos socialmente responsables, con visión humanística e internacional. Realizar investigaciones científicas y tecnológicas en áreas estratégicas.

Además cuenta con una Red de Parques Tecnológicos, las incubadoras y las aceleradoras de empresas que promueven la generación de riqueza en las regiones de nuestro país; y con los programas de emprendimiento y desarrollo social intenta mejorar las condiciones de vida de otros sectores de la población.

### **1.2.2 Universidad Tec Virtual**

La Universidad Virtual, que ha estado en operación desde 1989, se ha consolidado como la institución pionera en educación a distancia en el continente americano.

A través de redes de aprendizaje y avanzadas tecnologías de información, la Universidad Virtual ofrece una diversidad de programas: programas académicos de posgrado; educación continua para directivos de empresas de México y de otros países de América Latina, de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y de la administración pública; programas para profesores de enseñanza básica y media; y programas orientados al desarrollo de las comunidades marginadas.

### **1.2.3 Universidad Tec Milenio**

La Universidad Tec Milenio es una ampliación de la cobertura académica para ofrecer educación a los diversos grupos de la sociedad.

Ofrece estudios de bachillerato, así como carreras profesionales y posgrados en las áreas de tecnologías de información, ingeniería industrial, negocios y humanidades, para los que brinda dos alternativas de enseñanza: presencial y por Internet.

### **1.2.4 Tec Salud**

Esta dependencia está integrada por el Hospital San José Tec de Monterrey, el Centro Médico Zambrano Hellion, con sus Institutos de Alta Especialidad y los Centros de Atención Médica (CAM's).

A través de Tec Salud, el Sistema Tecnológico de Monterrey busca impulsar una nueva filosofía en la práctica médica en México, que tenga como ejes clave la educación y la investigación en Salud, así como el desarrollo del capital humano, el conocimiento y la atención médica del más alto nivel en diversas especialidades médicas.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Sistema Tecnológico de Monterrey*. Consultado en <http://www.sistemattec.mx/> (6/06/11)

### 1.3 Estructura Orgánica

Los fundadores del Tec de Monterrey constituyeron una asociación civil denominada “Enseñanza e Investigación Superior, A. C.”, organismo que hasta la fecha es la máxima autoridad del Sistema Tecnológico de Monterrey.

La expansión geográfica del Sistema Tecnológico de Monterrey fue posible gracias al apoyo de grupos de personas de diferentes regiones de la República Mexicana, quienes a su vez se constituyeron en organizaciones civiles patrocinadoras de los diferentes campus.

El Tecnológico de Monterrey es una institución de carácter privado, sin fines de lucro, independiente y ajena a partidarios políticos y religiosos.

La labor del Tecnológico de Monterrey y de todos sus campus es apoyada por asociaciones civiles, integradas por un numeroso grupo de destacados líderes de todo el país comprometido con la calidad de la educación superior.

Cada año, los consejeros de estas asociaciones civiles se reúnen para establecer las metas que deben orientar las grandes decisiones, dirigidas a que el Tecnológico de Monterrey cumpla con su objetivo de convertirse en motor de desarrollo de las comunidades y del país.<sup>6</sup>

El Tecnológico de Monterrey cuenta con el apoyo de la comunidad nacional, que participa en los sorteos que la propia institución organiza para ampliar el programa de becas y la inversión en infraestructura.

Para su funcionamiento como institución educativa, el Tecnológico de Monterrey goza del estatuto de Escuela Libre Universitaria.

A continuación se presentan los Consejos Directivos de las Asociaciones Civiles que patrocinan Campus del Sistema Tecnológico de Monterrey

- Educación Superior del Sureste, A. C., Campus Chiapas
- Educación Superior del Norte, A. C., Campus Chihuahua
- Enseñanza e Investigación del Estado de Veracruz, A. C., Campus Central de Veracruz
- Tecnología e Investigación Superior de México, A. C., Campus Ciudad de México
- Estudios Superiores e Investigación de Ciudad Juárez, A. C., Campus Ciudad Juárez
- Educación Superior del Noroeste, A. C., Campus Ciudad Obregón
- Educación Superior de Colima, A. C., Campus Colima
- Patronato del Tec de Monterrey Campus Cuernavaca, A. C., Campus Cuernavaca
- Enseñanza Tecnológica del Estado de México, A. C., Campus Estado de México
- Enseñanza y Educación Superior de Occidente, A. C., Campus Guadalajara
- Educación Superior de Irapuato, A. C., Campus Irapuato
- Educación y Tecnología de la Laguna, A. C., Campus Laguna
- Educación Superior del Bajío, A. C., Campus León
- Enseñanza y Tecnología del Pacífico, A. C., Campus Mazatlán
- Enseñanza e Investigación Superior de Morelia, A. C., Campus Morelia

---

<sup>6</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Nuestra Institución*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Nosotros/Que+es+el+Tecnologico+de+Monterrey/Nuestra+Institucion/> (6/06/11)



## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

- Enseñanza e Investigación de Puebla, A. C., Campus Puebla
- Educación Superior del Centro, A. C., Campus Querétaro
- Enseñanza Media y Superior, A. C., Campus Sinaloa
- Cultura y Enseñanza Superior del Norte de Sonora, A. C., Campus Sonora Norte
- Educación Superior de Tamaulipas, A. C., Campus Tampico
- Educación Superior y Promoción Cultural de Toluca, A. C., Campus Toluca
- Enseñanza e Investigación Superior de Zacatecas A. C., Campus Zacatecas.<sup>7</sup>

### 1.3.1 Sistema universitario multicampus

El Tecnológico de Monterrey es actualmente un sistema universitario multicampus con recintos académicos en las diferentes regiones del país.

El prestigio que el Tecnológico de Monterrey gozó desde sus inicios, no fue sólo por su calidad académica sino también por la cultura emprendedora, de trabajo, de eficiencia y de responsabilidad que fomenta en sus estudiantes, motivó a sus egresados, provenientes de diferentes regiones de México, a promover la presencia del Tecnológico de Monterrey en sus ciudades de origen.

Lo anterior ha permitido percibir las diferentes necesidades regionales y formar profesionistas capaces de resolverlas, sin desarraigarlos de su lugar de origen; además, dado que el Tecnológico de Monterrey es un sistema con cobertura nacional, ha aceptado su responsabilidad de dar una respuesta válida a importantes retos del país.

Algunos de los egresados del Tecnológico de Monterrey son directivos de exitosas empresas de México y de Latinoamérica; por otra parte, es cada vez mayor la presencia de los egresados en puestos destacados del gobierno y de la administración pública.<sup>8</sup>

El Tec de Monterrey es una universidad con presencia nacional e internacional que cuenta con 31 campus en todo el país y 22 oficinas de enlace en 15 países. Cuenta con dos escuelas de posgrado nacionales: EGADE Business School y EGAP (Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública).

La oferta educativa incluye una amplia gama de carreras profesionales, especialidades, maestrías, especialidades médicas y doctorados en diversas áreas del conocimiento; así como cuatro programas de bachillerato.

El Tecnológico de Monterrey está acreditado por la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (México), y por la Comisión de Universidades de la Asociación de Escuelas y Universidades del Sur de Estados Unidos (SACS) para otorgar títulos profesionales y grados académicos de maestría y doctorado.

Además, sus programas académicos de profesional y de posgrado cuentan con acreditaciones particulares por organismos reconocidos nacional e internacionalmente.

---

<sup>7</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Sistema Tecnológico de Monterrey*. Consultado en <http://www.sistematec.mx/> (6/06/11)

<sup>8</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Nuestra Institución*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Nosotros/Que+es+el+Tecnologico+de+Monterrey/Nuestra+Institucion/> (6/06/11)

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

Realiza investigación científica y tecnológica en áreas estratégicas para satisfacer las demandas sociales, económicas y ambientales del país.

Hoy es reconocida por CONACYT, y por otras organizaciones, como una institución comprometida con la investigación, al ser la que más patentes solicita a nivel nacional.

Con la Red de Parques Tecnológicos y la transferencia de modelos de desarrollo, como las incubadoras y aceleradoras de empresas apoya la generación de riqueza en nuestro país.

Y en el área de desarrollo social, los programas para el Desarrollo Social Sostenible están presentes en comunidades marginadas de todo el país a través de los Centros Comunitarios de Aprendizaje y las Incubadoras sociales con el apoyo de alumnos y profesores.

### **1.4 Oferta Académica**

Dentro de los programas académicos que el Tecnológico de Monterrey ofrece para su formación encontramos:

**4** Programas de preparatoria

**59** Carreras profesionales

**39** Carreras internacionales

**10** Especialidades en otras disciplinas

**17** Especialidades médicas

**53** Maestrías

**12** Doctorados

#### **1.4.1 Programas de Preparatoria**

En sus modalidades bilingüe, bicultural, multicultural e internacional.

Los programas académicos están diseñados para que los alumnos sean conscientes de su responsabilidad para actuar como agentes de cambio aplicando su capacidad para la resolución de problemas y la toma de decisiones. Al egresar, los estudiantes podrán adaptarse a los cambios con una actitud positiva que les permita ejercer un liderazgo con visión humanista. De manera muy importante, el espíritu emprendedor que se fomenta y desarrolla en los alumnos del Tecnológico de Monterrey prepara a sus egresados para aplicar su capacidad creativa e innovadora en la realización de proyectos que contribuyan al desarrollo sustentable del país.

La competencia académica unida a una visión multicultural del mundo, con respeto a las culturas y a las personas, permite que nuestro plan de estudios esté a la vanguardia en el nivel medio superior.

El **Programa Bicultural de la Prepa Tec** está diseñado para alumnos que ya manejan adecuadamente el idioma inglés.

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

El programa pretende enriquecer en los alumnos el conocimiento de la cultura y la lengua de países de habla inglesa, sin descuidar las propias. Los alumnos de este bachillerato llevan más del 50% de las materias en inglés. De las 42 materias que el alumno cursa a lo largo de 6 semestres, 6 materias son dedicadas al estudio del idioma inglés en un nivel más avanzado que el del Programa Bilingüe, y cursan otras 19 materias de diferentes áreas en inglés.<sup>9</sup>

El **Programa Bilingüe de la Prepa Tec** busca aumentar el nivel de inglés en los alumnos, de manera que puedan tomar cursos en este idioma. De las 42 materias que el alumno cursa a lo largo de 6 semestres, 6 materias son exclusivas para estudiar el idioma inglés y a partir del cuarto semestre se imparten de 4 a 10 materias de diferentes áreas en inglés.<sup>10</sup>

El **Programa Multicultural de la Prepa Tec** requiere que de las 42 materias que el alumno cursa a lo largo de 6 semestres, 6 materias son exclusivas para estudiar un tercer idioma y cursará al menos 18 materias de diferentes áreas en inglés.

Además de los requisitos ya establecidos para los programas PREPA TEC el egresado de este programa deberá cumplir con al menos una experiencia internacional.<sup>11</sup>

El **Programa Internacional de la Prepa Tec** se ofrece en todos los campus Prepa Tec en Monterrey, los cuales cuentan con la certificación de la Organización del Bachillerato Internacional (OBI).

El alumno egresado de la Prepa Tec Internacional de las preparatorias del Tecnológico de Monterrey será capaz de demostrar:

- Un manejo superior de una segunda lengua pues podrá aplicarla en todas sus dimensiones (comprensión y expresión oral, comprensión y expresión escrita), así como la selección adecuada del lenguaje de acuerdo con el contexto.
- Un manejo superior de una segunda lengua pues podrá aplicarla en todas sus dimensiones (comprensión y expresión oral, comprensión y expresión escrita), así como la selección adecuada del lenguaje de acuerdo al contexto.
- Las habilidades para analizar y evaluar los diferentes factores que afectan a la naturaleza y a las actividades de los individuos y sus sociedades.
- Un rigor metodológico en su aproximación a la ciencia y al conocimiento en general.
- La aplicación del pensamiento crítico como una aproximación al análisis en diferentes cuestiones y contextos.
- Un dominio de habilidades académicas de investigación formal e individual, que podrá reflejar en la creación de un proyecto estructurado.

---

<sup>9</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Programas Educativos*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/tecnologico+de+monterrey/preparatoria/programas+educativos/prepa+tec+bicultural/prepa+tec+bicultural> (6/06/11)

<sup>10</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Programas Educativos*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/tecnologico+de+monterrey/preparatoria/programas+educativos/prepa+tec+bilingue/prepa+tec+bilingue> (6/06/11)

<sup>11</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Programas Educativos*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/tecnologico+de+monterrey/preparatoria/programas+educativos/prepa+tec+multicultural/prepa+tec+multicultural>

I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

- Una conciencia internacional y la posesión de una perspectiva intercultural, no exclusiva del manejo de varios idiomas.
- Una iniciativa por el autoaprendizaje, motivado por una curiosidad intelectual propia.
- Un respeto por la diversidad de opiniones, culturas y grupos sociales.<sup>12</sup>

#### 1.4.2 Carreras profesionales

Las carreras se encuentran divididas en las siguientes áreas de estudio:

- Agricultura y Alimentos
- Arquitectura
- Ciencias Sociales y Humanidades
- Comunicación y Periodismo
- Derecho
- Diseño y Arte aplicado
- Ingeniería y Ciencias
- Negocios y Administración
- Salud
- Tecnologías de Información y Electrónica

Para las carreras profesionales que se pueden cursar en el Tecnológico de Monterrey existen diversas modalidades, que el alumno puede elegir para su formación, tales como:

La **Modalidad Bicultural** tiene como finalidad preparar a los estudiantes para el mundo laboral globalizado, mediante el desarrollo de habilidades y conocimientos orientados a una región geográfica. El Programa logra este objetivo a través del aprendizaje teórico y la experiencia práctica.

Esta Modalidad podrá ser cursada a partir de cuarto semestre y consta de:

- Cuatro talleres con carga académica de cuatro unidades cada uno.
- Experiencia obligatoria de un semestre en una universidad extranjera con la cual el Tecnológico de Monterrey tenga convenio de colaboración, acreditando al menos cuatro materias.<sup>13</sup>

La **Modalidad Consultora** tiene como finalidad desarrollar en los alumnos habilidades de consultoría general y especializada a través de su participación en distintos niveles de responsabilidad en estos procesos. Esto le permitirá al alumno tener ventajas competitivas en el mercado laboral y contribuir de manera directa al desarrollo de la sociedad.

---

<sup>12</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Programas Educativos*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/tecnologico+de+monterrey/preparatoria/programas+educativos/prepa+tec+internacional/prepa+tec+internacional> (6/06/11)

<sup>13</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Programas Educativos*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Bicultural/> (6/06/11)

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

Así mismo, es objetivo de la Modalidad desarrollar modelos de gestión en las empresas y organizaciones de la región a través de la creación, la aplicación, la validación y el mejoramiento de modelos de intervención que les permitan ser competitivas.

Esta modalidad está constituida por:

- Cuatro talleres con carga académica de cuatro unidades cada uno.
- Cuatro materias con carga académica de ocho unidades cada una, las cuales podrán acreditarse por cursos del plan de estudios de la carrera denominados Tópicos.<sup>14</sup>

La **Modalidad de Liderazgo para el Desarrollo Social** que tiene como finalidad fortalecer las competencias personales y profesionales de los estudiantes mediante su participación en el diseño, el desarrollo y la evaluación de proyectos de impacto social. De esta manera, los estudiantes actuarán como agentes de cambio en comunidades, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones públicas y privadas, concretando su contribución al desarrollo sustentable del país e impulsando la participación colaborativa de la sociedad en general en el desarrollo autogestivo y sostenible de las comunidades.

Esta Modalidad podrá ser cursada a partir del cuarto semestre y se realiza a través de:

- Cinco talleres con carga académica de cuatro unidades cada uno.
- Estancia de Liderazgo para el Desarrollo Social en una comunidad, organismo u organización, de un período equivalente a seis meses de tiempo completo. Consiste de cuatro o cinco materias de ocho unidades cada una, las cuales podrán acreditarse por cursos denominados Tópicos y/o por materias obligatorias del plan de estudios cuyos objetivos y contenidos se cubran con los aprendizajes de los estudiantes en la Estancia. El número de materias posibles por acreditar dependerá de la carrera del alumno y de la naturaleza del proyecto de desarrollo social que se realice. Consta de cuatro fases:
  1. Formación de la responsabilidad social.
  2. Diagnóstico de necesidades y oportunidades. Planteamiento y diseño del proyecto.
  3. Estancia para la ejecución del proyecto de desarrollo social. Evaluación del proyecto de desarrollo social y del desempeño del alumno en la Estancia.
  4. Análisis de la experiencia, sistematización del aprendizaje y evaluación del desarrollo del perfil de líder social de los alumnos.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Consultoria/> (6/06/11)

<sup>15</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Liderazgo+para+el+Desarrollo+Social/> (6/06/11)

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

La **Modalidad Emprendedora** que tiene como finalidad fortalecer en los estudiantes los conocimientos y las habilidades necesarias (competencias) para gestar y desarrollar una nueva empresa, aprovechando la infraestructura de apoyo que ofrece el Tecnológico de Monterrey para la creación de la misma durante sus estudios profesionales. Esta Modalidad podrá ser cursada a partir del cuarto semestre.<sup>16</sup>

La **Modalidad de Experiencia Profesional (MEP)** tiene como objetivos:

- Desarrollar 12 competencias profesionales de los estudiantes a través de un modelo de aprendizaje teórico-práctico.
- Proveer a los estudiantes de herramientas para la autogestión del desarrollo profesional antes de graduarse
- Incrementar las posibilidades de empleo de los estudiantes

Esta Modalidad podrá ser cursada a partir del cuarto semestre y consta de:

- Cuatro talleres con carga académica de cuatro unidades cada uno.
- Estancia profesional en una organización con la cual el Tecnológico de Monterrey tenga convenio de colaboración relacionado con este Programa, de un período equivalente a seis meses de tiempo completo. Consiste en cuatro o cinco materias de ocho unidades cada una, las cuales podrán acreditarse por cursos denominados Tópicos y por otras materias del plan de estudios de la carrera, siempre que se cumplan los objetivos de aprendizaje de los cursos.
- El número de materias posibles por acreditar dependerá de la carrera del alumno y de la naturaleza de la estancia que se realice.<sup>17</sup>

La **Modalidad de Investigación e Innovación** cuyo objetivo es desarrollar en el estudiante habilidades y actitudes para investigar e innovar mediante el trabajo práctico en grupos de investigación. Al terminar la Modalidad, el estudiante podrá:

- Aplicar el método científico en la solución de problemas prácticos.
- Escribir reportes de investigación, artículos científicos y notas de divulgación.
- Aplicar el método de invención y desarrollo de patentes.
- Escribir o participar como co-inventor de patentes u otros productos de propiedad intelectual.

Esta Modalidad se inició en 2004 en el Campus Monterrey y, durante estos años, el impulso a la investigación que ha desarrollado el Tecnológico de Monterrey ha crecido, especialmente con el desarrollo de las Cátedras de Investigación en las diferentes Escuelas del Campus Monterrey. De igual manera ha crecido el número de alumnos inscritos en la Modalidad quienes se han integrado a las Cátedras de Investigación

---

<sup>16</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Emprendedora/> (6/06/11)

<sup>17</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Experiencia+Profesional/> (6/06/11)

I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

han trabajado en diversos proyectos en conjunto con profesores investigadores, especialmente en la Escuela de Ingeniería y en la Escuela de Biotecnología y Salud.<sup>18</sup>

La **Modalidad de Empresas Familiares** tiene como finalidad apoyar en el nacimiento, crecimiento, consolidación y vida a través de las generaciones de la familia de negocios. Su principal característica es proporcionar conocimientos y desarrollar competencias en los alumnos para liderar y gestionar los procesos de dirección y continuidad de empresas familiares.<sup>19</sup>

Aunado a esto existen 39 Carreras Internacionales en las áreas de Negocios y Administración, Salud, Ciencias Sociales y Humanidades, Ingeniería y Ciencias, Arquitectura, y Tecnologías de Información y Electrónica que los alumnos pueden elegir si al terminar tus estudios profesionales quiere deciden interactuar en ambientes multiculturales de trabajo y se compone de los siguientes elementos:

- El 33 por ciento de los cursos del plan de estudios se impartirá en un idioma diferente al español, primordialmente en inglés.
- La realización de dos semestres de estudio en una universidad extranjera con la cual el Tecnológico de Monterrey tenga un convenio de cooperación.
- Los cursos en el Tecnológico de Monterrey serán impartidos por profesores de intercambio, profesores extranjeros o con perfil internacional.
- La preparación del alumno en materia internacional durante los semestres cursados en el Tecnológico de Monterrey, al tomar una materia adicional cada semestre denominada: Optativa Intercultural.

De esta manera se busca enriquecer su formación con elementos y actividades que fortalezcan la visión internacional del alumno para lograr:

- La capacidad de interactuar con personas de diferentes culturas.
- El desarrollo de una visión internacional en el área de tu especialidad.
- El fortalecimiento de las habilidades gracias al manejo de un tercer idioma.
- La posibilidad de realizar contactos de trabajo durante la estancia en el extranjero.
- La oportunidad de trabajar en el extranjero o en empresas multinacionales dentro de nuestro país.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Investigacion+e+Innovacion/> (6/06/11)

<sup>19</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades/Empresas+Familiares/> (6/06/11)

<sup>20</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Carreras Profesionales*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Areas+de+estudio/Carreras+internacionales/> (8/06/11)

### 1.4.3 Especialidades

La oferta educativa en Especialidades está orientada principalmente a las áreas de Ingeniería y Ciencias así como a Administración y Negocios, sin embargo también se pueden encontrar programas para Derecho y Ciencias Sociales.<sup>21</sup>

### 1.4.4 Maestrías

Las Maestrías que se imparten pertenecen a las siguientes áreas académicas:

- Arquitectura
- Ciencias Sociales y Humanidades
- Comunicación y Periodismo
- Derecho
- Educación
- Ingeniería y Ciencias
- Negocios y Administración
- Salud
- Tecnologías de Información y Electrónica<sup>22</sup>

### 1.4.5 Doctorados

Los programas de Doctorado que ofrece el Tecnológico de Monterrey corresponden a los campos de estudio de:

- Ciencias Sociales y Humanidades
- Educación
- Ingeniería y Ciencias
- Negocios y Administración
- Tecnologías de Información y Electrónica<sup>23</sup>

## 1.5 El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Campus Santa Fe

Como anteriormente mencioné el Sistema Universitario del Tecnológico de Monterrey es un sistema que está conformado por 31 campus.

En el presente trabajo pretendo enfocarme de manera particular al Campus Santa Fe, pues es en este recinto donde estuve laborando y compartiendo mis conocimientos y formación académica realizando proyectos educativos y actividades académicas en procesos de enseñanza e investigación que contribuían al desarrollo y formación de la comunidad.

---

<sup>21</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Especialidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Maestrias+y+Doctorados/Especialidades/Programas/> (8/06/11)

<sup>22</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Maestrías*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Maestrias+y+Doctorados/Maestrias/Programas/> (8/06/11)

<sup>23</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Doctorados*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Maestrias+y+Doctorados/Doctorados/Programas/> (8/06/11)



### **1.5. 1 Acerca del Campus Santa Fe**

El Tec de Monterrey Campus Santa Fe se encuentra ubicado en Av. Carlos Lazo No. 100. Col. Santa Fe. C. P. 01389. Pertenece a la La Rectoría de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México que está formada por los campus de la Ciudad de México, Santa Fe, Estado de México y Toluca.

Es en 1997 cuando el Tecnológico de Monterrey llevó a cabo una permuta con el Gobierno de la Ciudad de México de su edificio de la EGA, ubicado en Fray Servando, por un predio en Santa Fe con la idea original de abrir la Escuela de Graduados en Administración (EGA) en la zona. El terreno se adquirió, pero fue hasta el mes de junio de 1999 que se formalizó la compraventa del predio en la sección de Tlayapaca en Santa Fe. Fue entonces cuando se tomó la decisión de abrir el campus número treinta del Sistema Tecnológico de Monterrey, en aproximadamente 13 hectáreas de terreno

El 19 de marzo de 2001 se inició la construcción y en n abril de 2001, el doctor Alfredo Jacobo Molina fue nombrado Director General debido a que el campus se encontraba en construcción, las primeras oficinas se montaron en el Hotel Sheraton Suites, en donde se inició con la promoción del campus a través de sesiones informativas, se realizaron exámenes de admisión, talleres de preparación y entrevistas personalizadas para poder integrar a los alumnos, profesores y personal administrativo.

No fue sino hasta el 16 de agosto de ese mismo año que comenzaron sus labores. Inició clases con 429 alumnos inscritos: 204 alumnos de preparatoria, 164 en profesional y 62 en maestría presencial. La oferta académica de ese entonces era: Preparatoria Bilingüe, Preparatoria Bicultural, Ingeniero Industrial y de Sistemas, Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones, Ingeniero en Sistema Electrónicos, Ingeniero en Sistemas Computacionales, Licenciado en Sistemas de Computación Administrativa, Licenciado en Administración de Empresas, Licenciado en Administración Financiera, Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas, Licenciado en Comercio Internacional y Licenciado en Mercadotecnia. En su primer año de vida, el campus cerró con 1150 alumnos activos.

En el año de 2002 comenzaron a formarse las primeras Asociaciones y Grupos Estudiantiles del campus, los equipos representativos, los primeros talleres y el grupo de teatro. Al cierre del semestre enero-mayo 2009 el campus contó con 25 Asociaciones y Grupos Estudiantiles y ofreció aproximadamente 40 talleres culturales, 2 seminarios culturales y 15 clases deportivas.

Una de las características del Tecnológico de Monterrey es apoyar a los alumnos a través de becas y financiamientos y a pesar de ser nuevo, el Campus Santa Fe otorgó 15 becas para preparatoria, 4 becas-financiamiento para profesional y 2 financiamientos para posgrado. Al día de hoy, se ofrece un nuevo sistema para apoyar a los alumnos para continuar sus estudios: Crédito Educativo, el cual se caracteriza por tener una tasa fija anual del 8.5%.

En abril de 2003, es nombrado como nuevo director del campus al licenciado Salvador E. Garza Boardmann. En ese mismo año, se construyen las plazas de profesional, dotando a los alumnos áreas verdes para convivir al aire libre.

En este mismo año, se inauguró el Discovery Center Tec en conjunto con HP México; e inició operaciones la Incubadora de Empresas.

### **Nuevas Instalaciones**

Con la finalidad de dar su propio espacio a los alumnos de preparatoria, en marzo de 2004, se comienza a construir el edificio de Preparatoria y para el semestre agosto-diciembre 2004, los alumnos de preparatoria pudieron hacer uso de sus instalaciones.

La Preparatoria consta de 8,700 m<sup>2</sup> de construcción en 5 niveles, 33 aulas de 64m<sup>2</sup> cada una, laboratorios de ciencias, laboratorio de multimedia, laboratorio de idiomas, laboratorio de computación, Biblioteca, taller de arte y una plaza principal de 560m<sup>2</sup>, caracterizada por tener una velaría y gradas de paso tipo teatro griego. Además cuenta con sala para profesores de cátedra, un salón de usos múltiples (SUM), jardines y snacks.

De igual modo en el mes de marzo de ese mismo año, son inaugurados los salones de música, teatro, fotografía, gimnasio y las oficinas de Deportes. Además, se inauguran los laboratorios de electrónica, mecatrónica y transferencia de energía.

Actualmente, el sitio donde se encontraba la cafetería “La Fuente” es adaptado para ser el Salón de Congresos, el cual tiene la posibilidad de tener 3 salones; cuenta con un escenario alfombrado, sala de espera y cabina de audio. “La Fuente” es montada en la terraza del mirador, justo arriba del Salón de Congresos, dando a los comensales la oportunidad de disfrutar de una de las vistas más lindas del campus; ya que desde ahí puedes apreciar cada uno de los edificios, plazas y áreas deportivas.

El año de 2004 fue para Campus Santa Fe algo especial; ya que se graduó la primera generación de preparatoria, un total de 67 bachilleres; y la primera generación de posgrados donde se entregaron 38 grados en la Maestría en Administración y Finanzas y 15 reconocimientos de la Maestría Global MBA. En el ámbito deportivo, el equipo representativo de fútbol americano resultó campeón de la Liga Intercolegial de Fútbol Americano.

En el mes de septiembre de 2005 se inauguraron los nuevos laboratorios de ingeniería; los cuales se caracterizaron por haberse construido en un área específica. Los laboratorios inaugurados fueron: Laboratorio de Transferencia de Energía, Centro de Tecnologías de Información, Laboratorio de Control, Avanzado y Redes Industriales, Celda Integradora de Manufactura y Productividad, Laboratorio de Mecánica y Metalografía, Laboratorio Integral de Electrónica y Sistemas de Potencia, Laboratorio de Telecomunicaciones e Instrumentación, Laboratorio Computacional de Diseño y Manufactura, Laboratorio de Redes y Seguridad Informática

### **Centro de Negocios**

En este lugar se encuentran bases de datos, bibliografía y revistas especializadas en las áreas: financiera, administrativa y de comercio internacional. Además de áreas de trabajo y sala de juntas para la presentación de trabajos con y para las empresas de la comunidad. Cuenta con la transmisión diaria del canal de noticias Bloomberg y los movimientos de la bolsa internacional en el piso de remates.

### **Cámara de Gesell**

En esta cámara los alumnos podrán realizar estudios de investigación de mercado, donde analizarán e identificarán las motivaciones, sentimientos, necesidades y percepciones de los consumidores actuales y potenciales de un producto o servicio.

La cámara cuenta con sistema de audio, video, aire acondicionado, cocineta y 2 áreas funcionales que se adaptan a las necesidades del producto o servicio a evaluar. Además está disponible para los corporativos de la zona.

En este año, la primera graduación de profesional se celebró el 7 de diciembre, entregando 29 títulos: 16 de licenciatura y 13 de ingeniería. Actualmente contamos con 1005 egresados de profesional; 1557 egresados de preparatoria y 475 EXATEC de posgrado.

### **Nuevos programas académicos**

En el **2006**, la oferta académica creció tanto en nivel profesional como en preparatoria, ya que se abrieron las carreras de Licenciado en Creación y Desarrollo de Empresas, Licenciado en Psicología Organizacional y Licenciado en Diseño Industrial.

En nivel preparatoria, se obtuvo la acreditación para ofrecer el Programa de Bachillerato Internacional. El cual consiste en: un curso preuniversitario con duración de 3 años; una amplia gama de disciplinas académicas; doble certificado (del Tecnológico de Monterrey y del Bachillerato Internacional) y la posibilidad de acreditar asignaturas en carreras profesionales en el Sistema Tecnológico de Monterrey y en universidades de alto prestigio mundial como Harvard, La Sorbona, Oxford, Yale entre otras. La primera generación de Bachillerato Internacional (IB) que egresó del campus fue en mayo 2008.

En este mismo año se da a conocer el proyecto para construir el Centro Comunitario de Aprendizaje (el cual ya contaba con 360 alumnos inscritos en habilidades básicas en informática y 50 en Prep@net) y el edificio de la Biblioteca-EGADE. Además, el Tecnológico de Monterrey firma una alianza con el Centro de Arbitraje de México (CAM).

En **2007**, se anuncia la apertura de cuatro nuevos programas académicos: Licenciado en Animación y Arte Digital, Licenciado en Derecho y Economía, Licenciado en Humanidades y Ciencias Sociales y Licenciado en Administración del Capital Humano y del Conocimiento. Los cuales podrían ser cursados a partir del semestre agosto-diciembre 2007.

Como parte de su visión humanística y compromiso con la sociedad y el desarrollo de la comunidad, en el mes de febrero de 2007 el Centro Comunitario de Aprendizaje (CCA) "Prof. Dolores Castarrica" en conjunto con la Delegación Cuajimalpa de Morelos. Da una nueva opción a los vecinos de la delegación para completar y/o terminar sus estudios. El CCA está ubicado en el edificio delegacional y es atendido por voluntarios y alumnos del campus.

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

En este mismo año, abre sus puertas el IDeSS (Instituto para el Desarrollo Social Sostenible) ubicado dentro de las instalaciones del campus. El cual ya atendía a 800 personas con una demanda creciente; los programas ofrecidos eran: Prep@net, asesorías a micro-créditos, apoyo para las pequeñas empresas y la Incubadora Social.

Durante este año también se inicia la construcción del edificio Biblioteca EGADE (Escuela de Graduados en Administración de Empresas); con un total de 8,192 mts<sup>2</sup> donde se alojará:

Biblioteca (niveles 1 y 2): área de Colección General, sala de colección EGADE, hemeroteca, cybercafe, área de estudio al aire libre, fichero digital, estaciones de estudio individual y grupal, vestíbulo de acceso para exposiciones y sala de capacitación

EGADE (niveles 3, 4 y 5): oficinas administrativas y para profesores, salas de juntas, sala para profesores de cátedra, cafetería, comedores privados, auditorio para 114 espectadores, Aulas Magnas y salones

Además, se construyeron las gradas para espectadores en la cancha de fútbol. De igual forma se inauguró el sistema de iluminación del campo, lo que permitirá tener encuentros deportivos nocturnos.

Por otro lado en Aulas I, nivel 0 se inauguran los nuevos laboratorios de la División de Ingeniería, los cuales cuentan con espacios que sobrepasan los 714m<sup>2</sup>. Y actualmente se cuenta con los siguientes espacios para que los alumnos pongan en práctica lo aprendido en clase: Laboratorio de dibujo, Laboratorio de maquetas, Laboratorio de prototipos, Laboratorio de mecánica, Laboratorio de soldadura, Laboratorio de maderas y plásticos, Laboratorio de pinturas y barnices, Laboratorio de espumas y resinas, Laboratorio de redes y seguridad informática, Laboratorio computacional de diseño y manufactura, Laboratorio de telecomunicaciones e instrumentación, Laboratorio integral de electrónica y sistemas de potencia, Celda integrada de manufactura y productividad, Laboratorio de control avanzado y redes industriales, Laboratorio de transferencia de energía, Laboratorio computacional avanzado y Laboratorio de ciencias básicas (química y física).

En el semestre agosto-diciembre **2008** como innovadores en procesos educativos se desarrolló M-learning un nuevo sistema de aprendizaje móvil con el apoyo de Grupo Iusacell y su infraestructura de Banda Ancha Móvil 3G, el cual es el resultado de una convergencia de modelos educativos presenciales con el uso intensivo de la tecnología a través de un dispositivo móvil, con la finalidad de brindar nuevas alternativas de interacción y acceso a contenidos educativos para el alumno. Este nuevo sistema ha sido denominado "Tecnología Educativa para el Aprendizaje Móvil"

En esta primera fase cubrió un total de 17 cursos; es decir un total de 351 alumnos de profesional de primer ingreso; involucrado a 21 profesores para el desarrollo de sus materiales educativos bajo esta plataforma.

La oferta académica de profesional vuelve a ampliarse en el **2009**, incorporando los programas académicos: Licenciado en Derecho y Ciencias Políticas (LDP), licenciado en Derecho y Finanzas (LDF), Ingeniería en Negocio y Tecnologías de Información (INT), Licenciado en Economía y Finanzas (LEF) y Licenciado en Economía y Ciencia Política (LEP). Además de los programas internacionales: B.S. Industrial Engineering

I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

with minor in Systems Engineering (BIE), Bachelor in International Business (BIB), Bachelor in Financial Management (BFI), Bachelor in Marketing (BM).

En el semestre enero-mayo 2009, el proyecto de M-learning, se extiende a los alumnos de primer ingreso a preparatoria y la *Dra. María de Lourdes Dieck Assad* es la nueva directora del Campus.

Durante este mismo año la BiblioTK inaugura instalaciones en el semestre agosto-diciembre 2009 en el edificio FEMSA (Aulas V) albergando más de:

- **53,500** libros
- **100** revistas y **11** periódicos, que en total suman **6,700** volúmenes
- **2,850** videos, de los cuales **2,200** están en formato DVD
- **670** títulos de música en disco compacto
- **3,600** materiales multimedia, de los cuales **3,300** son CD-ROM
- **134** audio libros

Sumando más de 67,000 VOLUMENES DISPONIBLES, distribuidos en:

**División de Negocios**

- 4,681 libros disponibles para Licenciado en Administración de Empresas (LAE)
- 2,015 libros disponibles para Licenciado en Negocios Internacional (LIN)
- 2,368 libros disponibles para Licenciado en Mercadotecnia (LEM)
- 6,775 libros disponibles para Licenciado en Administración Financiera (LAF)
- 4,487 libros disponibles para Licenciado en Creación y Desarrollo de Empresas (LCDE)

**División de Humanidades y Ciencias Sociales**

- 1,967 libros disponibles para Licenciado en derecho y Economía (LDC)
- 3,748 libros disponibles para Licenciado en Psicología Organizacional (LPO)
- 9,647 libros disponibles para Licenciado en Relaciones Internacionales (LRI)
- 1,884 libros disponibles para Licenciado en Humanidades y Ciencias Sociales (LHCS)
- 3,071 libros disponibles para Licenciado en Animación y Arte Digital (LAD)

**División de Ingeniería**

- 2,524 libros disponibles para Ingeniero Industrial y de Sistemas (IIS)
- 2,701 libros disponibles para Ingeniero en Mecatrónica (IMT)
- 2,158 libros disponibles para Licenciado en Diseño Industrial (LDI)
- 5,839 libros disponibles para Ingeniero en Tecnologías Computacionales (ITC)
- 2,690 libros disponibles para Ingeniero en tecnologías Electrónicas (ITE)
- 5,113 libros disponibles para Ingeniero en Tecnologías de Información y Comunicaciones (ITIC)
- 609 libros disponibles para Ingeniero en Administración en Tecnologías de Información (LATI)

**Preparatoria**

- 2,079 libros disponibles para Lenguaje y comunicación
- 1,719 libros disponibles para Ciencias
- 1,011 libros disponibles para Humanidades
- 958 libros disponibles para Idiomas
- 667 libros disponibles para Matemáticas y computación

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

- 495 libros disponibles para Desarrollo
- 647 libros disponibles para Cultura General
- 231 libros disponibles para Seguimiento Académico

### **Tronco común de carreras profesionales**

- 637 libros disponibles para Lenguaje
- 247 libros disponibles para Ética
- 997 libros disponibles para Contabilidad y Matemáticas Financieras
- 6,612 libros disponibles para Historia
- 2,876 libros disponibles para Literatura
- 1,063 libros disponibles para Estadística
- 878 libros disponibles para Física
- 643 libros disponibles para Química
- 5,168 libros disponibles para Matemáticas

### **Posgrado**

- 2,896 libros disponibles para Administración (incluye MBA)
- 2,897 libros disponibles para Finanzas
- 2,898 libros disponibles para Mercadotecnia

Además 350,000 volúmenes electrónicos entre libros, revistas, periódicos, videos, folletos, fotografías e ilustraciones en Biblioteca Digital.

### **2010**

Se realiza el lanzamiento de nuevos programas para profesional, los cuales se impartirán a partir del semestre agosto- diciembre 2010, tales como:

- Licenciado en Derecho (LED)
- Licenciado en Comunicación y Medios Digitales (LCMD)
- Licenciado en Economía (LEC)
- Ingeniero en Desarrollo Sustentable (IDS)
- Ingeniero en Producción Musical Digital (IMI)<sup>24</sup>

Desde Enero de 2011 el director del campus es el Dr. Daniel Moska Arreola y la historia del campus continua escribiéndose reafirmando su compromiso en la formación de personas.

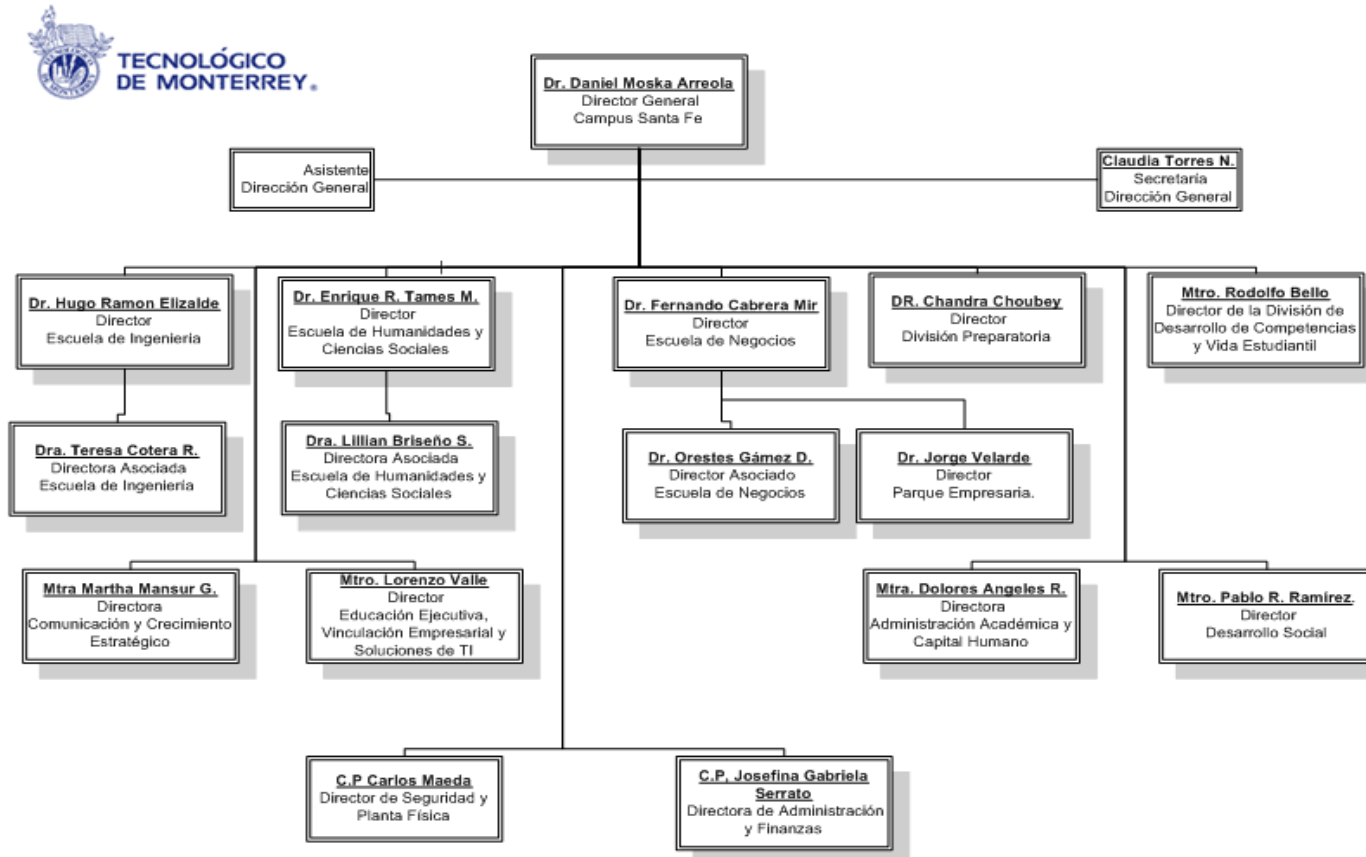
En la actualidad la estructura organizacional que presenta el Campus está claramente detallada en el siguiente Organigrama.

---

<sup>24</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Historia del Campus Santa Fe*. Consultado en [http://www.itesm.edu/wps/portal/lut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iLUOcwD6cgY0N3x0AzA08TCxdjtxAvAyDQDwfpMlt3dnf0MDH3MTDwNwozMDDyMw0ONAgNNjbnNlBtG-AAjgb6fh75uan6BdnZaY6OiooAHSFHHw!!/dl3/d3/L0IDU0IKSWdra0EhIS9JTIJBQUlpQ2dBek15cUEhL11C SIAxTkMxTktfMjd3lSEvN184VUNWSEJSMzFHQVE2MEk0OEQzRIRKMDAwMw!!/?WCM\\_PORTLET=PC\\_7\\_8UCVHBR31GAQ60I48D3FTJ0003000000\\_WCM&WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/wps/wcm/connect/migration/CSF2/Santa+Fe/Acerca+del+Campus/Historia/ \(8/06/11\)](http://www.itesm.edu/wps/portal/lut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iLUOcwD6cgY0N3x0AzA08TCxdjtxAvAyDQDwfpMlt3dnf0MDH3MTDwNwozMDDyMw0ONAgNNjbnNlBtG-AAjgb6fh75uan6BdnZaY6OiooAHSFHHw!!/dl3/d3/L0IDU0IKSWdra0EhIS9JTIJBQUlpQ2dBek15cUEhL11C SIAxTkMxTktfMjd3lSEvN184VUNWSEJSMzFHQVE2MEk0OEQzRIRKMDAwMw!!/?WCM_PORTLET=PC_7_8UCVHBR31GAQ60I48D3FTJ0003000000_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/migration/CSF2/Santa+Fe/Acerca+del+Campus/Historia/ (8/06/11))

I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

1.5.2 Organigrama del Campus Santa Fe



<sup>25</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Santa Fe. *Organigrama Soluciones de TI*. Consultado en <http://www.csf.itesm.mx/organigrama/> (09/06/11)

## 1.6 Ubicación y descripción de la actividad laboral

El presente informe corresponde a la experiencia y al trabajo realizado durante el periodo de Octubre de 2008 a Febrero de 2011 en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Santa Fe en la Dirección de Educación Ejecutiva, Vinculación Empresarial y Soluciones de Tecnologías de Información, en el Departamento de Biblioteca como Jefe de Formación de Usuarios y Referencia con el objetivo de Desarrollar en los usuarios las competencias requeridas para la búsqueda, recuperación y uso de la información.

Dicho informe muestra los saberes teóricos y herramientas didácticas que orientan las prácticas organizacionales así como los esfuerzos por contribuir a la reorientación y superación de las prácticas institucionales, incorporando aportes administrativos y recursos teóricos que permiten una reinterpretación del papel del pedagogo en el área formativa y mis aportaciones en la documentación de procedimientos, políticas instructivos, formatos, perfiles de puesto, así como una cédula de medición y actividades acordes a mi perfil de puesto tales como:

- Diagnóstico de detección de competencias y habilidades de búsqueda y recuperación efectiva de información en los usuarios.
- Seguimiento a las acciones derivadas del diagnóstico a través del diseño e implementación de un programa de formación con base al perfil de los usuarios (básicos, intermedios y avanzados).
- Impartición de dichos cursos de capacitación acorde con los usuarios y los programas académicos del campus.
- Elaboración de materiales informativos de autoaprendizaje y materiales didácticos para la capacitación.
- Sistemas e instrumentos de evaluación.
- Asesoría y referencia de manera presencial y remota a los usuarios.
- Análisis de la información del sistema de registro de referencias para tomar acciones para la mejora continua.
- Evaluación de los recursos de información actuales de acuerdo con su pertinencia y relevancia en el área y el cumplimiento de las necesidades de los usuarios para determinar si es necesaria su permanencia o se requiere prescindir de ellos.
- Evaluar y sugerir nuevos recursos electrónicos.
- Profesora en línea del Programa de Habilidades Docentes PDHD en el taller "*Acceso y uso de la información en medios y bibliotecas digitales*" para alcanzar la competencia del *uso de la tecnología*.
- Fortalecer las habilidades docentes, actitud de servicio, búsqueda y localización de la información del personal que conforma el departamento.

La misión de la Dirección de Soluciones de Tecnologías de Información es contribuir al desarrollo educativo de los estudiantes, y a la productividad laboral del personal docente, administrativo y operativo del Campus Santa Fe, proporcionando servicios de información a través de la biblioteca, telecomunicaciones, servicios computacionales, sistemas abiertos y soporte tecnológico de forma eficiente y oportuna; para así desarrollar una cultura informática en la comunidad.



## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

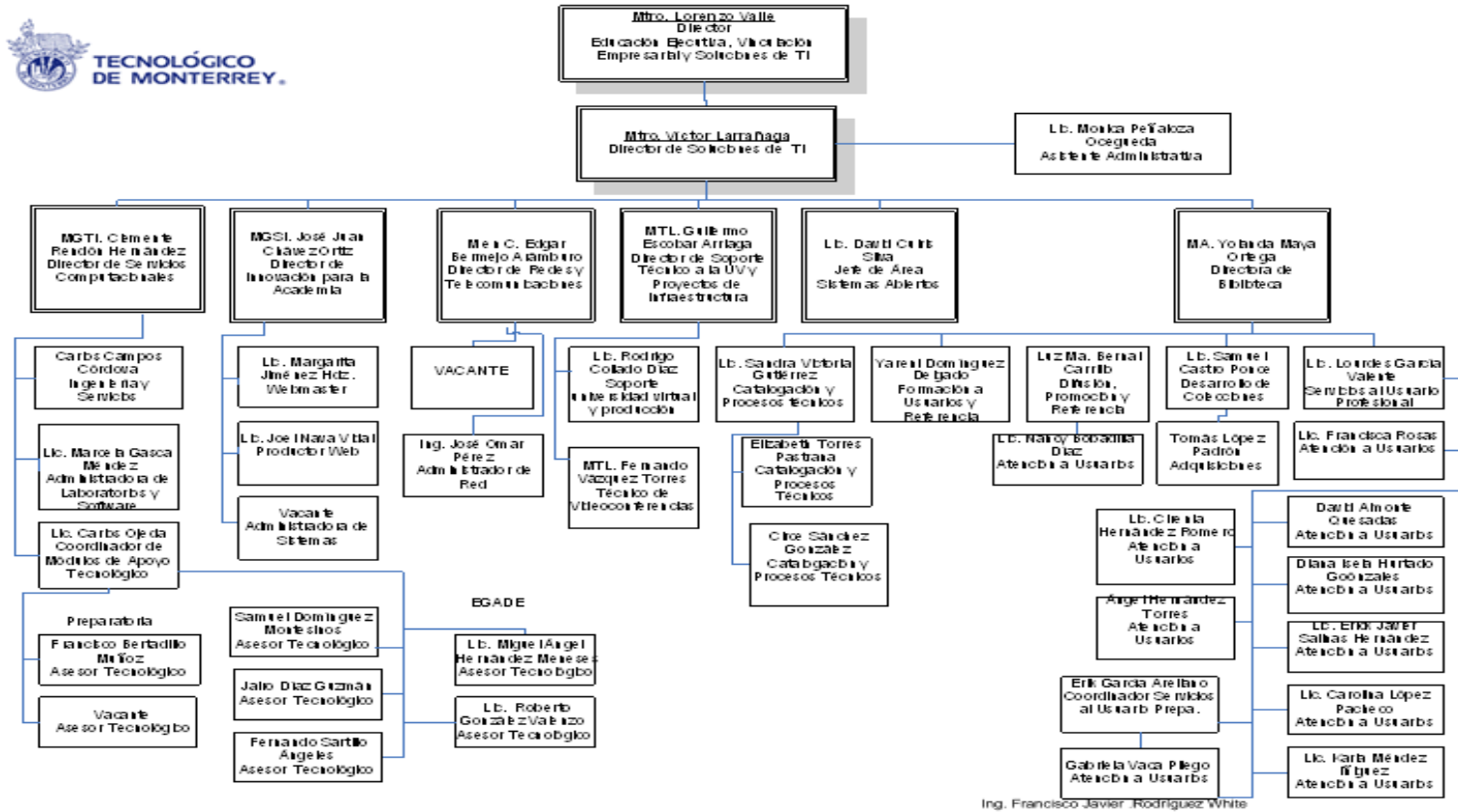
Es justo a través de la Biblioteca que se puede desarrollar y fomentar el uso de la tecnología, el acceso y uso de la información en medios y bibliotecas digitales con la finalidad de desarrollar habilidades en el uso, selección y evaluación de recursos electrónicos de información, que serán la base tanto para el fortalecimiento bibliográfico de sus cursos académicos que se imparten, como para fomentarlas entre sus estudiantes y profesores por medio del diseño de diferentes estrategias de enseñanza - aprendizaje.

De esta manera el uso de las tecnologías de información se aplica a la educación tanto en el conocimiento de los recursos, acervo y bases de datos, para enriquecer la práctica docente, el desarrollo de competencias informativas y los aspectos éticos para su uso.

A continuación presento de manera gráfica la estructura de la Dirección de Educación Ejecutiva, Vinculación Empresarial y Soluciones de Tecnologías de Información donde se muestra la relación existente entre las diversas unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa a cada cargo.

I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

1.6.1 Organigrama de la Dirección de Educación Ejecutiva, Vinculación Empresarial y Soluciones de Tecnologías de Información



<sup>26</sup> Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Santa Fe. Organigrama Soluciones de TI. Consultado en <http://www.csf.itesm.mx/organigrama/> (9/06/11)

## 1.7 La Biblioteca Eugenio Garza Sada

### Misión:

Biblioteca tiene como misión apoyar a los procesos de enseñanza e investigación del Campus Santa Fe, proporcionando acceso a fuentes de información actualizadas y competitivas, de acuerdo con las necesidades de la comunidad del campus. La misión incluye el resguardar, organizar y difundir los recursos bibliográficos en formatos impresos y electrónicos.

### Visión:

Biblioteca Campus Santa Fe será el centro de la actividad académica fuera del salón de clases, debido a que el personal bibliotecario tendrá la experiencia profesional para fomentar en la comunidad estudiantil la adquisición y desarrollo de las competencias en el acceso y uso de la información.

Así mismo, la Biblioteca creará vínculos con otras Instituciones para ampliar la oferta de sus servicios de información y compartir experiencias en el ámbito bibliotecario.

### Instalaciones

La Biblioteca Eugenio Garza Sada se encuentra Ubicada en Aulas V, nivel 0 y 1 y cuenta con 4.600m<sup>2</sup> en sus instalaciones están distribuidas en:

- 500 lugares de estudio
- 24 salas de estudio en grupo, de las cuales 2 están equipadas para la proyección de video.
- 1 sala para ofrecer talleres de Biblioteca Digital
- Salas de lectura
- El área que contiene la colección de EGADE Business School.
- 2 Máquinas de autoservicio de préstamo
- 10 computadoras para la consulta del catálogo y bases de datos.

También cuenta con su sede en Preparatoria ubicada en Aulas IV, nivel 1.

Esta sede cuenta con:

- 84 lugares de estudio de los cuales 56 lugares son de estudio individual y 32 lugares en las salas de estudio en grupo.
- 7 Salas de estudio en grupo, de las cuales 2 están equipadas para la proyección de video.
- 4 computadoras para la consulta del catálogo y bases de datos.
- 1 módulo de referencia y atención a usuarios.

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey



Biblioteca Eugenio Garza Sada



### Servicios

Algunos de los servicios que ofrece la Biblioteca son:

**Adquisición de materiales bibliográficos;** donde *profesores y alumnos* del campus pueden solicitar material que consideren deba ser adquirido por la biblioteca para apoyar sus actividades académicas y enriquecer la colección a través de una solicitud de compra que pueden hacer de manera presencial en el Departamento de Desarrollo de Colecciones o bien a través de la página de internet con la opción sugerir una compra.

**Programa de Formación de Usuarios;** que está destinado a estudiantes y profesores, creado con el objetivo de apoyarlos en la utilización de las fuentes, recursos y servicios bibliotecarios donde se ofrece una serie de cursos para usar información confiable, avalada y arbitrada en sus trabajos y tareas.

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

### 1.- BiblioTK en el aula:

<b>Cursos</b>	<b>Propósitos</b>
<i>Elección del Tema y Objeto de Estudio</i>	Definir un tema de investigación de acuerdo a su interés.
<i>Problematización</i>	Plantear un problema de investigación.
<i>Fases del Proceso de Búsqueda y Recuperación de Información</i>	Utilizar adecuadamente los recursos y servicios bibliotecarios para localizar información.
<i>Tipos de fuentes</i>	Identificar y conocer: <i>Fuentes primarias</i> (documentos de primera mano, reportes de investigación, artículos científicos, etc.) <i>Fuentes secundarias</i> (libros, revistas de divulgación, tesis, etc.) y <i>Fuentes terciarias</i> (diccionarios, enciclopedias, bases de datos, bibliografías, entre otras más).
<i>Crítica de fuentes</i>	Evaluar la calidad, confiabilidad y relevancia de los recursos de información.

### 2.- Sesiones de Inducción:

Sesiones impartidas al inicio del semestre en cursos sello e introductorios de preparatoria, profesional y posgrado. Este curso se enfoca a la enseñanza básica de los servicios, recursos electrónicos y catálogo de la biblioteca.

*Para Profesores* existen las asesorías personales donde les visitamos en su oficina para ayudarle a conocer mejor los recursos electrónicos de Biblioteca Digital del Sistema, Biblioteca Digital CSF, Catálogo y Servicios de la biblioteca.

*Servicio de Referencia y apoyo en la búsqueda de información;* donde se brinda información sobre un tema específico, así como el uso de catálogo, bases de datos y fuentes de información impresas. Este servicio se brinda de manera presencial y remota, ya sea vía telefónica, correo electrónico y Messenger.

*Préstamo de material;* este servicio permite a los usuarios hacer uso del material impreso de las siguientes maneras:

*Interno:* Permite a los usuarios utilizar el material bibliográfico dentro de las instalaciones de la Biblioteca, y pueden ser consultados por usuarios internos y externos.

*A domicilio:* Permite al usuario utilizar los materiales fuera de la Biblioteca

*Entre campus:* Se refiere a un acuerdo que tiene el sistema de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey para obtener el material en préstamo de otra de las 33 bibliotecas, en el caso de que la Biblioteca no cuente con él.

## I. Marco de referencia empírico: El contexto educativo del Tecnológico de Monterrey

*Inter-bibliotecario:* Consiste en proporcionar aquellos materiales que no se encuentran en nuestro acervo y que se localizan en las bibliotecas de otras instituciones con las cuales se tiene un convenio establecido.

*Autoservicio de préstamo:* Este servicio, ofrece rapidez, comodidad e independencia al permitir que el usuario efectúe por cuenta propia el préstamo de materiales a través de la máquina de auto préstamo.

### **Colecciones**

La biblioteca alberga un acervo de casi 70,000 volúmenes distribuidos en las siguientes colecciones:

#### *Colección General*

Formada por más de 37,000 volúmenes entre los cuales se encuentran la bibliografía básica de los cursos impartidos en el campus, así como la bibliografía complementaria y de recreación.

#### *Colección EGADE Business School*

Conformada por más de 12,000 volúmenes de temas como: administración, Finanzas, Mercadotecnia, Recursos Humanos, Negocios entre otras.

#### *Colección de Consulta*

Cuenta con más de 5,000 materiales entre los que se encuentran diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, directorios, mapas, atlas, e índices.

#### *Colección de Reserva*

Integrada por la bibliografía básica de los cursos, por materiales que tienen gran demanda y por ejemplares únicos; garantizando con ello la disponibilidad para su consulta.

#### *Memoria Institucional*

Con la finalidad de compilar las investigaciones realizadas por los profesores del Campus Santa Fe, la Biblioteca ha formado la colección de Memoria Institucional; la cual también alberga libros que por su valor cultural o comercial ameritan estar resguardados.

#### *Hemeroteca*

Conformada por 7,000 ejemplares de 100 títulos de revistas vigentes tanto nacionales como extranjeras y 11 títulos de periódicos de circulación nacional e internacional que ofrecen a los usuarios información actualizada.

#### *Multimedia*

Alberga más de 7,000 materiales en diversos formatos tales como DVD, VHS, CD ROM, y audiocasetes. A través de esta se podrá acceder a películas, documentales, material complementario de libros de texto y música.

## Biblioteca Digital

La Biblioteca Digital es una colección de documentos en formato digital organizados en bases de datos según el tema o tipo de información que contienen. Dentro de la información que se puede encontrar en ella se incluye:

- Revistas especializadas y periódicos.
- Libros actuales y clásicos.
- Fuentes financieras.
- Videos y fotografías.
- Recursos de internet clasificados

El servicio de Biblioteca Digital está dividido en 2. Por un lado encontramos la *Biblioteca Digital del Sistema* que está constituida por todos aquellos recursos electrónicos que están contratados en consorcio con otras Bibliotecas del Sistema y los usuarios pueden tener acceso a ellos desde cualquier lugar con acceso a internet pues su acceso es vía proxy<sup>27</sup> únicamente es necesario identificarse con su matrícula o nómina y su NIP de biblioteca.

Y por otro lado encontramos la *Biblioteca Digital del Campus Santa Fe* que está conformada por todos aquellos recursos electrónicos que han sido contratados con base a las carreras y necesidades particulares del Campus Santa Fe y su acceso es vía IP<sup>28</sup> por tal motivo únicamente pueden ser consultados dentro del campus.

<b>Biblioteca Digital del Sistema</b>	<b>Biblioteca Digital del Campus</b>
Más de 3 millones volúmenes en formato impreso y digital; de los cuales 461,000 son volúmenes digitales distribuidos en: -56 familias de bases de datos multidisciplinares que incluyen: -53,000 revistas especializadas a texto completo -9,000 e-books	Más de 176,000 volúmenes digitales en bases de datos locales, entre los cuales hay 60,000 títulos de diversos recursos, tales como: -21,000 revistas especializadas. -4,800 revistas de divulgación. -370 estudios de caso -100 e-books -30 periódicos

Ahora bien, una vez que he descrito la forma orgánica en la que opera el Tecnológico de Monterrey, la organización, distribución y servicios que ofrece la Biblioteca, procederé a describir contexto actual de la educación y la formación, el estado inicial del Departamento a mi cargo, así como mis funciones, propuestas y aportaciones pedagógicas realizadas dentro de la institución.

<sup>27</sup> Un servidor proxy es un equipo intermediario situado entre el sistema del usuario e Internet. Puede utilizarse para registrar el uso de Internet y también para bloquear el acceso a una sede Web.

<sup>28</sup> La dirección IP (*Internet Protocol*) es el número que identifica a cada dispositivo dentro de una red con un protocolo usado para la comunicación de datos a través de una red IP.

*“Las sociedades humanas, son a la vez, organismos y mecanismos.”*

**Antoine- AugustinCournot**

*“La educación se ve obligada a proporcionar las carta náuticas de un mundo complejo y en perpetua agitación y, al mismo tiempo, la brújula para poder caminar en él.”*

**Jacques Delors**

## **II. Marco de referencia teórico: Enfoques y Conceptos teóricos empleados para la descripción, análisis y desarrollo de las tareas pedagógicas en los Programas de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia**

Nuestra sociedad actual se caracteriza por diversos y complejos fenómenos como la globalización, el desarrollo científico y tecnológico acelerado, la diversificación de las fuentes de acceso al conocimiento y los vertiginosos cambios sociales, políticos y económicos, entre otros; éste escenario nos muestra la necesidad desarrollar importantes modificaciones en las funciones de las instituciones educativas que se ven afectadas en su organización y desempeño de actividades debido a las exigencias y las formas en que el sistema educativo las incorpora en sus diversas culturas organizacionales.

*De este modo es un hecho indiscutible que las Instituciones de Educación Superior (IES) han tratado de ajustarse a los requerimientos de diverso orden que les plantea su entorno socioeconómico y cultural y que esta capacidad les ha permitido desarrollarse y mantener su vigencia como instituciones sociales a lo largo de su historia.*

Estos nuevos enfoques, en cuanto a la construcción de conocimiento, se orientan básicamente a enfatizar la importancia de la contextualización del saber producido, por una parte y por otra, a la generación de nuevas estrategias en los actores que los producen y los que se apropian de éste para utilizarlo en situaciones concretas.

Actualmente las prioridades sociales y de carácter educativo están orientadas a mejorar los sistemas de calidad que están asociados a las características propias del servicio pero también a la congruencia de los valores, prácticas y prioridades de la actividad cotidiana de la institución.

El contexto actual demanda formar recursos humanos preparados para enfrentar nuevas necesidades y que aprendan a lo largo de toda su vida, en diversos espacios y encuentren provecho de su experiencia, de sus éxitos y sus fracasos para transferirlos a nuevos contextos y resolver los retos que se le presentan. Es por ello que las instituciones educativas deben considerarse como organizaciones sociales que tienen la responsabilidad de generar condiciones que posibiliten, a los individuos, lograr aprendizajes relevantes que faciliten su inserción social y productiva así como la construcción de una identidad personal, dentro de un contexto sociocultural determinado.

Para ello, están obligadas a incorporar alternativas que impulsen la apropiación del conocimiento, transformando su organización interna, articulándose de manera más pertinente con la comunidad y con el mercado laboral, creando redes académicas con otras instituciones.



La humanidad se encuentra a finales del siglo XX con una situación crítica. Los tres pilares del progreso –el hombre, la sociedad y el sistema económico-, se han deteriorado, están amenazados y agobiados. Como consecuencia se ha llegado a una crisis de identidad de la persona y de legitimidad de las estructuras sociales y del poder, lo que se refleja en la crisis de nuestras motivaciones.

Además, la crisis de los sistemas de organización de la economía ha llevado al agotamiento y deterioro del mundo en el que vivimos. La historia llegó al fin de un siglo, y ha agotado los modelos actuales del racionalismo. Como resultado, la humanidad ha buscado de forma acelerada, nuevas fórmulas de la vida económica y social.<sup>29</sup>

## 2.1 La Educación Basada en Competencias y Capital Humano<sup>30</sup>

Es justo el modelo de competencias una de las alternativas para articular cuestiones como los cambios constantes en los puestos de trabajo y la incorporación constante de nuevos aparatos tecnológicos, que hacen indispensable que el enfoque de competencias que atiende además de destrezas técnicas específicas (que cambian rápidamente por los cambios de las rutinas en los puestos de trabajo), competencias básicas para el aprendizaje y competencias para un desempeño profesional.

---

<sup>29</sup> Porter, Luis y Pablo Aznaburian. Educación y creatividad., *El cultivo de la creatividad* en: Revista Reencuentro N°17, UAM-Xochimilco, México, 1996.

<sup>30</sup> Debo aclarar que no es de mi interés en éste capítulo tratar de manera exhaustiva el modelo de competencias; sino únicamente situar y fundamentar teóricamente de manera general el enfoque de las actividades que lleve a cabo desde esta perspectiva.

Sin embargo considero pertinente hacer referencia a que no hay una propuesta única de EBC sino varias. Si bien los modelos comparten algunos elementos sus diferencias son notables ya que cada uno de ellos adopta visiones contrapuestas en cuanto a la manera de definir e implantar la EBC. Por ejemplo en el *modelo británico* la competencia es en función de las normas y es la capacidad que tienen las personas de hacer o realizar algo. Son un conjunto de tareas distintas, específicas e individuales. Por lo tanto se basa en los resultados y productos, en funciones y objetivos de la actividad laboral, no en los procesos. **“El estudiante hizo”**

Por otro lado encontramos el *modelo australiano* donde define la competencia como la compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores, habilidades) que son utilizadas para entender y funcionar en una situación laboral particular. De esta manera podemos observar que las características que presenta este enfoque son holísticas, que nos habla de una práctica reflexiva en un contexto determinado y orientado a la solución de problemas. **“El estudiante es capaz de resolver”**

Finalmente encontramos el modelo español que gira en torno al *saber hacer y a los procedimientos* y define la competencia como el conjunto de rasgos de cualificación profesional que requiere el sistema productivo, que tiene significado y valor en el trabajo. La formación de las competencias se da por medio de dos estrategias: una que va de lo general a lo particular y otra que procede de lo simple a lo complejo. La teoría y la práctica constituyen un *continuum* donde por medio de la experimentación como parte de las acciones didácticas, se va profundizando en los contenidos. Por lo tanto se concibe la competencia en diversos niveles. **“El estudiante desarrolla destrezas”**

Como nos podemos dar cuenta el modelo australiano y español destaca la importancia de tomar como base a los procedimientos que componen a la competencia bajo un marco teórico de tipo constructivista que requiere cambios en los roles tradicionales del profesor y el alumno. Asimismo conciben a la competencia de manera integral e interrelacionada; no como el británico que sólo destaca los aspectos observables de la misma.

Guzmán, Jesús. Modelos curriculares de la Educación Basada en Competencias (EBC). Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. México 1998. p. 16- 43 passim.

El origen de la Educación Basada en Competencias (EBC) se sitúa a finales de los 60's principalmente en países industrializados y que en los últimos años ha crecido con bastante rapidez y es una de las propuestas pedagógicas más importantes de fin de siglo.

Este modelo ha influenciado en la educación técnica, la educación media superior y fundamentalmente en la formación universitaria.

Las competencias son el conjunto integrado de las habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas necesarios para desempeñar eficientemente un trabajo específico del mercado laboral. La competencia es una unidad en sí misma y representa varios niveles de dominio. Es decir la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que coadyuvan un desempeño adecuado y oportuno en diferentes contextos, que construyen una conceptualización y un modo de operar en la gestión de recursos humanos que permite una mejor articulación entre gestión, trabajo y educación tal como lo menciona Díaz y Sánchez "saber hacer, sobre algo, con determinadas actitudes"<sup>31</sup>

Según Barrón<sup>32</sup> las tres razones que fundamentan este proyecto educativo basado en competencias en la visión de la OIT son:

1. Enfocar el crecimiento económico y el desarrollo social en el ser humano
2. Crear mejores puestos de trabajo en los que el factor decisivo sea la susceptibilidad de emplearse de cada ser humano
3. Centrarse en la necesidad de cambio

Durante la década de los ochenta, las fuertes críticas del mundo empresarial a las instituciones escolares, especialmente en el ámbito de la educación superior, de acuerdo con la empresa, dichas instituciones no estaban respondiendo a sus intereses.

La OCDE y el Banco Mundial, así como los avances disciplinarios y tecnológicos tienden a privilegiar la perspectiva empresarial, por lo que la fuente teórica natural es la perspectiva del capital humano y se busca la vinculación de la economía con la producción del conocimiento, relacionada con el crecimiento de un país, lo que implica un aumento en el acervo de capital humano.

Bajo estos principios se busca instituir un nuevo modelo de formación profesional, para ello se recurre a la organización curricular flexible y a la educación basada en competencias laborales.

---

<sup>31</sup> González, Carlos y Leonardo Sánchez. "El diseño curricular por competencias en la educación médica" en la Biblioteca Virtual de Salud de Cuba. Consultado en [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol17\\_4\\_03/ems04403.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol17_4_03/ems04403.htm) (7/06/11)

<sup>32</sup> Barrón, Concepción, et.al. *Currículum y actores. Diversas miradas*. Pensamiento Universitario, Tercera Época 97. Ed. UNAM, CESU. México 2004. p. 28

Ahora enfrentados al problema de cómo formar las competencias, es evidente que debemos modificar radicalmente nuestras habituales prácticas educativas para buscar opciones integrales, dejando de lado las viejas separaciones entre la teoría y la práctica, lo académico y lo laboral; o del predominio de una forma de conocimiento (como es la cognoscitiva) sobre otras como son las ejecuciones y las actitudes.

Theodore Schultz propone ver la educación como una inversión en el ser humano y a sus consecuencias como una forma de capital. Puesto que la educación pasa a formar parte de la persona que la recibe, me referiré a ella como *capital humano*. Puesto que se convierte en parte integral de una persona, conforme a nuestras instituciones no puede ser comparada, como una propiedad. Sin embargo constituye una forma de capital si se presta un servicio productivo el cual tiene un valor para la economía.<sup>33</sup>

Schultz desarrolló entonces la idea de que la educación no era un gasto social, sino una inversión que aumenta la capacidad del trabajo. Estas tesis vinieron a construir la teoría del “capital humano”.<sup>34</sup>

Las transformaciones mundiales y sus repercusiones en el trabajo, comprometen al sector educativo en la formación competente de los estudiantes sin por ello tener que ver a las competencias sólo como destrezas técnicas parciales ligadas únicamente al trabajo. Sino por el contrario, es necesario considerarlas como conocimientos teóricos más habilidades profesionales múltiples que incluyen el saber teórico relevante para la profesión (relacionado con las habilidades específicas) y la habilidad profesional demostrada y practicada.

La educación respecto a los cambios y las necesidades del aparato económico productivo, se ha guiado por la identificación de “competencias laborales” para *competir* y desempeñarse en el mercado laboral. Desde esta perspectiva “se intenta que el mejoramiento de la calidad de la educación, atendiendo a las construcción de *competencias prácticas*, para que los estudiantes puedan competir exitosamente en el campo laboral y, como resultado indirecto, los productos y servicios, compitan con buenos resultados en los mercados internacionales. También se señala que para lograr el alto rendimiento de las empresas hay que desarrollar nuevos métodos combinando las exigencias de las tecnologías con las habilidades o destrezas del trabajador.”<sup>35</sup>

En resumidas cuentas las competencias. son la síntesis de experiencias. Capacidades complejas que abarcan:

---

<sup>33</sup> Ibarrola, María. *Las dimensiones sociales de la educación*. Ediciones El Caballito, México, 1998. p. 67-69

<sup>34</sup> Guevara, Gilberto y De Leonardo Patricio. *Introducción a la teoría de la educación*. Terra Nova, UAM, México 1984. P.58

<sup>35</sup> Argudín, Yolanda. *Educación basada en competencias*. Ed. Trillas, México 2005. p. 26

II. Marco de referencia teórico: Enfoques y Conceptos teóricos empleados para la descripción, análisis y desarrollo de las tareas pedagógicas en los Programas de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia.

<b>SER</b> <i>En el orden social</i>	<b>SABER</b> <i>En el orden intelectual</i>	<b>HACER</b> <i>En el orden práctico</i>
se denominan	se denominan	se denominan

<b>ACTITUDINALES</b>	<b>CONCEPTUALES</b>	<b>PROCEDIMENTALES</b>
Entendidas como la vicencia y la puesta en acto de valores, normas o actitudes que se derivan del ejercicios de la actividades.	Se refieren al conocimiento elaborado, la abstracción y conceptualización acerca del entorno.verificándolos.	Referidas a las actividades o prácticas que posibilitan la asimilación de los conceptos,

Se conforman por medio de habilidades y destrezas, así como de las estrategias para usarlas:

Participativas	Analíticas	Comunicativas
Integrativas	Creativas	Organizativas
Metacognitivas	Tecnológicas	

Las prácticas formativas de profesores y de instituciones educativas en sí deben tener entre sus objetivos preparar a las personas para desempeñarse en el mundo del trabajo. Sin embargo, esto no implica tener que reducir el significado de la educación y sus prácticas al adiestramiento y capacitación laboral, ni reducir las personas a engranajes de la economía, nacional y global.

En la EBC la metodología está centrada en el estudiante y en la tarea o habilidad que debe desarrollar. El alumno tiene un papel activo y participativo, tiene oportunidades de practicar lo aprendido por medio de experiencias de aprendizaje y el ritmo de este aprendizaje lo determina el propio estudiante.

La evaluación se basa en normas de competencia y se busca la comprobación de las mismas por medio de demostraciones del diseño de productos, listas de cotejo o simulaciones.

Al demostrar el dominio de competencias por parte del egresado, la persona que lo emplea tiene elementos para demostrar su eficiencia laboral.

Bajo este modelo de competencias y considerando la importancia de los recursos cognoscitivos así como la necesidad de formar profesionales competentes fue que llevé a cabo la tarea de Formación de Usuarios.

II. Marco de referencia teórico: Enfoques y Conceptos teóricos empleados para la descripción, análisis y desarrollo de las tareas pedagógicas en los Programas de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia.

*“El hombre no es por naturaleza lo que debe ser.  
Por ello, necesita de la formación, para elevarse a la generalidad y  
superar así la singularidad.*

*Alguien no formado es aquel que no es capaz de apartarse de sí mismo.  
Con la formación lo que se procura en esencia es la búsqueda de la  
condición humana desde la capacidad que tiene el ser de formarse y de  
hacerse, mediante el aprendizaje y la propia experiencia.”*

**Hans -Georg Gadamer**

## **2.2 La importancia de la Educación y la Formación**

Educar es aprender a vivir en sociedad. La educación presupone la interacción entre actores que intervienen enseñando y aprendiendo de manera simultánea en un interjuego de relaciones personales que le confieren una dinámica particular a este proceso.

Podríamos afirmar que la educación es el vehículo más importante en la transmisión de la cultura y del conocimiento humano, pues la educación tiene finalidades y metas que cumplir y éstas se definen conforme a lo que deseamos lograr a través del proceso educativo. Por ende la educación sirve de medio para la formación del hombre conforme a valores y patrones sociales, culturales e ideas personales.

La educación cambia conforme cambia la sociedad y el tiempo en que ésta se imparte; es decir la definición de educación está determinada por el tiempo y el espacio en el que se está llevando a cabo, por lo tanto se convierte en un ideal y referente de una lucha por alcanzar formas de conocimiento, habilidades y relaciones sociales que propicien una emancipación social e individual.

En este sentido podemos decir que el proceso educativo es formador de la cultura y tiene como fin formar al hombre para enfrentar las incertidumbres y desafíos en los que se ve inmerso no sólo en el ámbito laboral sino en la sociedad misma.

Dado que la educación es un proceso de humanización que va más allá de la adquisición de conocimientos y competencias debe pensarse en relación con los actos de significación que afectan la formación de las personas.

Ahora bien para lograr este propósito es necesario educar en y para la libertad, es decir; educar en la responsabilidad y el compromiso. Por ello el proceso educativo debe desarrollar las virtudes y capacidades que el ser humano requiere para ser libre.

Es justo, en este punto, que la formación lejos de ser neutral, ha de ser plural poniendo al alcance de los educandos todas las opciones, posibilidades y alternativas que le permitan ejercer su capacidad de elegir responsablemente, lo que mejor le convenga a sus circunstancias personales, históricas y sociales.

### 2.2.1 ¿Qué es formar?

A través de la Pedagogía es que podemos reflexionar sobre la educación y la formación, entendida no sólo como en sus inicios y etimología griega de *paidos* (niños) y *agogía* (conducción) , sino en un sentido más amplio como lo señala Runge al considerarla como “ la disciplina que lleva a cabo reflexiones teóricas y prácticas sobre la Educación y Formación humana”.<sup>36</sup>

El concepto de formación ha sido utilizado, desde la época de la ilustración. En varias ocasiones ha sido usada como sinónimo de educación y aunque no se puede trazar una tajante división conceptual entre ambas, ya que tienen un sentido muy diverso; para una mayor comprensión de estos dos términos podemos diferenciarlos en el alemán como *Erziehung* (educación) y *Bildung* (formación).

*Erziehung* educación es la base que ha de preparar a una elite que posteriormente la utilizará; mientras que *Bildung* o formación, tiene un sentido más amplio y debe conferir a todos los individuos el desarrollo personal que les va a permitir superarse. Concretando *Erziehung* es la actuación para configurar el carácter de la persona, mientras *Bildung* le ofrece capacidad para comprenderse así mismo y al mismo tiempo al mundo.<sup>37</sup>

En este apartado pretendo enfocarme al concepto de *Bildung* que hace relación al conjunto de prácticas humanas que infieren en el desarrollo social del individuo y es considerada como la formación de la reconciliación del sujeto consigo mismo y como la cultura que cada persona posee como resultado de esa formación.

De esta manera podemos decir que *Bildung* es “el proceso por el que se adquiere cultura, como esta cultura misma en cuanto patrimonio personal del hombre culto. *Bildung*, está estrechamente vinculado a las ideas de enseñanza, aprendizaje y competencia personal”<sup>38</sup>, es decir todas aquellas prácticas, significados y valores que pueden atribuir a la cultura y que permiten construir una experiencia de vida. Por lo tanto en su sentido individual nos habla de una transformación de la naturaleza humana en la cultura del individuo; es decir *se refiere tanto al proceso como al producto*, pues es tanto el camino como la apropiación del camino, y el camino mismo.

La *Bildung* es del individuo, pues no es sino el mismo el que adquiere la intuición del mundo y quien aprende a manejar su mundo con un juicio propio y de esta manera la formación se convierte en un proceso de construcción e interpretación de significados a lo largo de la vida de cada ser humano y es mediante ese proceso que el hombre se va transformando y realizando como un ente social mediante la aprehensión de

---

<sup>36</sup> Runge, Andrés. “La orientación fenomenológica del pensamiento de Otto Friedrich Bollnow y de Martinus Jan Langeveld, dos de los fundadores de la antropología pedagógica alemana” en *Revista Educación y Pedagogía*, Medellín, Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, vol. XVII, núm. 42, 2005, pp. 49 consultado en <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/viewFile/6040/5446> (17/06/11)

<sup>37</sup> Portela, Henry. La racionalidad técnica... una huella que condiciona el sentido de la formación en los procesos educativos. En *Revista ierRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa*. Vol.1, No.1 (Julio-Diciembre de 2004). Consultada en <http://revista.iered.org/v1n1/html/hportela.html> (17 /06/11)

<sup>38</sup> Gadamer, Hans-George. *Verdad y Método I*. Ediciones Sígueme. Salamanca, 1991. p.38

significados para construir nuevos conocimientos, ser una persona autónoma y desenvolverse en el mundo.

Como menciona Gadamer en verdad y Método I; la formación pasa a ser algo muy estrechamente vinculado al concepto de cultura, y designa en primer lugar el modo específicamente humano de dar forma a las disposiciones y capacidades naturales del hombre.

Podemos mencionar que el concepto de formación ha sido tratado a través de la historia de diversas maneras. Ya los antiguos griegos hablaban de la *paideia* esa formación en el sentido griego y platónico donde educar equivale a *modelar* a una persona conforme al "ideal" de ser humano que se tiene y los esfuerzos para contribuir a que dichas potencialidades se manifiesten; siendo el pedagogo quien indicaba la ruta que se debía seguir y procuraba cumplir con esa finalidad.

Por otro lado encontramos las explicaciones de los alemanes con su *bildung* que reflexionan en torno a realización del hombre por ejemplo Hegel habla de *formarse* y *formación*, justo al recoger "la idea kantiana de las obligaciones para consigo mismo."<sup>39</sup> Es decir, la formación consiste en el deber que cada uno tiene de darse forma.

Bajo esta perspectiva se reconoce en la formación la enorme posibilidad de construcción permanente y se asume al ser humano como proyecto inacabado y se le asigna la labor de hacerse en un proceso de construcción consciente.

Actualmente el concepto de formación es un campo polisémico y es utilizado para designar diversas acciones con las siguientes connotaciones: el desarrollo interior del ser humano, el desarrollo de dentro hacia fuera (*exducere*), el fin de la educación, el proceso de formación de la personalidad, el proceso de desarrollo del ser humano que representa la relación con el entorno como proceso de interacción para la adquisición de la cultura y su participación en ella, así también la formación como el encuentro consigo mismo, entre otros aspectos.

Ahora bien, con este panorama podemos afirmar que la formación implica una fundamentación pedagógica y una fundamentación didáctica, que nos permite establecer parámetros sobre el *qué* enseñar, *cómo* enseñar y *cuándo* enseñar.

### **2.2.2 Formar para cambiar, aprender para ser conscientes**

Uno de los principales propósitos de las instituciones de educación superior es elevar la calidad de la enseñanza; para ello se han emprendido diversas razones como: modificar y actualizar planes de estudio, planear y desarrollar nuevos modelos de enseñanza e impulsar la formación y profesionalización de los docentes y alumnos de la institución.

Enfocándonos en esta última acción debemos reconocer que el docente es un actor principal en el proceso de enseñanza aprendizaje, de él depende generar ambientes en el que sus alumnos tengan motivación e interés por aprender, por otro lado para implementar este modelo se requiere una transformación en la educación de manera que el aprendizaje no se limite a una simple asimilación de conocimiento, sino que contemple un saber, un hacer y un ser, insertando al individuo en una sociedad y la capacidad humana para la construcción del desarrollo.

---

<sup>39</sup> Gadamer, Hans-Georg. *Op.Cit.* p. 39

II. Marco de referencia teórico: Enfoques y Conceptos teóricos empleados para la descripción, análisis y desarrollo de las tareas pedagógicas en los Programas de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia.

En la EBC el punto de partida de la enseñanza es la realidad laboral o profesional, por lo tanto hay toda la intención de diseñar experiencias de aprendizaje que partiendo de situaciones equivalentes a las que el educando encontrará en su medio de trabajo, vayan conduciéndolo por medio de un proceso gradual y de práctica continua al dominio de las competencias requeridas y de antemano precisadas.

El alumno no va a informarse y a depender de lo que el profesor le diga sino que será un participante activo en este proceso y hará una práctica continua de lo aprendido. Es básico que el estudiante deba sentirse capaz de organizar y dirigir su propio aprendizaje.

La docencia es una actividad compleja que tiene como propósito principal el aprendizaje de los alumnos aunque pareciera una actividad fácil de desarrollar es necesario que quienes están involucrados en esta tarea participen en procesos de formación donde desarrollen habilidades pedagógicas y metodológico didácticas, de tal manera que logren su propósito de manera exitosa.

En este sentido la formación es considerada como un proceso permanente de adquisición y reestructuración de conocimientos habilidades y valores, para el desempeño de las diversas funciones. Es un proceso continuo que tiene como eje formativo la práctica cotidiana del quehacer educativo. Para ello es necesario mantener un potencial de alta investigación, y al mismo tiempo ejercitarse en la reflexión, la crítica, así como la transmisión y reconstrucción del saber.

La tarea de formación de profesores debe intentar el abordaje de la docencia como una totalidad práctica concreta, a partir de experiencias de los profesores y de su problemática, e intentar la teorización de esa misma práctica docente para incidir en su transformación.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Arredondo Martiniano. "Notas para un modelo de docencia", En *Perfiles educativos* N° 3, CISE, UNAM. México, 1979. p. 41



*“El arte de enseñar es el arte de ayudar a descubrir.”*

**Mark Van Doren**

*“La alegría de ver y entender es el más perfecto don de la naturaleza.”*

**Albert Einstein**

## 2.3 Fundamentos Didácticos

Una vez que hemos revisado la importancia que tiene la educación y la formación para la sociedad y la construcción del desarrollo humano, podemos darnos cuenta que la educación es un proceso complejo que conlleva capacidades intelectuales, de entendimiento, de interpretación, de argumentación y de elaboración de nuevas propuestas. Para ello es necesario adentrarnos ahora en el campo didáctico de la pedagogía para comprender su gran valor como componente fundamental en el proceso educativo pues éste se apoya en teorías, principios, modelos, reglas didácticas, métodos, procedimientos, estrategias y medios para operar sobre su objeto de estudio.

### 2.3.1 ¿Qué es la didáctica?

En este apartado se revisará a la didáctica<sup>41</sup> como una disciplina que se estructura para conocer, comprender, interpretar y atender los problemas de enseñanza y aprendizaje en el aula. Históricamente la didáctica se organizó como un cuerpo de doctrina y prescripción; una peculiaridad de la misma es que su conformación disciplinar es diferente de la historia de otras áreas de conocimiento pues ésta se constituye como un conjunto de principios y normas de orientación de una práctica; por lo anterior se puede decir que no es una técnica fruto de una ciencia y sino que sus orígenes son previos a la constitución de la pedagogía.

La didáctica nace en el siglo XVII con la publicación de la obra “Didáctica Magna” escrita en latín en 1632 por *Jan Amos Komenský*<sup>42</sup>, destacado pedagogo, escritor, teólogo y filósofo checo considerado como el padre de la didáctica.

---

<sup>41</sup> El término **didáctica** proviene originalmente del verbo griego *didaskein* que significa entre otras acepciones: **enseñar, instruir, explicar, hacer saber y demostrar**. A la vez otras palabras con la misma raíz conservan un significado parecido: *didaskalia*= enseñanza, *didaskalos*= maestro, *didaché*= lo que se ha de ser enseñado. El uso actual del término conserva su significado original tanto si se usa como sustantivo o como adjetivo. En su forma sustantiva. La didáctica se refiere a algún tipo de conocimiento sobre la enseñanza. De su etimología griega pasó a después a la voz latina *discere*= aprender y *docere*= enseñar, junto con las demás voces que se derivan de ella, tales como disciplina, discípulo, doctrina, etc.

Escribano, Alicia. *Aprender a enseñar: fundamentos de didáctica general*. Colección. Humanidades, N. 20. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. España, 2004. p. 26

<sup>42</sup> *Iohannes Amos Comenius* en latín y conocido en español como *Juan Amós Comenio*.

II. Marco de referencia teórico: Enfoques y Conceptos teóricos empleados para la descripción, análisis y desarrollo de las tareas pedagógicas en los Programas de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia.

En esta obra Comenio inauguró la disciplina, como “un artificio universal para enseñar todo a todos”, subrayó el valor de estimular el interés del alumno en los procesos educativos y enseñar con múltiples referencias a las cosas concretas más que a sus descripciones verbales.

Asimismo asentó las bases de la enseñanza sobre la existencia del “método didáctico” que con fundamento en el orden natural y en sus ideales religiosos debía permitir “enseñar todo a todos” considerando el gusto y la voluntad de los alumnos, educando su entendimiento y su memoria. A esta postura se le conoce con el nombre de pansofía.

Comenio es considerado un precursor del pensamiento moderno debido al gran esfuerzo que realizó para que el conocimiento llegara a todos, hombres y mujeres por igual, sin malos tratos, buscando la alegría y motivación de los alumnos, sistematizando los procesos educativos y preocupándose por las diferentes etapas del desarrollo educativo. La inclusión en sus métodos de ilustraciones y objetos, hicieron de él pionero de las artes de la educación y de la didáctica.

De acuerdo con Jean Piaget podemos decir que:

“La actualidad más sorprendente de Comenius radica en haber asentado los fundamentos de la educación para todos los hombres y para todos los pueblos. Al escribir su *Didáctica Magna*, contribuyó a crear una ciencia de la educación y una técnica de la enseñanza, como disciplinas autónomas. Es en definitiva uno de esos autores a los que no es necesario corregir para modernizarlos. Basta solamente con traducirlos.”<sup>43</sup>

La didáctica entonces forma parte del proyecto social de la Reforma y en la Ilustración y la Enciclopedia conforma el sentido de una educación general, para todos, cuya meta es lograr que todos lleguen al conocimiento.

La didáctica es una disciplina que históricamente se estructura para atender los problemas de la enseñanza en el aula; incluso una peculiaridad de la misma es que su conformación disciplinar es previa a la constitución de la pedagogía.

En un principio la didáctica era considerada como el arte de enseñar con certeza, seguridad, de forma agradable y natural<sup>44</sup>. Con el transcurso del tiempo se fue considerando como una disciplina pedagógica de carácter científico y técnico, con un carácter integrador de la teoría y la práctica de la enseñanza- aprendizaje<sup>45</sup>, cuyo objetivo era alcanzar el carácter de ciencia que contemple dos dimensiones: una estática (que elabore teorías de programación del contenido de enseñanza) y otra dinámica (la elaboración explicación y fundamentación de métodos de enseñanza)<sup>46</sup>.

Se ha especializado tanto que incluso en la década de los 60' se llegó a considerar como una metodología, como lo podemos ver con la concepción de Larroyo que define a la didáctica como “aquella parte de la pedagogía que describe, explica y fundamenta los métodos más adecuados y eficaces para conducir al educando a la

<sup>43</sup> Universidad de Huelva. Aula creativa. Figuras de la pedagogía. *Comenius*. Consultado en [http://www.uhu.es/cine.educacion/figuraspedagogia/0\\_comenius.htm](http://www.uhu.es/cine.educacion/figuraspedagogia/0_comenius.htm) (18/09/11)

<sup>44</sup> Holding, Dennis. *Fundamentos de Didáctica*. Ediciones Morata. España, 1967. p.3

<sup>45</sup> De Denies, Cristina. *Didáctica del nivel inicial (teoría y práctica de la enseñanza)*, Ed, El Ateneo. Argentina, 1994. p. 8-9

<sup>46</sup> Blázquez, Florentino, et.al. *Didáctica General*. Ediciones Anaya, Salamanca 1985. p. 8-10

progresiva adquisición de hábitos, técnicas, conocimientos, en suma a su adecuada e integral formación”<sup>47</sup> o como Nerici para quien la “la didáctica está constituida por un conjunto de normas destinadas a dirigir el aprendizaje de la manera más eficiente posible”<sup>48</sup>.

Debido a la gran interacción que existe entre los métodos de enseñanza y los problemas de aprendizaje se ha llegado a considerar a la didáctica como “la psicología aplicada al aprendizaje”.<sup>49</sup>

De acuerdo con Zambrano “la didáctica es una disciplina científica cuyo objeto de estudio es la génesis, circulación y apropiación del saber y sus condiciones de enseñanza y aprendizaje”.<sup>50</sup>

Por lo tanto podemos definir a la didáctica como una ciencia susceptible de aplicación práctica pues busca los medios que permitan comprender mejor a los alumnos que aprenden y proporcionar a las docentes herramientas metodológicas pertinentes para optimizar la eficiencia cognitiva de aprendizajes, la mejora en los procesos educativos y las situaciones didácticas puestas en juego.

Entonces podría decirse que la didáctica es el conjunto de acciones intencionadas, estratégicas y metodológicas que se realizan para favorecer el proceso enseñanza – aprendizaje.

La utilidad de la didáctica consiste entonces en responder a cuestiones tales como ¿Qué debemos enseñar a los estudiantes? ¿Cómo definirlos métodos y estrategias más adecuados para la construcción de conocimientos? ¿De qué herramientas pedagógicas se vale el docente para enseñar?

### 2.3.1.1 Planeación Educativa

Para garantizar el desarrollo de una oferta educativa que cumpla con las expectativas planteadas es fundamental planificar el proceso educativo; no es posible dejar su organización a la deriva o a la improvisación sino por el contrario; debe someterse a una previa organización y desarrollo que cuente con teorías, principios, estrategias y procedimientos que faciliten su puesta en acción.

De esta manera se pueden tomar las previsiones pertinentes que permitan transformar la educación en una respuesta a los retos y expectativas planteados.

Según el **diseño y planificación** es una preconfiguración de la realidad que sirve para guiar la práctica. Es una representación situada que orienta la acción y remite a algo concreto, social e históricamente existente.<sup>51</sup>

---

<sup>47</sup> *Ibid.* p.11

<sup>48</sup> *Ibidem.*

<sup>49</sup> Aebli, Hans. *Factores que favorecen el aprendizaje autónomo*. Ed. Narcea, España 1991. p.46

<sup>50</sup> Zambrano, Armando. Las ciencias de la educación y didáctica: Hermenéutica de una relación culturalmente específica. En *Educere*, Núm. 35 Vol. 10. Universidad de los Andes. Mérida Venezuela, 2006. Consultado en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/356/35603504.pdf> (27/06/11)

En este sentido, se considera la planificación, como método de racionalización de los procesos y los recursos para la preparación de cambios que permitirán introducir reformas sustanciales e incluso cambios estructurales en el proceso educativo.

Para llevar a cabo esta planeación es indispensable considerar que el proceso educativo es complejo, que se desarrolla en circunstancias específicas; que en cierta medida la enseñanza es una actividad impredecible, que las situaciones educativas son multidimensionales y se presentan de manera simultánea e inmediata. Otro de los condicionantes de la planificación son los distintos niveles de decisión y planificación que se realizan.

En otros términos la planificación implica el establecimiento de condiciones para el desarrollo de una serie de acciones previamente identificadas y priorizadas, para lograr llenar expectativas e intenciones educativas. Implica a su vez prepararse y “hacer caminos” para transitar hacia el futuro con bases en las posibilidades existentes. Se caracteriza por ser un proceso metódico y de permanente análisis o diagnóstico de la situación real para descubrir las necesidades educativas de una comunidad.<sup>52</sup>

Esta planificación se condensa en el planteamiento de planes, proyectos y programas, se realiza en diversos ámbitos y con diferentes alcances.

Ahora bien para lograr una mejor comprensión de cada uno de los conceptos y acepciones que encontramos en este proceso de planeación o planificación, es de gran utilidad conocer las diferencias, amplitud de términos como; planificación, plan, diseño, proyecto y programa.

Por **planificación** se entiende un plan general, científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud para obtener un objetivo determinado. En cuanto a la palabra **programa** se refiere a un edicto bando o aviso público y a una serie ordenada de operaciones necesarias para llevar a cabo un **proyecto**.

Un **plan** es una representación gráfica; tiene su origen en la palabra plan o plano que es la representación gráfica de un terreno. El **diseño** consiste en una descripción hecha con palabras y nos permite tener la representación de las cosas a través de las palabras.

Por otro lado encontramos que un **plan** es un intento o **proyecto** de realizar una cosa. Como bien nos dice su origen latino un **proyecto** es la acción de arrojarse hacia adelante y a su vez es un designio o pensamiento de ejecutar algo. Mientras que un **programa** como bien nos lo indica el griego significa delante de la escritura, es decir es una previa declaración de lo que se piensa hacer.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Gvirtz, Silvina y Mariano Palamidessi. *El ABC de la tarea docente: curriculum y enseñanza*. Editorial Aique. Buenos Aires, 2004. p. 183.

<sup>52</sup> Molina Zaida. *Planteamiento didáctico*. Editorial Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, 1997.

Consultado en <http://www.docstoc.com/docs/6780060/planeamiento-educativo> (27/06/110)

<sup>53</sup> Gvirtz, Silvina y Mariano Palamidessi. *Op.Cit*.p.176

### 2.3.1.2 Planeación Didáctica

La **planeación didáctica** es el nivel más concreto de la planeación educativa. Se centra específicamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje en el nivel de aula, por lo que el responsable directo de su diseño es el docente. A él le corresponde decidir, tomar las decisiones y las acciones previstas para el cumplimiento de objetivos. De esta manera clarifica la forma en que puede desarrollarse una práctica pedagógica efectiva a través de la reflexión, toma de decisiones, sustento teórico, experiencia empíricas y planeación.

Esta acción incluye el plantearse y el contestarse interrogantes como:

#### ***¿Qué está pasando?***

Diagnosticar la situación real, las necesidades, expectativas y problemas que se detectan.

#### ***¿Qué se quiere hacer?***

Alternativas y líneas de acción.

#### ***¿Por qué se va a hacer?***

Origen, justificación y fundamentación de la idea.

#### ***¿Para qué se va a hacer?***

Formulación de los objetivos, propósitos y metas.

#### ***¿Cómo se va a hacer?***

Qué metodologías, estrategias, actividades se realizarán para alcanzar los objetivos, propósitos o metas establecidos.

#### ***¿Con quiénes se va a hacer?***

Actores sociales , que participarán e su elaboración y destinatarios.

#### ***¿Con qué se va a hacer?***

Los recursos materiales que se necesitan para llevar a cabo la acción.

#### ***¿Cuándo se va a hacer?***

Ubicación temporal.

#### ***¿Dónde se va a hacer?***

Previsiones para el uso del espacio físico.

Por lo tanto en un plan didáctico el docente toma decisiones, organiza y sistematiza su práctica pedagógica en cuanto a:

***¿Qué enseñar?***

Objetivos y contenidos de la enseñanza.

***¿Cuándo enseñar?***

Secuencia continuidad e integración de los objetivos y contenidos.

***¿Cómo enseñar?***

Estrategias de enseñanza y aprendizaje que se realizarán para alcanzar los objetivos.

***¿Qué, cómo, cuándo evaluar?***

Prever las acciones evaluativas en cuanto al logro de los objetivos planteados.<sup>54</sup>

Como podemos ver el planificar los procesos de enseñanza y aprendizaje pone énfasis competencias para la docencia. Carlos Zarzar nos habla de habilidades básicas para la docencia que son más del tipo de saber-hacer como: planeación de cursos y técnicas grupales que el docente *debe* “conocer” para poder “aplicar” después en su grupo.

En este caso de la planeación se enfatiza como lo señala Gabriela Flores<sup>55</sup> en habilidades pre-activas al trabajo en el aula como: planear, organizar contenidos y diseñar objetivos de aprendizaje y a su vez en las habilidades post-activas de la clase en las que se encuentran: la verificación de aprendizajes a través de la evaluación.

### **2.3.1.3 Elaboración de Programas**

La elaboración de programas es una de las tareas más importantes, pues permite concretar las diversas concepciones teóricas e ideológicas que sobre el acto educativo sustentan las personas que integran la institución.

Un ***programa*** es la herramienta fundamental del trabajo del docente, está relacionado con las finalidades e intencionalidades que caracterizan la práctica docente; asimismo proporciona una visión más profunda de la problemática que se afronta en el proceso de enseñanza aprendizaje de un curso específico.

---

<sup>54</sup> Vid. Nota 52.

<sup>55</sup> Flores, Gabriela. “Hacia una conceptualización de competencias y habilidades docentes” en Congreso Estatal de Investigación Educativa. *Actualidad, Prospectivas y Retos*. 4 y 5 de Diciembre del 2006. Consultado en

<http://portalsej.jalisco.gob.mx/investigacioneducativa/sites/portalsej.jalisco.gob.mx/investigacion-educativa/files/pdf/Conceptualizaci%C3%B3n%20Competencias%20FLORES.pdf> (28/06/11)

Es importante mencionar que la elaboración de un programa conlleva necesariamente considerar el currículum<sup>56</sup>, en una forma integral y a buscar formas concretas de instrumentación del mismo.

De acuerdo con Margarita Pansza un **programa** es una formulación hipotética de los aprendizajes, que se pretende lograr en una unidad didáctica [...] En un programa es importante también considerar el tiempo con el que se cuenta para desarrollar el trabajo docente y las condiciones en que éste se llevará a cabo<sup>57</sup> [...] “el programa debe ser concebido como una propuesta mínima de aprendizajes relativos a un curso particular”.<sup>58</sup>

Existen diversos métodos que se proponen para la elaboración de programas, sin embargo es necesario hacer los ajustes necesarios para adecuarlos a las situaciones específicas y prácticas docentes concretas.

Algunos de los aspectos que deben considerarse para la **planeación didáctica** del **programa** de un curso son:

1. Datos generales
2. Ubicación de la materia
3. Objetivos generales de aprendizaje
4. Contenidos temáticos
5. Metodología de trabajo
6. Criterios y mecanismos de evaluación y acreditación
7. Bibliografía<sup>59</sup>

Por lo tanto para realizar la **programación**, es necesario integrar los **contenidos temáticos** en un **conjunto de unidades didácticas** ordenadas y secuenciadas de acuerdo con los criterios del docente y las necesidades propias de cada grupo de alumnos al que está dirigido.

La **Unidad Didáctica** es una propuesta de trabajo relativa a un proceso de enseñanza aprendizaje completo. Es un instrumento de planificación de las tareas escolares diarias que facilita la intervención del profesor (le permite organizar su práctica educativa para articular procesos de enseñanza y aprendizaje de calidad y con el ajuste adecuado -ayuda pedagógica- al grupo y a cada alumno que la compone)

---

<sup>56</sup> Se entiende currículum como “la concreción de las funciones de la propia escuela y la forma particular de enfocarlas en un momento histórico social determinado. Para un nivel o modalidad de educación, en un entramado institucional, etc.” Sacristán, Gimeno. *El currículum: una reflexión sobre la práctica*. Editorial Morata. Madrid, 2002. p.16

<sup>57</sup> Pansza, Margarita, et.al. *Operatividad de la Didáctica*. 6a Ed. Tomo II. Editorial Gernika, México, 1996. p. 16 y 17

<sup>58</sup> Pansza, Margarita, et.al. Op.cit. (apud Díaz Barriga, Ángel)

<sup>59</sup> Zarzar, Carlos. *Habilidades. Básicas para la docencia*. Editorial Patria, México, 1993. p.29 y 30

Por lo tanto es un conjunto de actividades que se desarrollan en un tiempo determinado para la consecución de unos objetivos didácticos. En la **unidad didáctica** se da respuesta a todas las cuestiones de qué enseñar (objetivos y contenidos), cuándo enseñar (secuencia ordenada de actividades y contenidos), cómo enseñar (actividades, organización del espacio y el tiempo, materiales y recursos didácticos) y a la evaluación.<sup>60</sup>

Para planear las **unidades didácticas** es indispensable tener en cuenta:

- La elección de la temática de la unidad.
- La formulación de los objetivos de la unidad.
- La secuenciación y desarrollo coherente de los contenidos.
- Las estrategias metodológicas y selección de los materiales que se utilizarán.
- La elaboración de actividades
- La evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos.
- La gestión de los tiempos y espacios en que se realizarán.

Esta planeación didáctica permite guiar de manera interactiva los procesos educativos que se ponen en práctica.

Otra de las líneas teóricas que deseo fundamentar en este apartado es la importancia de la **secuencia didáctica** como una herramienta de este proceso de planeación, pues permite analizar e investigar la práctica educativa, sistematizar y concretar las decisiones y opciones adoptadas para la orientación y desarrollo práctico de la cada una de las unidades temáticas del Programa de Formación de Usuarios.

La **secuencia didáctica** es una propuesta flexible que puede y debe, adaptarse a la realidad concreta a la que intenta servir, de manera que sea susceptible un cierto grado de estructuración del proceso de enseñanza aprendizaje con objeto de evitar la improvisación constante y la dispersión mediante un proceso reflexivo en el que participan los estudiantes, los profesores, los contenidos de la asignatura y el contexto. A su vez permite organizar los contenidos escolares y las actividades relativas al proceso completo de enseñanza aprendizaje ya que integra contenidos mediante un quehacer interdisciplinario.

Una **secuencia didáctica** debe inculcar valores, actitudes y habilidades cognitivas para fomentar la representación de la propia experiencia y el conocimiento tanto en la escuela como en las demás vivencias del estudiante.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> García, Liliana. "Planeación, Programación y Unidad didáctica". En *Unidades didácticas*. ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara. Consultado en [http://acadi.iteso.mx/acadi/articulos/unidad\\_didactica.htm](http://acadi.iteso.mx/acadi/articulos/unidad_didactica.htm) (28/06/11)

<sup>61</sup> Obaya, Adolfo y Rubén Ponce. "La secuencia didáctica como herramienta del proceso enseñanza aprendizaje en el área de Químico Biológicas". En *Revista de Educación en Ciencias e Ingeniería*. Marzo 2007. Consultado en [http://www.izt.uam.mx/contactos/n63ne/secuencia\\_v2.pdf](http://www.izt.uam.mx/contactos/n63ne/secuencia_v2.pdf) (28/06/11)



II. Marco de referencia teórico: Enfoques y Conceptos teóricos empleados para la descripción, análisis y desarrollo de las tareas pedagógicas en los Programas de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia.

Para diseñar y construir una secuencia didáctica es necesario considerar:

- La pertinencia y nivel de profundidad de cada uno de los temas para organizar y correlacionar los conocimientos previos de los alumnos con los nuevos conocimientos.
- Planificar las actividades y acciones que se llevarán a cabo para abordar cada uno de los temas.
- Los recursos y materiales que tenemos y podemos utilizar dará el desarrollo de las sesiones.
- La organización del tiempo que se dispone, así como los espacios con que se cuenta para realizar el desarrollo de los contenidos.
- Las estrategias de enseñanza y aprendizaje más pertinentes para el abordaje de los temas de acuerdo con el tipo de contenidos.
- Las actividades o productos de evaluación que se realizarán.

*“Hay una diferencia entre interés y compromiso.  
Quien tiene interés en algo, lo hace cuando las  
circunstancias se lo permiten.*

*En cambio, quien tiene el compromiso de hacer  
algo no se pone pretextos: Se exige  
resultados.”*

**Arthur Turock**

### **III. Experiencia Profesional**

En este capítulo presento las propuestas teóricas y prácticas que elaboré en el área de Formación de Usuarios, Servicios de Información y Referencia, así como su implementación en la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe.

#### **3.1 Programa de Formación de Usuarios**

Una vez descritas las líneas teóricas didácticas para la elaboración de programas presentaré la propuesta del Programa de Formación de Usuarios que elaboré con algunas especificidades.

Para esta labor cabe mencionar que a mi llegada al departamento; no se contaba con un programa formal de formación de usuarios, sino únicamente las actividades a realizar consistían en un curso obligatorio de inducción donde se mostraban de manera breve los servicios, colecciones, uso del catálogo y biblioteca digital a los alumnos y profesores de nuevo ingreso.

En primer término quiero hacer referencia a la trascendencia del tema “Formación de Usuarios” pues en la actualidad nos encontramos en una sociedad donde abunda la información por lo cual es necesario proporcionar a los usuarios de la Biblioteca (profesores, alumnos y personal administrativo) herramientas cognitivas, de investigación y documentales para seleccionar, comprender, utilizar y compartir la información con los demás.

Los usuarios requieren desarrollar un sentido práctico, crítico y ético de cómo utilizar la información, de manera que les permita afrontar la búsqueda, evaluación, organización y uso de la misma proveniente de múltiples, ricas y variadas fuentes de contenido.

El desarrollo de estas competencias requiere un profundo conocimiento de la forma como trabajan los sistemas de información y del enlace dinámico existente entre la información requerida y las fuentes utilizadas para satisfacer las necesidades de información tales como: Definir un tema o área de investigación; delimitarlo para facilitar la búsqueda las palabras claves que expresen el concepto o tema de investigación; formular una estrategia de búsqueda que incluya las diferentes fuentes de información y la manera como se encuentran organizadas, así como estar capacitado para analizar los datos recolectados con el fin de evaluar su importancia calidad, relevancia, pertinencia y conveniencia; para finalmente transformar la información en conocimiento.

Por tal motivo diversos lugares académicos como universidades, bibliotecas, centros de información y otras instancias educativas se han creado modelos y propuestas que permiten a los usuarios desarrollar y adquirir mediante un proceso sistemático, la solución de problemas de información y una serie de habilidades fundamentales para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente de la información. Estos modelos son conocidos como Competencias en el Manejo de Información o (CMI). Entre ellos podemos encontrar:

1. El Modelo Big 6
2. El Modelo Gavilán
3. El Modelo Osla
4. El Modelo Kuhlthau
5. El Modelo Irving
6. El Modelo Stripling Pitts
7. El Modelo Camino al Conocimiento
8. El Modelo Info Zone
9. El Modelo Investigador Organizado

En el siguiente cuadro comparativo se puede observar claramente las principales estrategias que nos muestran como procesar y usar provechosamente la información así como las actuales tendencias que maneja cada uno de estos modelos.

MODELOS DE CMI<sup>62</sup>

BIG6	GAVILAN	OSLA	KUHLTHAU	IRVING	STRIPPLING PITTS	CAMINO AL CONOCIMIENTO	INFO ZONE	SCONUL
<p>I. Definir cuál es el problema.</p> <p>II. Definir cómo se debe buscar la información.</p> <p>III. Clasificar lo encontrado.</p> <p>IV. Seleccionar (de lo clasificado) lo que importa y sirve.</p> <p>V. Ensamblar la información teniendo presente dos variables: el producto y a quién va dirigido.</p> <p>VI. Evaluar el proceso y el producto y reflexionar respecto de lo aprendido (Metacognición).</p>	<p>I. Definir el problema de información y qué se necesita indagar para resolverlo.</p> <p>II. Buscar y evaluar fuentes de información.</p> <p>III. Analizar la información.</p> <p>IV. Sintetizar y utilizar la información.</p>	<p>I. Prepararse para investigar: a) Definir. b) Explorar. c) Identificar. d) Relacionar.</p> <p>II. Acceder a los recursos: a) Localizar. b) Seleccionar. c) Recopilar. d) Colaborar.</p> <p>III. Procesar la Información: a) Analizar / Evaluar. b) Probar. c) Seleccionar. d) Sintetizar.</p> <p>IV. Transferir el Aprendizaje a) Revisar b) Presentar c) Seleccionar d) Transferir.</p>	<p>I. Inicio del Proyecto de Investigación.</p> <p>II. Seleccionar tema.</p> <p>III. Explorar.</p> <p>IV. Delimitación del tema.</p> <p>V. Selección de Información.</p> <p>VI. Conclusión de la Búsqueda.</p> <p>VII. Redacción del Documento Final.</p>	<p>I. Analizar / Formular las necesidades de información.</p> <p>II. Identificar / Evaluar las posibles fuentes.</p> <p>III. Localizar los recursos individuales.</p> <p>IV. Examinar, seleccionar y rechazar recursos individuales.</p> <p>V. Interrogar / Utilizar los recursos individuales.</p> <p>VI. Registrar y almacenar la información.</p> <p>VII. Interpretar, analizar y evaluar la información.</p> <p>VIII. Dar forma a la presentación y comunicación de la información.</p> <p>IX. Evaluación de la tarea.</p>	<p>I. Elegir un tema amplio.</p> <p>II. Obtener una perspectiva global del tema.</p> <p>III. Acotar el tema.</p> <p>IV. Desarrollar una tesis y declarar propósitos.</p> <p>V. Formular preguntas para encauzar la investigación.</p> <p>VI. Planear la investigación y la producción.</p> <p>VII. Encontrar, analizar y evaluar fuentes.</p> <p>VIII. Evaluar la evidencia recogida.</p> <p>IX. Establecer las conclusiones, organizar la información, esquematizarla.</p> <p>X. Crear y presentar el producto final.</p> <p>XI. Reflexión sobre la satisfacción del trabajo realizado.</p>	<p>I. Aprecio y disfrute de examinar el mundo.</p> <p>II. Prebúsqueda.</p> <p>III. Búsqueda.</p> <p>IV. Interpretación.</p> <p>V. Comunicación.</p> <p>VI. Evaluar.</p>	<p>I. Cuestionarse, definir la necesidad de Información.</p> <p>II. Buscar recursos.</p> <p>III. Elegir la información.</p> <p>IV. Conectar la información.</p> <p>V. Producir / Comunicar la Información.</p> <p>VI. Sentencia.</p>	<p>I. Capacidad de reconocer una necesidad de información.</p> <p>II. Corresponde a la capacidad para distinguir las formas en que la <i>brecha informativa</i> puede ser superada.</p> <p>III. Capacidad de construir estrategias para localizar información.</p> <p>IV. Capacidad para localizar y acceder a la información.</p> <p>V. Capacidad de comparar y evaluar la información obtenida de diferentes fuentes.</p> <p>VI. Capacidad de organizar, aplicar y transmitir información a los demás de manera apropiada.</p> <p>VII. Capacidad de sintetizar y aprovechar la información existente, contribuyendo a la creación de nuevos conocimientos.</p>

<sup>62</sup> Rodríguez, Rosario. "MODELOS CMI", en Blogspot Pedagogía en construcción... Consultado en [http://rosariorodriguezv.blogspot.com/2011/03/modelos-cmi\\_08.html](http://rosariorodriguezv.blogspot.com/2011/03/modelos-cmi_08.html) (19/09/11)

Ahora bien, para desarrollar este programa resultaba indispensable conocer las nuevas necesidades formativas generadas en el actual contexto de la sociedad de la información y del conocimiento, las propuestas de alfabetización informativa para formar usuarios competentes en el acceso y uso de la información, así como la relación que tienen con las instituciones de educación superior e instituciones documentales como las bibliotecas y otros centros que fomentan el aprendizaje y la formación a lo largo de toda la vida.<sup>63</sup>

Una vez realizada la revisión de estas tendencias para el desarrollo de las habilidades en el acceso y uso de la información o Information Literacy, decidí elegir los estándares propuestos por la American Library Association (ALA)<sup>64</sup> para llevar a cabo el desarrollo del programa de Formación de Usuarios.

La denominada *Information Literacy* en el mundo educativo y documental anglosajón abarca el conjunto de procedimientos, conceptos y valores necesarios para resolver problemas que impliquen la búsqueda, selección, organización, análisis y comunicación de la información. Por tal motivo resulta fundamental para cualquier ciudadano que se desenvuelve en una sociedad en la que el conocimiento cambia continuamente y la cantidad de información cada día es mayor en múltiples modos y soportes. En este tenor resulta necesario desarrollar la capacidad de informarse de una manera completa y a la vez hacer un uso crítico y creativo de esta información para transformarla en conocimientos; esto nos permite aprender durante toda la vida, y hacer frente a un mundo en constante cambio que nos demanda una actualización constante y continua.

Por tal motivo me día a la tarea de sistematizar y organizar a través de planeaciones didácticas, elaboración de programas, proyectos y secuencias didácticas mi acción pedagógica en la institución; dando como resultado el Programa de Formación de Usuarios así como algunas asesorías personalizadas con bases de datos específicas o bien el uso de fuentes de información, visitas guiadas, cursos bajo demanda, rally de biblioteca y algunas actividades académicas específicas, o exámenes donde se requería el uso de la biblioteca digital para su elaboración.<sup>65</sup> De esta manera la Formación de Usuarios se convirtió una de las actividades más importantes de la Biblioteca logramos acercar los servicios a toda la comunidad del campus, favorecer la búsqueda de la información, la lectura y la evaluación de recursos de información.

---

<sup>63</sup> Ver Anexo 10 Contenidos Mínimos

<sup>64</sup> American Library Association. The Association of College and Research Libraries A division of the American Library Association. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf> (21/06/11)

<sup>65</sup> Ver Anexo 11 Rally Biblioteca Digital, Anexo 12 Ejemplos de Actividades para el desarrollo de HAU, Anexo 13 Examen Parcial de Introducción a la Ingeniería, Anexo 14 Ejemplo de secuencia didáctica para el curso de Nuevo Ingreso de las carreras LRI, LPO, LD y LHSC y Anexo 15 Evaluación de curso de biblioteca Digital

El programa de Formación de Usuarios está dirigido a estudiantes y profesores y tiene como propósito entre otros desarrollar habilidades informativas para la búsqueda, recuperación de la información, evaluación, análisis y reelaboración de esa información, utilizando los recursos con los que cuentan las bibliotecas, tanto en su formato impreso, como electrónico, así como otros recursos digitales de libre acceso, para presentar trabajos académicos e investigaciones de calidad.

Los programas de formación de usuarios son indispensables en la medida en que la biblioteca extiende y diversifica las ofertas de servicios y recursos de información.

Su importancia radica en saber diversificar sus actividades, conocer sus potencialidades y sobre todo conjuntarlas con las actividades académicas para darles una mayor significación a los contenidos y prácticas educativas.

### 3.1.1 Tipo de Contenidos

Una de las fundamentaciones de este programa son precisamente los **tipos de contenido** y su abordaje a través de **estrategias de enseñanza**.

Una **estrategia de enseñanza** como lo dice Rajadell equivale a la actuación secuenciada potencialmente consciente del profesional en educación, del proceso de enseñanza en su triple dimensión de *saber, saber hacer y ser*.<sup>66</sup>

Contenidos	
Declarativo (Qué es)	Teoría  Concepto
Procedimental (Cómo se hace)	Procedimientos
Actitudinal (Cómo se actuó en una situación)	Actitudes, valores, ética personal y profesional

La dimensión del **saber hacer** pretende que la persona desarrolle aquellas habilidades que le permitan la realización de ciertas acciones o tareas, teniendo en cuenta la capacidad de modificación y transferencia posterior a diferentes contextos. Hay que dejar claro que no busca eliminar la memorización sino que prioriza el desarrollo de estrategias cognitivas superiores.

<sup>66</sup> Rajadell, Ntiria. *Los procesos formativos en el aula: Estrategias de enseñanza aprendizaje*. En *Didáctica General para Psicopedagogos*. Eds. de la UNED, Madrid, 2005. p. 465-525.

Existen una serie de estrategias didácticas que favorecen el desarrollo de procedimientos o la adquisición de determinadas habilidades o destrezas, por parte de nuestro alumno. Todas ellas forman parte de la **dimensión didáctica del saber hacer**, que no debemos confundir con el hacer gratuito, ya que no podemos olvidar el concepto de funcionalidad que lleva implícito, así como su dirección consciente hacia el dominio independiente del conocimiento, por parte del alumno.

Este saber hacer se denomina **conocimiento procedimental** e incluye la toma de decisiones, la resolución de problemas, persigue todo lo que son las **habilidades de aplicación**, incluye la práctica real. La aplicación de forma, formatos y medios para ejecutar métodos, procedimientos o técnicas que utiliza la ciencia de que se trate; abarca incluso la destreza de ejecutar intencionalmente los procesos estratégicos que emplea el estudiante al codificar, recuperar información, comprender, razonar, seleccionar problemas.

Los problemas que plantea la profesión enfatizan la competencia en los **procedimientos**. Los procedimientos definen la **dimensión instrumental**, obviamente, para su aprendizaje, es necesario partir de una plataforma declarativa, por lo que es requisito que el alumno domine la dimensión explicativa. Ningún procedimiento puede adquirirse de manera competente, si se carece del sólido conocimiento declarativo que constituye su base. La interrelación entre el saber decir y saber hacer es tal que hay una sincronización, una simultaneidad.<sup>67</sup>

### 3.1.2 ¿Qué son las Habilidades de Información?

Otro punto de suma importancia es tener claro que son las habilidades de información y cómo se desarrolla en los estudiantes y profesores del Siglo XXI y qué impacto tienen las habilidades metacognitivas (aprender a aprender) en el desarrollo personal de nuestros jóvenes.

De acuerdo con Zurkowsky la Alfabetización Informativa implica el dominio de las tecnologías pero también el uso eficaz de la información<sup>68</sup>. Es un concepto amplio que los bibliotecarios han promovido desde hace varios años entre la comunidad académica<sup>69</sup> y que los profesores lo conocen como *Metodología de la Investigación*. En el año 2000, la Association of College and Research Libraries (ACRL) estableció cinco competencias básicas que los estudiantes deben dominar para integrarse con éxito a la sociedad del conocimiento al permitirles:

<sup>67</sup> Castañeda, Margarita. *Desarrollo de Habilidades para la Formación Permanente de Aprendizaje Autónomo. Estrategias para la Licenciatura*. Manual para el Alumno. UNAM, Dirección General de Evaluación Educativa. Consultado en [http://www.evaluacion.unam.mx/docs/ap\\_auton\\_man\\_alum\\_lic.pdf](http://www.evaluacion.unam.mx/docs/ap_auton_man_alum_lic.pdf) (25/06/11)

<sup>68</sup> Zurkowsky, Paul. *The information services environment relationships and priorities*. Washington DC: National Commission on Libraries and Information Sciences. 1974. Consultado en <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED100391.pdf> (25/06/11)

<sup>69</sup> American Library Association Presidential Committee on Information Literacy. *Final Report*. 1989. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> (21/06/11)

1. Definir sus necesidades de información.
2. Acceder a la información de forma eficaz y eficiente.
3. Evaluar la información y sus fuentes de forma crítica, incorporándola a su base de conocimiento y sistema de valores.
4. Utilizar la información eficazmente para resolver problemas específicos.
5. Conocer las cuestiones éticas y legales que implica el buen uso de la información.<sup>70</sup>

Los docentes pueden usar las *Normas de Alfabetización Informativa* para desarrollar estas habilidades en sus alumnos y los bibliotecarios para apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje mediante los servicios de información que se prestan en las Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey.

Las habilidades tecnológicas son cruciales para el éxito personal y laboral, pero los estudiantes de hoy día necesitan desarrollar habilidades informativas que les permitirán usar la tecnología como una herramienta de aprendizaje.<sup>71</sup> Lograr este perfil de alumno requiere la colaboración de profesores y bibliotecarios o especialistas en el uso de la información pues son quienes proporcionan la técnica, la metodología y la estrategia, y son justo los profesores los que establecen los contenidos temáticos específicos a desarrollar.

### **3.1.3 Operatividad del Programa de Habilidades de Información**

A continuación presento el desarrollo de la propuesta Programa de Habilidades de Información y la secuencia didáctica de la misma.

---

<sup>70</sup>Association of College & Research Libraries. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*.2000.Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm> (28/06/11)

<sup>71</sup> American Association of School Librarians. *AASL Standards for the 21st-Century Learner*.2007.Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/aaslproftools/learningstandards/standards.cfm> (28/06/11)



## Information Literacy



### BREVE DESCRIPCIÓN

El curso “**Information Literacy**”, tiene el propósito desarrollar en los alumnos habilidades informativas y el uso adecuado de los recursos y servicios bibliotecarios para localizar información.

La Alfabetización Informativa implica el dominio de las tecnologías pero también el uso eficaz de la información (Zurkowsky, 1974). Es un concepto amplio que los bibliotecarios hemos promovido desde hace varios años entre la comunidad académica (ALA, 1989): los profesores lo conocen como *Metodología de la Investigación*. En el año 2000, la Association of College and Research Libraries (ACRL) estableció cinco competencias básicas que los estudiantes deben dominar para integrarse con éxito a la sociedad del conocimiento al permitirles:

1. Definir sus necesidades de información.
2. Acceder a la información de forma eficaz y eficiente.
3. Evaluar la información y sus fuentes de forma crítica, incorporándola a su base de conocimiento y sistema de valores.
4. Utilizar la información eficazmente para resolver problemas específicos.
5. Conocer las cuestiones éticas y legales que implica el buen uso de la información.

Las habilidades tecnológicas son cruciales para el éxito personal y laboral de los estudiantes, por ello necesitan desarrollar habilidades informativas que les permitirán usar la tecnología como una herramienta de aprendizaje (AASL, 2007).

En este contexto la BiblioTK Profesional del Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe con la colaboración de profesores y bibliotecarios proporciona técnicas, métodos y estrategias para que los alumnos conozcan, analicen y evalúen las normas de referencia y pueda aplicarlas en el campo de su profesión.

### PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO

- ✓ Desarrollar en los alumnos habilidades informativas de valoración, conocimiento y utilización de recursos y servicios bibliotecarios que les permitan ser usuarios autónomos y estratégicos.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Los usuarios de Biblioteca serán capaces de:

- ✓ Utilizar eficientemente las herramientas de búsqueda y recursos de información en Biblioteca para localizar, recuperar, acceder de forma crítica a la información.
- ✓ Leer de modo crítico la compleja realidad.
- ✓ Crear nuevos conocimientos, comunicarlos de forma eficiente y efectiva.
- ✓ Plantear y desarrollar de forma metódica los distintos problemas que se les presentan leer de modo crítico la compleja realidad.
- ✓ Ser autónomos y competentes en el uso de la tecnología y la información en diferentes contextos.

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

### Unidad I. Elección del tema y objeto de estudio

1. Encuadre.
2. Elección de tema y objeto de estudio.
3. Fuentes terciarias para contar con un panorama general del tema.

### Unidad II. Problematicación

1. Desestabilización y cuestionamiento
2. Clarificación gradual y progresiva del objeto de estudio
3. Localización y construcción del problema
4. Planteamiento de pregunta de investigación

### Unidad III. Búsqueda y recuperación de información

1. Palabras y frases clave.
2. Sinónimos y equivalencias.
3. Uso de operadores booleanos, de campo y proximidad para la recuperación de información.

### Unidad IV. Tipos de fuentes

1. Fuentes primarias, secundarias y terciarias.
2. Evaluación.

## METODOLOGÍA

El curso se desarrollará bajo una perspectiva apoyada en la didáctica grupal con el fin de propiciar el trabajo colectivo a través de la construcción de conocimientos, la reflexión individual e interacción de los participantes.

Esta concepción implica trabajar en las sesiones de instrucción, realizar, las actividades asignadas al tema según sea el caso y cumplir con las actividades extraclase, así como la elaboración de un portafolio por parte del estudiante, donde incluirá los anexos resueltos durante las sesiones, sus tareas, trabajos de investigación, búsquedas de información, una reflexión final y autoevaluación del curso.

Se trabajará con el catálogo de la Biblioteca, las bases de datos contenidas en Biblioteca Digital, Repositorios Institucionales y Recursos de libre acceso. Así mismo se recomienda utilizar el programa de cmapstools o mind manager para realizar los mapas mentales y conceptuales.

## EVALUACIÓN

Se evaluará con el análisis de documentos, participación, trabajo colaborativo entrega de actividades y tareas.

<i>Examen Final</i>	<b>35%</b>
<i>Actividades (Resolución de anexos y elaboración de portafolio)</i>	<b>20%</b>
<i>Tareas (Elección de Tema de investigación y búsqueda de información)</i>	<b>35%</b>
<i>Participación</i>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## REFERENCIAS

American Library Association Presidential Committee on Information Literacy. (1989). *Final Report*. En línea:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>

(Noviembre 5, 2008)

Association of College & Research Libraries. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*: En Línea:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>

(Noviembre 5, 2008)

American Association of School Librarians.(2007). *AASL Standards for the 21st-Century Learner*. Consultado en URL

[http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/guidelinesandstandards/learningstandards/AASL\\_Learning\\_Standards\\_2007.pdf](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/guidelinesandstandards/learningstandards/AASL_Learning_Standards_2007.pdf) (Noviembre 5, 2008)

ZURKOWSKI, P.G. (1974). *The information services environment relationships and priorities*. Washington DC: National Commission on Libraries and Information Sciences.

## BIBLIOGRAFÍA

BiblioTK ITESM Campus Santa Fe. Consultado en  
URL <http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/>

---

BOPP, Richard y Linda Smith. (2001) *Reference and Information Services: an introduction*. USA: Libraries Unlimited.

---

COLL, César. (1992) *Psicología genética y aprendizajes escolares*. (pp. 183-200)  
España: Siglo XXI.

---

EISENBERG, Michael, Et.al. (2004) *Information Literacy: Essential Skills for the Information Age*. USA: Libraries Unlimited.

---

GIROUX, Sylvain y Ginette Tremblay. (2004) *Metodología de las Ciencias Humanas*.  
México: FCE.

---

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, José-Antonio, Et.al. (2000) *Estrategias y modelos para enseñar a usar*. Consultado en  
URL <http://eprints.rclis.org/archive/00004672/>(Noviembre 10, 2008)

---

MARLOW, Ann. (2007) *An Educator's Guide to Information Literacy*. USA: Libraries Unlimited.

---

POZO, Juan Ignacio. (1994) *Teorías cognitivas del aprendizaje*. (pp. 177-191) Madrid:  
Ediciones Morata.

---

SÁNCHEZ, Ricardo. (1993). *Didáctica de la problematización en el campo científico de la educación*. En Formular proyectos para innovar la práctica educativa (pp. 17-39).  
México: Universidad Pedagógica Nacional. Consultado en URL

[http://mail.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/878/1/Didactica\\_de\\_la\\_problematizacion\\_en\\_el\\_campo\\_cientifico\\_de\\_la\\_Educacion.pdf](http://mail.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/878/1/Didactica_de_la_problematizacion_en_el_campo_cientifico_de_la_Educacion.pdf)(Noviembre 10, 2008)

---

SCHEMELKES, Corina. (2002) Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (Tesis). México: Oxford University.

---

Traducción de las Normas ACRL. Consultado en URL

[http://www.ucn.cl/files/bidoc/Normas\\_ACRL.pdf](http://www.ucn.cl/files/bidoc/Normas_ACRL.pdf)(Noviembre 5, 2008)

---

WALKER, Melissa. (2000) *Cómo escribir trabajos de investigación*. Barcelona: Ed. Gedisa.

---

Asimismo se llevó a cabo una secuencia didáctica para cada una de las sesiones propuestas en este programa.

La secuencia didáctica son aquellas actividades, proyectos curriculares que nos ayudan a organizar, orientar y facilitar el desarrollo práctico de los contenidos escolares. Es una herramienta necesaria para la práctica educativa y debe considerar las competencias a desarrollar, el tipo de contenidos (declarativos, procedimentales, actitudinales) y los recursos didácticos apropiados para cumplir con los propósitos establecidos. También se elaboraron algunos anexos como materiales didácticos para una mejor comprensión de la temática.

En las siguientes páginas presento la secuencia didáctica de las cuatro unidades del programa de formación de usuarios.



**Unidad I.** Elección del tema y objeto de estudio

**Sesión 1**

**Aprendizaje esperado:** Define un tema de investigación de acuerdo a su interés

\* solicitar laboratorio

Tema	Tipo de Contenido	Estrategias de Aprendizaje El alumno:	Estrategias de enseñanza El profesor:	Material didáctico a emplear	Productos/ evaluación	
✓ Encuadre	Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se integrará dentro de un equipo de trabajo.</li> <li>• Identificará temáticas de investigación.</li> <li>• Organizará los temas de acuerdo al área de estudio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicará la metodología de trabajo a los alumnos.</li> <li>• Formará equipos de cinco personas (dinámica vamos al cine) y proporcionará a cada equipo diferentes temáticas de investigación.</li> <li>• Pedirá a los alumnos que las organicen por áreas de estudio.</li> </ul>	Anexo 1A, 1B y 1C  Material de la dinámica vamos al cine	Formativa Se evaluará el trabajo colaborativo y la capacidad de reconocer y clasificar correctamente las temáticas por áreas de estudio y la participación durante la sesión.	Sumativa  Revisión del Anexo 1A, 1B Y 1C
✓ Elección de tema y objeto de estudio	Declarativo Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará diversos temas y objetos de estudio.</li> <li>• Elegirá tema de trabajo de acuerdo a sus intereses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitará a los alumnos elegir un tema y objeto de estudio</li> </ul>		Formativa  Se evaluará Capacidad para localizar y obtener información	Sumativa

<p>✓ Fuentes terciarias para contar con un panorama general del tema</p>	<p>Declarativo Procedimental Actitudinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizará una búsqueda información a partir del tema asignado.</li> <li>• Revisará diversas fuentes de información.</li> <li>• Reconocerá la importancia de las fuentes terciarias.</li> <li>• Analizará diferentes perspectivas para un mismo tema según la fuente de referencia.</li> <li>• Realizará la tarea de investigar el campo problemático y estado del arte del tema elegido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitará a los alumnos realizar una búsqueda de información e investigar el estado de arte y campo problemático de acuerdo con el tema de interés en fuentes terciarias y traerlo por escrito como tarea. (poner énfasis en las normas de referencia).</li> </ul>	<p>Uso de diversos tipos de fuentes de información</p>	<p>Formativa</p> <p>Se informaráa cada estudiante acerca de su particular nivel de logro.</p>	<p>Sumativa</p> <p>Revisión de la tarea.</p>
--	--	--	--	--	---	--

## Sesión 2 y 3

**Unidad II.** Problematicación**Aprendizaje esperado:** Plantea un problema de investigación

\* solicitar laboratorio

Tema	Tipo de Contenido	Estrategias de Aprendizaje El alumno:	Estrategias de enseñanza El profesor:	Material didáctico a emplear	Productos/ evaluación	
					Formativa	Sumativa
✓ Desestabilización y cuestionamiento	Declarativo Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresará las limitaciones de conocimiento, geográfico, histórico, científico, de pertinencia y de periodicidad que implica el tema revisado.</li> <li>Problematizará el tema y reconocerá diferentes aristas del mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Después de de comentar las búsquedas, el profesor preguntará a los alumnos qué es lo que tratan de resolver, averiguar, explicar o cambiar.</li> </ul>	Anexo 2	Formativa  Se evaluará de forma continua la participación de los alumnos y el logro de los aprendizajes esperados	Sumativa  Revisión Anexo 2
✓ Clarificación gradual y progresiva del objeto de estudio	Declarativo Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intercambiará opiniones sobre sus dificultades y posibilidades de su tema.</li> <li>Cotejará su información con las de los miembros de su equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formará equipos de tres personas para intercambiar anexo 2.</li> <li>Pedirá que se revisen por pares para posteriormente comentarlo.</li> </ul>	Anexo 3	Formativa  Se evaluará de forma continua la participación y trabajo en equipo.  La capacidad de integrar los aspectos y	Sumativa  Revisión Anexo 3



III. Experiencia Profesional

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrará nuevos aspectos a la delimitación del tema.</li> <li>• Reconocerá elementos personales, conocimientos previos y de aplicación a la delimitación de su tema.</li> <li>• Sintetizará los elementos revisados y los integrará para la delimitación de su tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicará los requerimientos y acciones para delimitar el objeto de estudio, la claridad, concreción, simplicidad y precisión de los contenidos del trabajo.</li> <li>• Realizará el cierre de la actividad y una retroalimentación.</li> </ul>		<p>delimitar su tema de estudio.</p> <p>Se cerrará la sesión con la Técnica NPI (negativo, positivo e interesante)</p>	
✓ Localización y construcción del problema	Declarativo Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizará las implicaciones de su tema.</li> <li>• Jerarquizará elementos del tópico elegido.</li> <li>• Construirá un mapa mental o conceptual de las imbricaciones que alcanza el tema elegido y lo escribirá como referencia visual.</li> <li>• Revisará su estructura de su mapa de forma dialógica y señalará las posibles limitaciones que se tiene para el acceso a un tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedirá a los alumnos realizar un mapa conceptual o mental donde expongan brevemente el tema que desean investigar. Basándose en los parámetros (nombre, fecha, lugar, datos relevantes, definiciones, eventos de actualidad).</li> <li>• Formará parejas para presentar el mapa y revisarlo cotejándolo con el anexo 4 (evaluación de pares).</li> </ul>	Anexo 4	<p>Formativa</p> <p>Se realizará una evaluación por pares utilizando el Anexo 4 .</p> <p>Se evaluará entrega y revisión de del mapa mental o conceptual elaborado.</p>	<p>Sumativa</p> <p>Revisión del Anexo 4</p>

<p>✓ Planteamiento de pregunta de investigación</p>	<p>Declarativo Procedimental Actitudinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará un tema central y los tópicos para formular preguntas de investigación.</li> <li>• Integrará los elementos de su tema en una oración interrogativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitará a los alumnos elaborar una pregunta de investigación y entregará el anexo 5 para su resolución. (Planteamiento del problema, producto de la problematización).</li> </ul>	<p>Anexo 5</p>	<p>Formativa</p> <p>Se evaluará de forma continua la participación de los alumnos durante la sesión y su capacidad para identificar un tema central y formular preguntas de investigación.</p>	<p>Sumativa</p> <p>Revisión del Anexo 5</p>
---	--	---	---	----------------	--	---



**Unidad III.** Búsqueda y recuperación de información

**Aprendizajes esperados:** Utiliza adecuadamente los recursos y servicios bibliotecarios para localizar de información

\* solicitar laboratorio

**Sesión 4**

Tema	Tipo de contenido	Estrategias de Aprendizaje El alumno:	Estrategias de enseñanza El profesor:	Material didáctico a emplear	Productos/ evaluación	
✓ Palabras y frases clave	Declarativo Procedimental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleará frases que refieran a aspectos circundantes y/o generales del tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicará la importancia de la recuperación de información en fuentes terciarias y dará ejemplos.</li> <li>• Pedirá a los alumnos realizar el anexo 6 para localizar las palabras y frases clave que describan el tema.</li> </ul>	Anexo 6	Formativa  Se evaluará la participación, y creatividad para identificar las palabras y frases clave de su tema elegido para realizar su investigación.	Sumativa  Revisión del Anexo 6
✓ Sinónimos y equivalencias	Declarativo Procedimental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará posibles sinonimias en el propio idioma y en otros de uso común en la búsqueda de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedirá a los alumnos realizar una búsqueda de sinónimos y equivalencias en otros idiomas para ampliar el rango de búsqueda de información.</li> </ul>	Anexo 6	Formativa  Se evaluará el uso de sinónimos y equivalencias así como su conocimiento de otros idiomas para recuperar información.	Sumativa Revisión del Anexo 6



III. Experiencia Profesional

			identificar las características de los catálogos, bases de datos y estrategias de recuperación.			
--	--	--	---	--	--	--



**Unidad IV.** Tipos de fuentes

**Sesión 4**

**Aprendizaje esperado:** Identifica las fuentes primarias, secundarias y terciarias

Subtemas	Tipo de contenido	Estrategias de Aprendizaje El alumno:	Estrategias de enseñanza El profesor:	Material didáctico a emplear	Productos/ evaluación	
					Formativa	Sumativa
✓ Fuentes primarias, secundarias y terciarias	Declarativo Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificará temas centrales dentro de las referencias de algún autor.</li> <li>Distinguirá diferentes tipos de fuentes para la investigación documental.</li> <li>Identificará, localizará y recuperará diferentes tipos de fuentes de información para la búsqueda de un tema propio.</li> <li>Reconocerá la información que obtiene de cada tipo de fuente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicará los conceptos de tipos de fuentes primarias, secundarias y terciarias, así como su importancia en la identificación y recuperación de información.</li> <li>Trabjará y comentará en conjunto con los alumnos los Anexos 7 A, 7 B Y 7C.</li> <li>Solicitará a los alumnos realizar el Anexo 8 para identificar los tipos de fuentes.</li> </ul>	<p>Anexo 7 A, 7 B Y 7C</p> <p>Anexo 8</p>	<p>Formativa</p> <p>Se evaluará de forma continua la participación y el interés que muestren los alumnos para distinguir, ejemplificar y aplicar la localización y recuperación de información en diversos tipos de fuentes.</p>	<p>Sumativa</p> <p>Revisión del Anexo 7</p> <p>Revisión del Anexo 8</p>

III. Experiencia Profesional

<p>✓ Evaluación</p>	<p>Declarativo Procedimental Actitudinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolverá el examen aplicando sus conocimientos.</li> <li>• Realizará una autoevaluación del curso y de su desempeño en él.</li> <li>• Entregará su portafolio para ser evaluado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizará la aplicación del examen.</li> <li>• Pedirá a los alumnos realizar una autoevaluación del curso.</li> <li>• Solicitará los portafolios de los alumnos para evaluarlos</li> </ul>	<p>Anexo 9</p>	<p>Formativa</p> <p>Se evaluará el esfuerzo realizado a lo largo del curso, la reflexión individual, así como las actividades e interacción de los participantes.</p> <p>Se tomará en cuenta la autoevaluación y desempeño de los alumnos a lo largo de las sesiones.</p>	<p>Sumativa</p> <p>Revisión de los Anexo 9A Y 9B (Examen)</p> <p>Revisión del Portafolio</p> <p>Se evaluará el cumplimiento de las actividades y la participación.</p>
---------------------	--	--	---	----------------	---	--

*“El hombre que hace que las cosas difíciles parezcan fáciles es el educador.”*

**RalphWaldo Emerson**

### **3.2 Programa de Servicios de Información y Referencia**

Como parte de mis labores en el área; me hacía cargo de fortalecer las habilidades docentes, actitud de servicio, búsqueda y localización de la información del personal que conforma el departamento. Para llevar a cabo estas acciones nos basamos en las competencias profesionales para prestar servicios de información y referencia, definidas por la Reference and User Services Association (RUSA), y la American Library Association (ALA) y diseñamos estrategias que permitieran la adquisición y desarrollo de estas competencia tales como el modelaje, la reflexión, la asignación de roles, el trabajo cooperativo y el juego de roles y se estableció el siguiente Programa de Servicios de Información y Referencia.

El servicio de Referencia, es uno de los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad de manera presencial y remota (vía chat, mail y teléfono) con el propósito de ayudar a localizar información, brindando asesoría personalizada para ubicar las fuentes impresas y digitales que se necesitan para resolver las tareas y trabajos de investigación.

Para tal efecto era necesario que cada uno de los bibliotecarios conociera los recursos de la Biblioteca Digital del Sistema y Biblioteca Digital Campus Santa Fe para poder guiar a los usuarios y fomentar su uso.

Mi tarea consistía en asesorarlos para que manejaran estos recursos, conocieran su contenido e interfaz y los más relevantes de acuerdo a su carrera asignada. Por otro lado en conjunto con el departamento de Difusión y Promoción de la lectura se elaboraron unos dípticos informativos para facilitar y promover de manera gráfica a la comunidad las bases de datos disponibles, considerando dividirlos por áreas académicas, carreras del campus y tipo de contenido temático, así como el formato de recuperación de la información.<sup>72</sup>

Otro punto importante dentro de este rubro es la evaluación de los recursos, pues es indispensable que para dar el servicio de referencia se conozcan los recursos con que se cuentan para que de esta manera se oriente al usuario en la búsqueda efectiva de información, pero también es indispensable contar con recursos actuales de calidad, pertinentes y relevantes a cada programa académico. Para ello es necesario hacer una evaluación de los mismos.

Como responsable del área me encargaba de evaluar la pertinencia y relevancia de los recursos electrónicos para su permanencia dentro de la Biblioteca Digital o considerar prescindir de ellos de acuerdo a los indicadores de uso e informe de evaluación de cada uno de los campus.

---

<sup>72</sup> Ver Anexo 16 Dípticos Informativos.



Debido a que también existen recursos de uso exclusivo de la Biblioteca Campus Santa Fe, es necesario realizar de igual manera esta revisión y evaluación de ellos, así como mantener una estrecha relación con los diversos proveedores de las bases de datos para conocer nuevos recursos, solicitar periodos de prueba, evaluarlos y gestionar capacitaciones tanto para el staff bibliotecario como para los usuarios.

Posteriormente en los procedimientos de Evaluación de recursos se podrán ver de manera detallada todos aquellos aspectos a considerar para la selección y permanencia de los recursos.

### **3.2.1 Operatividad del Programa de Servicios de Referencia e Información**

A continuación presento el desarrollo de la propuesta del Programa de Servicios de Información y Referencia, así como una guía de directrices que establece la ALA para brindar estos servicios y un instrumento diagnóstico que permite la autoevaluación del staff bibliotecario.

## Reference Librarian



### JUSTIFICACIÓN

Este programa está orientado a todo el personal de la biblioteca que presta servicios de información. Consiste en un aprendizaje experiencial pues los bibliotecarios de manera práctica y situada en contextos específicos comprenderán el rol de un bibliotecario de consulta y de esta manera podrán resignificar el sentido y orientar de sus actividades y funciones formativas en torno a los principios educativos de la institución.

De igual manera podrá establecer un vínculo entre sus conocimientos, la comunidad y la vida, de manera activa, lo cual le permitirá un aprendizaje experiencial y desarrollar sus capacidades reflexivas y su pensamiento, para “aprender por la experiencia y a través de ella”.

Cabe mencionar que el interés en su formación no sólo está orientado a la adquisición de conceptos y principios, sino a la comprensión crítica de sus aplicaciones sociales y cotidianas implícitas.

A través de un conjunto de estrategias para el aprendizaje significativo basadas en una enseñanza situada y experiencial como la solución de problemas auténticos, aprendizaje en el servicio, análisis de casos, simulaciones situadas, y el proyecto de Bibliógrafos entre otros, permitirán una reconstrucción del conocimiento y la creación de nuevos ambientes de aprendizaje implica tener en cuenta los elementos esenciales que propician el desarrollo de potencialidades y competencias valiosas para toda la vida.

**Destinatarios:** Esta dirigido al personal de biblioteca

### BREVE DESCRIPCIÓN

La denominada *Information Literacy* en el mundo educativo y documental abarca el conjunto de procedimientos, conceptos y valores necesarios para resolver problemas que impliquen la búsqueda, selección, organización, análisis y comunicación de la información. Se trata de un componente fundamental dentro de la sociedad en la que el conocimiento cambia continuamente y su cantidad nos sobrepasa en múltiples modos y soportes.

Por ello es necesario desarrollar habilidades que nos permitan hacer un uso crítico y creativo de la información, aprender de manera continua durante toda la vida y hacer frente a las demandas que nuestro trabajo y nuestras actividades diarias.

### **Bibliotecario de Consulta (Reference Librarian)**

De acuerdo con la Reference and User Services Association (RUSA), organización vinculada con la American Library Association (ALA), el Bibliotecario de Servicios a Usuario y Referencia. (Reference and User Services Librarian) es un profesional cuya función principal es ayudar, instruir y asesorar a los usuarios para que accedan al conocimiento registrado en cualquier formato o soporte. La ayuda, asesoría e instrucción incluye tanto servicios directos como indirectos al usuario. (RUSA, 2004).

#### **Procedimiento:**

La ALA propone 5 pasos que deben considerarse para evaluar el desempeño del staff de servicios a usuario:

1. Acercamiento.
2. Interés
3. Escuchar/Preguntar
4. Búsqueda
5. Seguimiento

Considerando estos aspectos la Biblioteca se da a la tarea de desarrollar las Habilidades Informativas del personal para promover el uso efectivo de los diversos recursos, técnicas y herramientas para la búsqueda de información y ofrecer servicios especializados de información.

Una de las misiones que tiene la Biblioteca es consolidar un grupo de bibliotecarios especializados por áreas de conocimiento que se vinculen con la comunidad universitaria. Para cumplir con estas expectativas se ha creado el Proyecto de Formación: Referencia.

La formación debe ser un proceso continuo y se concibe como un medio para desarrollar la capacidad del a la reflexión, uso de la tecnología, toma profesional de decisiones, actualización, profesionalismo, desarrollo y adquisición de competencias específicas.

El personal de biblioteca puede desarrollar habilidades en el uso de las TIC's a partir de un proceso formativo que comprende un conjunto de experiencias positivas reales, estrategias para desarrollar habilidades de búsqueda, análisis, síntesis y evaluación; un espacio donde se establezca un vínculo entre la academia y los servicios de información para mejorar las prácticas y servicios bibliotecarios.

Dicho proyecto se desarrollará consiste en que el staff bibliotecario dedicará al menos 2hrs semanales para buscar información de acuerdo a las consultas solicitadas por los usuarios en el módulo de circulación y referencia o se les asignarán algunas actividades in situ o juego de roles ya sea entre ellos mismos o bien con ayuda de los becarios.

### **PROPÓSITO GENERAL**

- ✓ Formar un perfil de bibliotecario capaz de resolver las necesidades de información de una comunidad específica por medio del servicio de referencia.

### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

El personal de Biblioteca será capaz de:

- ✓ Usar adecuadamente las herramientas de búsqueda y recursos de información en Biblioteca.
- ✓ Interpretar y determinar una necesidad de información.
- ✓ Asesorar a los usuarios en la definición de sus necesidades informativas.
- ✓ Determinar y ayudar a los usuarios a implementar estrategias de búsqueda eficaces.
- ✓ Localizar información de acuerdo a necesidades específicas de los usuarios.

### **CONTENIDOS TEMÁTICOS**

Los contenidos temáticos a desarrollar serán precisamente las competencias profesionales para prestar servicios de información y referencia.

**1. Acceso:** Entender el comportamiento y las necesidades informativas de los usuarios. Se incluyen competencias como: evitar que los usuarios se sobrecarguen de información. Reconocer la importancia del tiempo disponible de los usuarios y eliminar barreras del servicio. Las competencias de acceso incluyen la habilidad para localizar documentos mediante el conocimiento de índices y bibliografías, identificar y proveer soluciones que eliminen barreras físicas y cognitivas al acceso. Habilidad para evaluar materiales que faciliten la obtención de un nivel lingüístico y conceptual para el acceso de usuarios individuales.

#### **a) Receptividad**

Meta: El bibliotecario es receptivo a las necesidades de los usuarios cuando les da servicio.

Estrategias:

- Determina el contexto situacional de las necesidades informativas de los usuarios individuales cuando interactúa con ellos, ya sea en persona o por algún otro medio de comunicación.
- Analiza las fuentes de información recomendadas considerando su atractivo. Interés y contenido de acuerdo al nivel de cada usuario en particular.
- Sugiere obras específicas relacionadas con aquello que el usuario cree importante del tema.
- Utiliza las normas de comportamiento (Behavioral Standards for Reference Librarians) para realizar el servicio de referencia presencial.
- Estimula a los usuarios para que discutan e intercambien experiencias sobre sus necesidades de información,
- Respeta el derecho de los usuarios a determinar la dirección de su investigación “empoderándolos” para buscar sus propias preferencias.

## b) Organización y Diseño del Servicio

Meta: Diseñar y organizar los servicios de referencia eficaces de acuerdo a las necesidades de su comunidad.

Estrategia

- Presenta los recursos de una forma que empate con el proceso que los usuarios comunes utilizan para buscar información para cubrir sus necesidades.
- Crea bibliografías, banners, tutoriales, documentos electrónicos y otras herramientas similares para incrementar el acceso a los recursos de información y motivar a los usuarios para que los usen.
- Organiza y muestra la información de tal forma que esta sea significativa para los usuarios.
- Basa su trabajo y desempeño en las normas de comportamiento (Behavioral Standards for Reference Librarians).
- Diseña servicios para cubrir necesidades especiales de la comunidad, ya sea personas con capacidades diferentes o que no hablen español.
- Compila y mantiene información sobre los recursos que interesan a la comunidad de usuarios de forma que puedan recurrir a fuentes alternativas confiables.

## c) Pensamiento Crítico y Análisis

Meta: Proveer servicios de alta calidad analizando cuidadosamente tanto las fuentes como los servicios de referencia.

Estrategias

- Usa medios electrónicos e impresos para conectar a los usuarios con fuentes cuidadosamente seleccionadas relativas al tema de su interés.
- Sintetiza una amplia gama de fuentes para proporcionar la información más relevante para cada usuario.
- Evalúa los patrones de uso de la información basándose en la información recopilada durante la operación del servicio y mejorarlo.
- Aplica el conocimiento que se tiene sobre el proceso de búsqueda de información para estructurar el servicio que se presta al usuario
- Utiliza las “normas de comportamiento” para dar seguimiento a los usuarios cuando al proporcionar servicios de consulta.

**2. Base de Conocimiento:** Las áreas de conocimiento esenciales para proporcionar servicios de referencia son 1) estructura de los recursos de información en áreas del conocimiento importantes para los usuarios; 2) Conocimiento de herramientas de recuperación de información como Catálogo y Bases de Datos, Motores de Búsqueda, sitios Web, revistas y monografías, material audiovisual y registros sonoros; 3) modelos y patrones de búsqueda de información donde se distinga el comportamiento de los usuarios; 4) comunicación con los usuarios “en persona” o “a distancia”; 5) influencia de la tecnología sobre la estructura de la información; 6) derechos de autor; 7) normas que definen las competencias del referencista.

Las habilidades que se consideran son: entendimiento de las técnicas e evaluación, métodos para el aprendizaje continuo, cómo aplicar el conocimiento a la práctica, como planear e implementar mejoras al servicio.

#### **a) Análisis del Entorno.**

Meta: Monitorear la información más relevante para actualizar el conocimiento que se tiene sobre nuevos desarrollos en servicios de información y referencia.

##### Estrategias

- Se mantiene alerta para mantenerse actualizado en las áreas del conocimiento relevantes para los usuarios.
- Asiste a eventos profesionales a nivel local, regional y nacional al menos una vez por año cuando la institución proporciona el apoyo.
- Está al día sobre la aparición de nuevos recursos informativos consultando una amplia gama de fuentes de referencia y catálogos de proveedores (incluso si son pequeños), asistiendo a encuentros de profesionales, leyendo, observando, escuchando.
- Revisa las reseñas que se publican sobre los nuevos materiales que interesan a sus usuarios, sin discriminar medios ni soportes.

#### **b) Aplicación del Conocimiento**

Meta: Utilizar el conocimiento nuevo para mejorar los servicios de información y referencia.

##### Estrategias

- Lee los últimos avances en investigación bibliotecológica sobre servicios a usuario y aplicar el conocimiento obtenido para mejorar la práctica profesional.
- Integra nuevas tecnologías y herramientas en la práctica cotidiana.
- Explora las nuevas tecnologías y sus aplicaciones en el servicio de referencia.
- Experimenta con lo últimas innovaciones disponibles para ayudar a los usuarios a resolver sus necesidades informativas.

#### **c) Diseminación del Conocimiento**

Meta: Compartir las experiencias con los colegas y enseñar a los nuevos miembros del staff.

##### Estrategias

- Da clases en su área de dominio.
- Prepara presentaciones en el área del conocimiento que domina.
- Crea páginas web relativas a su área de conocimiento.
- Discute las cuestiones del área con sus colegas.
- Enseña a los colegas con el ejemplo.
- Revisa y discute los trabajos de investigación de sus colegas.
- Participa en discusiones ya sea por medio de encuentros, videoconferencias, listas de distribución, y otros medios similares de comunicación: foros, wikis, blogs.

#### d) Aprendizaje Activo

Meta: Contribuir activamente en la mejora de la práctica profesional comprometiéndose en proyectos con los pares y mejorando sus habilidades individuales a través del aprendizaje independiente.

##### Estrategias

- Participa activamente en organizaciones profesionales con bibliotecarios de distintas ámbitos y organizaciones.
- Adquiere habilidades en medios tecnológicos cuando estos están disponibles.

**3. Mercadeo y Promoción (Marketing/Awareness/Informing):** un proceso de planeación es esencial para identificar y promover servicios al usuario. Un plan estratégico de operación provee de una estructura para la formalización de metas y objetivos. Esta hoja de ruta para los servicios a usuarios provee los medios y métodos para proporcionar servicios de información. Un plan de marketing como aspecto de la planeación estratégica es un mecanismo promocional mediante el cual las metas, los objetivos y las estrategias pueden ser medidos en su dimensión cuantitativa. ¿Quién proporciona servicios de información?, ¿qué servicios se han venido proporcionando?, ¿qué tan efectivo es el servicio?, estas son las cuestiones que deben tomarse en cuenta.

#### a) Evaluación

Meta: Investigar para determinar qué tipo de servicios se debe proporcionar y a qué tipo de usuarios irán dirigidos.

##### Estrategias

- Aplica encuestas dentro y fuera de las instalaciones de biblioteca para ocuparse de las necesidades de los usuarios dentro del área de servicios de referencia.
- Conduce grupos de control (focus groups), interactúa, reúne y discute información sobre las necesidades informativas de los usuarios.
- Consulta a otras bibliotecas para intercambiar ideas y establecer vínculos relativos a los programas y servicios que proporcionan las áreas de referencia.
- Se reúne con líderes de la comunidad para salvar la brecha que existe entre los servicios de referencia y el público al que van dirigidos.
- Evalúa la información reunida durante el proceso de diagnóstico para desarrollar un programa de servicios de referencia.
- Determina el interés del usuario y los servicios que deben proporcionarse
- Implementa un programa de referencia que resuelva las necesidades informativas de una comunidad determinada de usuarios.

### **b) Comunicación y Extensión Bibliotecaria (Communication and Outreach)**

Meta: comunica a los usuarios de forma efectiva la naturaleza de los servicios que se proporcionan a los usuarios.

Estrategias

- Desarrolla por escrito un plan de marketing como parte de un plan estratégico de operación y servicios para articular los objetivos y las metas con el servicio
- Desarrolla un plan de relaciones públicas para el staff que enseña y centra la atención de los individuos en la importancia de la promoción de los servicios de referencia.
- Crea un atmosfera que invita a los usuarios a visitar las instalaciones de biblioteca o utilizar sus servicios a distancia.
- Utiliza los medios que tiene a su alcance para promover los servicios de referencia.
- Determina el tipo de relación a establecer entre la biblioteca y la comunidad de usuarios.
- Despierta el interés de los usuarios por medio de lecturas, programas, visitas guiadas y conferencias de prensa para promover los servicios de referencia.

### **c) Evaluación**

Meta: Evaluar de manera consistente y sistemática la efectividad del mercadeo de los servicios de información y referencia.

Estrategias

- Conduce encuentros y sesiones de capacitación para reunir retroalimentación de los referencistas considerando el éxito de los servicios y productos que se ofrecen.
- Estimula a los usuarios para formar grupos de control, encuestas, formatos de retroalimentación y da seguimiento a las percepciones y reacciones de los usuarios.
- Evalúa los cambios y tendencias actuales de los servicios de referencia y ajusta y promociona los ajustes a los servicios que se han venido ofreciendo.
- Identifica las debilidades y fortalezas de los productos que ofrece como parte del servicio de referencia.
- Identifica nuevas formas de dar servicio, nuevos productos y usuarios potenciales. participando en conferencias, talleres y organizaciones de profesionales.
- Decide sobre la permanencia e implementación de servicios.
- Continúa el proceso de evaluación de forma periódica establecida para todos los proveedores de servicios de referencia

**4. Colaboración:** Los bibliotecarios deben establecer vínculos con organizaciones y agencias de pares para asegurar que los usuarios reciban el servicio de información que necesitan en tiempo y forma. El bibliotecario debe respetar la forma en que el usuario interactúa con la información.



### **a) Relación con los Usuarios**

Meta: Tratar al usuario como a un colaborador durante el proceso de búsqueda de información.

Estrategias

- Basa su trabajo en las políticas Escuchar/Preguntar y Seguimiento establecidas en las normas de comportamiento.
- Pide al usuario su opinión y consejo durante la entrevista de referencia.
- Involucra al usuario en el proceso de toma de decisiones.
- Reconoce el conocimiento previo del usuario durante la interacción.
- Reconoce los límites de los recursos locales y remite al usuario a otros recursos que resuelvan la necesidad de la forma más adecuada.

### **b) Relación con los colegas**

Meta: Trabajar de cerca con los colegas para proporcionar un servicio de calidad.

Estrategias

- Reconoce que sus colegas poseen conocimientos, habilidades y fortalezas que sirven para responder las consultas
- Obtiene asistencia de los colegas cuando es apropiado.
- Busca las oportunidades para compartir conocimientos y experiencias con los colegas
- Participa con los colegas del equipo para desarrollar esfuerzos que mejoren el servicio.
- Modela efectivamente el comportamiento del equipo, incluyendo la escucha, la discusión y la confianza.
- Desarrollar con sus colegas metas y valores compartidos para un servicio de excelencia.

### **c) Relación dentro de la profesión**

Meta: Desarrollar relaciones de colaboración dentro de la profesión para mejorar los servicios.

Estrategias

- Toma ventaja de los vínculos y redes tejidas a través de una participación activa en organizaciones profesionales.
- Identifica y busca socios potenciales con la intención de extender el servicio a los usuarios.
- Participa y es voluntario en esfuerzos colaborativos nacionales y estatales para beneficio de sus usuarios.
- Utiliza las normas de comportamiento para dar Seguimiento a sus labores.

**d) Relaciona Fuera de Biblioteca y el Gremio.**

Meta: Desarrollar y mantener vínculos más allá de la profesión que fortalecen el servicio.

Estrategias

- Identifica socios que poseen conocimiento y experiencia valiosa a los usuarios.
- Se comunica efectivamente con los socios para asegurar el entendimiento mutuo de las metas, los objetivos y los valores
- Forma asociaciones para mejorar el sistema existente y para desarrollar nuevos productos y servicios.

**5. Colecta de Datos y Evaluación de los Recursos y Servicios:** evaluar los recursos en el contexto de las necesidades informativas de los usuarios. También es necesario evaluar los servicios. Es necesario evaluar el desempeño de los prestadores del servicio a pesar que buena parte de los resultados del proceso son intangibles. Es necesario por tanto recurrir a métodos de evaluación formales e informales.

**a) Necesidad del Usuario**

Meta: El bibliotecario recurre a métodos y técnicas para encuestar a los usuarios y conocer sus necesidades de información.

Estrategias

- Identifica población de usuarios y usuarios potenciales.
- Planea e instrumenta procesos de colecta de datos para conocer las necesidades informativas de sus usuarios.
- Planifica los servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

**b) Servicios de Información**

Meta: Medir la efectividad de los servicios.

Estrategias

- Desarrolla e incorpora medidas para evaluar los nuevos servicios
- Desarrolla normas para prestar servicios nuevos o ya existentes
- Crea un clima organizacional en el cual los servicios propuestos y existentes son medidos a partir de una norma.
- Analiza los recursos disponibles y utiliza todos los recursos a su disposición para establecer programas que resuelvan las necesidades de los usuarios de una manera más eficiente.

### **c) Recursos de Información**

Meta: Evaluar recursos de información sin discriminar formatos de acuerdo a una norma y el grado de satisfacción de los usuarios.

Estrategias

- Evalúa la exactitud y calidad del contenido de los recursos de información.
- Determina la autoridad de los recursos
- Identifica sesgos y puntos de vista en las fuentes
- Evalúa los recursos nuevos que son apropiados a la comunidad de usuarios
- Revisa las reseñas publicadas sobre nueva información para complementar su propio juicio.
- Escribe y publica reseñas de los recursos.

### **d) Prestación del Servicio (Service Delivery).**

Meta: Evaluar los servicios nuevos y los que ya existen para empatar las habilidades de los usuarios con los requerimientos tecnológicos.

- Determina la mezcla apropiada de tecnología y canales de distribución para satisfacer las necesidades de un grupo particular de usuarios.
- Evalúa las nuevas tecnologías para ver si pueden resolver las necesidades del servicio de manera más efectiva que los métodos actuales, siendo receptivos a las opiniones de los usuarios.
- Experimenta y evalúa cambios en el servicio a los usuarios.
- Evalúa la distribución de los recursos para asegurar que éstos no están atados o los métodos del servicio que ya no se necesitan.

### **e) Presentación de la información**

Meta: Evaluar formatos, acceso, y presentación de los recursos como parte de todo un proceso de evaluación del valor de las herramientas.

Estrategias

- Identifica cualquier factor que impida el uso del recurso
- Determina si existen fuentes alternativas de información que tenga mejores interfaces de usuario.
- Establece comunicación con los diseñadores de recursos de información para tratar temas de “usabilidad”.

#### **f) Staff de Servicios de Información**

Meta: Identificar y emplea efectivamente técnicas de evaluación para medir el desempeño del equipo que presta el servicio.

##### Estrategias

- Identifica medidas y normas establecidas por los organismos del gremio.
- Trabaja con el staff bibliotecario para establecer y acordar las normas que regirán el servicio.
- Desarrolla medidas que pueden ser de utilidad para evaluar si el servicio cumple o no con la norma.
- Promueve un “espíritu de grupo” que trabajará para evaluar y mejorar las conductas que rigen la prestación del servicio.<sup>73</sup>

#### **Directrices para brindar Servicios de Información y Referencia**

Para lograr desarrollar estas habilidades en el personal, se realizó una guía que detalla las directrices establecidas por la *American Library Association* (ALA) para brindar servicios de información y referencia, así como un instrumento diagnóstico que permite realizar un ejercicio de autoevaluación por parte de los bibliotecarios.

---

<sup>73</sup> La lista de competencias profesionales para prestar servicios de información y referencia aquí mencionada está basada en el documento de la ALA y la RUSA y es una traducción realizada por el Departamento de Formación de Usuarios y Referencia de Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey Campus Santa Fe en el año 2009.

Para leer el documento original en texto completo remítase a la *American Library Association*. Reference and User Services Association. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm> (8/06/11)

## Directrices para brindar Servicios de Información y Referencia

Habilidades	General	En Sitio	Remota
<p><b>1. Acercamiento (Approachability)</b></p> <p>Lograr que los usuarios se sientan cómodos, sobre todo en ambientes que se perciben a primera vista como intimidantes, riesgosos, confusos o abrumadores.</p>	<p>Promover la existencia del servicio indicando su ubicación, horarios y modalidades (presencial o en línea).</p> <p>Siempre está listo y a la expectativa de los usuarios que se aproximan al módulo.</p> <p>Contar con un sistema que permita priorizar las consultas de acuerdo a su grado de complejidad.</p>	<p>Establecer contacto visual y sonreír. Dar la bienvenida al usuario.</p> <p>Iniciar conversación, ponerse de pie y acercarse al usuario si es necesario.</p> <p>Permanecer a la vista del usuario tanto como sea posible.</p> <p>Deambular por el área de</p>	<p>Utilizar ligas que indiquen la existencia de servicios de referencia con un lenguaje claro y accesible al usuario.</p> <p>Ubicar lugares estratégicos dentro del sitio web para ofrecer asesoría remota.</p>

		<p>consulta ofreciendo ayuda tanto como sea posible.</p> <p>Hacer acto de presencia en el sitio donde se requiera la ayuda en lugar de permanecer en el módulo de referencia.</p>	
<p><b>2. Interés</b></p> <p>Demostrar interés durante el proceso de consulta. A pesar que no todas las consultas despiertan el mismo interés intelectual para el bibliotecario, éste debe proporcionar una ayuda efectiva. El interés demostrado en la consulta incide en el grado de satisfacción que el usuario percibe en el servicio.</p>	<p>Encarar al usuario cuando habla o escucha.</p> <p>Centrar toda la atención en el usuario.</p>	<p>Encarar al usuario cuando habla o escucha.</p> <p>Mantener y restablecer el contacto visual con el usuario durante la consulta.</p> <p>Indicar al usuario que comprendemos la consulta por medios verbales y no verbales.</p>	<p>Mantener o restablecer “contacto escrito” en ambientes textuales remotos para demostrar interés en las preguntas.</p> <p>Responder las consultas hechas mediante correo electrónico en un tiempo oportuno.</p> <p>Establecer políticas y procedimientos para definir los límites y alcances de la consulta remota.</p>

<p><b>3. Escuchar/Preguntar (Listening/Inquiring)</b></p> <p>La entrevista de referencia es la parte medular del proceso y el punto clave para el éxito del servicio. Es necesario saber escuchar y preguntar para lograr una interacción positiva con los usuarios.</p>	<p>Ser receptivo, cordial y atento al interactuar con los usuarios.</p> <p>El tono de voz o la redacción deben ser adecuadas a la naturaleza de la consulta.</p> <p>Permitir a los usuarios plantear la necesidad informativa con sus propias palabras antes de responder.</p> <p>Identifica los objetivos de la investigación.</p> <p>Parfrasear la pregunta y solicita confirmación para asegurarse que entendió el requerimiento.</p> <p>Aclarar los términos confusos y evitar el lenguaje coloquial.</p> <p>Aplicar técnica de interrogatorio abierto para ayudar a los usuarios a detallar su requerimiento o presentar información adicional.</p>		<p>Realizar entrevistas o proporcionar formularios en Web para reunir tanta información como sea posible sin comprometer la privacidad de los usuarios.</p>

	<p>Usa preguntas cerradas para clarificar o refinar las consultas.</p> <p>Ser objetivo y no emitir juicios de valor sobre la consulta, la temática o la naturaleza de la cuestión planteada.</p>		
<p><b>4. Búsqueda</b></p> <p>Aquí el comportamiento y la precisión se intersectan. Sin una búsqueda efectiva, además de ser poco probable localizar la información requerida, también se genera frustración en el usuario. Una búsqueda efectiva depende mucho de la conducta de usuario.</p>	<p>Averiguar las estrategias de búsqueda utilizada por el usuario antes de la consulta y estimula a los usuarios para que contribuyan con ideas.</p> <p>Construir una estrategia de Búsqueda efectiva.</p> <p>Explicar al usuario la secuencia de búsqueda y las fuentes que se utilizarán.</p> <p>Tomar en cuenta el tiempo disponible del usuario al implementar la estrategia.</p> <p>Explicar el uso correcto de la fuente</p>	<p>Acompañar al usuario en la búsqueda, o al menos en su momento inicial.</p>	<p>Usar tecnología apropiada que ayude a los usuarios a ubicarse entre los recursos de la biblioteca.</p>



	<p>en caso que el usuario no lo sepa.</p> <p>Trabajar junto al usuario para restringir o ampliar el tema cuando se identifica mucha o poca información.</p> <p>Preguntar al usuario si necesita información adicional una vez que el resultado inicial fue localizado.</p> <p>Reconocer cuando referir al usuario a las guías, bases de datos, biblioteca, bibliotecario o algún otro recurso.</p> <p>Indicar los detalles de la ruta de búsqueda, las páginas web y los nombres del recurso donde se halló la respuesta, así el usuario podrá localizar información adicional por su propia cuenta.</p>		
--	--	--	--

<p><b>Seguimiento</b></p> <p>El bibliotecario debe determinar si el usuario está satisfecho con los resultados de la búsqueda, y también es responsable de dirigir al usuario hacia otros recursos, incluso cuando formen parte de la colección de la propia biblioteca</p>	<p>Preguntar al usuario si halló respuesta a su pregunta.</p> <p>Animar a los usuarios a regresar si en el futuro tienen más preguntas con frases como “si no encuentras lo que buscas regresa cuando gustes y agotaremos instancias.</p> <p>Utilizar el <b>vagabundeo* (Roving)</b>; es una buena técnica para el seguimiento.</p> <p>Consultar a otros bibliotecarios o a los expertos cuando la consulta sea demasiado especializada.</p> <p>Indicar a los usuarios la existencia otras modalidades de referencia (e-mail, chat).</p> <p>Acodar con los usuarios, cuando sea apropiado, la búsqueda exhaustiva de materiales incluso después que la entrevista haya concluido.</p>		<p>Sugerir a los usuarios visitar o llamar a la biblioteca cuando sea apropiado.</p>
---	---	--	--

	<p>Cuando no sea posible resolver la consulta con los recursos internos referir al usuario a otras instituciones.</p> <p>Facilitar al usuario la ubicación de recursos externos estableciendo contacto con el personal de otras bibliotecas y ponerlo al tanto sobre la necesidad informativa del usuario y los recursos que se han consultado.</p> <p>Cuidar de no terminar la entrevista de referencia prematuramente.</p>		
--	--	--	--

<sup>74\*</sup>Ver Técnica Roving

---

<sup>74</sup> La matriz de Directrices para brindar Servicios de Información y Referencia expuesta anteriormente está basada en el documento de la ALA y la RUSA y es una traducción realizada por el Departamento de Formación de Usuarios y Referencia de Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey Campus Santa Fe en el año 2009. Para leer el documento original en texto completo remítase a la American Library Association. Reference and User Services Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information. Consultado en <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.cfm> (5 /12/08)

**\*Técnica de “Vagabundeo” (Roving)**

- ✓ Indicar al sujeto los primeros pasos de la búsqueda, después dejarlo trabajar sólo y localizar a otros usuarios que necesiten ayuda inicial.
- ✓ Dirigirse directamente al usuario, no a la información que visualiza en la pantalla.
- ✓ Acercarse a los usuarios y ofrecer ayuda usando frases como “¿ya localizaste lo que buscas?, ¿puedo ayudarte?, ¿cómo vas con tu búsqueda?”.
- ✓ Estar pendiente del progreso de la búsqueda después de ayudar al usuario con los primeros pasos de la misma.
- ✓ Volver al módulo de referencia para verificar si no existen usuarios que necesiten el servicio.

### **Instrumento Diagnóstico**

De acuerdo con estas directrices se elaboró un check list que contemplará habilidades, actitudes y destrezas puestas en juego por el bibliotecario al prestar el servicio de referencia a los usuarios. En un inicio se utilizó como un instrumento diagnóstico y de autoevaluación para detectar las áreas de oportunidad de cada uno de ellos, pero también como un instrumento que les permitiera autorregularse y tener presentes los aspectos que deben considerar en cada una de las áreas para prestar un mejor servicio.

<b>SERVICIO DE REFERENCIA: INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>
<b>ACERCAMIENTO</b>					
Establece contacto visual y sonrío. Da la bienvenida al usuario.					
Inicia conversación, se pone de pie o se acerca al usuario si es necesario.					
Permanece a la vista del usuario tanto como sea posible.					
Deambula por el área de consulta ofreciendo ayuda tanto como sea posible.					
Hace acto de presencia en el sitio donde se requiera la ayuda en lugar de permanecer en el módulo de referencia.					
<b>INTERÉS</b>					
Encara al usuario durante la consulta					
Centra toda la atención en el usuario y sus preguntas.					
Mantiene y restablece el contacto visual con el usuario durante la consulta.					
Indica al usuario que comprende la consulta por medios verbales y no verbales					
<b>ESCUCHAR/PREGUNTAR (LISTENING/INQUIRING)</b>					
Es receptivo, cordial y atento al interactuar con los usuarios.					
Tiene un adecuado tono de voz a la naturaleza de la consulta.					
Permite a los usuarios plantear la necesidad informativa con sus propias palabras antes de responder.					
Identifica los objetivos de la investigación.					
Parafrasea la pregunta y solicita confirmación para asegurarse que entendió el requerimiento.					
Aclara los términos confusos y evitar el lenguaje coloquial.					
Aplica la técnica de interrogatorio abierto para ayudar a los usuarios a detallar su requerimiento o presentar información adicional.					
Usa preguntas cerradas para clarificar o refinar las consultas.					
Es objetivo y no emite juicios de valor sobre la consulta, la temática o la naturaleza de la cuestión planteada.					
<b>BÚSQUEDA</b>					
Averigua la estrategia de búsqueda utilizada por el usuario antes de la consulta y estimula a los usuarios para que contribuyan con ideas.					
Construye una estrategia de búsqueda efectiva.					
Explica al usuario la secuencia de búsqueda y las fuentes que se utilizarán.					
Toma en cuenta el tiempo disponible del usuario al implementar la estrategia.					
Explica el uso correcto de la fuente en caso que el usuario no lo sepa.					
Trabaja junto al usuario para acotar o ampliar el tema de acuerdo a la cantidad de información recuperada.					
Pregunta al usuario si necesita información adicional una vez que la necesidad es resuelta.					
Reconoce cuando referir al usuario a guías, bases de datos, bibliotecas, bibliotecarios u otros recursos.					

Indica los detalles de la ruta de búsqueda, las páginas web y los nombres del recurso donde se halló la respuesta, así el usuario podrá localizar información adicional por su propia cuenta.					
<b>SEGUIMIENTO</b>					
Pregunta al usuario si halló respuesta a su pregunta.					
Anima a los usuarios a regresar si en el futuro tienen más preguntas con frases como “si no encuentras lo que buscas regresa cuando gustes y agotaremos instancias.					
Consulta a otros bibliotecarios o a los expertos cuando la consulta es demasiado especializada.					
Indica a los usuarios la existencia otras modalidades de referencia (e-mail, chat).					
Acuerda con los usuarios, cuando sea apropiado, la búsqueda exhaustiva de materiales incluso después que la entrevista haya concluido.					
Refiere al usuario a recursos externos cuando Las colecciones locales no resuelven la consulta.					
Facilita al usuario la ubicación de recursos externos estableciendo contacto con el personal de otras bibliotecas, poniéndoles al tanto sobre la necesidad informativa del usuario y los recursos que se han consultado.					
Cuida de no terminar la entrevista de referencia prematuramente.					

### 3.3 Proyecto de Bibliógrafos

Durante el proceso de formación del equipo bibliotecario enfocada a la adquisición y desarrollo de las competencias del bibliotecario de consulta, se decidió fortalecer este programa a través del Proyecto de Bibliógrafos que tiene por objetivo brindar a los usuarios un servicio más especializado y de esta manera potencializar el uso de los recursos de información .

#### 3.3.1 ¿Qué es un bibliógrafo y cuáles son sus funciones?

Un bibliógrafo es un especialista en la organización bibliográfica de un área particular del conocimiento, de esta manera puede combinar su trabajo de referencia con el desarrollo de colecciones y facilita el vínculo con la academia.

Existen diversas vertientes en cuanto a sus funciones por ejemplo en Alemania para ser un bibliógrafo era necesario contar con un doctorado y dos años de formación bibliotecaria, en USA, La figura de un especialista en la bibliotecas universitarias surge a raíz de la postguerra y a las necesidades de acceso y información especializada en Ciencias Sociales con el fin de conocer la cultura y costumbres de otros pueblos y cuestiones de Seguridad Nacional, por otro lado en Reino Unido es que sea universitarios los encargados de gestionar las colecciones especiales.

De acuerdo con Hay<sup>75</sup>, un bibliógrafo debe contar con un grado de especialización relacionado a la estructura departamental, y dentro de sus funciones podemos destacar:

- Desarrollar servicios y maximizar el uso de los recursos,
- Ser un trabajador del conocimiento y un experto en la organización bibliográfica de un campo de especialidad.
- Tener un entendimiento profundo de las cuestiones operativas del servicio, posibilidades y limitaciones.

---

<sup>75</sup> Hay, Fred. *"The subject specialist in the academic library."* En Journal of Academic Librarianship. Número 16, Vol. 1. Elsevier Science B.V. Amsterdam, 1990. p. 11-17.



### 3.3.2 Operatividad del Proyecto de Bibliógrafos

En las siguientes páginas se puede ver de manera detallada la forma en que se organizó y operó el Proyecto de Bibliógrafos.

#### Presentación

La BiblioTK Campus Santa Fe tiene como propósito consolidar un grupo de bibliotecarios especializados por áreas de conocimiento que se vinculen con la comunidad universitaria.

Para cumplir con estas expectativas se ha creado el Proyecto Bibliógrafos que se implementará a partir del mes de enero de 2010 y consta de 5 etapas, las cuales son:

*Primera etapa:* Referencia

*Segunda etapa:* Instrucción

*Tercera etapa:* Vínculo Académico

*Cuarta etapa:* Desarrollo de Colecciones

*Quinta etapa:* Catalogación y clasificación

#### Propósito terminal:

Formar un perfil de bibliotecario capaz de resolver las necesidades de información de una comunidad específica por medio del servicio de referencia.

#### Propósitos:

- Promover el uso efectivo de los diversos recursos, técnicas y herramientas para la búsqueda de información.
- Desarrollar habilidades informativas para ofrecer servicios especializados de información.

**Destinatarios:** Esta dirigido al personal de biblioteca

Nota: Para llevar a cabo este proyecto se dividieron por áreas académicas las carreras que se imparten en el campus y de esta manera se asignaron a cada uno de los bibliotecarios, teniendo un responsable de área. Para el área de Ciencias Sociales y Humanidades el responsable designado fue Erik Alonso García Arellano, para el área de Administración y Negocios Ángel Hernández Torres y quedando el área de ingenierías a mí cargo.

En la siguiente matriz se puede observar de manera clara la estructura de esta asignación.

III. Experiencia Profesional

CARRERAS	DIRECTORES	BIBLIÓGRAFO	ÁREA
<b>Ingeniera en Telecomunicaciones y Sistemas electrónicos ( ITS )</b>	Francisco Cuevas	Carolina López	Yareni
<b>Ingeniero en Mecatrónica ( IMT )</b>	Alfredo Salas Ramírez	Carolina López	
<b>Ingeniero en Producción musical digital (IPMD)</b>	Mijael Gutiérrez López	Francisca Rosas	
<b>Ingeniero en Tecnologías Computacionales (ITC)</b>	Gerardo Cervera Marín	Nancy Bobadilla	
<b>Ingeniería en Desarrollo Sustentable (IDS)</b>	Carolina López	Yareni Domínguez	
<b>Licenciado en Administración de Tecnologías de Información ( LATI )</b>	Gerardo Cervera Marín	Nancy Bobadilla	
<b>Licenciado en Diseño Industrial ( LDI )</b>	Patricia Torres Sánchez	Tomás López	
<b>Ingeniero Industrial y de Sistemas ( IIS ) Bachelor In Industrial Engineering (BIE)</b>	Josué Velázquez Martínez y Juan Pablo Riquelme	Yareni Domínguez	
<b>Licenciado en la Creación y Desarrollo de Empresas (LCDE)</b>	Oscar Fonseca Rodríguez	Lourdes García	Ángel
<b>Licenciado en Mercadotecnia (LEM)</b>	Luis Enríquez Ocañas	Yolanda Maya	
<b>Posgrado MBA y Finanzas</b>		Ángel Hernández	
<b>Licenciado en Negocios Internacionales (LIN)</b>	Adolfo Laborde	Yolanda Maya	
<b>Licenciado en Administración de Empresas (LAE)</b>	Ludivina Herrera Luque	Diana Hurtado	
<b>Licenciado en Economía (LEC) (LEF) (LEP)</b>	Miguel Ángel Corro	Samuel Castro	
<b>Licenciado en Administración Financiera (LAF)</b>	Luis Salvador Mondragón	Ángel Hernández	
<b>Licenciado en Animación y Arte Digital ( LAD )</b>	Allende Márquez Ortiz	David Almonte	Erik
<b>Licenciado en Psicología Organizacional (LPO)</b>	Katia Villafuerte Cardona	Karla Méndez	
<b>Licenciado en Derecho (LDC) (LDP) (LDF) (LD)</b>	José Heriberto García Peña	Cirenia Hernández	
<b>Licenciado en Humanidades y Ciencias Sociales (LHCS)</b>	Ivón Aída Cepeda Mayorga	Samuel Castro	
<b>Licenciado en Relaciones Internacionales (LRI)</b>	Laura Cervantes Salcido	Karla Méndez	
<b>Licenciado en Ciencias de la Comunicación y medios digitales (LMCD)</b>	Manolo Vergara	Cirenia Hernández	
<b>Preparatoria</b>		Erik García y Gabriela Vaca	

Ahora bien, una vez realizada esta organización del personal se comenzó con la

**Primera etapa:** Dentro de este marco se propone a los compañeros dedicar 5hrs semanales para su formación que consistirá en resolver las consultas realizadas por los usuarios en el servicio de MSN de referencia y atender por áreas académicas las consultas en el módulo de circulación y referencia (de Enero a Mayo 2010); de esta manera se pretende que el personal adquiera habilidades para el diseño de estrategias efectivas de búsqueda y localización de información.

Bajo esta misma estructura que corresponde a la asignación de un bibliotecario a un área académica y a brindar sus servicios a una carrera en específico es que se llevarían a cabo la 2, 3 y 4 etapa del proyecto.

La **segunda etapa** que corresponde a la Instrucción está relacionada a los cursos de inducción de los alumnos de primer ingreso.

Aquí se les pedía a los bibliógrafos involucrarse en la impartición de los cursos, primero se les pedía que realizaran con sus compañeros una breve exposición de una base de datos referente a su área académica y con base a su desarrollo y desempeño en la exposición se determinaba cuáles eran las áreas de oportunidad que había que trabajar con ellos y así desarrollar sus habilidades docentes. Para tal efecto realicé una check list<sup>76</sup> para determinar los aspectos indispensables a considerar durante su exposición. También contaban con el apoyo para tomar el curso de Microenseñanza para fortalecer sus competencias.

En un inicio, los cursos de inducción los realizaban hacían conmigo, es decir iban de observadores, después ellos impartían los cursos y yo fungía como su coach, es decir contaban con mi apoyo no sólo de forma presencial, sino de forma activa tanto en la parte en logística, como pedagógica para el tratamiento de los temas.

La **tercera etapa** del proyecto que corresponde al vínculo académico y para llevarla a cabo se establecieron las siguientes actividades que los bibliógrafos realizarían a lo largo del ciclo escolar:

- Conocer el plan de estudios de la carrera (identificar las materias propias de la carrera y el tronco común).
  - Conocer el acervo impreso y digital para la carrera.
  - Identificar la Asociación Estudiantil de la carrera y su representante.
  - Asistir a eventos organizados por las carreras y sus divisiones.
  - Colaborar en la selección de material especializado en las Ferias de Libro.
  - Conocer a los profesores del área.
  - Asistir al curso de inducción al uso de Biblioteca y Biblioteca Digital para las materias de Introducción a la carrera. (Contactar a Yareni para conocer la fecha del curso)
  - Mantener una carpeta con evidencias del trabajo realizado.
- 
- Divulgación de información a profesores y directores: (Este punto implica una colaboración e interrelación con el Departamento de Difusión, Promoción y fomento a la lectura así como el departamento de Desarrollo de Colecciones.

---

<sup>76</sup> Ver Anexo 17 Evaluación de bibliógrafos.

- Colaborar con el itinerario del área de promoción sobre bases de datos.
- Colaborar con la difusión de periodos de prueba sobre bases de datos.
- Participar al menos impartiendo un curso de Instrucción a nuevos ingresos con sus respectivas carreras.

Al finalizar el semestre se realizaba un pequeño reporte de sus actividades y una retroalimentación por parte del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia y el responsable del área académica correspondiente.<sup>77</sup>

Aunado estas actividades, durante el semestre Agosto-Diciembre de 2010 se realizaron acciones encaminadas a conocer y utilizar la herramienta Conspectus para el manejo de los recursos físicos e impresos con los que cuenta la Biblioteca.

La actividad prioritaria para este semestre fue el manejo de la herramienta "Conspectus", para propiciar las condiciones que nos permitieran darle un máximo aprovechamiento. Una vez logrado su dominio, este instrumento nos permitirá diagnosticar el estado de la colección (física y/o impresa) determinando volumen y cobertura. Así también se potencializara un mayor conocimiento sobre el acervo relativo a la carrera de cada bibliógrafo.

Las actividades se dividen en 4 etapas:



Las dos primeras actividades están encaminadas a introducir el tema y recaudar la información necesaria para la aplicación de la herramienta, la cual deben depositarse en archivos de Excel.

Las 2 siguientes se concentran en aplicar la herramienta y producir la información que nos permitan obtener los datos de volumen y cobertura.

<sup>77</sup> Ver anexo 18 Reporte de bibliógrafos.

\*Esta actividad deberá llevarse a cabo siguiendo los lineamientos de Conspectus

### Cronograma de actividades

Las fechas marcadas son los días a realizar o fechas límite para realizar la actividad descrita:

---

#### Septiembre:

- 13** Creación de espacio en SharePoint para divulgación de las actividades programadas y acuerdos de tutores.
- 22** Publicación de directorio de bibliógrafos definitiva (carrera (s), área y tutor)
- 24** Recapitulación de la realización de los puntos establecidos el semestre anterior (recopilación de bibliografía básica, vinculación académica, asistencia a eventos, retroalimentación de exposiciones, etc.)
- 24** Contextualización y manejo de Conspectus (grupo 1) impartida por Samuel Castro

#### Octubre:

- 1** Contextualización y manejo de Conspectus (grupo 2) impartida por Samuel Castro
- 8** Contextualización y manejo de Conspectus (grupo 3) impartida por Samuel Castro
- 29** Documentación de las materias impartidas dentro de las carreras asignadas así también su bibliografía básica

#### Noviembre 12

- Establecimiento de los rangos de rangos de clasificación
  - 19** Determinar volumen de bibliografía relativa en Biblioteca
- 

Como podemos ver el Proyecto de bibliógrafos se encuentra íntimamente ligado al Programa de Servicios de Información y Referencia. Pretende facilitar el acceso a la información y especialmente ayudar a los usuarios a ubicar la información requerida

### 3.4 El Enfoque de Administración por Calidad Total, Normas ISO y Propuesta de Documentos Internos del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia

Con el fin de proporcionar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de información de los usuarios de manera eficiente la Biblioteca del Campus Santa Fe “Eugenio Garza Sada” decidió comenzar con el proceso de certificación de *Sistemas de Gestión de Calidad* basados en la norma *ISO 9001:2008*.

Ahora bien, tal como lo mencione en la descripción de mis actividades, la documentación de procesos, instructivos, formatos, perfiles y una cédula de medición fueron una parte importante de las aportaciones realizadas al área y en este capítulo pretendo hacer referencia a ellos considerándolos como una forma de enriquecer la pedagogía; pues recordemos que ella requiere articular distintas bases de conocimiento teóricas o conceptuales de orden filosófico, científico y práctico que posibilitan la interpretación de la realidad educativa y el ejercicio pedagógico.

Será justo a través de la razón científica<sup>78</sup> es decir las aportaciones y las bases científicas de otras ciencias auxiliares, en este caso la administración sobre las cuales se construye la técnica pedagógica. De esta manera utilizaré algunos de sus principios en la fundamentación de las acciones que lleve a cabo para intervenir y

---

<sup>78</sup> Cabe mencionar que se entiende como *razón* a un modelo o proporción. Es decir, es una medida o patrón que precisa el ser de las cosas y orden al cual pertenecen. Por ello es que la palabra *razón* es vista como fundamento, pues presupone que dicho modelo tiene una correspondencia con el ser o el estado de cosas correcto. En tanto seguimos empleando la equívoca palabra “*razón*”, entendida una facultad humana o natural; ésta ha recibido diferentes nombres según el uso que se le dé. En caso de ser instrumento para el conocimiento de las cosas se le llamará especulativa o abstracta, pues remite a realidades no asibles o con las que no tenemos aproximación inmediata. En cambio, en tanto dicha acción busque juzgar y regular sobre acciones concretas, sus orientaciones y fines se denominará que la acción es práctica. La expresión, popularizada por el filósofo Immanuel Kant, no sólo señala una forma adecuada de conducta, sino que, de manera activa, suele ser causa de diversos comportamientos y acciones realizadas dentro de un marco moral, efectuadas por un agente causal.

Otro uso activo de la *razón* es el que busca la *racionalidad científica*, pues no sólo busca comprender pasivamente el orden y sentido de su objeto de estudio, sino que desea participar de éste. Dicho objeto es el estado asible y fáctico de cosas (que puede corresponder, según la disciplina, a un horizonte diferente) al que se denominará la naturaleza. Esa naturaleza será el objeto a conocer y con el cual la razón científica busca participar, de alguna manera. Ya es notoria en las premisas de la incipiente modernidad: el objetivo de comprender la naturaleza es vencerla o, bien emplearla y transformarla. (Esto será propio de la técnica.) Sin embargo, no hay que caer en la simplicidad de tomar a la racionalidad científica, propia de la modernidad, como parámetro único de esta racionalidad. Pues el carácter de señalar un único orden de lo natural o bien de buscar orientarlo según una mera razón monológica ha sido severamente criticado por diversos estudiosos de la ciencia, pues las consecuencias han sido indeseables como irracionales. La ciencia es menesterosa de diferentes racionalidades, dentro de ciertos marcos, para alcanzar su fin. No obstante, en cada uno de ellos participa esa facultad humana de otorgar un orden y sentido

En la pedagogía podemos decir que es necesario integrar la *razón filosófica*, pues se requieren establecer los propósitos fines y valores de la educación, es decir cuestiones éticas y axiológicas para la formación.

Pero a su vez es indispensable la *razón científica*; es decir valerse de paradigmas y métodos que le permiten sistematizar un conocimiento, fundamentar programas, procedimientos y acciones para aproximarse a la realidad. Sin embargo no se puede dejar de la *razón práctica*; es decir su base operativa que define y posibilita las cuestiones interdisciplinarias, técnicas y operativas que coexisten para concretar la acción educativa.

sustentar la base operativa de los procedimientos, métodos y recursos para elaborar el manual de calidad del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia.

Con este apartado pretendo dar a conocer la experiencia del Instituto Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe de la División de Educación Ejecutiva Empresarial y Sostenible de Tecnologías de Información en la Dirección de Soluciones de Tecnologías de Información, dentro del Departamento de Biblioteca durante el proceso de certificación de normas ISO 9001:2008 y la necesidad de brindar a los usuarios un servicio de calidad para buscar mecanismos y acciones de mejora continua. De esta manera demostrar que es viable e importante para las instituciones educativas preocuparse por lograr un sistema de gestión de la calidad que permita mejoras en las capacidades de la organización, aumente su ventaja competitiva y la satisfacción de los usuarios.

Este apartado está compuesto por cuatro ejes temáticos:

1. Estrategias para el cambio, donde se hace un breve comentario sobre la preocupación de la institución por la mejora continua, la calidad y la satisfacción de los usuarios, así como sus antecedentes.
2. Sistemas de Gestión de Calidad
3. Qué son las ISO, La Familia de normas ISO 9000, ISO 9001 acepción 2008.
4. Las características del proyecto y propuesta de documentos internos del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia.

#### **3.4.1 Antecedentes y estrategias para el cambio**

En todo sistema educativo es indispensable asegurar la pertinencia y calidad de los procesos educativos. Pero no olvidemos que la verdadera calidad de una institución universitaria, radica en su capacidad para lograr el mayor desarrollo posible de estudiantes y profesores; es decir, el desarrollo intelectual, personal y social, tanto en su dimensión académica y científica, como pedagógica.

Las instituciones de educación superior no sólo deben ser *eficaces* sino que deben buscar y alcanzar la *eficiencia*. La *eficacia* es la obtención de los resultados deseados, y la eficiencia se logra cuando se obtiene un resultado deseado con el mínimo de insumos.

La *eficiencia* resulta del logro de los objetivos propuestos si ello se hace con costes mínimos. La *eficiencia* se refiere al uso óptimo de recursos en beneficio del logro de los objetivos planificados. Se trata de un concepto cuyo origen se remonta, específicamente a su definición económica, y cuya idea central postula la existencia de un tipo de actividad humana que adecua medios, que son escasos y de uso alternativo, a fines múltiples y jerarquizados. Si se traslada ésta concepción de racionalidad a la empresa productiva, significa el aprovechamiento de recursos escasos para producir bienes y servicios.

Para dar cuenta de ello es necesario remitirnos un poco al área de administración pues desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad surge la administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico; refleja el espíritu esencial de la era moderna.

Los enfoques de la administración son 4:

1. **Filosofía.** Son una serie de ideas que buscan darle sentido a las cosas, un significado a lo que hacemos.
2. **Método.** Es una forma ordenada y sistemática para hacer las cosas, que se aprende con la experiencia y nos llevará siempre a obtener un resultado.
3. **Procesos y estructuras.** Como organización debemos llevar a cabo ciertas tareas que se interrelacionan y se encaminan a lograr un objetivo común .Se deben seguir procesos específicos para cada actividad.
4. **Teoría.** La administración es el conjunto de conocimientos que nos dicen cómo podemos obtener mejores resultados en cualquier tipo de organización.

El proceso administrativo se debe conceptuar como algo dinámico, interactuante y cíclico.

Cabe señalar que es necesario lograr una combinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo, la adecuación, la realización de las actividades y las funciones del área.

Las funciones que desempeñé como jefe de Formación de Usuarios y Referencia en el área administrativa corresponden a los elementos de *Planeación, Organización, Dirección y Control*, que son indispensables para lograr de manera óptima dicha gestión.

La Biblioteca Eugenio Garza Sada había operado con una serie de acciones que sin lugar a dudas han pretendido desempeñarse de manera eficiente, pero para asegurar un servicio de calidad y consistente se consideró necesario mejorar la forma de hacer las cosas mediante el establecimiento de los requisitos de calidad y medidas de control en los procesos.

De tal manera tal manera y bajo un enfoque basado en sistemas fue que se desarrolló el Sistema de Gestión de Calidad SGC<sup>79</sup> que es un conjunto de elementos y procesos relacionados entre sí para cumplir una política y los objetivos de calidad, a través de los cuales se orientarán los servicios y acciones operativas de la Biblioteca.

En los últimos años las instituciones educativas están interesadas en utilizar estrategias más eficaces en los procesos, tanto de enseñanza aprendizaje como administrativos y considerarse como un sistema<sup>80</sup> integrado en el interior de la sociedad más que como una organización separada.

Una de las respuestas a ello es la administración por calidad total y sus las herramientas para llevarlo en práctica como los que propone Edward Deming, donde establece los elementos clave para trabajar en este sistema y mejorarlo continuamente.

---

<sup>79</sup> Entendiendo por calidad el cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad de unos requisitos.

<sup>80</sup> Un sistema es el conjunto de unos elementos y sus relaciones, cuya estructura es jerárquica y cuenta con propiedades emergentes (particulares, culturales), comunicación y control.



El concepto de calidad surge a mediados del siglo XX pero ya los antiguos egipcios distinguían entre sus trabajadores aquellos que se dedicaban a realizar las tareas de construcción de los que se dedicaban a inspeccionar, pero no fue sino hasta el siglo XX que se hace evidente la necesidad de controlar la calidad de los productos fabricados es que surge la inspección como procedimiento de detección de productos no conformes y comienzan a desarrollarse las primeras teorías basadas en el control estadístico de la calidad, es así como en 1950 se crea la American Society of Quality Control ASQC que contribuye a la definición de control y prevención de errores y extiende la actuación de la calidad no sólo al producto fabricado sino a todo el proceso y áreas de fabricación desde el diseño y preparación del proceso hasta la inspección final del producto.<sup>81</sup>

### 3.4.2 Principios de Gestión Calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad.

*Total Quality Management TQM* por sus siglas en inglés es un conjunto de técnicas y estrategias valiosas para llevar a cabo un cambio cultural. Esta gestión se destaca por una serie de argumentos.<sup>82</sup>

En un Sistema de Gestión de Calidad **SGC** es necesario reunir los *Requisitos Generales* como establecer, documentar, implementar y mantener un SGC así como mejorar continuamente su efectividad.

Algunas acciones para cumplir con estos *Requisitos Generales* son:

- Identificar los procesos necesarios
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- Determinar los criterios y métodos necesarios
- Disponibilidad de los recursos y de información
- Monitorear, medir y analizar
- Implementar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias

Asimismo existen *Requisitos de Documentación* que son indispensables tales como:

- Control de documentos
- Manual de calidad
- Control de registros

Es fundamental dentro del SGC la *Responsabilidad de la Dirección*; esta responsabilidad comprende:

<sup>81</sup> López, Susana. *Implementación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Ideas propias Editorial. España, 2006. p. 3 y 4.

<sup>82</sup> Para mayor comprensión de cada uno de los términos de este apartado se recomienda ver el Anexo 19 Conceptos Clave.

- Compromiso de la dirección
- Enfoque hacia el cliente
- Política de calidad
- Planeación
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Revisión

De igual manera tiene gran importancia que se realice adecuadamente la *Gestión de los Recursos* es decir:

- Provisión de recursos
- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

También requiere de atención la *Realización del Producto* para asegurar que se lleve a cabo de manera consistente con los requisitos, estas acciones van desde:

- Planeación de realización del producto
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de dispositivos de medición y monitoreo

Finalmente es necesario realizar una *Medición, Análisis y Mejora* de de los resultados del SGCa *través de*:

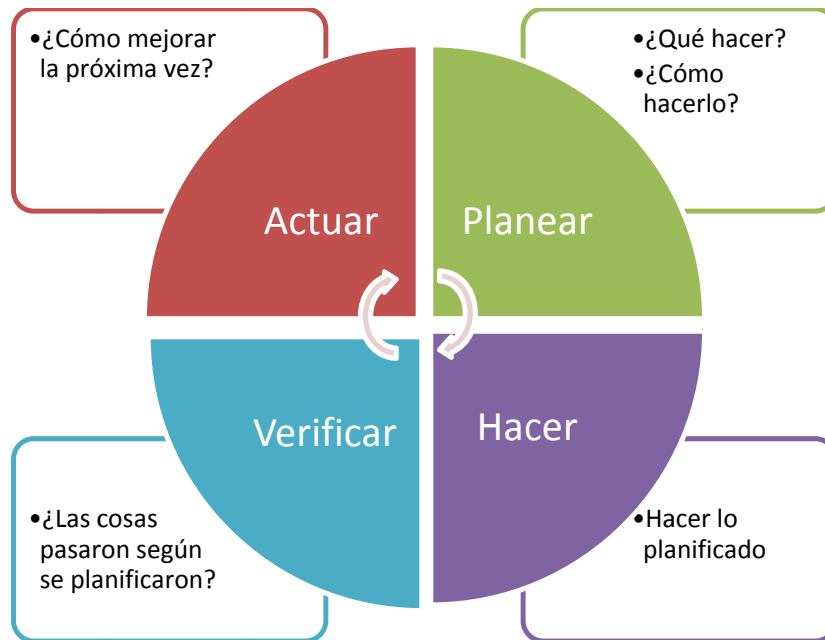
- *Planeación*
- *Monitoreo y medición*
- *Control de producto no conforme*
- *Análisis de datos*
- *Mejora (Mejora continua, acciones correctivas y acciones preventivas)*

Para llevar en práctica estas mejoras una estrategia que es de gran utilidad es una para la mejora continua de la calidad y utilizado por los SGC es precisamente el PDCA (**Plan, Do, Check, Act**) o ya conocido ciclo de Deming que consiste en 4 pasos que son detonantes para desarrollar todo proceso.

1. **Planificar.** establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
2. **Hacer.** Desarrollar los procesos.
3. **Verificar.** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y de los productos respecto a las políticas los objetivos y los requisitos para el producto o servicio, e informar los resultados.
4. **Actuar.** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Montaña, José. ISO 9001:2000. *Guía práctica de normas para implementar en la empresa*. Editorial Trillas. México, 2003. p. 41



### 3.4.2.1 ¿Qué son las ISO?

La palabra *ISO* proviene del griego *isos* que significa "igual" y es el nombre que adoptó la *International Organization for Standardization ISO por sus en inglés* tiene como propósito desarrollar y promover Normas de uso común entre países a nivel mundial y tiene su oficina central en Ginebra, Suiza y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

Esta organización se encarga de establecer los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad así como la aplicación de las normas. Dicho trabajo de preparación de las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos de ISO y cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tienen el derecho de estar representados en dicho comité. De tal manera las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO establecen las normas y criterios a cumplir.

Las ISO son modelos de sistemas de gestión de calidad su objetivo es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

Siguiendo este rubro podemos afirmar que una de las medidas que han tomado particularmente los ofertores de formación profesional está encaminada a la búsqueda y constitución de una mejor vía para perfeccionar la calidad de las instituciones educativas; tal es el caso de la certificación y aplicación de las normas ISO 9000 a la

enseñanza y la formación que a pesar de que sigan siendo un fenómeno marginal en el mundo de la formación existen diversas instituciones a nivel internacional que no solo se certifican y la considera cómo lábel de la calidad, sino que ven en ella el valor añadido real de un proceso de certificación de este tipo y las ventajas misma que ello conlleva así como los costes y repercusiones que implica dicho proceso.

A pesar de que originalmente las normas ISO 9000 se idearon para empresas de la industria de la fabricación desde principios de los 90' s su aplicación se ha extendido a otros sectores tales como el del ámbito educativo.

Entre las ventajas que podemos identificar en estas normas los siguientes aspectos:

- Criterios de calidad definidos para las actividades a las que aplica la garantía de calidad.
- Procesos que garanticen el cumplimiento de las normas de calidad aplicados a actividades y procesos particulares de la institución.
- Un control sistemático de detección y análisis de motivos de no conformidades.
- Eliminación de las causas y motivos de la inconformidad a través de acciones de mejora adecuadas.

#### **3.4.2.2 Generalidades de las Normas Familia ISO 9000**

La familia de Normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 9011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

### 3.4.2.2.1 La Norma ISO 9001

El objetivo de buscar la certificación **ISO 9001:2008** de la Biblioteca Eugenio Garza Sada es desarrollar un sistema de aseguramiento de la calidad que permita mejorar continuamente, al corregir y prevenir los defectos en el SGC.

En este informe de actividades me enfocaré únicamente a la norma ISO 9001 en su acepción 2008 que es válida para cualquier organización, que esté interesada en mejorar la manera en que se trabaja y funciona.

**ISO 9001** es la norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

A continuación presento *los ocho principios de un Sistema de Gestión de la Calidad* que constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de **Normas ISO 9000**.

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 3.4 .3 Características del Proyecto de Sistema de Gestión de Calidad

Los componentes de este modelo permiten identificar las áreas críticas de la institución y proporcionan un marco referencial desarrollar mejores servicios y mejores formas de llevarlos a cabo basados en una cultura de calidad.

Para llevar a cabo esta labor lo primero que se realizó fue establecer la Política de Calidad de la Biblioteca y los objetivos quedando de la siguiente manera:

#### Política de calidad

Para el personal de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe, calidad significa el compromiso de satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios, a través:

- del desarrollo de habilidades para el acceso y uso eficiente de la misma;
- de la mejora continua de nuestros procesos y
- de nuestro personal altamente calificado.

También se establecieron los **Objetivos de Calidad** que deben tener consistencia con la Política de Calidad es quedaron expresados en las siguientes líneas:

- ✓ Adquirir el 90% de los recursos de información impresos y audiovisuales, disponibles en el mercado, solicitado por los profesores y alumnos al semestre.
- ✓ Capacitar al 85% de los alumnos de primer ingreso en el desarrollo de habilidades para el uso eficiente de la información al semestre.
- ✓ Lograr un mínimo de 85% de satisfacción del usuario anual.
- ✓ Proporcionar mínimo 1 curso profesional al personal bibliotecario al semestre.
- ✓ Añadir y poner a disposición del usuario 2700 ítems entre libros, revistas y material audiovisual al semestre.
- ✓ 80% mínimo de Conformidad del Servicio al mes.

Ahora bien, en la siguiente parte de este capítulo expondré los procedimientos, instructivos, formatos, encuestas y cédula de medición que elaboré para poner a disposición de los usuarios servicios de calidad, establecer los procesos que aseguren la conformidad del SGC y la mejora continua de su efectividad en las áreas de Referencia, Evaluación de Recursos y Formación de Usuarios que son los


servicios vinculados directamente con el Departamento a mi cargo de Formación y Referencia.

### 3.4.3.1 Propuesta de Documentos Internos del Área de Formación de Usuarios y Referencia

En el siguiente cuadro presento los Procedimientos, Instructivo, Formatos y Políticas con su respectivo código, elaborados para el Departamento de Formación de Usuarios y Referencia (5).

Lista Maestra de Documentos Internos de Formación de Usuarios y Referencia

Código	Nombre del documento	Responsable del documento
BIB-FO-5-01	Registro de Referencias Rápidas	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-02	Registro de Referencias Extensas	Jefe de Formación y Referencia
BIB-IN-5-01	Instructivo de Referencia Virtual	Jefe de Formación y Referencia
BIB-PO-5-01	Políticas de Servicios de Información y Referencia	Jefe de Formación y Referencia
BIB-PR-5-01	Procedimiento del Servicio de Referencia	Jefe de Formación y Referencia
BIB-PR-5-02	Procedimiento de Evaluación de Recursos Electrónicos	Jefe de Formación y Referencia
BIB-PR-5-03	Procedimiento de Formación de Usuarios	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-03	Concentrado electrónico de referencias	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-04	Solicitud de evaluación de recursos electrónicos	Jefe de Formación y Referencia
BIB-PR-5-03	Procedimiento de Formación de Usuarios	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-05	Formato de Evaluación de Recursos electrónicos	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-06	Lista de alumnos de primer ingreso al campus	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-07	Solicitud de curso de Biblioteca	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-08	Lista de asistencia a curso de Biblioteca	Jefe de Formación y Referencia
BIB-FO-5-09	Encuesta de satisfacción de Usuarios Asistentes a Cursos de la Biblioteca	Jefe de Formación y Referencia
	Perfil de Puesto del Jefe de Área de Formación de Usuarios y Referencia	Dirección y Jefe de Formación y Referencia
	Perfil de Puesto del Bibliotecario de Formación de Usuarios y Referencia	Dirección y Jefe de Formación y Referencia
	Cédula de Medición de alumnos Capacitados	Jefe de Formación y Referencia

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para proporcionar asesoría al usuario de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe y satisfacer sus necesidades de información mediante técnicas y estrategias de búsqueda.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de Formación de Usuarios y Referencia como al área de Atención a Usuarios.

## 3. DEFINICIONES

3.1 **BAU:** Bibliotecario de Atención a Usuarios.

3.2 **BFUR:** Bibliotecario de Formación de Usuarios y Referencia.

3.3 **Búsqueda exhaustiva:** Revisión profunda de los recursos disponibles en biblioteca para localizar información solicitada.

3.4 **Material arbitrado:** Se refiere a material (artículos o reseñas de libros) que han sido evaluados por un comité de cierto organismo el cual ha aprobado que el artículo se incluya en su publicación.

3.5 **Referencia extensa:** Asesoramiento en la búsqueda de información que requiere del conocimiento intermedio de los recursos de biblioteca por parte del bibliotecario para resolver preguntas de índole investigación, donde es necesario establecer equivalencias idiomáticas, sinónimos, delimitación espacio-temporal, entre otras.


3.6 **Referencia rápida:** Asesoramiento en la búsqueda de información que requiera datos puntuales facticos o bien, relativa a servicios de biblioteca.

3.7 **Operadores booleanos:** Operador lógico que identifica el tipo de operación entre conjuntos que se requiere para una finalidad específica en entornos digitales. Los operadores booleanos permiten la definición precisa de las ecuaciones de búsqueda en la recuperación de información, y las combinaciones que se requieren para llegar a un resultado satisfactorio. Los operadores booleanos más conocidos son AND, OR, NOT.

3.8 **Usuarios:** Comunidad del Campus Santa Fe que incluye profesores, alumnos, administrativos y empleados.

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Bibliotecario de formación de Usuarios y Referencia	Jefe de formación de usuarios y Referencia	Dirección



 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 2 de 8

#### 4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia coordinar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Bibliotecario de Formación de Usuarios y Referencia el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Bibliotecario de Atención a Usuarios el cumplimiento de este procedimiento.

#### 5. DESARROLLO

##### 5.1. Recepción y registro de solicitudes de información

Una vez que el usuario manifiesta su necesidad de información ya sea en los módulos de atención, referencia u otro medio (correo<sup>1</sup>, teléfono chat<sup>2</sup>) el bibliotecario que recibe la solicitud debe de registrarla dentro del formato de referencias rápidas BIB-FO-5-01, si esta es relativa a:

- a) Servicios de Biblioteca.
- b) Ubicación del material impreso.
- c) Instrucción del uso del catálogo.

O bien, se captura en el formato de referencia extensa BIB-FO-5-02 si ésta:

- a) Representa una mayor profundidad.
- b) Requiere de tipos de fuentes específicas.
- c) Requiere de una instrucción de las bases de datos.
- d) Requiere de material arbitrado.

Todos los formatos deben ser firmados por el Bibliotecario que atiende la referencia.

##### 5.2 Entrevista


Para capturar la necesidad de información del usuario, el bibliotecario que atiende la solicitud realiza una entrevista para identificar la naturaleza de la petición, siguiendo los siguientes pasos:

1. Dar la bienvenida al usuario y ofrecerle ayuda.
2. Centrar la atención en el usuario y las preguntas.
3. Ayudar a detallar su requerimiento (siguiendo las Políticas del servicio de referencia<sup>3</sup>).
4. Ser objetivo y no emitir juicios de valor sobre la consulta la temática o naturaleza del material.
5. Averiguar la estrategia de búsqueda que utiliza el usuario.

<sup>1</sup> El correo puede ser enviado por el usuario o capturando su necesidad en el Formulario electrónico de Servicio de Referencia (Anexo 4)

<sup>2</sup> Para el servicio vía chat, existen especificaciones técnicas así como script de conversación y puede ser consultado en el Instructivo del Servicio de Referencia Virtual por chat BIB-IN-5-01

<sup>3</sup> Las políticas del servicio se pueden consultar en la página de la Biblioteca  
<http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/servicios/referencia.html>

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 3 de 8

Si el requerimiento de información se resuelve rápidamente, se finaliza el servicio. Si la necesidad del usuario requiere de mayor análisis y profundidad, la entrevista debe de continuar con los siguientes puntos:

6. Estimular al usuario para que contribuya con ideas para la búsqueda.
7. Construir una estrategia de búsqueda efectiva utilizando operadores booleanos, equivalencias idiomáticas y sinónimos.
8. Explicar al usuario la secuencia de búsqueda y fuentes que se utilizan.
9. Tomar en cuenta el tiempo del que dispone el usuario.
10. Explicar el uso correcto de la fuente.
11. Trabajar junto al usuario para acotar o ampliar el tema de acuerdo a la cantidad de información recuperada.
12. Preguntar al usuario si necesita información adicional una vez que la necesidad es resuelta.
13. Referir al usuario a guías, bases de datos, bibliotecas, bibliotecarios u otros recursos.
14. Recapitular la estrategia de búsqueda, las páginas web y los nombres del recurso donde se halló la información.
15. Preguntar al usuario si halló respuesta a su pregunta.
16. Acordar con los usuarios, cuando sea apropiado, la búsqueda exhaustiva de materiales incluso después que la entrevista haya concluido.
17. Si las colecciones locales no resuelven la consulta, referir al usuario a recursos externos.
18. Facilitar al usuario la ubicación de recursos externos estableciendo contacto con el personal de otras bibliotecas, poniéndoles al tanto sobre la necesidad informativa del usuario y los recursos que se han consultado.
19. Animar a los usuarios a regresar en el futuro si surgen dudas o preguntas.

Una vez que se haya concluido el servicio, el BAU o BFUR registra la solución que se ha dado en los formatos respectivos.

### 5.3 Captura de las consultas


Posteriormente, cada fin de mes el BFUR vacía la información de los formatos que hayan sido almacenados dentro de las carpetas para su posterior captura y contabilización dentro del formato BIB-FO-5-03 "Concentrado Electrónico de Referencias".

Los datos generales a capturar dentro del archivo son:

- a) Total de referencias
- b) Total de referencias resueltas
- c) Total de referencias no resueltas
- d) Total de referencias Ingeniería
- e) Total de referencias Negocios
- f) Total de referencias Humanidades
- g) Total de referencias de otra área

Los datos específicos a capturar para referencias rápidas son:

- a) Fecha
- b) Plan / Departamento al que pertenece
- c) Medio de atención (correo electrónico, chat, presencial)
- d) Consulta
- e) Respuesta y fuente

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 4 de 8

- f) Nombre del bibliotecario que atendió
- g) Resolución (Si, No, Parcialmente)
- h) Tiempo de resolución

Los datos a capturar para referencias extensas son:

- a) Nombre del usuario
- b) Matricula / Nomina
- c) Plan / Departamento al que pertenece
- d) Tipo de referencia (compleja, referencial)
- i) Medio de atención (mail, chat, presencial)
- j) Consulta
- e) Respuesta y fuente
- k) Nombre del bibliotecario que atendió
- l) Resolución
- f) Tiempo de resolución

Los formatos una vez capturados se resguardan en el histórico de referencias.

## 6. REFERENCIAS

- Políticas de servicio de referencia BIB-PO-5-01.
- Instructivo para el servicio de Referencia Virtual por chat BIB-IN-5-01.

## 7. ANEXOS

Anexo 1 – Formato de registro de referencias rápidas BIB-FO-01




Registro de Referencias Rápidas

Código:  
BIB-FO-5-01

<b>Programa/Departamento</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Medio</b>	Presencial <input type="radio"/>	Correo <input type="radio"/>	Chat <input type="radio"/>
			Telefónica <input type="radio"/>
<b>Resolución</b>	Si <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>	Parcialmente <input type="radio"/>
<b>Consulta:</b>			
<b>Respuesta y fuente:</b>			
Atendió: _____	Tiempo de resolución: _____		

Anexo 2 – Formato de referencia extensa BIB-FO-02

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	Registro de Referencias Extensa	Código: BIB-FO-5-02		
<b>Nombre/Matricula</b> _____ <b>Fecha:</b> _____ <b>Plan:</b> _____				
<b>Tipo</b>	Compleja <input type="radio"/>	Referencial <input type="radio"/>		
<b>Medio</b>	Presencial <input type="radio"/>	Correo <input type="radio"/>	Chat <input type="radio"/>	Telefónica <input type="radio"/>
<b>Resolución</b>		Si <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>	Parcialmente <input type="radio"/>
<b>Consulta:</b>				
<b>Respuesta y fuente:</b>				
<b>Atendió:</b> _____		<b>Tiempo de resolución:</b> _____		

Anexo 3 - Concentrado Electrónico de Referencias BIB-FO-03

a) Resumen de referencias


**Concentrado electrónico de referencias BIB-FO-5-03**

<b>Total de referencias</b>	<b>0</b>
-----------------------------	----------

Referencias	Presencial	Correo e	Chat	Total
Referencias resueltas				0
Referencias no resueltas				0
<b>Totales</b>				<b>0</b>

Temáticas:	Presencial	Correo e	Chat	Total
Referencias para Ingeniería				0
Referencias Negocios				0
Referencias Humanidades				0
Referencias de otra área				0
<b>Totales</b>	0	0	0	<b>0</b>

<b>Tiempo de respuesta promedio</b>	
-------------------------------------	--

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 6 de 8

b) Concentrado de referencias rápidas

Fecha	Plan / Departamento al que pertenece	Medio de atención (mail, chat, presencial)	Consulta	Respuesta y Fuente	Nombre del bibliotecario que atendió	Resolución (SI,No,Parcialmente)	Tiempo de Resolución

c) Concentrado de referencias extensas

Fecha	Nombre del usuario	Matricula / Nomina	Plan / Departamento al que pertenece	Tipo de referencia (referencial, compleja)	Medio de atención (mail, chat, presencial)	Consulta	Respuesta y Fuente	Nombre del bibliotecario que atendió	Tiempo de resolución

#### Anexo 4 – Contacto y reporte de problemas

Expertos están listos para contestar tus preguntas, reportes de problemas de acceso y comentarios sobre la Biblioteca Digital.

Además, si tienes una pregunta referente al servicio de tu Biblioteca local, intentaremos dirigirla al personal responsable. **Danos todos tus datos, para poder contestarte oportunamente.**

Tu email  
(Donde se contestará tu mensaje  
>> Muy importante que sea un email válido)

¿Pertenece al Tec o TecMilenio?

Tu Matrícula o Nómina

Sí perteneces al Tec o a TecMilenio, ¿a cuál Campus?

**Campus**

(Sí eres alumno virtual, selecciona Universidad Virtual)  
(Sí eres alumno Tec Milenio, selecciona Universidad Tec Milenio)

Tu mensaje  
(Si tuviste un problema y te apareció algún mensaje, POR FAVOR cópialo aquí)

#### 8. REGISTROS


Código del formato	Nombre del registro	Responsable de la conservación	Medio de conservación	Ubicación del registro	Tiempo de Retención	Disposición
BIB-FO-5-01	Formato de referencias rápidas	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Impreso	Oficina del Jefe del área de FUR	1 año	Se destruye
BIB-FO-5-02	Formato de referencias extensas	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Impreso	Oficina del Jefe del área de FUR	1 año	Se destruye
BIB-FO-5-03	Concentrado Electrónico de Referencias	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Digital	PC del Jefe del área de FUR	1 año	Se destruye
N.A	Correo electrónico	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	electrónico	PC del Jefe del área de FUR	1 año	Se destruye

**9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Área	Puesto	No. copia controlada	Fecha
		1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	No. Versión	Descripción del cambio

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRONICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para evaluar la calidad de los recursos electrónicos que se proponen para su compra e inclusión a la Biblioteca Digital del Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a las áreas de:

- Formación de Usuarios y Referencia
- Dirección del departamento de Biblioteca
- Promoción y fomento a la lectura

## 3. DEFINICIONES

**BFUR:** Bibliotecario de Formación a Usuarios y Referencia

**Recurso electrónico:** Documento que para ser leído o para ser usado necesita de una computadora y de una unidad periférica anexada: lector de CD-ROM, modem y/o pantalla; conexiones a redes, etc.

**Comité de Biblioteca Digital:** Organismo encargado de administrar los recursos electrónicos que comprende el sistema de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey.

## 4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del Bibliotecario de Formación de Usuarios y Referencia la coordinación y cumplimiento de este procedimiento.

## 5. DESARROLLO


### 5.1. Recepción de solicitudes de evaluaciones

Para evaluar un recurso electrónico para su compra es necesario ser propuesto por:

- El comité de Biblioteca Digital del Sistema de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey
- Personal Académico del Tecnológico de Monterrey
- Alumnos o ex alumnos del Tecnológico de Monterrey
- Personal de Biblioteca
- Proveedores de recursos electrónicos

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Bibliotecario de Formación de Usuarios y Referencia	Jefe de Formación de Usuarios y Referencia	Dirección



 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		Página 2 de 8

Así también, estas propuestas deben mencionar:

- El nombre del recurso.
- El plan académico impartido en el campus donde se localiza la relevancia del recurso.
- Nombre, departamento y matrícula/nomina del solicitante.

Es responsabilidad del BFUR informar sobre los requisitos que deben cumplir las propuestas. Una vez realizado, las peticiones sólo se recibirán por correo electrónico dirigidas al Bibliotecario de FUR (responsable de la evaluación de los recursos), el cual acusa de recibido para dejar sentada la fecha de ingreso de la solicitud.

Es indispensable que las peticiones recibidas cumplan con los requerimientos mencionados ya que de otra manera la propuesta se descarta y se finaliza el procedimiento.

## 5.2 Registro de solicitudes de evaluaciones

Una vez recibida la solicitud, el BFUR registra la información en el formato de “Solicitud de evaluación de recursos electrónicos” BIB-FO-5-04 para continuar el proceso. En este formato conforme avanza el proceso se registra la siguiente información:

- Nombre del recurso
- Nombre del proveedor
- Empresa o editor que soporta la información del recurso
- Autor de la propuesta
- Área temática del recurso
- Cotización preliminar (si está disponible)
- Conclusión de la evaluación
- Fecha de recepción
- Fecha de término
- Fecha de apertura del periodo de prueba

## 5.3 Viabilidad de evaluación


Ya registrado el recurso a evaluar, el BFUR procede a contactar al proveedor para solicitar información del recurso. No obstante, una vez recabada la información preliminar es indispensable reportarla a la Dirección del departamento de Biblioteca vía correo electrónico para obtener aprobación de continuar el procedimiento.

## 5.4 Contacto con proveedores

Ya establecido el recurso a evaluar conforme los datos y la previa aprobación de la dirección, el BFUR procede a contactar al proveedor del recurso para solicitar información del recurso, para el cual es necesario gestionar un periodo de prueba con acceso completo para facilitar el proceso de evaluación.

## 5.5 Difusión del recurso a prueba

Al tener consumado el contacto y gestionado el periodo de prueba, se notifica el recurso al área de Promoción y fomento a la lectura para su respectiva difusión (conforme al procedimiento de elaboración de material promocional y medios de comunicación BIB-PR-6-02) con la finalidad de informar a la comunidad académica y bibliógrafos de Biblioteca del proceso de evaluación.

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		Página 3 de 8

## 5.6 Evaluación del recurso

La evaluación del recurso se realiza mediante un instrumento (formato de evaluación de recursos electrónicos BIB-FO-5-05) que considera el análisis de parámetros de calidad (Autoría, Contenido, Navegación/Recuperación, Ergonomía y Adaptación) con los cuales el recurso debe de cumplir. Cada indicador cuenta con un porcentaje asignado de acuerdo a su importancia, por lo cual se considerara “optimo” o bien de “calidad,” sí cumple con un mínimo del 60%. Adicionalmente, se incluyen dentro del formato de evaluación los comentarios que bibliógrafos, profesores y alumnos interesados realicen sobre el recurso. El tiempo máximo de evaluación es de 15 días a partir de que se abre el periodo de prueba.

## 5.6 Entrega de Evaluación


Al término de la evaluación, el material es reportado mediante correo electrónico al área de desarrollo de colecciones y dirección de Biblioteca para su posterior aprobación o descarte de compra. Así también, por la misma vía se informa de los resultados a los participantes del proceso y se concluye el llenado del formato BIB-FO-5-04.


## 6. REFERENCIAS

Procedimiento de elaboración de material promocional BIB-PR-6-02.

## 7. ANEXOS

Anexo 1 – Formato de registro de solicitud de evaluación de recursos electrónicos BIB-FO-5-04.

	Solicitud de evaluación de recursos electrónicos	BIB-FO-5-04
Nombre del recurso:	Fecha de recepción:	
	Duración de período de prueba:	
	Fecha de término:	
Nombre del Proveedor:	Cotización preliminar	
Editor que soporta la información del recurso:		
Autor de la propuesta:		
Área temática del recurso:		
Conclusión de la evaluación:		

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		<b>Página</b> 4 de 8

Anexo 2 – Formato de evaluación de recursos electrónicos BIB-FO-5-05.



## Formato de evaluación de recursos electrónicos

**BIB-FO-5-05**

La puntuación asignada será en lenguaje binario donde:


SI = 1

No = 0

La evaluación está dividida en 5 indicadores con la siguiente valoración porcentual:

Indicador	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
<b>Autoría/Fuente</b>	10%	0%
<b>Contenido</b>	40%	0%
<b>Navegación y recuperación</b>	40%	0%
<b>Ergonomía</b>	5%	0%
<b>Adaptación</b>	5%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

<b>Nombre del Recurso</b>	
<b>Descripción General</b>	
<b>Especificaciones técnicas</b>	


 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		<b>Página</b> 5 de 8

### 1. Autoría/ Fuente

Parámetros	Aspectos a considerar	Calificación	Comentarios
<b>1.1 Autoría</b>	1.1.1 ¿Es factible identificar información relativa al organismo responsable del recurso?	<b>0</b>	
	1.1.2 ¿Los editores/autores dentro del recurso son reconocidos en su campo?	<b>0</b>	
<b>1.2 Comunicación</b>	1.2.1 ¿El recurso ofrece instrucción sobre sus servicios?	<b>0</b>	
	1.2.2 ¿El recurso ofrece respuesta en caso de problemas técnicos? ¿Por qué medios?	<b>0</b>	
Total		<b>0</b>	<b>0%</b>

### 2. Contenido


Parámetros	Aspectos a considerar	Calificación	Comentarios
<b>2.1 Interés intrínseco</b>	2.1.1 ¿El material que contiene el recurso es especializado?	<b>0</b>	
	2.1.3 ¿El recurso indica el nivel a que está dirigido (Docencia, investigación, popular)?	<b>0</b>	
	2.1.4 ¿Existe vinculación del recurso con programas académicos impartidos?	<b>0</b>	
<b>2.2 Edad de la información</b>	2.2.1 ¿La información que contiene el recurso es de actualidad?	<b>0</b>	
	2.2.2 ¿El recurso cuenta con materiales libres de políticas editoriales (embargos, contenidos exclusivos, etc.)?	<b>0</b>	
<b>2.3 Actualización</b>	2.3.1 ¿Cuenta el recurso con una constante actualización de sus contenidos?	<b>0</b>	
<b>2.4 Cobertura</b>	2.4.1 ¿Cuenta con cobertura de la información y de las publicaciones (retrospectiva)?	<b>0</b>	

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		<b>Página</b> 6 de 8

<b>2.5 Profundidad</b>	2.5.1 ¿El tópico es tratado con detalle en las fuentes?	<b>0</b>	
	2.5.2 ¿El tópico es tratado de forma contemporánea?	<b>0</b>	
<b>2.6 Exclusividad / Solapamiento</b>	2.6.1 ¿Existen documentos que sólo pueden consultarse en dicho recurso?	<b>0</b>	<b>0%</b>
Total		<b>0</b>	

### 3. Navegación y recuperación

Parámetros	Aspectos a considerar	Calificación	Comentarios
<b>3.1 Características de búsqueda.</b>	3.1.1 ¿Contiene cajón de búsqueda básica?	<b>0</b>	
	3.1.2 ¿Contiene cajón de búsqueda avanzada?	<b>0</b>	
	3.1.3 ¿El buscador del recurso es sensible al manejo de operadores booleanos?	<b>0</b>	
	3.1.4 ¿Contiene filtros iniciales de búsqueda (fecha, tipo de documento, disponibilidad)?	<b>0</b>	
<b>3.2 Visualización de búsquedas</b>	3.2.1 ¿Muestra de forma clara y sencilla los resultados de búsqueda?	<b>0</b>	
	3.2.2 ¿Contiene botones de navegación que permitan regresar al listado de recuperación?	<b>0</b>	
	3.2.3 ¿Es posible filtrar los resultados recuperados?	<b>0</b>	
<b>3.3 Índices</b>	3.3.1 ¿Contiene tesoro de términos?	<b>0</b>	
<b>3.4 Tasa error</b>	3.4.1 ¿Existe exactitud en los resultados de búsqueda?	<b>0</b>	
	3.4.2 ¿La recuperación de la búsqueda está libre de sesgos?	<b>0</b>	

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		<b>Página</b> 7 de 8


	3.4.3 ¿La recuperación proporciona ordenamiento de resultados por relevancia, fecha u orden alfabético?	<b>0</b>		
<b>3.5 Disponibilidad y accesibilidad de las fuentes</b>	3.5.1 ¿Es factible acceder a todos los documentos que muestra el recurso?	<b>0</b>		
	3.5.2 ¿Cuenta con la información necesaria para contar con el software de lectura ( o de descarga en caso de necesitarlo), para el acceso al texto completo?	<b>0</b>		
<b>3.6 Ayudas</b>	3.6.1 ¿Contiene manuales de navegación, guías o consejos de búsqueda?	<b>0</b>		<b>0%</b>
Total			<b>0</b>	

#### 4. Ergonomía

Parámetros	Aspectos a considerar	Calificación	Comentarios	
<b>4.1 Interfaz de usuario</b>	4.1.1 ¿El recurso nos permite visualizar la organización de la información (mapa de sitio)?	<b>0</b>		
	4.1.2 ¿Es fácil localizar las diferentes opciones de navegación y búsqueda?	<b>0</b>		
<b>4.2 Descarga de información</b>	4.2.1 ¿La información recuperada se descarga con velocidad?	<b>0</b>		
	4.2.2 ¿Se puede recuperar la información obtenida? ¿Cuenta con diferentes medios (impresiones, correo electrónico, descarga)?	<b>0</b>		
Total			<b>0</b>	<b>0%</b>

#### 5. Adaptación

Parámetros	Aspectos a considerar	Calificación	Comentarios
------------	-----------------------	--------------	-------------

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-02
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 3-09-10
		<b>Página</b> 8 de 8

<b>5.1 Adaptación</b>	5.1.1 ¿El recurso tiene capacidad de adaptación para distintos tipos de usuarios (idioma, configuración personalizada)?	<b>0</b>		<b>0%</b>
	5.2.2 ¿Existe la posibilidad de realizar las mismas acciones por distintos medios o rutas de navegación?	<b>0</b>		
<b>5.2 Política</b>	5.2.1 ¿Es posible conocer las políticas editoriales o normas de uso dentro del recurso?	<b>0</b>		
Total		<b>0</b>		

## 8. REGISTROS

Código del formato	Nombre del registro	Responsable de la conservación	Medio de conservación	Ubicación del registro	Tiempo de Retención	Disposición
BIB-FO-5-05	Solicitud de evaluación de recursos electrónicos	Bibliotecario del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Digital	PC del BFUR	1 año	Se destruye
BIB-FO-5-06	Formato de evaluación de recursos electrónicos	Bibliotecario del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Digital	PC del BFUR	1 año	Se destruye

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Área	Puesto	No. copia controlada	Fecha
		1	
		2	

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	No. Versión	Descripción del cambio

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la formación y capacitación de los usuarios de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Santa Fe con el propósito de facilitar el acceso a los servicios y recursos de biblioteca así como el óptimo uso de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra al área de Formación de Usuarios y Referencia así también a los bibliógrafos de cada área académica.

## 3. DEFINICIONES

HAUI: Habilidades de Acceso y Uso de la Información

Formación de Usuarios: Conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca.

FUR: Área de Formación de Usuarios y Referencia

## 4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia coordinar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Bibliotecario de Formación de Usuarios y Referencia el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Bibliotecario de Atención a Usuarios el cumplimiento de este procedimiento.

## 5. DESARROLLO


### 5.1 Instrucción a Usuarios de Nuevo Ingreso al Campus

Esta actividad consiste en capacitar a los usuarios en los procesos de identificación, localización, selección, recuperación evaluación y utilización de los servicios y recursos de información de manera autónoma.

Para lo cual es necesario realizar el siguiente conjunto de actividades:

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
Jefe de Formación de Usuarios y Referencia	Jefe de formación de Usuarios y Referencia	Dirección



 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 2 de 8

- 5.1.1 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia recibe la lista de alumnos de primer ingreso al campus y el formato para reportar la información de los usuarios y talleres de instrucción bibliográfica del semestre en curso.
- 5.1.2 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia o el bibliotecario que este designe contacta con directores de carrera y profesores de cada uno de los programas para solicitar que asignen fecha y horario para llevar a cabo una sesión de Instrucción Bibliográfica a sus grupos.
- 5.1.3 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia recibe y registra las solicitudes de los cursos BIB-FO-5-06 vía telefónica, por correo electrónico o bien, acudiendo personalmente a la oficina de FUR.
- 5.1.4 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia confirma la disponibilidad de fechas y horarios solicitados así como aula, laboratorio o sala de instrucción para llevar a cabo la sesión.
- 5.1.5 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia en conjunto con el bibliotecario asignado realizan la planeación didáctica para establecer las estrategias de enseñanza-aprendizaje y los recursos didácticos a utilizar.
- 5.1.6 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia designa al bibliotecario que será responsable de impartir la sesión de Instrucción Bibliográfica.
- 5.1.7 El bibliotecario asignado para impartir la sesión debe llevar el registro de los asistentes y las encuestas de satisfacción de la sesión a través de los formatos BIB-FO-5-07 (lista de asistencia) y BIB-FO-5-08 (encuesta de satisfacción) respectivamente.

## **5.2 Cursos Bajo Demanda**


El área de Formación a Usuarios y Referencia ofrece a los profesores cursos bajo demanda para enriquecer sus clases y están diseñados para desarrollar en los alumnos las competencias en la búsqueda, recuperación y uso de la información.

Los cursos se imparten durante todo el semestre en dos modalidades:

### *Grupales*

Son talleres solicitados por el profesor titular del grupo que se imparten en el salón, laboratorio o sala de instrucción en horario de clase indicado.

### *Individuales*

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 3 de 8

El usuario que lo desee puede solicitar de manera individual la inscripción al taller de su interés en el horario que requiera.


Asimismo los cursos pueden ser básicos o especializados de acuerdo con la solicitud del interesado

**Básicos:** Dirigidos a los usuarios con menor experiencia en los recursos y servicios que ofrece la biblioteca (uso del catálogo, búsquedas simples y complejas en las diferentes bases de datos)

**Especializados:** Orientados en el uso y manejo de recursos electrónicos por área temática; para lo cual es requisito enviar los temas de interés (por área temática, el uso de Biblioteca Digital y bases de datos relevantes al área académica) o es opcional elegir uno de los siguientes cursos: ( Definir un tema de investigación, Plantear un problema de investigación apoyándose en los recursos y servicios bibliotecarios para una óptima recuperación de la información e Identificar, conocer y evaluar los tipos de fuentes)

Para poder llevar este tipo de cursos les necesario realizar las siguientes actividades:

- 5.2.1 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia recibe y registra las solicitudes de los cursos BIB-FO-5-06 vía telefónica, por correo electrónico o bien, acudiendo personalmente a la oficina de FUR.
- 5.2.2 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia confirmar disponibilidad de fechas y horarios solicitados así como aula, laboratorio o sala de instrucción para llevar a cabo la sesión.
- 5.2.3 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia en conjunto con el bibliotecario asignado realizan la planeación didáctica para establecer las estrategias de enseñanza-aprendizaje y los recursos didácticos a utilizar.
- 5.2.4 El bibliotecario asignado para impartir la sesión debe establecer los contenidos y desarrollo de la temática de los diversos cursos considerando la solicitud de los profesores o usuarios.
- 5.2.5 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia en conjunto con el bibliotecario elaboran materiales didácticos y actividades para los diversos cursos.
- 5.2.6 El jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia designa al bibliotecario que será responsable de impartir la sesión de Instrucción Bibliográfica.
- 5.2.7 El bibliotecario asignado para impartir la sesión debe llevar el registro de los asistentes, la evidencia de las actividades realizadas en la sesión y las encuestas de satisfacción de la sesión a través de los formatos BIB-FO-5-07 (lista de asistencia) y BIB-FO-5-08 (encuesta de satisfacción) respectivamente.

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 4 de 8

### 5.3 Captura de las evidencias de los cursos

Una vez que los cursos se han impartido se procede a realizar la captura de las evidencias del curso en el formato establecido (archivo de Excel ) que contiene el Campus al que pertenece, clasificación, nivel académico, programa, matrícula, nombre completo del alumno, evaluación, nombre completo del instructor que impartió el curso, fecha y duración.

Se revisan los resultados de la encuesta de satisfacción y el reporte de calificaciones obtenidas por los usuarios para tomar medidas de acción, establecer alternativas y mejoras en los cursos.


## 5. REFERENCIAS

Contenidos Mínimos de los cursos del Programa de Formación a Usuarios de la Red de Bibliotecas del Sistema

## 6. ANEXOS

*Anexo 1 – Archivo de Excel Lista de alumnos de Primer Ingreso*

Campus	Clasificación	Nivel Académico	Programa	Matricula	Nombre completo del Alumno	Evaluación	Nombre completo del Instructor que impartió el curso	Fecha	Duración (horas)

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		<b>Página</b> 5 de 8

*Anexo 2 Solicitudes de los cursos BIB-FO-5-06*



Solicitud de Curso de Biblioteca

Código: BIB-FO-5-06


Departamento:	_____	Duración del curso:	_____
Nombre del solicitante:	_____	Número de participantes:	_____
Dirigido a:	_____	Hora del curso:	_____
Fecha de solicitud:	_____	Salón o Laboratorio:	_____

Marque con una X los contenidos que desea que se aborden en el curso:

- 
- Introducción a la biblioteca del Campus
  - Políticas de circulación y reglamento general de Biblioteca
  - Colecciones y servicios de Biblioteca
  - Uso de catálogo en línea y estrategias de búsqueda
  - Biblioteca Digital del Sistema y Biblioteca Digital del Campus Santa Fe
  - Bases de Datos específicas    Cuál o cuáles: \_\_\_\_\_
  - Otro    Especifique: \_\_\_\_\_

□

Nombre del Instructor: \_\_\_\_\_

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 6 de 8

*Anexo 3 Lista de asistencia BIB-FO-5-07*




Lista de asistencia a cursos de Biblioteca

Código: BIB-FO-5-07

Horario: \_\_\_\_\_ Profesor: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_ Impartió: \_\_\_\_\_

MATRICULA	NOMBRE	PROGRAMA O CARRERA	SEMESTRE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		<b>Página</b> 7 de 8

*Anexo 4 Encuesta de satisfacción BIB-FO-5-08*



Encuesta de Satisfacción de Usuarios Asistentes a Cursos de Biblioteca

Código: BIB-FO-5-08

Para la Biblioteca es muy importante conocer sus impresiones sobre este curso.

Fecha del curso: \_\_\_\_\_ Hora del curso: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ Carrera o Programa: \_\_\_\_\_

1. Califique el curso considerando los siguientes aspectos: (Marca con una X)

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
a) Profundidad en el tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Orden en la presentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Claridad en la exposición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Material didáctico utilizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Aclaración de dudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Manejo del tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Qué tan útiles en la práctica considera que serán los contenidos expuestos?  
\_\_\_\_\_


3. ¿En qué otros temas de la Biblioteca le interesaría capacitarse?  
\_\_\_\_\_

4. Evaluación global del curso.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7. REGISTROS

Código del formato	Nombre del registro	Responsable de la conservación	Medio de conservación	Ubicación del registro	Tiempo de Retención	Disposición
N/A	Lista de alumnos de primer ingreso al campus	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Electrónico	PC del Jefe del área de FUR	1 año	Se destruye
BIB-FO-5-06	Solicitud de curso	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Impreso	Oficina del área de FUR	1 año	Se destruye
BIB-FO-5-07	Lista de asistencia	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Impreso	Oficina del área de FUR	1 año	Se destruye
BIB-FO-5-08	Encuesta de satisfacción	Jefe del Área de Formación de Usuarios y Referencia	Impreso	Oficina del área de FUR	1 año	Se destruye


 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> BIB-PR-5-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 8 de 8

### 8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Área	Puesto	No. copia controlada	Fecha
		1	
		2	

### 9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	No. Versión	Descripción del cambio

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>INSTRUCTIVO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL POR CHAT</b>	<b>Código:</b> BIB-IN-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para proporcionar el servicio de referencia de forma remota y en tiempo real por medio de la mensajería instantánea (Windows Live Messenger)

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra al área de Formación de Usuarios y Referencia así también el área de Atención a Usuarios

## 3. DEFINICIONES

3.1 **Referencia asincrónica:** servicio en el que no hay interacción inmediata entre el usuario y el bibliotecario por lo que se produce mediante una petición de información vía email o correo y una posterior respuesta bajo la misma aplicación caracterizado por acciones en intervalos de tiempo separados.

3.2 **Referencia sincrónica:** servicio con respuesta o interacción inmediata entre el usuario y el bibliotecario.

3.3 **Usuario:** Se considera usuario a todo miembro de la comunidad del Campus Santa Fe (alumnos, profesores, administrativos) que soliciten información de índole académico.

## 4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia supervisar el cumplimiento de este instructivo

Es responsabilidad del Bibliotecario asignado a impartir el servicio de referencia virtual por chat, el cumplimiento de este instructivo.

## 5. DESARROLLO


### 5.1 Requerimientos técnicos

Para poder impartir el servicio es necesario que los equipos de cómputo a utilizar contemplen los siguientes requerimientos de software:

1. Windows Live Messenger 9
2. Descargar Messenger Live Plus para utilizar aplicaciones como textos rápidos y manejo de conversaciones simultáneas por pestañas.

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
Jefe de Formación de Usuarios y Referencia	Jefe de Formación de Usuarios y Referencia	Dirección



 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>INSTRUCTIVO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL POR CHAT</b>	<b>Código:</b> BIB-IN-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 2 de 5

## 5.2 Inicio de Sesión

Pasos para iniciar sesión en Windows Live Messenger por primera vez:

1. Ingresar con los siguientes datos:

**Cuenta:** referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx

**Password:** bibliotk2010

2. Ingresar al menú de herramientas y personaliza la imagen del MSN con los siguientes parámetros:

**Nombre para mostrar (Nick):** Referencia Virtual de BiblioTK

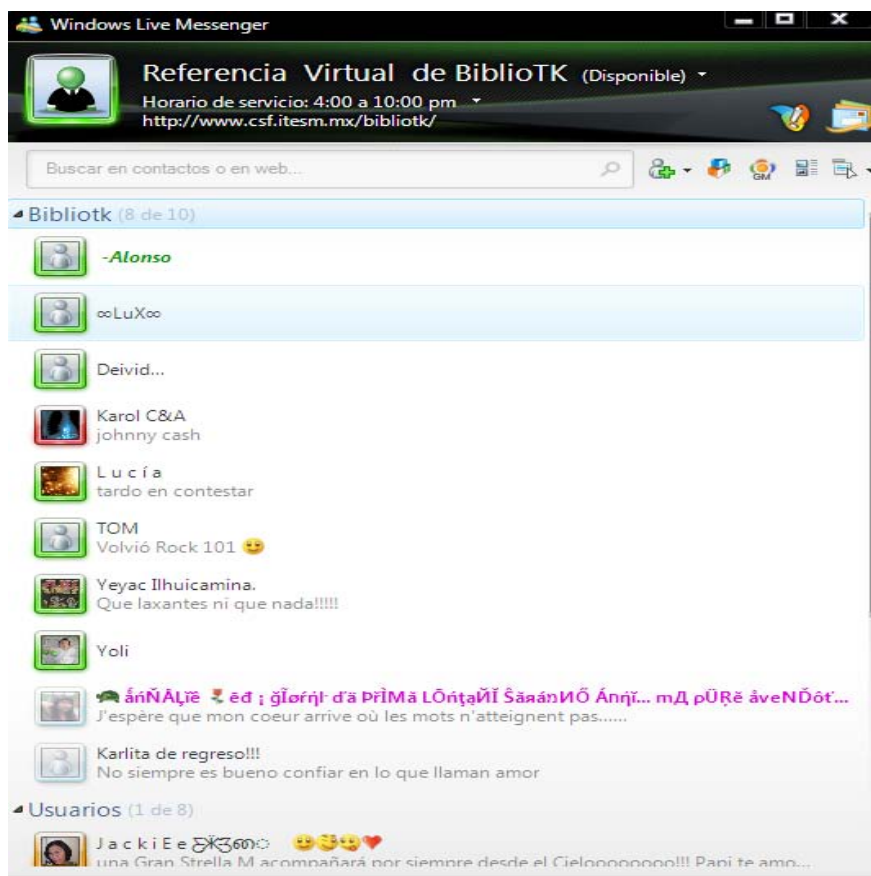
**Mensaje personal (Subnick):** Horario de servicio


**Imagen para mostrar:** Ejecutivo

**Escena:** Negro con verde

**Formato de Fuente para las conversaciones:** Arial de 14 puntos, bold.

La imagen del MSN debe ser tal cual aparece en la siguiente pantalla:



 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>INSTRUCTIVO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL POR CHAT</b>	<b>Código:</b> BIB-IN-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 3 de 5


Para la configuración de conversaciones por pestañas y creación de textos rápidos se elaborará un tutorial-guía aparte.

#### 4.3 Recomendaciones generales:

- Es necesario que durante el tiempo de servicio no se realicen actividades alternas y prestar total atención a las consultas. No utilizar abreviaturas ni emoticones, escribir correctamente y con buena ortografía
- El servicio de *referencia sincrónica* (en tiempo real) está diseñado para **resolver referencias de carácter puntual** (estadísticas, conceptos, fechas, registros) y de acceso a la información (NIP, Sitios Web, redes sociales, Wikis). No se resuelven servicios (préstamo, renovación, sugerencias, comentarios y quejas). Cuando exista un caso así, canalizarlo a la página de la biblioteca <http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/>.
- En el caso de que la consulta requiera mayor profundidad y tiempo se le dará el servicio de *referencia asincrónica* (diferida) tomando en cuenta las políticas correspondientes.
- Si se tienen más de 3 consultas simultaneas, se puede optar por las siguientes medidas:
  - solicitar apoyo a otro bibliotecario (de preferencia del equipo de SRV)
  - jerarquizar las consultas, dándole prioridad a las de menor complejidad
  - invitar al usuario a enviar su petición por correo

#### 4.4 Procedimiento para impartir referencia virtual por chat:

1. Iniciar sesión y revisar que la cuenta este con los parámetros establecidos.
2. Al inicio de cada consulta el referencista deberá saludar al usuario (**text1**) y esperar la respuesta del usuario para realizar entrevista a profundidad
3. Enviar (**text2**) Es responsabilidad del referencista verificar en Millenium la vigencia de su registro, ya que es el servicio es exclusivo para usuarios de CSF.
4. Se requiere que el usuario describa su necesidad de información, (palabras clave y equivalencias) para proporcionar un mejor servicio
5. Enviar (**text3**) Mientras tanto el referencista realizará la búsqueda y seleccionara los recursos que resuelven la necesidad expresada por los usuarios, orientará al mismo indicándole las estrategias de búsqueda y recursos que puede utilizar.
6. Se despide del usuario Enviar (**text4**)
7. Finalmente Enviar (**Text5**)

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>INSTRUCTIVO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL POR CHAT</b>	<b>Código:</b> BIB-IN-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 4 de 5

Todas las consultas deberán ser registradas para su posterior retroalimentación en los formatos BIB-FO-5-01 si corresponden a Referencias Rápidas y en el formato BIB-FO-5-02 en caso de ser Referencias Extensas y posteriormente capturadas en el Concentrado Electrónico de Referencias BIB-FO-5-03

**Textos:**

1. **¡Hola buen día! Gracias por utilizar el servicio de referencia virtual de BiblioTK ¿En qué te podemos ayudar?**
2. **¿Podrías proporcionarme tu nombre y matrícula por favor?**
3. **Gracias por la información, por favor espera un momento, estamos procesando tu solicitud**
4. **Si no tienes alguna otra duda, agradezco tu interés para utilizar este servicio**
5. **Te reitero nuestro apoyo en tu búsqueda de información. ¡Buen día!**

**6. REFERENCIAS**

Formato de Referencia rápida BIB-FO-5-01  
 Formato de Referencia Extensa BIB-FO-5-02  
 Concentrado Electrónico de Referencias BIB-FO-5-03

**7. ANEXOS**

N/A

**8. REGISTROS**

N/A

Código del formato	Nombre del registro	Responsable de la conservación	Medio de conservación	Ubicación del registro	Tiempo de Retención	Disposición

**9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Área	Puesto	No. copia controlada	Fecha
		1	
		2	

**10.CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	No. Versión	Descripción del cambio

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>POLÍTICAS DE SERVICIOS DE INFORMACION Y REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PO-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 1 de 2

## 1. OBJETIVO

Establecer las políticas para brindar servicios de información y referencia a los usuarios del Tecnológico de Monterrey, Campus Santa Fe.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra al área de Formación de Usuarios y Referencia así también el área de Atención a Usuarios.

## 3. DEFINICIONES

**NIP:** Numero de identificación personal para el acceso a los servicios en línea de BiblioTK

## 4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del jefe del área de Formación de Usuarios y Referencia supervisar el cumplimiento de esta política.

## 5. DESARROLLO

Condiciones Generales del Servicio:

- El servicio es exclusivo para alumnos regulares, así como para la comunidad académica del Tecnológico de Monterrey, Campus Santa Fe
- Para proporcionar el servicio de referencia es necesario que los usuarios cuenten con su NIP de BiblioTK y cuenta de correo electrónico.
- Ofrecemos atención personalizada para delimitar la búsqueda y recuperación de información de acuerdo a tus necesidades.
- Te ayudamos a localizar los recursos de información adecuados para resolver tus dudas y de ser necesario, te remitimos a otras colecciones y bibliotecas especializadas
- El referencista no realiza búsquedas de información, pero te asesora para que hagas buen uso de los recursos y materiales de la Biblioteca.
- En consultas de carácter "fáctico" (datos, fechas, nombres o definiciones), se remite al usuario hacia la fuente que resolverá su duda.
- Las consultas se responderán en un lapso no mayor a dos días hábiles y se enviarán al correo que el usuario proporcione

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Jefe de Formación de Usuarios y Referencia	Jefe de Formación de Usuarios y Referencia	Dirección

 <b>TECNOLÓGICO DE MONTERREY.</b>	<b>POLÍTICAS DE SERVICIOS DE INFORMACION Y REFERENCIA</b>	<b>Código:</b> BIB-PO-5-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 30-09-10
		Página 2 de 2

Servicio	Usuario	Alcance
Asesoría para localizar información dentro de las colecciones de Biblioteca (Catálogo Bibliográfico y Bases de Datos).	Alumnos, Profesores y Personal Administrativo con credencial vigente.	Presencial, telefónica o por medio del correo electrónico.
Localización y búsqueda de documentos en medios y bibliotecas externas.	Profesores	Es necesario proporcionar registro bibliográfico completo Se proporciona al usuario la ubicación de los materiales en colecciones externas.
Búsqueda de referencias electrónicas en Biblioteca Digital.	Profesores	Recuperación de artículos electrónicos de acuerdo a necesidades específicas planteadas por el usuario

## 6. REFERENCIAS

N/A

## 7. ANEXOS

N/A

## 8. REGISTROS

N/A

Código del formato	Nombre del registro	Responsable de la conservación	Medio de conservación	Ubicación del registro	Tiempo de Retención	Disposición

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Área	Puesto	No. copia controlada	Fecha
		1	
		2	

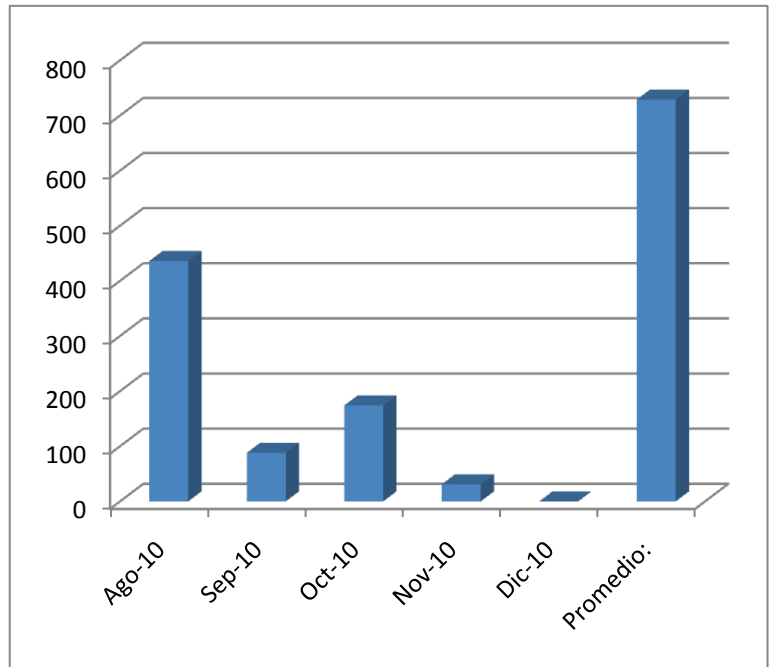
## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	No. Versión	Descripción del cambio

### Cédula de Medición de Alumnos de Primer Ingreso Capacitados Semestre Agosto-Diciembre 2010

**Meta:** 85% de Alumnos Capacitados = 748

Año:	2010
Mes	Alumnos Capacitados
Ene-10	
Feb-10	
Mar-10	
Abr-10	
May-10	
Jun-10	
Jul-10	
Ago-10	<b>436</b>
Sep-10	<b>88</b>
Oct-10	<b>174</b>
Nov-10	<b>31</b>
Dic-10	<b>0</b>
<b>Promedio:</b>	<b>729</b>



**Porcentaje de Alumnos Capacitados:** 97.46

**Total de Alumnos de Nuevo Ingreso:** 748

**Observaciones y Acciones**

El listado enviado por el Sistema solicitaba la capacitación de 748 alumnos de Nuevo Ingreso. Sin embargo solo se lograron capacitar 729 alumnos, debido a que algunos se dieron de baja en el transcurso del semestre y otros no se presentaron el día en que se impartió el curso a su grupo.

Elaboró: Yareni Annalie Domínguez

**Red de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey**  
**Perfil de puesto basado en competencias**

**I. Identificación del puesto**

<b>Título del puesto</b>	<b>Jefe de área de Formación de usuarios</b>
<b>División</b>	Informática
<b>Rectoría</b>	RZMCM
<b>Puesto al que reporta</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Puestos que le reportan directamente</b>	Formación a Usuarios

**II. Misión del puesto**

Desarrollar en los usuarios las competencias requeridas para la búsqueda, recuperación y uso de la información

**III. Productos críticos y actividades**

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	1. Sistema de detección de brechas de competencia en usuarios	Realizar el diagnóstico de detección de competencias y habilidades de búsqueda y recuperación efectiva de información en los usuarios Implantar y dar seguimiento a las acciones derivadas del diagnóstico Establecer indicadores para la búsqueda y recuperación efectiva de información en usuarios Investigar e implantar las mejores prácticas de la reducir la brecha de competencias de los usuarios

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	2. Sistema de desarrollo de competencias alineado a las necesidades de los usuarios	Diseñar e implantar un programa de formación con base en el perfil de los usuarios (básicos, intermedios y avanzados) Impartir cursos de capacitación acorde con los usuarios y programas académicos Mantener y dar seguimiento al sistema de evaluación del programa de formación de usuarios Enriquecer el servicio a través de la asesoría



		directa a usuarios
--	--	--------------------

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
20%	3. Usuarios competentes de acuerdo con estándares institucionales e internacionales	Establecer el programa de aseguramiento de desarrollo de competencias para el acceso, uso y evaluación de la información Vincular el programa de formación de usuarios con programas académicos Diseñar e implantar programas de capacitación a usuarios presenciales y en línea Dar seguimiento al desarrollo de competencias en los usuarios

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	4. Usuarios del servicio satisfechos conforme a estándares internos y externos	Diseñar e implantar instrumentos de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios Garantizar que el requerimiento de información del usuario se cumpla con eficiencia Evaluar programas de capacitación con base en el nivel de satisfacción de los usuarios

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
5%	5. Indicadores de productividad del área actualizados y confiables	Generar reportes y análisis del programa de formación de usuarios tales como usuarios acreditados, cursos, talleres e instructores entre otros Generar reportes y análisis oportunos del cumplimiento de indicadores institucionales, nacionales e internacionales Evaluar resultados, identificar áreas de oportunidad y establecer acciones de mejora

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	6. Personal del área conforme a perfil de competencia requerido	Fortalecer las habilidades para el puesto tales como habilidades docentes, actitud de servicio, búsqueda y localización de la información entre otros Asegurar el cumplimiento del plan de desarrollo profesional sugerido por la red de bibliotecas

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	7. Sistema de registro de los servicios de referencia	Generar e implantar un sistema de registro oficial de servicios de referencia a usuarios Analizar la información del sistema de registro de servicios de referencia y tomar acciones para la mejora continua Informar oportunamente a la academia la

		evolución de los servicios de referencia de apoyo a los programas académicos
--	--	--

% Tiempo	Producto	Actividades
15%	8. Sistema de desempeño integral de servicios de referencia alineado a requerimientos de la institución	Implantar un procedimiento estándar para el servicio de referencia acorde al cumplimiento de las necesidades de búsqueda de información de los usuarios Identificar periodos críticos en peticiones de recuperación de información y anticiparse para dar respuesta oportuna a peticiones Establecer una red de ayuda en la búsqueda de información con otras instituciones Ofrecer una actitud ética en el manejo de la información Reportar avances y dificultades en la operación

% Tiempo	Producto	Actividades
10%	9. Evaluaciones de colecciones y recursos conforme a estándares de calidad	Evaluar los recursos actuales de acuerdo al cumplimiento de las necesidades de los usuarios Identificar las características y respaldo académico del recurso físico y electrónico Identificar, evaluar y proponer recursos vanguardia en otras instituciones Sugerir la permanencia de las bases de datos con base en los criterios de la calidad de la información, estadísticas de uso y el apoyo a los distintos perfiles de usuarios Implantar instrumentos de evaluación de colecciones

#### IV. Dominio de las competencias requeridas por el puesto

N o.	Competencias	Nivel de dominio y descripción de conductas	Impor - tancia
<b>Institucionales</b>			
1	Cuidado del medio ambiente	2 Informarse sobre el impacto que nuestras acciones cotidianas causan en el medio ambiente. Llevar a cabo acciones concretas encaminadas a reducir el impacto negativo y la mejora en el medio ambiente; comprender el concepto de desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de generaciones futuras para atender sus propias necesidades. Consumir agua y energía en las cantidades mínimas indispensables; manejar productos químicos adecuadamente; mantener jardines con plantas de la región y uso mínimo de pesticidas, herbicidas, fungicidas y fertilizantes; mantener vehículos y motores eléctricos y de combustibles fósiles (gasolina, diesel etc.) en perfecto estado de mantenimiento y con uso restringido; reducir, reusar y reciclar materiales, artículos y desechos; participar en actividades de la	2

			comunidad encaminadas a mejorar el medio ambiente.		
2	Compromiso	5	Comprender, aceptar, compartir y apoyar los principios, visión, misión y estrategias organizacionales. Conciencia de las fortalezas y áreas de oportunidad de la organización. Tomar decisiones pensando en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Tener claro el valor agregado que se aporta a la institución. Cumplir responsablemente con los acuerdos tomados. Sentirse parte de la organización, mostrar interés por su crecimiento, "tener la camiseta puesta".	1	1
3	Equidad	4	Atender cualquier situación con imparcialidad, objetividad y sin favoritismos. Ser justo, conceder igualdad de oportunidades. Identificar y reconocer los logros de cada quien evitar la emisión de juicios sobre personas, a menos que sea estrictamente necesario, con fines legítimos y después de análisis profundos y objetivos. Buscar el equilibrio en la asignación de tareas y recursos. Tener alta credibilidad, ser honorable.	3	
4	Ética	5	Ser recto, conducirse de acuerdo a criterios morales. Actuar de manera responsable, con apego a reglas y respeto a los derechos propios y de los demás. Ante la controversia, anteponer el uso de la razón. Pretender el bien colectivo sobre el individual. Guiar la toma de decisiones por la búsqueda del bien. Ser consciente de la realidad personal y proceder evidenciando madurez moral.	3	
5	Integridad	5	Ser congruente en el decir y el actuar. Actuar con rectitud, honestidad, honradez y autenticidad. Comprometerse con cosas que se puedan cumplir y trabajar para cumplirlas. Honrar el valor de la verdad; reconocer las fallas propias, no buscar ocultarlas. Respetar los principios y valores de la Institución y de las personas.	1	5
6	Responsabilidad ciudadana	4	Mantenerse informado de lo que acontece en el país y en la región, en todos sus ámbitos: social, económico, político, cultural, etc. Respetar y cumplir la ley. Conocer y hacer valer sus derechos, obligaciones y responsabilidades. Asumir la responsabilidad de las acciones llevadas a cabo. Gestionar la satisfacción de las carencias propias. Buscar el bien común. Participar en actividades que vayan en beneficio de la comunidad y que apoyen la movilidad social. Transferir conocimiento. Retroalimentar a gobernantes y representantes políticas y exigirles rendimiento de cuentas.	3	
7	Trabajo colaborativo	4	Entender los objetivos de la organización como metas compartidas con los compañeros de trabajo. Adaptar, en consenso, las metas individuales a las colectivas. Participar de manera colegiada en aquellas actividades que involucren a varias personas. Comprometerse a trabajar en equipo y en la búsqueda de los objetivos definidos por el grupo. Buscar coincidencias con los demás individuos y aprovechar las diferencias. Tener apertura a la crítica constructiva y aprovecharla para modificar conductas. Aceptar cuando no se puede dar valor agregado y permitir al resto del grupo que busque el logro de los objetivos.	3	
8	Visión humanística	5	Reconocer e integrar los valores humanos al comportamiento. Ser consciente de la historia y esfuerzos pasados de la humanidad para llegar a donde se encuentra actualmente. Entender, respetar y tolerar la diversidad de pensamiento y opiniones. Aprecio por las artes y sus diferentes manifestaciones. Con hábito por la lectura que incrementa su cultura.	2	

N o.	Competencias	Nivel de dominio y descripción de conductas	Importancia
<b>Funcionales</b>			
1	Capacidad para aprender	5 Tendencia al desarrollo de conocimiento por encima de lo aceptado como verdad. Ser receptivo, cuestionar	1 3

			constructivamente, experimentar, investigar, tener apertura a nuevas posibilidades. Capacidad de asombro, análisis y síntesis. Habilidad y disposición para administrar y compartir información.		
2	Comunicación	5	Hablar, escuchar y escribir de manera responsable, objetiva, prudente, asertiva. Mostrar mesura y discreción. Evitar juicios al momento de transmitir o recibir mensajes. Dirigir los mensajes con oportunidad y a las personas adecuadas. Disposición a escuchar y al hacerlo, asegurar que se recibe el mensaje correctamente. Mostrar coherencia entre el lenguaje verbal y corporal. Escribir con buena ortografía.	1	2
3	Desarrollo de las personas	5	Sensibilidad para detectar oportunidades de desarrollo. Promover, impulsar y generar condiciones para el crecimiento personal y profesional propio y de las demás personas; conciencia del impacto que este crecimiento tiene en la organización. Visión clara de la necesidad y disponibilidad de recursos que generen oportunidades de crecimiento personal y profesional y capacidad para los gestionar estos recursos interna y externamente.	2	
4	Perspectiva Global	4	Tener una visión clara y actual de la situación socioeconómica, política y cultural de la región, de México y del mundo. Respetar la diversidad. Comprender las diferentes culturas y establecer relaciones interpersonales adecuadas con personas de cada una de ellas. Adaptarse rápidamente y funcionar con eficacia en cualquier contexto extranjero. Hablar varios idiomas.	2	
5	Capacidad emprendedora y de innovación	5	Romper paradigmas, generar nuevas ideas, ser creativo, tener imaginación. Ser proactivo, persistente, tener empuje e iniciativa. Gusto por experimentar y por la diversidad. Ser curioso, inquisitivo; tener capacidad de asombro. Orientación a la acción, a poner rápidamente manos a la obra. Facilidad para evaluar factibilidad, tomar decisiones y asumir riesgos. Habilidad para influir en las personas y atraer recursos.	1	4
6	Orientación al cliente interno y externo	5	Visión holística y actitud de servicio. Empatía y buen manejo de la inteligencia emocional. Capacidad para detectar y resolver problemas. Cumplimiento de promesas con oportunidad. Seguimiento a soluciones brindadas	2	

## V. Conocimientos requeridos por el puesto

No.	Conocimiento
1	Dominio de los recursos y servicios de información de biblioteca
2	Conocimientos y habilidades en el uso de la información
3	Planeación didáctica, diseño instruccional, elaboración de material didáctico e instrumentos de evaluación
4	Análisis, interpretación y evaluación de la pertinencia y relevancia de la información
5	Conocimiento de los recursos de información que le permitan evaluarlos
6	Análisis e interpretación de las necesidades de los usuarios
7	Programa de Microenseñanza o experiencia docente
8	Técnicas didácticas del Tecnológico de Monterrey
9	Análisis, evaluación y síntesis de la información

## VI. Autoridad

Seleccionar los cursos de capacitación necesarios para el personal a su cargo en función a su desempeño.  
 Evaluación de los alumnos en las sesiones de instrucción y cursos bajo demanda  
 Establecer las responsabilidades y actividades de los bibliógrafos  
 Toma de decisiones para la contratación o renovación de las bases de datos  
 Indicadores de formación de usuarios y referencia actualizados y confiables:  
 Seguimiento y tutoría a los bibliógrafos  
 Administración y actualización de los recursos electrónicos  
 Elección de la temática y estrategias didácticas de los cursos que se imparten en el área de Formación de usuarios.  
 Toma de decisión en las políticas y asuntos referentes al área de formación de usuarios y referencia  
 Logística de los servicios de referencia

## VII. Otros requerimientos

### El nivel de escolaridad y área requerida por el puesto

<b>Escolaridad</b>	Maestría o licenciatura
<b>Área</b>	Ciencias de la información y/o Bibliotecología, Pedagogía, áreas afines

### Requerimiento(s) de idiomas para el puesto y el nivel de dominio necesario

Idioma 1	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Inglés				X	
% dominio	Lectura		Escritura		Conversación
	90%		80%		70%

Indique en el espacio siguiente la experiencia interna/externa para el puesto

Experiencia mínima de dos años formación de usuarios en biblioteca o centros de información

Indique en el espacio siguiente cualquier otro requerimiento del puesto

**Red de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey**  
**Perfil de puesto basado en competencias**

**I. Identificación del puesto**

<b>Título del puesto</b>	<b>Bibliotecario de Formación a Usuarios y Referencia</b>
<b>División</b>	Informática
<b>Rectoría</b>	RZMCM
<b>Puesto al que reporta</b>	Jefe de Área de Formación a Usuarios y Referencia
<b>Puestos que le reportan directamente</b>	

**II. Misión del puesto**

Satisfacer con calidad las necesidades de información de los usuarios de biblioteca

**III. Productos críticos y actividades**

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
20%	1. Servicios de orientación disponibles a usuarios conforme a estándares	Dominar información sobre servicios bibliotecarios Informar y atender necesidades de información de los usuarios

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
15%	2. Sistema de desempeño integral de servicios de referencia alineado a requerimientos de la institución	Operar un procedimiento estándar para el servicio de referencia acorde al cumplimiento de las necesidades de búsqueda de información de los usuarios Identificar periodos críticos en peticiones de recuperación de información y anticiparse para dar respuesta oportuna a peticiones Establecer una red de ayuda en la búsqueda de información con otras instituciones Ofrecer una actitud ética en el manejo de la información

III. Experiencia Profesional

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	3. Usuarios del servicio satisfechos conforme a estándares internos y externos	Apoyar en la identificación de áreas de mejora en la formación de usuarios y referencia Proponer acciones para la mejora en el área

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
5%	4. Indicadores de productividad del área actualizados y confiables	Participar en la evaluación de resultados e identificación de áreas de oportunidad para establecer acciones de mejora

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	5. Personal del área conforme a perfil de competencia requerido	Fortalecer las habilidades para el puesto de bibliotecario de formación y referencia a usuarios; tales como actitud de servicio, búsqueda y localización de la información, módulo de circulación y sistema de clasificación LC entre otros Dominar los servicios básicos de biblioteca

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
10%	6. Usuarios competentes de acuerdo con estándares institucionales e internacionales	Apoyar con el programa de aseguramiento de desarrollo de competencias para el acceso, uso y evaluación de la información Vincular el programa de formación de usuarios con programas académicos Dar seguimiento al desarrollo de competencias en los usuarios

<b>% Tiempo</b>	<b>Producto</b>	<b>Actividades</b>
30%	7. Evaluación de recursos electrónicos que determinen su calidad y pertinencia de acuerdo a estándares institucionales e internacionales	Valorar la calidad del recurso mediante los siguientes parámetros: Autoría/Fuente, Contenido, Navegación/Recuperación, Ergonomía, Luminosidad, Visibilidad y Usabilidad Establecer contacto con proveedores de los recursos para impartir capacitación constante, solución de problemas técnicos, etc. Elaborar estadísticas de uso de los recursos adquiridos para identificar su uso y demanda. Revisión del buen funcionamiento de los equipos de cómputo en cuanto a programas Software y Recursos Digitales



## IV. Dominio de las competencias requeridas por el puesto

N o.	Competencias	Nivel de dominio y descripción de conductas		Impor - tancia
<b>Institucionales</b>				
1	Cuidado del medio ambiente	2	Informarse sobre el impacto que nuestras acciones cotidianas causan en el medio ambiente. Llevar a cabo acciones concretas encaminadas a reducir el impacto negativo y la mejora en el medio ambiente; comprender el concepto de desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de generaciones futuras para atender sus propias necesidades. Consumir agua y energía en las cantidades mínimas indispensables; manejar productos químicos adecuadamente; mantener jardines con plantas de la región y uso mínimo de pesticidas, herbicidas, fungicidas y fertilizantes; mantener vehículos y motores eléctricos y de combustibles fósiles (gasolina, diesel etc.) en perfecto estado de mantenimiento y con uso restringido; reducir, reusar y reciclar materiales, artículos y desechos; participar en actividades de la comunidad encaminadas a mejorar el medio ambiente.	2
2	Compromiso	4	Comprender, aceptar, compartir y apoyar los principios, visión, misión y estrategias organizacionales. Conciencia de las fortalezas y áreas de oportunidad de la organización. Tomar decisiones pensando en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Tener claro el valor agregado que se aporta a la institución. Cumplir responsablemente con los acuerdos tomados. Sentirse parte de la organización, mostrar interés por su crecimiento, "tener la camiseta puesta".	2
3	Equidad	4	Atender cualquier situación con imparcialidad, objetividad y sin favoritismos. Ser justo, conceder igualdad de oportunidades. Identificar y reconocer los logros de cada quien evitar la emisión de juicios sobre personas, a menos que sea estrictamente necesario, con fines legítimos y después de análisis profundos y objetivos. Buscar el equilibrio en la asignación de tareas y recursos. Tener alta credibilidad, ser honorable.	3
4	Ética	4	Ser recto, conducirse de acuerdo a criterios morales. Actuar de manera responsable, con apego a reglas y respeto a los derechos propios y de los demás. Ante la controversia, anteponer el uso de la razón. Pretender el bien colectivo sobre el individual. Guiar la toma de decisiones por la búsqueda del bien. Ser consciente de la realidad personal y proceder evidenciando madurez moral.	1 1
5	Integridad	5	Ser congruente en el decir y el actuar. Actuar con rectitud, honestidad, honradez y autenticidad. Comprometerse con cosas que se puedan cumplir y trabajar para cumplirlas. Honrar el valor de la verdad; reconocer las fallas propias, no buscar ocultarlas. Respetar los principios y valores de la Institución y de las personas.	2
6	Responsabilidad ciudadana	3	Mantenerse informado de lo que acontece en el país y en la región, en todos sus ámbitos: social, económico, político, cultural, etc. Respetar y cumplir la ley. Conocer y hacer valer sus derechos, obligaciones y responsabilidades. Asumir la responsabilidad de las acciones llevadas a cabo. Gestionar la satisfacción de las carencias propias. Buscar el bien común. Participar en actividades que vayan en beneficio de la comunidad y que apoyen la movilidad social. Transferir conocimiento. Retroalimentar a gobernantes y representantes políticas y exigirles rendimiento de cuentas.	3
7	Trabajo colaborativo	4	Entender los objetivos de la organización como metas compartidas con los compañeros de trabajo. Adaptar, en consenso, las metas individuales a las colectivas. Participar de manera colegiada en aquellas actividades que involucren a varias personas.	1 5

III. Experiencia Profesional

			Comprometerse a trabajar en equipo y en la búsqueda de los objetivos definidos por el grupo. Buscar coincidencias con los demás individuos y aprovechar las diferencias. Tener apertura a la crítica constructiva y aprovecharla para modificar conductas. Aceptar cuando no se puede dar valor agregado y permitir al resto del grupo que busque el logro de los objetivos.		
8	Visión humanística	4	Reconocer e integrar los valores humanos al comportamiento. Ser consciente de la historia y esfuerzos pasados de la humanidad para llegar a donde se encuentra actualmente. Entender, respetar y tolerar la diversidad de pensamiento y opiniones. Aprecio por las artes y sus diferentes manifestaciones. Con hábito por la lectura que incrementa su cultura.	3	

N o.	Competencias	Nivel de dominio y descripción de conductas		Importancia	
<b>Funcionales</b>					
1	Capacidad emprendedora y de innovación	4	Romper paradigmas, generar nuevas ideas, ser creativo, tener imaginación. Ser proactivo, persistente, tener empuje e iniciativa. Gusto por experimentar y por la diversidad. Ser curioso, inquisitivo; tener capacidad de asombro. Orientación a la acción, a poner rápidamente manos a la obra. Facilidad para evaluar factibilidad, tomar decisiones y asumir riesgos. Habilidad para influir en las personas y atraer recursos.	3	
2	Comunicación	5	Hablar, escuchar y escribir de manera responsable, objetiva, prudente, asertiva. Mostrar mesura y discreción. Evitar juicios al momento de transmitir o recibir mensajes. Dirigir los mensajes con oportunidad y a las personas adecuadas. Disposición a escuchar y al hacerlo, asegurar que se recibe el mensaje correctamente. Mostrar coherencia entre el lenguaje verbal y corporal. Escribir con buena ortografía	1	3
3	Perspectiva Global	3	Tener una visión clara y actual de la situación socioeconómica, política y cultural de la región, de México y del mundo. Respetar la diversidad. Comprender las diferentes culturas y establecer relaciones interpersonales adecuadas con personas de cada una de ellas. Adaptarse rápidamente y funcionar con eficacia en cualquier contexto extranjero. Hablar varios idiomas.	2	
4	Capacidad para aprender	3	Tendencia al desarrollo de conocimiento por encima de lo aceptado como verdad. Ser receptivo, cuestionar constructivamente, experimentar, investigar, tener apertura a nuevas posibilidades. Capacidad de asombro, análisis y síntesis. Habilidad y disposición para administrar y compartir información.	2	
5	Cultura de Trabajo	4	Mostrar proactividad, competitividad, disponibilidad al trabajo y enfoque a resultados. Eficiencia en el uso de recursos. Administración efectiva del tiempo. Cumplir con promesas. Respetar la cadena cliente-proveedor interno y externo. Orientar acciones distinguiendo lo importante de lo urgente..	1	4
6	Orientación al cliente interno y externo	5	Visión holística y actitud de servicio. Empatía y buen manejo de la inteligencia emocional. Capacidad para detectar y resolver problemas. Cumplimiento de promesas con oportunidad. Seguimiento a soluciones brindadas.	1	2

## V. Conocimientos requeridos por el puesto

No.	Conocimiento
1	Comunicación efectiva y orientación al usuario
2	Uso de herramienta de búsqueda (catálogo en línea) y recuperación de información
3	Canalización y satisfacción de requerimientos de información de los usuarios
4	Manejo de los estándares de calidad para la evaluación de recursos electrónicos
5	Metodología de la investigación
6	Formación didáctica
7	Critica de fuentes y análisis de la información

## VI. Autoridad

Toma de decisiones para la contratación o renovación de las bases de datos,  
Evaluación de los alumnos  
Seguimiento y tutoría a los bibliógrafos  
Administración de los recursos electrónicos  
Logística de difusión y capacitación de los recursos.  
Gestión del equipo de computo para asegurar su actualización y buen estado

## VII. Otros requerimientos

### El nivel de escolaridad y área requerida por el puesto

<b>Escolaridad</b>	Licenciatura
<b>Área</b>	Ciencias de la información, Bibliotecología o áreas de ciencias sociales y humanidades

### Requerimiento(s) de idiomas para el puesto y el nivel de dominio necesario

Idioma 1	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
<b>Inglés</b>			X		
<b>% dominio</b>	<b>Lectura</b>		<b>Escritura</b>		<b>Conversación</b>
	70%		50%		50%

### Indique en el espacio siguiente la experiencia interna/externa para el puesto

Experiencia mínima de un año en bibliotecas o centros de información

### Indique en el espacio siguiente cualquier otro requerimiento del puesto

--

*“Enseñar no debe parecerse a llenar una botella de agua,  
sino más bien a ayudar a crecer una flor a su manera.”*

**Noam Chomsky**

*"To see a world in a grain of sand, and a heaven in a wild flower,  
hold infinity in the palm of your hand, and eternity in an hour."*

**William Blake**

#### **IV. Reflexiones Finales y Conclusiones**

La educación se conforma de y con subjetividades, donde el conocimiento se sustenta en la comunicación e interacción permanentes, por ello necesita ser articulada con la realidad y los problemas que enfrenta en un contexto específico. A la vez; se estructura con la práctica, estableciendo conexiones entre los diversos actores sociales determinados y constituidos en un marco histórico.

A pesar de que durante las últimas décadas el concepto globalización aparece en todos los discursos, aún no tenemos una claridad conceptual acerca de lo que significa y, por ende no ha surgido, como antaño, un eje vertebrador social.

Si bien en las diversas disciplinas se intenta hacer un recuento de daños, lo único claro es que estamos inmersos en una crisis epocal –de estructuras, instituciones y valores–, como la definen los sociólogos. Ya no se puede afirmar esquemáticamente que existe una última instancia –la económica– para entender los mecanismos de dominio o liberación. Ahora, la crisis no sólo tiene tintes económicos y políticos sino que la globalización; que busca hacer del mundo un solo conglomerado donde el patrón sea el mercado, también implica una crisis de valores, una uniformización de valores.

En la década de los ochenta del siglo pasado, cuando se comenzaban a atisbar los cambios que podrían generar los experimentos de ingeniería genética se hablaba ya de “cerebros que marquen el paso”; es decir, que obedezcan a las consignas/programación de las élites gobernantes. Incluso se conoció el amplio estudio coordinado por el periodista francés, director de *Le Monde Diplomatique*, Claude Julien, titulado “Políticas enfermas de su cultura”, donde hacían una reflexión, desde diferentes enfoques –el laboral, el político, el económico, etcétera– en torno a las fallas que se producen en la sociedad cuando se renuncia a pensar.

La caída del Muro de Berlín y posteriormente la de Gorbachov y la desintegración de la Unión Soviética a principios de la década de los 90 dejó sólo en la palestra al discurso anglosajón, que empezó a modelar el mundo y a entretener los nuevos discursos pragmatistas en todos los ámbitos: el académico, el ecológico, el sexual, con su nuevo discurso amoroso, lo que sólo provoca acciones dispersas en busca de reivindicaciones parciales y efímeras, donde los protagonistas sociales no son, como lo sugieren pensadores como Alain Touraine o Jürgen Habermas, protagonistas o actores sociales.

La crisis, al igual que el modelo que la provocó, es global, y se da en todos los ámbitos, territorios e imaginarios sociales. Los propios países industrializados la están padeciendo, aunque los problemas agudos se registran en los países tercermundistas, donde las élites se mimetizan con las grandes metrópolis para aplicar los modelos de dominio. Las sociedades se encuentran ahora en una especie de sonambulismo y

comienzan a darse cuenta de la necesidad de retomar o reformular un nuevo discurso científico y social que incluya la movilización y no sólo busque imitar el paradigma anglosajón que sólo busca uniformar criterios o formar ciudadanos para que se integren al modelo.

En América Latina, el quehacer actual consiste en recuperar la esencia de las historias locales, regionales para hacer que las futuras generaciones reasuman su papel protagónico y el discurso pedagógico sea consciente, activo, liberador. La realidad actual está fragmentada. No se trata, como antaño, de buscar un discurso omniabarcante, sino de reasumir la historia propia para enfrentar ese modelo que privilegia lo banal con su pretendida científicidad. Los publicistas subliminalmente han reducido, con sus modos homogéneos de percepción, la visión del mundo a las habilidades para sobrevivir.

Ante este panorama cada nación está adecuando políticas y estrategias para responder apropiadamente a los nuevos retos, la educación tiene el desafío de transformarse, de manera que se convierta en plataforma de desarrollo y progreso nacional.

El proceso de globalización y los acelerados cambios tecnológicos para elevar las condiciones de competitividad y empleabilidad en los países, representan oportunidades para la renovación pedagógica como lo es la propuesta de un currículo flexible donde el individuo articule la escuela con el trabajo.

En el capítulo 2 podemos encontrar que el enfoque educativo basado en competencias responde a las demandas de un contexto de hegemonía económica, a decretos de políticas nacionales e internacionales que exigen un rediseño de currículo teniendo como propósito principal la formación de capital humano. Éste último considerado como el eje fundamental para el desarrollo y crecimiento de los países.

Ante este panorama se requiere que las instituciones educativas y las prácticas docentes se adecuen y tengan entre sus objetivos preparar a las personas para desempeñarse en el mundo del trabajo, implementar un enfoque de formación que focalice un análisis crítico y una reflexión sobre la propia práctica docente y las prácticas educativas que planteen situaciones de solución de problemas.

Bajo este esquema se habla de un modelo de formación que forme a los estudiantes en ciertas competencias, que se requieren en la práctica profesional que como Parga lo señala son “características empiezan a desafiar en gran escala la enseñanza misma y nos llevan a reflexionar sobre la razón de ser de los contenidos, las estrategias didácticas, los modelos curriculares y demás elementos que integran la formación de los alumnos.”<sup>84</sup>

Una alternativa es la propuesta del modelo curricular por competencias que se adapta a las necesidades y condiciones de los distintos contextos donde se desarrolla la solución de problemas como parte fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje.

---

<sup>84</sup> Parga, Diana Lineth. “¿Qué tan competente es la educación de finales del siglo XX?”. En Revista educativa Voluntad, N° 3, Colombia, p.19. Consultado en <http://www.voluntad.com.co/revista/tres/artic32.pdf> (18/05/09)

Para implementar este modelo se requiere una transformación en la educación de manera que el aprendizaje no se limite a una simple asimilación de conocimientos, sino que contemple un saber, un hacer y un ser, insertando al individuo en una sociedad que le demanda ser competente y competitivo, donde articule la escuela y la práctica laboral.

Las prácticas docentes de las instituciones educativas y de los profesores deben tener entre sus objetivos preparar a las personas para desempeñarse en el mundo del trabajo para ello es preciso formular una nueva visión de la educación que promueva un aprendizaje a lo largo de la vida que además de fijar distintos propósitos, contenidos, métodos, estrategias y medios para la enseñanza y el aprendizaje, relacionen e integren eficazmente el conocimiento humanista y científico.

Es evidente que debemos modificar radicalmente nuestras habituales prácticas educativas para buscar opciones integrales, dejando de lado las viejas separaciones entre la teoría y la práctica, lo académico y lo laboral; o del predominio de una forma de conocimiento (como es la cognoscitiva) sobre otras como son las ejecuciones, las prácticas, las actitudes y los valores. Por ende un eje fundamental para este cambio es la formación pedagógico-didáctica en la práctica docente, que a su vez se ve reflejada en los educandos.

Los sistemas educativos y los procesos de aprendizaje tienen que plantearse, en concreto y respondiendo a la pregunta de ¿a qué tipo de sociedad pretenden servir y quieren contribuir a conformar?

Las Universidades se han visto en la necesidad de adaptarse a los vertiginosos cambios en las relaciones entre la educación, la productividad, la capacidad científico-técnica y la organización institucional, para poder insertarse dentro de los estándares de competencia, certificación, calidad y estandarización internacional.

Pero éste no es el problema de fondo, sino que en varias ocasiones se pierde de vista el preservar un enfoque humanista y transformador, que forme a los estudiantes en el plano laboral de la mejor manera posible, que los prepare para desenvolverse óptimamente en contextos reales, sin perder de vista su formación integral como individuos y ciudadanos. Este proceso de formación que va mucho más allá de los estándares de competencia, certificaciones y adopción de modelos extranjeros pues debe considerar fundamentalmente la situación y contexto que vive la sociedad mexicana para realizar las adecuaciones pertinentes.

La misión y la visión de las Instituciones de Educación Superior deberán replantearse, considerando que el curriculum es un campo de batalla que persigue finalidades educativas muy concretas, debemos clarificarlas, reflexionar y plasmar las intencionalidades de la institución, el tipo de hombre, ciudadano y sociedad que se pretende formar.

Para ello es preciso esclarecer la visión de la educación, que relacione la enseñanza y el aprendizaje, con el conocimiento humanista y científico. La educación debe propiciar el esfuerzo y responsabilidad para trabajar en equipo desde un enfoque interdisciplinario, democrático; que promueva la convivencia pacífica multicultural y multirracial. Por ende una educación que prepare y forme mentes con valores y criterio propio que contribuyan a aportar soluciones a los problemas que se presentan en este mundo cada día más complejo y en constante cambio.

Sin duda alguna las Instituciones de Educación Superior, tendrán que actualizarse sin perder la esencia de su función educativa. La función de la Educación Superior no se debe limitar únicamente a formar y preparar trabajadores “altamente calificados”, además, tendrá que considerar la importancia de formarlos integralmente como profesionistas; mediante el desarrollo del conocimiento en las ciencias, las técnicas y las humanidades. La actitud científica, el potencial para analizar y manejar información, la creatividad para generar soluciones a problemas, el conocimiento y las habilidades para usar equipos tecnológicos, la capacidad autocrítica para aplicar el conocimiento, así como la formación del ethos universitario y profesional, de manera que exista una apertura de pensamiento que enriquezca la visión de cada ser humano.

Como podemos ver la escuela no es neutral, defiende una concepción y una visión del mundo, el currículum<sup>85</sup> está condicionado por las circunstancias culturales, sociales e históricas y es reconstruido por los agentes que intervienen en él, para ser adecuado al contexto.

El proceso educativo debería de desarrollar las virtudes, capacidades y valores que el ser humano requiere para ser libre, de manera que se formen individuos íntegros, coherentes, con una amplia visión del mundo, creativos, que reconozcan las diferencias y respeten la otredad.

La construcción de sociedades libres y la formación de individuos libres ha sido uno de los principales retos de nuestro siglo. Es preciso señalar que los males de la sociedad moderna, (la informatización, el consumismo, los estereotipos, la falta de espiritualidad y la falta de autonomía) son las nuevas esclavitudes que no han sido consecuencia de la conquista de otras libertades.

Ahora es necesario conseguir verdaderas libertades. De ahí que la libertad individual debe sumarse a las libertades sociales para obtener resultados concretos en la transformación de la sociedad. De nada ha de enorgullecerse un individuo libre que vive en una sociedad sometida, pues las libertades individuales deben ser extendidas a todos los ciudadanos para concebirse como libertades y no como privilegios.

Una reforma educativa en el siglo XXI tiene que lograr superar la frustración que existen en el mundo actual entre la oferta de los sistemas educativos y la realidad laboral que demanda personas con una formación holística.

Por otra parte, con el propósito de que la educación se constituya en verdadero motor que impulse el desarrollo nacional se requiere que el estudiante no sólo reciba y memorice contenidos, sino que desarrolle la capacidad de reflexionar, razonar, el ejercicio de juicio crítico y la posibilidad de crear.

Desde esta perspectiva, el proceso formativo, deberá sustentarse en engarzar los procesos activos en la construcción de conocimientos, con la finalidad de promover aprendizajes significativos, tal como lo señala Porfirio Morán cuando dice que la docencia se convierte en un reto y compromiso de todo profesor, pues no puede reducirse a una simple transmisión de conocimientos, sino considerarse como un proceso complejo donde interactúan diversos elementos, como, la información, las formas de transmitir los conocimientos, reflexionarlos y criticarlos, la relación entre

---

<sup>85</sup> Considerando que “en el currículum se concretan y toman en cuenta una serie de principios de índole diversa -ideológicos, pedagógicos, psicopedagógicos- que, tomados en su conjunto, muestran la orientación general del sistema educativo. [...] El currículum es un eslabón que se sitúa entre la declaración de los principios generales y su traducción operacional, entre la teoría educativa y la práctica pedagógica, entre la planificación y la acción, entre lo que se prescribe y lo que realmente sucede en las aulas.” Coll, César. *Psicología y Currículum*. Ed. Paidós. Barcelona, 1995. p. 21

profesores y estudiantes, donde la atención se centra en procesos de aprendizaje : conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores, etc.

Las circunstancias sociales actuales hacen necesario que se eduque no sólo en cuanto al dominio de contenidos temáticos y a la posesión enciclopédica de gran cantidad de información, sino también en cuanto al manejo de metodologías, estrategias, técnicas y habilidades para transferir el conocimiento a situaciones reales en el terreno profesional, que demandan nueva información y nuevas habilidades prácticas.

Bajo estos principios se busca implementar un nuevo modelo de formación profesional que requiere una transformación en la educación de manera que el aprendizaje no se limite a una simple asimilación de conocimiento, sino que contemple un saber, un hacer y un ser, asimismo inserte al individuo en una sociedad que le demanda ser competente y competitivo, que le permita articular la escuela y el trabajo, la economía con la producción de conocimiento, la valoración de los recursos humanos y la capacidad humana para la construcción del desarrollo.

Las Instituciones de Educación Superior deben comprometerse con los grandes problemas éticos y científicos actuales. Para ello es necesario que mantenga un potencial de alta investigación y al mismo tiempo, se ejerciten en la reflexión y la crítica, en transmitir y reconstruir el saber.<sup>86</sup>

Y es justamente en este rubro donde las habilidades y aptitudes para el acceso y uso de la información juegan un papel muy importante en este proceso; pues constituyen la base para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida, son comunes a todas las disciplinas, a todos los entornos de aprendizaje y a todos los niveles de educación. Además capacitan para dominar el contenido, fomentan un espíritu de investigación, y permiten asumir un mayor control sobre el propio proceso de aprendizaje.

Las competencias para el acceso y uso de la información abarcan inicialmente el dominio de las tecnologías de la información, aunque no se agotan en ello. Es también muy importante considerar que conllevan competencias relacionadas con la metacognición como la localización de la información relevante (lo que implica un discernimiento y selección), ordenarla, jerarquizarla para fundamentar las bases del conocimiento, la habilidad de poder comunicar de manera efectiva el nuevo conocimiento, la capacidad de trabajar en equipo, la capacidad de validar la información estando alertas ante la posibilidad de algún sesgo, la habilidad de replantear los esquemas de trabajo a partir de los resultados que vayan teniendo lugar (control sobre la gestión de su propio conocimiento) y las actitudes para el uso ético de la información.

Asimismo tiene impacto en el desarrollo personal, favorecen las habilidades metacognitivas, permiten el aprendizaje y la interacción con el entorno; dado que el pensamiento crítico permite discernir con éxito la relevancia y validez de la información en tiempos en que ha aumentado exponencialmente la cantidad de información disponible, lo que no necesariamente ha producido un crecimiento cualitativo en la misma; cabe señalar que no es lo mismo información que conocimiento.

---

<sup>86</sup> Goñi, Jesús. *El espacio europeo de educación superior, un reto para la universidad. Competencias, tareas y evaluación, los ejes del curriculum universitario*. Ediciones Octaedro, Universitat de Barcelona, Institut de Ciències de l'Educació. Barcelona, 2005. p.10.



Estas competencias informacionales permiten identificar qué información es necesaria, entender cómo se organiza la información, identificar las mejores fuentes de información para una determinada necesidad, localizar las fuentes, evaluar críticamente las fuentes y compartir esa información. Por lo tanto las convierten en herramientas y técnicas de investigación de uso común. Es importante desarrollarlas ya que estamos rodeados por un océano cada vez mayor de información en todos los medios y formatos y no toda la información se encuentra autorizada, actualizada ni es confiable, para ello debemos desarrollar un pensamiento crítico y hacer un análisis exhaustivo de la información que se nos presenta. Además no podemos ignorar que la cantidad de información disponible va a seguir aumentando así como los tipos de tecnología utilizada para acceder, manipular y crear información también se diversificarán; no en vano estas habilidades han sido consideradas por la UNESCO como las habilidades del siglo XXI dado que te permiten aprender a aprender e involucran destrezas cognitivas de orden superior como el pensamiento crítico y la resolución de problemas.

En este tenor es necesario seguir una estrategia para realizar la búsqueda, selección, recuperación y evaluación de la de información. Para ello podemos considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Identificar palabras clave, sinónimos, equivalencias en otros idiomas y términos relacionados que permitan localizar la información que se requiere.
- ✓ Construir una estrategia de búsqueda utilizando los comandos apropiados del sistema de recuperación de información elegido (por ej.: operadores Booleanos, Operadores de Campo, delimitar por fechas , tipo de publicaciones, etc., hacer uso del truncamiento y proximidad para los motores de búsqueda, así como organizadores internos, índices y tablas de contenido para libros).
- ✓ Poner en práctica la estrategia de búsqueda en varios sistemas de recuperación de información utilizando diferentes interfaces y motores de búsqueda, con diferentes lenguajes de comando, protocolos y parámetros de búsqueda.
- ✓ Utilizar varios esquemas de clasificación y otros sistemas (por ej.: signaturas o índices) para localizar los recursos de información dentro de una biblioteca o para identificar sitios específicos donde poder llevar a cabo una exploración física.
- ✓ Utilizar de manera física o en remota los servicios especializados disponibles en la institución para recuperar la información necesaria (si no se cuenta con el material requerido recurrir a otras instancias para tener acceso a él).
- ✓ Seleccionar los métodos de investigación o los sistemas de recuperación de la información más adecuados para acceder a la información que se necesita.
- ✓ Saber refinar la estrategia de búsqueda.
- ✓ Extraer, registrar y gestionar la información y sus fuentes.
- ✓ Resumir, sintetizar y analizar las ideas principales para construir nuevos conceptos.
- ✓ Comparar los nuevos conocimientos con los anteriores para llegar a determinar el valor añadido, las contradicciones u otras características únicas de la información.
- ✓ Participar activamente en las discusiones en clase y de otro tipo.
- ✓ Comprender las cuestiones de la propiedad intelectual, los derechos de reproducción y el uso correcto de los materiales acogidos a la legislación sobre derechos de autor.
- ✓ Obtener y almacenar de forma legal textos, datos, imágenes o sonidos.
- ✓ Seleccionar un estilo de presentación documental adecuado y lo utiliza de forma consistente para citar las fuentes.

A continuación podemos ver un acrónimo elaborado por la Red de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey que nos ayuda a tener presentes los puntos esenciales para desarrollar las Habilidades para el Acceso y Uso de la Información (Information Literacy), que están basadas en las Normas de la Association of College Research Libraries (ACRL).

- a) Preguntarse y reconocer sus propias necesidades de información.
- b) Encontrar y seleccionar información de calidad.
- c) Ser crítico y evaluar la información juzgando fiabilidad, precisión y actualidad.
- d) Crear nuevo conocimiento y presentarlo en forma eficiente y efectiva.
- e) Actuar en forma ética aplicando el conocimiento.

*Norma 1*

El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita.

*Norma 2*

El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

*Norma 3*

El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.

*Norma 4*

El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico.

*Norma 5*

El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.

Me gustaría que las estrategias presentadas en este informe puedan ser consideradas un recurso facilitador para la investigación acción en el campo tanto pedagógico como bibliotecario, pues estoy convencida que el ubicar las experiencias en un marco teórico, proponer la contextualización in situ de las mismas y mostrarlas, permite una práctica social más rica, así como una mayor producción y construcción del conocimiento.

En términos pedagógicos estaríamos hablando de un andamiaje; concepto creado por Bruner que se refiere a la ayuda que se otorga a los alumnos para lograr un determinado nivel (potencial) y permitiéndoles construir nuevas tramas de significados partiendo de conocimientos previos y sobre todo como decía Ausubel, el factor más

importante que influye en el aprendizaje es lo que el alumno ya sabe, averíguese esto y enséñese en consecuencia.

Por tal motivo considero indispensable que en la biblioteca se puedan implementar diversas estrategias que permitan conectar la nueva información con los saberes previos como un punto de partida, establecer relaciones esenciales y pertinentes entre el conocimiento nuevo y los conocimientos preexistentes.

Estas propuestas pretenden abrir un espacio de reflexión e interacción que permitan una acción transformadora a nosotros los pedagogos y a los bibliotecarios quienes se enfrentan a un nuevo rol y el reto de formar usuarios autónomos y competentes que desarrollen el pensamiento crítico, reflexivo, divergente y la adquisición de conocimientos por sí mismos para generar nuevas estrategias a partir de la información que se tiene y la conciencia de la que no se posee.

Como podemos ver las bibliotecas y centros de información, que se encuentran ubicadas en el medio universitario, constituyen un espacio privilegiado de innovación y de oportunidades para contribuir en el desarrollo de las competencias de estudiantes y docentes, tanto de las competencias básicas (para la vida en sociedad) como de las genéricas o transversales (para la vida profesional).

En el caso específico del Tecnológico de Monterrey se cuenta con una red de 33 bibliotecas distribuidas a lo largo y lo ancho del país, en cada uno de sus campus. Esto quiere decir que la comunidad académica y administrativa tiene acceso a materiales bibliográficos actualizados, tanto impresos como en formato digital.

En este rubro puedo concluir que en el entorno actual, queda mucho por hacer en nuestro país ya que aún existe una brecha importante para que sean reconocidas como centros de saber y tengan un alto uso por parte de la comunidad académica, que las bibliotecas se encuentren equipadas de manera adecuada y cuenten servicios de calidad y un amplio acervo tanto físico como digital que permita a los usuarios hacer uso de los recursos de información y sean consideradas medios de aprendizaje autónomo y permanente.

Una de las medidas de acción que utilizamos en la Biblioteca del CSF para conocer la percepción que tenían los usuarios con respecto a la biblioteca y los servicios que ofrece fue el análisis de los resultados obtenidos en los indicadores, los resultados de la ECOAS y encuestas internas de la biblioteca<sup>87</sup> para elaborar propuestas que permitieran mejorar la calidad en el servicio y el desempeño del staff bibliotecario.

De acuerdo con estos resultados, uno de los comentarios que se presenta con mayor frecuencia por parte de esta población de preparatoria es la restricción del idioma de los recursos y problemas de acceso a las bases de datos, así como el deseo de contar con más artículos que puedan consultarse en texto completo.

En el nivel profesional y maestrías los comentarios eran en torno al Desconocimiento de los recursos y la recuperación de la información solicitada.

---

<sup>87</sup> Ver Anexo 20 Encuesta interna de Satisfacción de Usuarios en cuanto a los Servicios que ofrece la Biblioteca.

***Cómo áreas de oportunidad tenemos que:***

- ✓ Falta mejorar la relación bibliógrafo-director de carrera de (LAAD, LAF) mismo que se ve reflejado en los indicadores de primer ingreso.
- ✓ No se desarrolló el vínculo con programas de maestrías GMBA y Executive MBA.
- ✓ Desarrollar plan de trabajo para bibliógrafos fuera de tiempo.
- ✓ Se presentaron problemas con el software de ECONOMATICA e INDUSTRIDATA.
- ✓ No se han desarrollado habilidades de localización de información avanzadas durante el 2009.
- ✓ No se registraban en su totalidad las referencias impartidas.
- ✓ No se logró organizar el horario para que las actividades de servicios y referencia no se empalmaran.
- ✓ Se determinó que impartir referencia en el módulo de EGADE, no es lo más conveniente por la ubicación.

***Como áreas de Fortaleza que:***

- ✓ Se rehabilitó el servicio de chat de servicio de referencia.
- ✓ Se proporcionó a los usuarios referencia por áreas temáticas y 2 capacitaciones para el uso de la base de datos BMI e ISI Emerging Markets.
- ✓ Ha incrementado la solicitud de cursos temáticos y bajo demanda.
- ✓ Se cuenta con un equipo capacitado para dar instrucciones, Erik-Preparatoria, Yareni-Profesional, Ángel-Maestrías, Tomás Bocanegra-Apoyo.
- ✓ Se reestructuró el formato de la página Web para solicitar el servicio de referencia.
- ✓ Se desarrollaron los lineamientos y guía para impartir referencia por chat y extender el horario de atención de 5 a 9 horas, incluyendo la participación de 3 bibliotecarios más.
- ✓ Para Junio se contaba con 88 usuarios dados de alta y para Diciembre contamos con 130.
- ✓ Se participó en los eventos de la semana de las ingenierías, el día del psicólogo y la semana de las humanidades.
- ✓ Se mostró la interfaz para operar en SAFARI y EBSCO.
- ✓ Se capacitó al 99% de los alumnos de nuevo ingreso.
- ✓ Con el proyecto de bibliógrafos se logró dar un servicio de referencia más personalizado a profesores, alumnos y directores de carreras.

- ✓ Se tiene contacto con los representantes de las asociaciones estudiantiles y organizadores de eventos.
- ✓ Se abrieron periodos de prueba en EBSCO, PROQUEST, BRILL, VLEX, en el que los bibliógrafos han participado para su evaluación y pertinencia de los recursos de acuerdo con su carrera asignada.
- ✓ Se realizaron los procedimientos del área de FUR para ISO incluyendo los nuevos formatos, instructivos y guía.
- ✓ Participación por parte de Ángel como representante ante el Comité de Bibliotecas Digitales y colaboración en la en la toma de decisiones sobre los cambios a realizar en el Portal del Sistema. También se contribuyó con la propuesta del instrumento de evaluación de recursos digitales que opera actualmente en el CSF.
- ✓ Se realizaron más reactivos y revisión de la propuesta del instrumento de evaluación en el Comité de Formación de Usuarios. Mismo que se aplicó en prueba piloto a los alumnos de Nuevo Ingreso.
- ✓ Se decidió que Ángel será el responsable de laevaluar y administrar los recursos de la Biblioteca Digital.
- ✓ Se cuenta con un tutor de bibliógrafos del área para dar seguimiento y solucionar problemas logísticos.
- ✓ Se realizó la exposición de Bases de Datos por parte de los de los bibliógrafos de acuerdo a su área y se detectaron áreas de oportunidad para futuras capacitaciones.
- ✓ Se cuenta con un formato y periodicidad para reportar estadísticas de uso de las colecciones digitales con el fin de contribuir a la toma de decisiones.
- ✓ Se gestionaron capacitaciones para bibliotecarios y usuarios por parte los proveedores de recursos como:
  - Euromonitor
  - Ebsco Host
  - IEEEExplore
  - Economática
  - Industridata
  - OECDiLibrary
  - Gale Reference Virtual Library
  - Student Resource Center
  - INEGI (sitio WEB, Consulta interactiva de datos, Banco de Información Económica)

**Se establecieron como metas:**

- ✓ Desarrollar competencias para impartir la referencia por chat. (Técnicas de identificación de necesidades, fuentes y localización rápida de información.)
- ✓ Establecer la estructura de los cursos de formación de usuarios básico, intermedio y avanzado.
- ✓ Actualizar el sitio de Recursos Académicos de Libre Acceso.
- ✓ Desarrollar matriz de colecciones digitales que contenga información de volumen, edad, temática, tipo de fuente de información y relevancia en los planes de estudio.
- ✓ Desarrollar protocolo de evaluación sobre plataformas de libros electrónicos.
- ✓ Gestionar 10 capacitaciones por parte de proveedores para el semestre ENE-JUN 2011 para capacitar a los referencistas y promover las bases.
- ✓ Participación de los bibliógrafos para impartir a su carrera asignada las inducciones a los alumnos de nuevo ingreso.

**Estos resultados dieron origen a las siguientes propuestas:**

- ✓ Desarrollar las habilidades en la información (information literacy) en los cursos de inducción Rally y bajo demanda.
- ✓ Poner énfasis en la diferencia de catálogo, metabuscador y bases de datos.
- ✓ Revisar el metabuscador, porque provoca confusiones y no siempre recupera la información que es solicitada.
- ✓ Trabajar con los alumnos la necesidad de evaluar los recursos de información y los criterios para identificar información confiable.
- ✓ Realizar una inducción por áreas de conocimiento.
- ✓ Promoción y capacitación de las bases de datos por área y contenido.
- ✓ Impartir instrucción grupal y personalizada para el uso de los recursos y búsquedas efectivas.
- ✓ (Maestrías) Establecer dos sesiones fijas a la semana impartiendo instrucción sobre bases de datos específicas. Por ejemplo:

EBSCO – KOMPASS  
MARKETLINE-INFOLATINA  
BMI-FACTIVA  
PROQUEST-PRODUCT MAP

Ahora bien, pasando al tema del enfoque de Administración por Calidad Total, las Normas ISO y la propuesta de Documentos Internos del Departamento de Formación de Usuarios y Referencia podemos decir que responden al contexto global en que se desenvuelven actualmente las organizaciones; que está definido por una mayor eficiencia y competitividad, por lo que necesitan ser capaces de medir y evaluar su desempeño de manera continua para tomar las decisiones más efectivas hacia el logro de sus objetivos estratégicos.

Aquí podemos ver la importancia de la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una organización y el conjunto de medios adecuados de que se dispone para encauzar y llevar a buen término la realización de los fines que la propia institución persigue; conduciendo hacia la superación constante y la mejora continua con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente.

A través del enfoque de Administración por Calidad Total, se pretenden establecer las directrices que aseguren el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios, en este caso hablamos de Servicios Bibliotecarios; asimismo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que asegure que se cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La implementación de un SGC es una decisión estratégica de las organizaciones y está influenciada por diversas necesidades, objetivos particulares, procesos y procedimientos empleados, el tamaño y la estructura de la organización.

En el capítulo 3 se detallan de manera clara estos conceptos y los requisitos generales para establecer, documentar, implementar y mantener un SGC así como mejorar continuamente su efectividad. También podemos hacer énfasis en la estrategia PDCA (Plan, Do, Check, Act) o también conocido ciclo de Deming, que es de gran utilidad para la mejora continua de la calidad y evidentemente los *ocho principios* que fundamentan un Sistema de Gestión de la Calidad y constituyen la base de las normas de SGC de la familia de Normas ISO 9000, los cuales son:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Todos estos criterios que he tratado hasta ahora pueden ayudar a las instituciones a utilizar sus recursos de manera más eficiente y alcanzar sus metas estratégicas.

Algunas de las ventajas de tener un sistema documentado son:

- ✓ Contar con información actualizada en las áreas donde es necesaria.
- ✓ Saber donde se encuentra la información.
- ✓ Eliminar la documentación obsoleta.
- ✓ Dar la información necesaria al personal operativo para la realización de sus actividades, procesos y procedimientos diarios.

- ✓ Saber cómo actuar en caso de que exista algún problema en los procesos.
- ✓ Tener un mayor control sobre las actividades que afectan directamente la calidad del producto.
- ✓ Obtener información importante para la toma de decisiones o para la realización de acciones preventivas.

En cuanto a la relación entre la actividad laboral y la formación profesional recibida; puedo decir que a lo largo de mi formación como pedagoga, he tenido la oportunidad de estar en contacto con el quehacer laboral y académico del profesional de la educación.

A través de una serie de actividades en las que me he visto involucrada y funciones que he desempeñado a lo largo de 2 años 5 meses en el área de Formación de Usuarios y Referencia, me han permitido adquirir experiencia profesional y vincular mis conocimientos con la realidad, así como ponerlos en práctica para buscar soluciones y resolver problemas que se presentan en lo cotidiano del quehacer educativo.

De igual manera el presentar un Informe Académico de Actividad Profesional me permitió compartir las experiencias y aprendizaje vivencial que tuve durante este periodo y este proceso, me percata de la importancia de considerar varias de las áreas en las que un pedagogo puede intervenir de acuerdo con su perfil profesional.

Asimismo el preparar este texto académico implica una satisfacción formativa e intelectual y pretende aportar algunas propuestas y valoraciones de la disciplina pedagógica dentro de las Instituciones de Educación Superior y la importancia de la información para el desarrollo académico, profesional y personal, como un recurso que permite construir conocimiento individual y colectivo, que contribuye en el proceso formativo para lograr los objetivos de la Educación Superior.

Bajo esta perspectiva se reconoce en la formación la enorme posibilidad de construcción permanente y se asume al ser humano como un proyecto inacabado y se le asigna la labor de hacerse en un proceso de construcción consciente.

En este trabajo mi interés fue mostrar como el pedagogo a través de diversas acciones puede profundizar en su campo de conocimiento y de esta manera abordar, analizar, interpretar y tratar con pertinencia problemáticas de diversa índole relacionadas con la educación. Para ello fue necesario documentar y presentar los fundamentos didácticos trabajados armónicamente para sustentar la esencia de las propuestas de los programas y proyectos que se llevaron a cabo, la planeación y secuencias didácticas elaboradas para garantizar una sistematización y consolidación de las acciones, estrategias, técnicas, operaciones seleccionadas y organizadas de acuerdo a los tipos de contenido y niveles de conocimiento que se pretendían lograr.



Debido a que la Pedagogía es la disciplina o conjunto de saberes que se encarga del estudio del proceso educativo del ser humano desde que nace hasta que muere; nos abre un campo muy amplio para poder actuar en diversos contextos. Desde esta perspectiva el pedagogo debe contar con una formación y amplia visión en tareas de planeación, organización, desarrollo, logística y evaluación de diversos proyectos y por ende uno de sus retos es contar con una sólida preparación para comprender los fundamentos teóricos de la disciplina, así como realizar una adecuada y pertinente aplicación en el entorno social.

Para poder acceder a una mejor preparación es necesario contar con la capacidad de aprender a lo largo de la vida así como contar con una formación para la vida y para el trabajo.

De esta manera el haber tenido la experiencia de afrontar los problemas que plantea la práctica y de ver de manera clara algunos de los ámbitos en que actúa la pedagogía; como lo son el campo de la didáctica, la organización y la administración educativa en los rubros de la planeación educativa, elaboración de materiales didácticos, la adquisición y desarrollo de competencias, documentación de procedimientos, el uso de la tecnología, entre otros.

En todo sistema educativo es indispensable asegurar la pertinencia y la calidad de los procesos educativos. Para ello, es necesario primero, realizar una reflexión pedagógica que esté orientada a la formación y desarrollo de la actividad profesional del pedagogo en diversos contextos educativos que le permitan tener una visión holística y una mayor amplitud de criterio al momento de identificar necesidades y tomar decisiones que favorezcan el funcionamiento de una institución. Que son conocimientos y condiciones que orientan el actual campo laboral y las tendencias educativas.

Basada en la premisa de que la educación puede entenderse común bien social, podemos considerar que el pedagogo tiene un amplio campo de oportunidades y requerimientos sociales para incidir en ellos y prestar sus servicios pedagógicos especializados en diversas instituciones.

En los últimos años debido al fenómeno y las tendencias de globalización, las políticas económicas, los sistemas sociales, etc., se han generado nuevas necesidades y por lo tanto el actual campo de trabajo del pedagogo no se limita únicamente a la educación formal, sino que por el contrario en esta época, el pedagogo tiene diversas oportunidades en áreas como, educación formal, no formal, informal, formación, capacitación, asistencia, tutorías, asesorías, servicios de consultoría, actualización profesional y educación a lo largo de la vida.

Considero que en mi caso la formación profesional recibida fue sólida en el área de didáctica y planeación lo cual me permitió desempeñar de manera óptima las actividades que me fueron asignadas sin mayor problema; sin embargo no puedo decir lo mismo en el área de organización, administración y gestión de la acción educativa, pues a pesar de que algunos de los conceptos se revisaron en clases de manera teórica, sería recomendable y necesario realizar prácticas en contextos reales y actuales que permitan el análisis, la intervención y el desarrollo de sistemas y procesos educativos en las organizaciones y la administración del sistema educativo.

Asimismo cabe señalar, que sería de gran utilidad fortalecer las habilidades de información y las técnicas de investigación documental durante la formación académica, pues son indispensables para aprovechar al máximo los servicios que las bibliotecas y otros centros de información brindan, realizar búsquedas selectivas y a utilizar eficientemente los materiales bibliográficos aplicando técnicas de revisión, estructuración y síntesis de conceptos e ideas fundamentales, estar informado y actualizado.

A partir de las experiencias vividas en la práctica profesional, comprendí que el aprendizaje va más allá de las teorías y que es en el contacto con la realidad, con los alumnos, los profesores, los contenidos y sus interrelaciones que se reinventan las prácticas de enseñanza y el sujeto logra construir, integrar y resignificar con el mundo los saberes científicos y disciplinares.

No se aprende en la teoría, se vive y se aprende en la experiencia y son precisamente estas experiencias las que enriquecen nuestra actividad profesional y nos hacen crecer como seres humanos.

El ser docente y formador conlleva una gran responsabilidad, pues implica llevar a cabo un proceso formativo que abarca diversos ámbitos como son lo cognitivo, lo afectivo y lo social y que debe atender a las necesidades de los alumnos para favorecer su desarrollo integral.

Al llegar a este punto resalta la importancia de una formación eminentemente reflexiva como propugna Donald Schön en su propuesta de formación del (practicum reflexivo), considerando la docencia como uno de los pilares del liderazgo institucional para la formación de profesionales. “La propuesta del práctico reflexivo se sustenta en una racionalidad práctica, donde la formación de los profesionales enfatiza la acción práctica, mediante la comprensión plena de la situación profesional donde se labora, la cual sólo puede alcanzarse por la vía del proceso de deliberación, debate e interpretación. El rol del docente no es en este caso el de un operatorio o técnico que aplica sin más los planes y programas o metodologías pensadas por otros, sino que se convierte en un profesional reflexivo que rescata su autonomía intelectual [...] La formación de un práctico reflexivo se estructura alrededor de unas prácticas que pretenden ayudar a los estudiantes a adquirir las formas de “arte” que resultan esenciales a su competencia académica, personal o profesional.”<sup>88</sup>

Las múltiples y diversas actividades en las que participé me permitieron integrar los conocimientos adquiridos en las diferentes asignaturas de la carrera de pedagogía y consolidarlos en la práctica, por ejemplo:

Las materias de historia, filosofía economía y sociología fueron de gran utilidad para comprender el contexto histórico y la realidad educativa actual que vivimos , así como los modelos educativos que se encuentran vigentes.

Los conocimientos adquiridos en didáctica, planeación, psicología educativa, planeación didáctica, organización y comunicación educativa constituyeron de manera significativa la fundamentación de mi actividad profesional y a mi intervención en la Institución.

---

<sup>88</sup> Díaz-Barriga, Frida y Gerardo Hernández. *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo una interpretación constructivista*. Ed. Mc Graw Hill, México 2004, p.14-15

Por otro lado profundicé sobre metodologías de aprendizaje empleadas como el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) , el Aprendizaje por Proyectos (APP), el Aprendizaje Basado en la Investigación (ABI), entre otros y formarme en aquellas áreas de oportunidad como Calidad en el Servicio, Mapeo y documentación de procesos, Interpretación de ISO 9001, Formación de Auditor Interno ISO 9001 Blackboard 9.1, Microenseñanza, y diversos cursos de Habilidades de Acceso y Uso de la Información que me brindaron las herramientas necesarias para realizar mis tareas de manera eficiente, permitieron la solución de problemas así como una mayor comprensión de términos para brindar un mejor servicio.

Dentro de este periodo, logré desarrollarme en el ámbito profesional y personal. Tuve la oportunidad de trabajar de manera interdisciplinaria para llevar a cabo los proyectos. El integrarme a un equipo de trabajo, me dio la oportunidad de aprender de su experiencia, ampliar mis conocimientos en diferentes ámbitos y apreciar la riqueza del trabajo colaborativo y multidisciplinario, además de la riqueza con el contacto con los profesores, alumnos y administrativos de la institución.

Puedo concluir que la actividad profesional del pedagogo se centra en una amplia gama de opciones que van desde orientación académica, vocacional y profesional , el diseño y de programas, la producción de materiales educativos, el asesoramiento en programas educativos; hasta la participación, como expertos en educación dentro de la administración educativa, en diferentes servicios educativos y la investigación educativa.

Quisiera terminar esta reflexión diciendo que no hay mayor satisfacción que ver aprender a alguien, contribuir a la formación de personas, así como el constante contacto y relación que se establece con los alumnos, acompañándolos en su crecimiento y desarrollo personal y profesional; que la pedagogía es y será siempre un maravilloso camino por construir y que éste es el comienzo la aventura del conocimiento, que he emprendido.

### **Referencias Bibliográficas**

#### **Libros**

AEBLI, Hans. *Factores que favorecen el aprendizaje autónomo*. Ed. Narcea, España 1991.

ARGUDÍN, Yolanda. *Educación basada en competencias*. Ed. Trillas, México 2005.

BARRÓN, Concepción, et.al. *La educación basada en competencias en el marco de los procesos de globalización*. Pensamiento Universitario, Tercera Época 91 CESU-UNAM, México 2002.

\_\_\_\_\_. *Currículum y actores. Diversas miradas*. Pensamiento Universitario, Tercera Época 97. Ed. UNAM, CESU. México 2004. p. 28

BLÁZQUEZ, Florentino, et.al. *Didáctica General*. Ediciones Anaya, Salamanca 1985.

CÉSPEDES, Cora. *Didáctica de la Biblioteca*. Ediciones CICCUS. Argentina, 1997.

COLL, César. *Psicología y Currículum*. Ed. Paidós. Barcelona, 1995.

DÍAZ-BARRIGA, Frida y Gerardo Hernández. *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo una interpretación constructivista*. Ed. Mc Graw Hill, México 2004.

DE DENIES, Cristina. *Didáctica del nivel inicial (teoría y práctica de la enseñanza)*, Ed. El Ateneo. Argentina, 1994.

ELIZONDO, Alfredo. *Manual ISO 9000:2000 Uso y aplicación de la norma internacional*. Ediciones Castillo. México 2003.

Guzmán, Jesús. *Modelos curriculares de la Educación Basada en Competencias (EBC)*. Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. México 1998.

ESCRIBANO, Alicia. *Aprender a enseñar: fundamentos de didáctica general*. Colección. Humanidades, N. 20. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. España, 2004.

GADAMER, Hans-Georg. *Verdad y Método I*. Ediciones Sígueme. Salamanca, 1991.

GOÑI, Jesús. *El espacio europeo de educación superior, un reto para la universidad. Competencias, tareas y evaluación, los ejes del currículum universitario*. Ediciones Octaedro, Universitat de Barcelona, Institut de Ciències de l'Educació. Barcelona, 2005.

GUEVARA, Gilberto y De Leonardo Patricio. *Introducción a la teoría de la educación*. Terra Nova, UAM, México 1984.

GUZMÁN. Jesús Carlos. *Modelos Curriculares de la Educación Basada en Competencias*. Facultad de Psicología, UNAM, México, Sem. 2005/1.

- GVIRTZ, Silvina y Mariano Palamidessi. *El ABC de la tarea docente: curriculum y enseñanza*. Editorial Aique. Buenos Aires, 2004.
- HOLDING, Dennis. *Fundamentos de Didáctica*. Ediciones Morata. España, 1967.
- IBARROLA, María. *Las dimensiones sociales de la educación*. Ediciones El Caballito, México, 1998.
- LANDA, Josú y Carmen Carrión (coords.). *Diálogos para la reforma de la UNAM: Juliana González, N° 1*, UNAM, FFYL, México, 1999.
- LANDA, Josú y Carmen Carrión (coords.). *Diálogos para la reforma de la UNAM: Sergio Zermeño, N° 4*, UNAM, FFYL, México, 1999.
- LÓPEZ, Jordi. *Formar para cambiar, cambiar para aprender*. Federación Española de Municipios y Provincias. Barcelona.2003.
- LÓPEZ, Susana. *Implementación de un sistema de calidad*. Ideaspropias editorial. España 2006.
- MALDONADO, Miguel Ángel. *Las competencias, una opción de vida para el diseño curricular*. Bogotá Ecoe, 2001.
- MONTAÑO, José. *ISO 9001:2000 Guía práctica de normas para implementarlas en la empresa*. Editorial Trillas. México 2003.
- PANSZA, Margarita, et.al. *Operatividad de la Didáctica*. 6a Ed. Tomo II. Editorial Gernika, México, 1996.
- RAJADELL, Ntiria. *Los procesos formativos en el aula: Estrategias de enseñanza aprendizaje*. En *Didáctica General para Psicopedagogos*. Eds. de la UNED, Madrid, 2005.
- SACRISTÁN, Gimeno. *El curriculum: una reflexión sobre la práctica*. Editorial Morata. Madrid, 2002.
- ZARZAR, Carlos. *Habilidades. Básicas para la docencia*. Editorial Patria, Mexico, 1993.

### **Capítulos de libros**

- DELORS, Jacques. "Los cuatro pilares de la educación". En: *La educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. UNESCO. México 1997.
- GIROUX, Henry. "Los profesores como intelectuales transformativos" en: *Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje*, Barcelona, Paidós, (Col. Temas de educación) 1990.
- MAUROIS, André. "El arte de trabajar". En *Un arte de vivir*. Ed. Azteca S.A, México, 1970.
- SCHÖN, Donald. *La formación de profesionales reflexivos*. Ed. Paidós, Madrid, 1992.

VÁZQUEZ, Alicia. "Los escenarios de la búsqueda" en: *En busca de la enseñanza perdida: un modelo didáctico para la educación superior*. Ed. Paidós. México, 1999.

### **Artículos**

ARREDONDO, Martiniano. "Notas para un modelo de docencia", En Perfiles educativos N° 3, CISE, UNAM. México, 1979. p. 41

DIDRIKSON, Axel. "Educación superior, mercado de trabajo e integración económica del Merconorte: el caso México". En Perfiles educativos, N° 76-77, México, CESU, UNAM, 1977.

GONZÁLEZ, Elsa. "La docencia, una ética para la vida". En Revista Reencuentro, N°. 22, UAM-Xochimilco, México, 1998.

HAY, Fred. "The subject specialist in the academic library". En Journal of Academic Librarianship. Número 16, Vol.1. Elsevier Science B.V. Amsterdam, 1990. p. 11-17.

HINKELAMMERT, Franz. "La Universidad frente a la globalización" en Educación Superior, (cifras, hechos). Boletín trimestral del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la UNAM, N° 13, marzo-abril de 2003.

JULIEN, Claude. "Penséesansobjet, sociétésansprojet? Des politiquesmalades de leur cultura". En Le Monde Diplomatique. N°399, Juin 1987.

DELGADO, Juan Manuel. "La práctica de la filosofía como principio de la docencia dialógica". En Revista Pedagógica. N° 1, UPN, México, 1994

MORÁN, Porfirio. Conferencia "La docencia universitaria hoy. Reto a la innovación y la creatividad". En Cátedra extraordinaria Maestros del exilio Español. FFYL, Junio 2002.

PORTER, Luis y Pablo Aznaburian. Educación y creatividad, "El cultivo de la creatividad". En Revista Reencuentro N°17, UAM-Xochimilco, México, 1996.

### **Sitios Web**

American Association of School Librarians. *AASL Standards for the 21st-Century Learner*. 2007. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/aaslproftools/learningstandards/standards.cfm> (28/06/11)

American Library Association. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information*. Consultado en <http://www.ala.org/ala/rusa/proftools/referenceguide/guidelinesbehavioral.cfm> (5/12/08)

American Library Association, Presidential Committee on Information Literacy. *Final Report*, 1989. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> (21/06/11)

American Library Association. Reference and User Services Association. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm> (8/06/11)

Association of College & Research Libraries. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. 2000. Consultado en <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm> (28/06/11)

CASTAÑEDA, Margarita. *Desarrollo de Habilidades para la Formación Permanente de Aprendizaje Autónomo. Estrategias para la Licenciatura*. Manual para el Alumno. UNAM, Dirección General de Evaluación Educativa. Consultado en [http://www.evaluacion.unam.mx/docs/ap\\_auton\\_man\\_alum\\_lic.pdf](http://www.evaluacion.unam.mx/docs/ap_auton_man_alum_lic.pdf) (25/06/11)

Diplomado Formación y Actualización para un Nuevo Modelo Educativo. *Profesión docente y educación superior*. Consultado en <http://148.204.103.208/formaciondocente/institucional-07/index.html> (09/12/07)

FLORES, Gabriela. "Hacia una conceptualización de competencias y habilidades docentes" en Congreso Estatal de Investigación Educativa. *Actualidad, Prospectivas y Retos*. 4 y 5 de Diciembre del 2006. Consultado en <http://portalsej.jalisco.gob.mx/investigacioneducativa/sites/portalsej.jalisco.gob.mx/investigacion-educativa/files/pdf/Conceptualizaci%C3%B3n%20Competencias%20FLORES.pdf> (28/06/11)

GARCÍA, Liliana. "Planeación, Programación y Unidad didáctica". *En Unidades didácticas*. ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara. Consultado en [http://acadi.iteso.mx/acadi/articulos/unidad\\_didactica.htm](http://acadi.iteso.mx/acadi/articulos/unidad_didactica.htm) (28/06/11)

GONZÁLEZ, Carlos y Leonardo Sánchez. "El diseño curricular por competencias en la educación médica" en *La Biblioteca Virtual de Salud de Cuba*. Consultado en [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol17\\_4\\_03/ems04403.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol17_4_03/ems04403.htm) (7/06/11)

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Carreras Profesionales*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Areas+de+estudio/Carreras+internacionales/> (8/06/11)

\_\_\_\_\_. *Doctorados*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Maestrias+y+Doctorados/Doctorados/Programas/> (8/06/11)

\_\_\_\_\_. *Especialidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Maestrias+y+Doctorados/Especialidades/Programas/> (8/06/11)

\_\_\_\_\_. *Historia del Campus Santa Fe*. Consultado en [http://www.itesm.edu/wps/portal/!ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iLUOcwD6cgY0N3x0AzA08TCxdjtxAvAyDQDwfpMlt3dnf0MDH3MTDwNwozMDDyMw0ONAgNNjbnIbIG-AAjgb6fh75uan6BdnZaY6OiooAHSFHHw!/dl3/d3/L0IDU0IKSWdra0EhIS9JTIJBQUlpQ2dBek15cUEhL1ICSIAXtkMxTktfMjd3ISEvN184VUNWSEJSMzFHQVE2MEk0OEQzRIRKMDAwMw!!/?WCM\\_PORTLET=PCI](http://www.itesm.edu/wps/portal/!ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iLUOcwD6cgY0N3x0AzA08TCxdjtxAvAyDQDwfpMlt3dnf0MDH3MTDwNwozMDDyMw0ONAgNNjbnIbIG-AAjgb6fh75uan6BdnZaY6OiooAHSFHHw!/dl3/d3/L0IDU0IKSWdra0EhIS9JTIJBQUlpQ2dBek15cUEhL1ICSIAXtkMxTktfMjd3ISEvN184VUNWSEJSMzFHQVE2MEk0OEQzRIRKMDAwMw!!/?WCM_PORTLET=PCI)

\_\_\_\_\_. *Maestrías*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Maestrias+y+Doctorados/Maestrias/Programas/> (8/06/11)

\_\_\_\_\_. *Modalidades*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Carreras+Profesionales/Modalidades> (6/06/11)

\_\_\_\_\_. *Nuestra Institución*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/ITESM/Tecnologico+de+Monterrey/Nosotros/Que+es+el+Tecnologico+de+Monterrey/Nuestra+Institucion/> (6/06/11)

\_\_\_\_\_. *Programas Educativos*. Consultado en <http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/tecnologico+de+monterrey/preparatoria/programas+educativos> (6/06/11)

\_\_\_\_\_. *Sistema Tecnológico de Monterrey*. Consultado en <http://www.sistematec.mx/> (6/06/11)

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Santa Fe. *Organigrama Soluciones de TI*. Consultado en <http://www.csf.itesm.mx/organigrama/> (9/06/11)

MOLINA, Zaida. *Planteamiento didáctico*. Editorial Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, 1997. Consultado en <http://www.docstoc.com/docs/6780060/planeamiento-educativo> (27/06/11)

OBAYA, Adolfo y Rubén Ponce. “*La secuencia didáctica como herramienta del proceso enseñanza aprendizaje en el área de Químico Biológicas*”. En *Revista de Educación en Ciencias e Ingeniería*. Marzo 2007. Consultado en [http://www.izt.uam.mx/contactos/n63ne/secuencia\\_v2.pdf](http://www.izt.uam.mx/contactos/n63ne/secuencia_v2.pdf) (28/06/11)

PARGA, Diana Lineth. “*¿Qué tan competente es la educación de finales del siglo XX?*”. En *Revista educativa Voluntad*, N° 3, Colombia, p.19. Consultado en <http://www.voluntad.com.co/revista/tres/artic32.pdf> (18/05/09)

PERRENOUD, Philippe. “*Compétences, habitus et saviors professionnels*.” En *European Journal of Teacher Education*, Vol. 17, N° 1/2, 1994. Consultado en [http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_1994/1994\\_15.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1994/1994_15.html) (20/03/11)



PORTELA, Henry. “*La racionalidad técnica... una huella que condiciona el sentido de la formación en los procesos educativos.*” En Revista ieRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa. Vol.1, No.1 (Julio-Diciembre de 2004). Consultado en <http://revista.iered.org/v1n1/html/hportela.html> (17 /06/11)

RODRÍGUEZ, Rosario. “*MODELOS CMI*”. En Blogspot Pedagogía en construcción... Consultado en [http://rosariorodriguezv.blogspot.com/2011/03/modelos-cmi\\_08.html](http://rosariorodriguezv.blogspot.com/2011/03/modelos-cmi_08.html) (19/09/11)

RUNGE, Andrés. “*La orientación fenomenológica del pensamiento de Otto Friedrich Bollnow y de Martinus Jan Langeveld, dos de los fundadores de la antropología pedagógica alemana*”. En Revista Educación y Pedagogía, Medellín, Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, vol. XVII, núm.42, 2005, pp. 49. Consultado en <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/viewFile/6040/5446> (17/06/11)

Universidad de Huelva. Aula creativa. Figuras de la pedagogía. *Comenius*. Consultado en [http://www.uhu.es/cine.educacion/figuraspedagogia/0\\_comenius.htm](http://www.uhu.es/cine.educacion/figuraspedagogia/0_comenius.htm) (18/09/11)

VAN DEN BERGHE, Wouter. “*Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación.*” En Revista Europea de la Formación Profesional, CEDEFOP, No. 15, setiembre-diciembre 1998. p. 23-30. Consultado en <http://www2.trainingvillage.gr/download/journal/bull-15/15-es.pdf> (6/07/11)

ZAMBRANO, Armando. “*Las ciencias de la educación y didáctica: Hermenéutica de una relación culturalmente específica.*” En Educere, Núm. 35 Vol. 10. Universidad de los Andes. Mérida Venezuela, 2006. Consultado en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/356/35603504.pdf> (27/06/11)

ZURKOWSKI, Paul. “*The information services environment relationships and priorities.*” En Washington DC: National Commission on Libraries and Information Sciences. 1974. Consultado en <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED100391.pdf> (25/06/11)

**ANEXOS**

Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Organiza por áreas de estudio las siguientes temáticas.**

- |   |                              |                                       |
|---|------------------------------|---------------------------------------|
| Carlos III                                | Diacrítico                   | Motolonia                             |
| Aminoácidos                               | Situaciones educativas       | Fray Bernardino de Sahagún            |
| Connotación                               | Velocidad de la Luz          | Selección Natural                     |
| Diseño de Perfiles y programas de estudio | Panegírico                   | Números imaginarios                   |
| Nebulosa de Andrómeda                     | Trigonometría                | Hábitat                               |
| Orden de Frailes Menores                  | Cúmulo de Virgo              | Docencia e investigación              |
| Evolución                                 | Clero Regular                | Ecuaciones diferenciales              |
| Parasitismo                               | Hipérbaton                   | Real Cédula de Consolidación de Vales |
| Anagrama                                  | Júpiter                      | Teorías de aprendizaje                |
| Cúmulos de Galaxias                       | Construcción de conocimiento | Curvas y superficies                  |
| Significante                              | Métodos numéricos            |                                       |
| Cromosoma                                 | Agujeros Negros              |                                       |
| Educación Superior                        | Aritmética                   |                                       |

Biología	Historia de México	Ciencias exactas	Educación	Literatura	Astronomía



Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Organiza por áreas de estudio las siguientes temáticas.**

Españoles Peninsulares	Didáctica y práctica de la especialidad	Cultura Barroca
Estrellas Fugaces	Felipe II	Variación Genética
Enunciación	Sistema Solar	Coordenadas polares
Barbarismo	Ecosistemas	Aprendizaje significativo
Formación docente	Planeación educativa	Valladolid
Invertebrados	Geometría analítica	Asteroides
Fracciones parciales	Reformas Borbónicas	Metáfora
Variable compleja	Vía Láctea	Cadena Alimentaria
Taxonomía	Paráfrasis	El impacto de la evaluación
Mitosis	Mutación	Compañía de Jesús
Quarks	Cosmos	Derivadas
Cacofonía	Funciones y límites	Estrategias de enseñanza

Biología	Historia de México	Ciencias exactas	Educación	Literatura	Astronomía



Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Organiza por áreas de estudio las siguientes temáticas**

- |                        |                       |                                |
|------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Biodiversidad          | Venus                 | Constructivismo                |
| Cometas                | Orden de Predicadores | Clero Secular                  |
| Meiosis                | Poesía                | Biosfera                       |
| Consejo de Indias      | Diseño curricular y   | Clonación                      |
| Antimateria            | competencias          | Fernando de Alva Ixtlilxochitl |
| Desarrollo intelectual | Vientos Solares       | Series infinitas               |
| Análisis vectorial     | Cálculo diferencial   | Acción Pedagógica              |
| Especies en peligro de | Escuela Nueva         | Observatorios en órbita        |
| extinción              | Rectas y planos       | Verso                          |
| Realismo               | Enanas Blancas        | Vectores                       |
| Orden de San Agustín   | San Ignacio de Loyola | Tutoría y mediación            |
| Sinécdoque             | Romanticismo          | Paradoja                       |
| Fotosíntesis           | La integral           |                                |

Biología	Historia de México	Ciencias exactas	Educación	Literatura	Astronomía





Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

TEMA INICIAL: \_\_\_\_\_

Periodo de Tiempo: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Área de Estudio: \_\_\_\_\_

TEMA ESPECÍFICO: \_\_\_\_\_

**PALABRAS CLAVE**

**EQUIVALENCIAS EN OTROS IDIOMAS**

Total:      / 6



Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Lista de cotejo**

<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Dominio del tema		
Explicación clara		
Resuelve dudas		
Existe secuencia lógica		
Describe lo que dibujo o escribió		
Utiliza materiales que puede manejar		
Cuenta con fundamentos teóricos		
Menciona nombre o nombres		
Alude a fechas		
Señala lugares		
Realiza definiciones		
Indica datos relevantes		
Hace referencia a eventos de actualidad		
<b>TOTAL</b>		

Tema: \_\_\_\_\_

Nombre del que evalúa: \_\_\_\_\_





Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

El que busca encuentra, pero muchas veces el tiempo no alcanza para revisar detenidamente toda la información que existe sobre un tema. En esta instrucción conocerás técnicas para definir la información que necesitas de una forma rápida y sencilla.

### Formula tu pregunta

Seguramente tus profesores te han preguntado:

- ¿Cuál es el producto interno bruto de Argentina?
- ¿Cómo se conforma el gobierno de la República Popular China?
- ¿Quién fue Lev Davidovich Bronstein?
- ¿De qué trata La Divina Comedia?
- ¿Qué significa “acción afirmativa”?
- ¿Cuál es la capital de Macedonia?

Las definiciones, las biografías, las estadísticas y los datos en general se localizan en obras de **consulta** o el Internet. Las personas competentes en el acceso y uso de la información encontrarían estas respuestas en cuestión de minutos. Las tareas más complejas requieren un trabajo de búsqueda mucho más arduo que descansa sobre una reflexión previa. A continuación un listado de preguntas que podrían dar inicio a trabajos de investigación muy interesantes (Walker, 2000). Recuerda: *investigar es preguntar*.

- ¿A qué se debe el éxito del iPod?
- ¿Cuáles fue el impacto mediático del “Caso Enron”?
- ¿El uso de organismos genéticamente modificados contamina el medio ambiente?
- ¿Los pueblos indios de México son “naciones” sin Estado?
- ¿Cómo influyen las televisoras en la política mexicana y cuales son las fuentes de su poder?
- ¿Qué papel jugó el papa Juan Pablo II en la caída del bloque soviético?

Walker, M. (2000). *Cómo escribir trabajos de investigación*. Barcelona: Gedisa.

### Formula una pregunta de investigación

Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Identifica Palabras Clave.**

**Sigue con atención las instrucciones (Marlow, 2007):**

1. En la información recabada , identifica y subraya las palabras o frases que describan el tema
2. Utiliza el siguiente formato para escribir las palabras y frases, utiliza la segunda columna para escribir sinónimos y equivalencias en otros idiomas.

<b>Palabras y Frases</b>	<b>Sinónimos</b>
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Riedling, A.M, (2007). *An educator's guide to information literacy: what every high school senior needs to know*. Westport, Conn: Libraries Unlimited.

Total:      / 20



Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Localiza y subraya las preguntas que plantea el autor (4 PUNTOS) y las fuentes en las que se apoyará para responder dichas preguntas (4 PUNTOS).**

Para los que deseaban regresar al servicio activo (si eran jóvenes) o percibir sus pensiones (si eran mayores), era obligatorio superar un proceso de desnazificación, visitas judiciales e investigaciones destinadas a evaluar sus actividades del pasado. Quienes se sometieron a este proceso se sentían muy seguros, o incluso indignados. Muy pocos reconocieron su culpabilidad y muchos creían que no eran en absoluto culpables.

¿Cómo es posible? ¿Qué tipo de personas eran los oficiales de la Gestapo? ¿Cómo actuaron durante el tercer Reich y que ocurrió con ellos después de la guerra? ¿Cómo estaba organizada la Gestapo y cómo funcionaba en la Alemania nazi? Para responder alguna de estas preguntas, podemos examinar algunos datos aportados durante el proceso de desnazificación (durante la posguerra) de Richard Schulenburg, ex jefe del departamento judío de la Gestapo de Krefeld, así como las actas (también la posguerra) del juicio de Alfred Effenberg, uno de los medios oficiales de la Gestapo de Krefeld.

Tomado de:

Johnson, E. A. (2002) *El Terror Nazi: La Gestapo, los judíos y el pueblo alemán*. Barcelona: Paidós. p 51-52.

**¿Qué tipo de fuentes son? (2 PUNTOS)**

Total:      / 10

---

Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Localiza y subraya las preguntas que plantea el autor (4 PUNTOS) y las fuentes en las que se apoyará para responder dichas preguntas (4 PUNTOS).**

Lore M. y Karl Muschkattblatt, como todos los judíos que vivieron en la Alemania nazi, fueron víctimas del terror nazi. Ambos perdieron algunos familiares cercanos, sufrieron penurias económicas, fueron denunciados a la Gestapo por parte de civiles de su propia localidad por haber incumplido -- presuntamente—alguna ley, fueron expulsados de sus propias casas y obligados a salir del país. No obstante, es muy llamativo el hecho de que cada uno de los dos describa un modo muy diferente el nivel relativo del terror y la intensidad del antisemitismo popular que recuerda haber experimentado en su vida diaria en la Alemania nazi. ¿Cómo debemos entender esas diferencias? ¿Hasta qué punto son representativas las experiencias de estos individuos? ¿Cuál era el grado de constancia e intensidad del terror y del antisemitismo que experimentaron los judíos en la Alemania nazi? ¿Se les espiaba con regularidad? ¿Con qué frecuencia denunciaban a los judíos los civiles alemanes, dirigiéndose para ello a la Gestapo? ¿Qué tipo de personas denunciaba a los judíos? ¿En qué se diferencia el terrón experimentado por los judíos en los años treinta con respecto al que sufrieron durante los años de guerra? Y por último, ¿Qué diferencias hay entre el terror que padecieron los judíos en la Alemania nazi y el que se ejerció contra otros grupos de la población alemana durante la misma época?

Para responder estas preguntas, empezaremos por describir el desarrollo de la persecución de los judíos durante los años de paz en la Alemania nazi, con el fin de mostrar cómo se intensificó a lo largo del tiempo, desde las medias discriminatorias iniciales que minaron el estatus y la economía de los judíos en la sociedad alemana, hasta los actos de violencia que pusieron en peligro la existencia física de dicho grupo. Después de reponer la revisión histórica en este capítulo, el capítulo siguiente tratará con más detalle la persecución, el antisemitismo y el terror que afligieron a los judíos en los años treinta, analizando los resultados de las encuestas realizados a los supervivientes judíos que habían residido en Krefeld durante el Tercer Reich, así como los expedientes judíos de la Gespo de Krefeld de la preguerra y los autos del Tribunal Especial de Colonia.

Tomado de:

Johnson, E. A. (2002) *El Terror Nazi: La Gestapo, los judíos y el pueblo alemán*. Barcelona: Paidós. p 113-114.

**¿Qué tipo de fuentes son? (2 PUNTOS)**

**Total: \_\_\_\_ / 10**

---

Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Localiza y subraya las preguntas que plantea el autor (4 PUNTOS) y las fuentes en las que se apoyará para responder dichas preguntas (4 PUNTOS).**

Aunque al final se demostró que las esperanzas de los judíos eran ilusorias, no eran consecuencia de un proceso irracional; de hecho, se basaban en un lúcido análisis de las intenciones y actitudes de los vecinos, compañeros de clase y colegas alemanes, así como el trato que recibieron los judíos por parte del estado nazi y los oficiales del partido.

Así pues, los judíos hubieran percibido que la mayor parte de los alemanes, o todos ellos, albergaban prejuicios antisemíticos extremos, y si hubieran estado sometidos al temor perpetuo de que serían víctimas de las denuncias civiles, del espionaje de la policía o de un severo procesamiento judicial y policial, probablemente habrían emigrado muchos más cuando todavía era posible hacerlo. Pero como sabemos por los datos presentados en el capítulo 3, durante los años de preguerra no todos los judíos tuvieron las mismas experiencias con el antisemitismo popular o con el maltrato policial o jurídico.

¿Hasta qué punto experimentaron los judíos el antisemitismo popular en los años treinta, y que en medida temían que podían ser víctimas del sistema?

¿Se puede considerar prototípico el caso de Karl Muschkabatt de Colonia, que afirma que no sufrió mucho antisemitismo y que no se sentía amenazado por la posibilidad de convertirse en víctima durante los casi seis años que pasó en la Alemania nazi, antes de emigrar en otoño de 1938? ¿Con qué frecuencia fueron espionados o denunciados a la Gestapo los judíos durante los años treinta? ¿Quiénes eran las personas que denunciaban a los judíos y cuál era el motivo de sus denuncias?

Para responder a estas preguntas debemos analizar las declaraciones de los supervivientes judíos sobre sus vidas y temores durante la Alemania nazi, y complementar dicha perspectiva con un estudio pormenorizado sobre los expedientes judíos de la Gestapo de Krefeld y los autos de Tribunal Especial de Colonia.

Johnson, E. A. (2002) *El Terror Nazi: La Gestapo, los judíos y el pueblo alemán*. Barcelona: Paidós. p 161-162.

**¿Qué tipo de fuentes son? (2 PUNTOS)**

Total:      / 10

---

Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Sesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Fuentes Primarias y Secundarias**

Son **recursos primarios** todas aquellas fuentes de información que dan *testimonio directo* de un acontecimiento, fenómeno o hecho histórico. Los reportes de investigación, las entrevistas, los archivos, las cartas, las encuestas de campo, las fotografías y las obras de arte son algunos ejemplos.

Las **fuentes secundarias** son aquellas que dan cuenta de la *interpretación* de un acontecimiento, fenómeno o hecho histórico, por ejemplo las monografías y los artículos de divulgación científica.

Las **fuentes terciarias** compilan información de recursos secundarios y ofrecen un vistazo panorámico y general sobre el tema que nos interesa, cómo los diccionarios y enciclopedias. Los recursos que nos permiten localizar información, como catálogos, bibliografías e índices también son fuentes terciarias.

**Instrucciones:**

1. Escribe tu tema de investigación en el espacio correspondiente.

TEMA: \_\_\_\_\_

2. Elige hasta cinco fuentes primarias e igual número de secundarias y escríbelas en el siguiente cuadro:

Primarias (5 PUNTOS)	Secundarias (5 PUNTOS)

Riedling, A.M, (2007). *An educator's guide to information literacy : what every high school senior needs to know*. Westport, Conn: Libraries Unlimited.

Total:      / 10



Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Calificación: \_\_\_\_\_

**I. Pasos o etapas del proceso (5 PUNTOS)**

**Ordena del 1 al 5 los pasos que debes seguir para definir el tema de tu monografía y buscar las fuentes más adecuadas para su desarrollo.**

- |       |   |
|-------|---|
| _____ | Identificar sinónimos y traducciones                                    |
| _____ | Revisar fuentes terciarias para contar con un panorama general del tema |
| _____ | Plantear pregunta de investigación                                      |
| _____ | Subrayar palabras y frases clave  |
| _____ | Localizar fuentes primarias y secundarias                               |

**II. Tipos de fuentes (3 PUNTOS)**

**Relaciona las siguientes columnas**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| A) Fuentes Primarias   | _____ Fuentes que dan cuenta de la <i>interpretación</i> de un acontecimiento, fenómeno o hecho histórico.                                     |
| B) Fuentes Terciarias  | _____ Fuentes de información que dan <i>testimonio directo</i> de un acontecimiento, fenómeno o hecho histórico.                               |
| C) Fuentes Secundarias | _____ Fuentes que <i>compilan</i> información de recursos secundarios y ofrece un vistazo panorámico y general sobre el tema que nos interesa. |

**III. Lee cuidadosamente el siguiente extracto de texto e identifica la problemática (4 PUNTOS) que plantea el autor y escríbela en forma de pregunta. ( 5 PUNTOS)**

Total:      / 25

**Anexo 9 A Examen**

A diferencia de las grandes civilizaciones que le precedieron en el centro de México, sobre Tula y los toltecas disponemos tanto de información arqueológica como etnohistórica (fuentes documentales), ventaja que no parece todavía darnos la posibilidad de entender mejor la problemática que plantea esta cultura en cuanto a su origen, crecimiento, difusión y colapso.

A pesar del interés que despertó el estudio de los toltecas desde la etapa colonial, aún no disponemos de suficiente información del centro ceremonial y sus alrededores para hacer una reconstrucción e histórica satisfactoria.

Por otro lado, no se ha desarrollado una metodología más o menos efectiva que nos ayude a coordinar y sincronizar los datos arqueológicos con los datos procedentes de los documentos indígenas escritos todos ellos después de la conquista hispana, documentos cuyos contenidos fueron redactados en una dimensión aún poco conocida por nosotros, donde se combinan, de manera compleja, mitos y sucesos reales dentro de estructuras pautadas sujetas a repeticiones cíclicas.

Tomado de:

Noguez, Xavier. "La zona del Altiplano central en el Posclásico: la etapa tolteca" Historia Antigua de México. Volumen III: el Horizonte Posclásico. Coord. Linda Manzanilla y Leonardo López Luján. México: INAH: UNAM, Coordinación de Humanidades, Instituto de Investigaciones Antropológicas: M.A. Porrúa. 2000-2001. p199.



Identifica 5 palabras o frases que describan el tema y utiliza la segunda columna para escribir sinónimos. (5 PUNTOS)

Palabras y Frases	Sinónimos
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

¿Qué utilidad tiene una pregunta de investigación? (3 PUNTOS)

Nombre: \_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Calificación: \_\_\_\_\_

**I. Lee con atención el siguiente texto, identifica los conceptos relevantes y subráyalos.  
(5 puntos)**

En 1979 Howard Gardner, como investigador de Harvard, recibió el pedido de un grupo filantrópico holandés, la Fundación Bernard Van Leer, de dedicarse a investigar el potencial humano. A pesar de que Gardner ya había estado pensando en el concepto de “muchas clases de mentes” desde por lo menos mediados de la década del setenta, la publicación de su libro *Frames of Mind (Estructuras de la mente)* en 1983 marcó el nacimiento efectivo de la teoría de las inteligencias múltiples

"En mi opinión, la mente tiene la capacidad de tratar distintos contenidos, pero resulta en extremo improbable que la capacidad para abordar un contenido permita predecir su facilidad en otros campos.

En otras palabras, es de esperar que el genio (y a posteriori, el desempeño cotidiano) se incline hacia contenidos particulares: los seres humanos han evolucionado para mostrar distintas inteligencias y no para recurrir de diversas maneras a una sola inteligencia flexible."(Gardner, *Estructuras de la Mente*, 1994: 11)

“La teoría de las inteligencias múltiples puede describirse de la manera más exacta como una filosofía de la educación, un actitud hacia el aprendizaje, o aún como un meta-modelo educacional en el espíritu de las ideas de John Dewey sobre la educación progresiva. No es un programa de técnicas y estrategias fijas. De este modo, ofrece a los educadores una oportunidad muy amplia para adaptar de manera creativa sus principios fundamentales a cualquier cantidad de contextos educacionales”. (Armstrong, *Las inteligencias múltiples en el aula* -12)

“Desde mi punto de vista, la esencia de la teoría es respetar las muchas diferencias que hay entre los individuos; las variaciones múltiples de las maneras como aparecen; los distintos modos por los cuales podemos evaluarlos, y el número casi infinito de modos en que estos pueden dejar una marca en el mundo”. (Gardner, prólogo de *Las inteligencias múltiples en el aula* de Armstrong.)

La orientación crítica de Gardner hacia el concepto tradicional de inteligencia, está centrada en los siguientes puntos:

- La inteligencia ha sido normalmente concebida dentro de una visión uniforme y reductiva, como un constructo unitario o un factor general
- La concepción dominante ha sido que la inteligencia puede ser medida en forma pura, con la ayuda de instrumentos estándar.

**Total: \_\_\_ / 30**

---

## Anexo 9 B Examen

- Su estudio se ha realizado en formas descontextualizadas y abstractas, con independencia de los desafíos y oportunidades concretas, y de factores situacionales y culturales.
- Se ha pretendido que es una propiedad estrictamente individual, alojada sólo en la persona, y no en el entorno, en las interacciones con otras personas, en los artefactos o en la acumulación de conocimientos.

Estamos acostumbrados a pensar en la inteligencia como una capacidad unitaria o como abarcativa de varias capacidades. Sin embargo, en oposición a esos enfoques de perfil más bien reduccionista, Gardner propone un enfoque de *inteligencias múltiples*.

Se trata de un planteamiento sugerente, y acaso también provocativo, que permite problematizar sobre el fenómeno de la inteligencia más allá del universo de lo cognitivo.

Para este autor una inteligencia es la "capacidad de resolver problemas o de crear productos que sean valiosos en uno o más ambientes culturales", (1994; 10). Lo sustantivo de su teoría consiste en reconocer la existencia de ocho inteligencias diferentes e independientes, que pueden interactuar y potenciarse recíprocamente. La existencia de una de ellas, sin embargo, no es predictiva de la existencia de alguna de las otras.<sup>i</sup>

Al definir la inteligencia como una capacidad Gardner la convierte en una destreza que se puede desarrollar. Gardner no niega el componente genético.

Todos nacemos con unas potencialidades marcadas por la genética. Pero esas potencialidades se van a desarrollar de una manera o de otra dependiendo del medio ambiente, nuestras experiencias, la educación recibida, etc.

Ningún deportista de elite llega a la cima sin entrenar, por buenas que sean sus cualidades naturales. Lo mismo se puede decir de los matemáticos, los poetas, o de la gente emocionalmente inteligente.

Howard Gardner añade que igual que hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencia. Hasta la fecha Howard Gardner y su equipo de la universidad de Harvard han identificado ocho tipos distintos:

*Inteligencia Lógico-matemática*, la que utilizamos para resolver problemas de lógica y matemáticas. Es la inteligencia que tienen los científicos. Se corresponde con el modo de pensamiento del hemisferio lógico y con lo que nuestra cultura ha considerado siempre como la única inteligencia.

*Inteligencia Lingüística*, la que tienen los escritores, los poetas, los buenos redactores. Utiliza ambos hemisferios.

*Inteligencia Espacial*, consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones, es la inteligencia que tienen los marineros, los ingenieros, los cirujanos, los escultores, los arquitectos, o los decoradores.

## Anexo 9 B Examen

*Inteligencia Musical* es, naturalmente la de los cantantes, compositores, músicos, bailarines.

*Inteligencia Corporal - kinestésica*, o la capacidad de utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. Es la inteligencia de los deportistas, los artesanos, los cirujanos y los bailarines.

*Inteligencia intrapersonal* es la que nos permite entendernos a nosotros mismos. No está asociada a ninguna actividad concreta.

*Inteligencia interpersonal*, la que nos permite entender a los demás, y la solemos encontrar en los buenos vendedores, políticos, profesores o terapeutas.

La inteligencia intrapersonal y la interpersonal conforman la *Inteligencia emocional* y juntas determinan nuestra capacidad de dirigir nuestra propia vida de manera satisfactoria.

*Inteligencia Naturalista*, la que utilizamos cuando observamos y estudiamos la naturaleza. Es la que demuestran los biólogos o los herbolarios.<sup>ii</sup>

Naturalmente todos tenemos las ocho inteligencias en mayor o menor medida, (tal y como explica Fernando Lapalma en este artículo). Al igual que con los estilos de aprendizaje no hay tipos puros, y si los hubiera les resultaría imposible funcionar. Un ingeniero necesita una inteligencia espacial bien desarrollada, pero también necesita de todas las demás, de la inteligencia lógico matemática para poder realizar cálculos de estructuras, de la inteligencia interpersonal para poder presentar sus proyectos, de la inteligencia corporal - kinestésica para poder conducir su coche hasta la obra, etc.

<sup>i</sup> Extractado de: Ricardo López Pérez. Revista Enfoques Educativos Vol. I N°2 1998. Departamento de Educación. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

<sup>ii</sup> Extractado de un artículo publicado por Fernando Lapalma, autor del proyecto ÍMPETU y de diferentes cursos y seminarios sobre el tema.

Tomado de :

De Luca, Silvia Luz. El docente y las inteligencias múltiples. (2004, Abril 10). *Revista Iberoamericana de educación*, Extraído el 27 de noviembre, 2008 de [http://www.campus-oei.org/revista/psi\\_edu12.htm](http://www.campus-oei.org/revista/psi_edu12.htm)

**II. Realiza un mapa conceptual donde expongas brevemente el tema tratado en el artículo. Los parámetros que debe contemplar tu mapa son: nombre o nombres de personajes, autores, instituciones o pensadores, fecha, lugar, datos relevantes, definiciones, eventos de actualidad. (15 puntos)**

---

**III. Considera la información con la que cuentas y plantea una pregunta de investigación de acuerdo el tema. (4 puntos)**

**IV. ¿Qué utilidad tiene una pregunta de investigación? (2 puntos)**

**V. El problema es el “qué” del estudio, mientras que el objetivo constituye el “qué se va a ofrecer”, ahora redacta un objetivo donde expliques que se va a lograr al contestar tu pregunta de investigación. (4 puntos)**

## **ANEXO 10** Contenidos Mínimos

### **CONTENIDOS MÍNIMOS DEL CURSO BASICO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN A USUARIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS DEL TECNOLÓGICO DE MONTERREY**

**Versión: 27 abril 2010**

**Estatus: En revisión por el Comité**

#### **Objetivo**

Definir los contenidos mínimos, basados en el desarrollo de Competencias en el Acceso y Uso de Información según lo establecido por la *Association of College and Research Libraries (ACRL)*, que deben cubrir los cursos de inducción impartidos por las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey.

#### **Justificación**

La ACRL es el organismo que las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey toman como referencia en el Programa de Formación a Usuarios. Dicho organismo publicó en enero de 2000 cinco normas sobre Competencias en el Acceso y Uso de la Información. El Comité de Formación a Usuarios determinó que como mínimo las bibliotecas deben asegurarse de incluir en sus cursos algunos elementos de las normas 1, 2, 3 y 5, las cuales se presentan en este documento.

#### **Metodología**

Se espera que al recibir este documento, el responsable del Programa de Formación de Usuarios, con apoyo y supervisión del director de biblioteca, se dé a la tarea de revisar que los contenidos de sus cursos incluyan información y/o actividades para que el alumno adquiriera las competencias descritas a continuación.

De acuerdo con los compromisos asumidos con SACS, a partir del semestre enero–mayo 2007, todas las bibliotecas deben ofrecer al menos un curso con estos contenidos mínimos a los alumnos de primer ingreso a nivel. Este curso es el mismo que se utilizará para efectos de indicadores. El documento describe las normas, las competencias y los resultados del aprendizaje. La numeración de los contenidos corresponde a la de las Normas de la ACRL (Versión 2000).

#### **Norma 1**

El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita.

#### **Competencias:**

##### **Necesidades de información.**

1.1. Definir y expresar las necesidades de información.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

1.1. d. Define o modifica la necesidad de información para lograr un enfoque más manejable.

1.1. e. Identifica los términos y conceptos claves que describen la necesidad de información.

##### **Tipo de recursos de información.**

1.2. Utilizar los recursos impresos y digitales de la Biblioteca y otras fuentes de información.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

1.2. b. Identifica el área del conocimiento al que corresponde su tema de investigación.

1.2. c. Distingue los recursos disponibles en diferentes formatos (por ej., multimedia, bases de datos, páginas Web, audiovisuales, libros, etc.).

1.2. e. Diferencia entre fuentes primarias y secundarias.

**Relación costo beneficio.**

1.3. Considerar los costos y beneficios de la adquisición de la información necesaria.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

1.3. a. Amplia su proceso de búsqueda más allá de los recursos locales (por ej.: préstamo inter bibliotecario; uso de los recursos en otras bibliotecas de la zona; obtención de imágenes, videos, texto, o sonido)

1.3. b. Reconoce que la información se puede encontrar en un idioma extranjero, o en un vocabulario específico de una disciplina.

1.3. c. Diseña un plan global y un plazo realista para la adquisición de la información requerida.

**Norma 2**

El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

**Competencias:****Selección de recursos de información**

2.1. Seleccionar las fuentes de información más adecuadas para acceder a la información que necesita.

Resultado de aprendizaje:

El estudiante:

2.1. c. Investiga la cobertura, contenidos y organización de las diversas fuentes de información a consultar (Bases de datos, Revistas especializadas, libros, etc.)

**Estrategias de búsqueda.**

2.2 Construir y practicar estrategias de búsqueda.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

2.2. b. Identifica palabras clave, sinónimos y términos relacionados con la información que necesita.

2.2. d. Construye una estrategia de búsqueda a partir de los comandos apropiados del sistema de recuperación de información elegido (por ej.: operadores booleanos, truncamiento y proximidad para los motores de búsqueda; organizadores internos, como los índices para libros).

2.2. e. Replica la estrategia de búsqueda en varios sistemas de recuperación de información utilizando diferentes interfases de usuario y motores de búsqueda.

**Rediseño de estrategias de búsqueda.**

2.4 Revisar la estrategia de búsqueda para obtener mejores resultados.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

2.4. a. Valora la cantidad, calidad y relevancia de los resultados de la búsqueda y determina la pertinencia de utilizar sistemas de recuperación de información alternativos.

2.4. b. Identifica lagunas en la información recuperada.

2.4. c. Construye una nueva estrategia de búsqueda de ser necesario.

**Extracción de registros.**

2.5. Obtener, registrar y gestionar la información y sus fuentes.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

2.5. a. Selecciona de entre varias tecnologías la más adecuada para obtener la información que necesita (por ej.: funciones de copiar/pegar en un programa computacional, fotocopidora, escáner, equipo audiovisual)

2.5. d. Registra los datos para citar la información.

**Norma 3**

El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.

## **Competencias:**

### **Criterios de evaluación**

3.2. Articular y aplicar unos criterios iniciales para evaluar la información y sus fuentes.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

3.2. a. Examina y compara la información de varias fuentes para evaluar su fiabilidad, validez, corrección, autoridad, oportunidad y punto de vista o sesgo.

## **Norma 5**

El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.

## **Competencias:**

### **Aspectos éticos y legales.**

5.1. Comprender los aspectos éticos, legales y sociales de la información.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

5.1. b. Identifica la diferencia entre fuentes de información gratuitas y las de Biblioteca Digital.

5.1. d. Demuestra la comprensión de las cuestiones de la propiedad intelectual, los derechos de reproducción y el uso correcto de los materiales acogidos a la legislación sobre los derechos de autor.

### **Legislación (reglas y políticas).**

5.2. Cumplir las reglas y políticas institucionales en relación con el acceso y uso de los recursos de información.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

5.2. b. Utiliza las claves de acceso aprobadas y demás formas de identificación para el acceso a los recursos de información.

5.2. d. Preserva la integridad de los recursos de información, del equipamiento, de los sistemas y de las instalaciones.

5.2. e. Obtiene y almacena de forma legal textos, datos, imágenes o sonidos.

5.2. f. Sabe qué es un plagio, y no presenta como propios materiales de otros autores.

### **Reporte de resultados.**

5.3. Reconocer la utilización de las fuentes de información a la hora de comunicar el producto o la actividad.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante:

5.3. a. Selecciona un estilo de presentación documental adecuado y lo utiliza de forma consistente para citar las fuentes.

5.3. b. Ofrece los datos referidos a permisos de reproducción.



## **Anexo 11** Rally Biblioteca Digital

### **BASES:**

1. El Rally es individual y obligatorio. Está diseñado para que aprendas a usar y conocer los recursos de la Biblioteca Digital.
2. El Rally está formado por dos etapas, calendarizadas de la siguiente manera:
  - a) Primera etapa: del 28 al 31 de Agosto del 2009
  - b) Final: del 11 al 14 de Septiembre del 2009
3. La primera etapa tiene un valor de 20 puntos y consiste en 20 preguntas con un valor de 1 punto cada una. Si no se entrega la primera etapa se tomará como TAREA NO ENTREGADA.
4. Los participantes que acumulen 15 puntos o más tendrán derecho a pasar a la Final.
5. La Final tiene un valor de 10 puntos y consiste en 10 preguntas con un valor de 1 punto cada una.
6. Las respuestas de cada etapa deberán enviarse en un archivo en WORD. Las respuestas deberán ser enviadas vía Blackboard en el apartado de "Actividades/Tareas". Si no envías la tarea por medio de la plataforma de Blackboard será considerada como TAREA NO ENTREGADA.
7. Las posiciones finales se definirán de acuerdo a la cantidad de puntos obtenidos en la Final. En caso de empate, se dará la posición más alta al participante que haya enviado primero sus respuestas.
8. Premios:
  - a) Vale de 600 pesos de Librería Bonilla + 10 puntos en cualquier tarea al **1er. Lugar** de la final.
  - b) Vale de 400 pesos de Librería Bonilla al **2º lugar** de la final.
  - c) Vale de 200 pesos de Librería Bonilla al **3º lugar** de la final.
9. Cualquier punto no previsto en esta convocatoria será resuelto por el comité organizador y será inapelable.
10. Las respuestas serán evaluadas por un comité verificador de Biblioteca, quienes darán los resultados de todos los grupos de Desarrollo Integral y/o Vida Académica.

# RALLY Biblioteca Digital 1° Etapa

## Tec de Monterrey Campus Santa Fe

**Nombre:**

**Matrícula:**

1. En el catálogo de Biblioteca busca el libro cuyo título es: "**Roma y Atenas en el edad media y otros ensayos**". Proporciona los siguientes datos:

Autor

Año de impresión

ISBN

Clasificación

2. En el **Diccionario de la Real Academia Española** busca las siguientes palabras y copia su antecedente en latín o su raíz griega.

Ponderar

Escuchar

Nefasto

Tuyo

Océano

Comer

3. De la base de datos **Student Resource Center-Junior** busca el artículo My friend won't eat. (WHAT'S WITH MY LIFE?). Jim Burns Campus Life 64.2 (Sep-Oct 2005): p.32(2).

¿Qué desórdenes alimenticios se mencionan en el artículo?

4. En la Base de Datos de **Jstor (recuerda que únicamente la puedes consultar dentro del campus)** localiza el artículo "'Lord of the Rings and The Ballad of the White Horse" escrito por Christopher Clausen y cítalo en formato MLA

5. En la base de datos "ProQuest Health Module" encontrarás un artículo que trata sobre los desórdenes alimenticios en los adolescentes. El título del artículo es "**Helping teenagers with eating disorders**" de los autores *Marta Harris, Marian Eberly, Edward J. Cumella.*

¿Según este artículo cual es el porcentaje de desórdenes alimenticios en hombres y mujeres adolescentes?

6. Busca en **Redalyc** el artículo de Díaz Barriga Arceo, Frida, titulado "Cognición situada y estrategias para el aprendizaje significativo"

De acuerdo con este enfoque ¿qué características o componentes tiene una situación educativa?

7. En la base de datos "Opposing Viewpoints Resource Center" haz la búsqueda básica de **abortion** marcando el tipo de contenido **statistics** y encuentra el artículo "Attitudes toward abortion, by sex, 2003-04" y da el total de número de casos en la encuesta realizada en hombres y mujeres.

8. En la base de datos **Teatro Español de Siglo de Oro** busca la obra "Amar sin saber a quién" (1635) de: Vega, Lope de. Copia los personajes de la obra.

9. En **Documentos Tec** busca el artículo Calidad del Agua: Sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas Ing. Rigoberto Engel Ugalde. **Calidad Ambiental**. Volumen VI, Núm.2 Marzo/Abril 2001

¿Cuál es la Institución de Educación Superior que fue la primera en el estado de Hidalgo en construir y operar una planta de tratamiento de aguas residuales domésticas y en qué año?

10. En **Google Scholar** busca el artículo La reserva marina de galápagos. Piu Guime, Mario.

¿Cuáles son los dos patrimonios naturales de la humanidad que alberga este archipiélago oceánico?

¿En qué año el naturalista Charles Darwin visitó estas islas y que libro escribió a partir de su visita?

De la tabla 1 La Biodiversidad marina conocida en Galápagos, menciona el número total de especies.

11. En el catálogo de la Biblioteca CSF busca el libro cuyo título es : "**Estilos de aprendizaje y enseñanza : un panorama de la estilística educativa** "

**Proporciona los siguientes datos:**

**Autor**

**Editorial**

**Año**

**Colección**

**Clasificación**

12. Localiza en la web la revista **Imagen Veterinaria Vol. 4, núm. 3, julio/septiembre, 2004**

¿Cuál es el nombre del Código que representa uno de los textos jurídicos más antiguos y contiene prescripciones que atañen a la protección, trato y utilización de los animales?

13. Busca en **Literature Online** la biografía de Victor Hugo
14. En el catálogo de la biblioteca CSF encuentra la película de “Otelo” y proporciona los siguientes datos:
  - Director
  - Año
  - País de Origen
  - Duración
  - Resumen
15. Localiza en la **Encyclopaedia Britannica** la biografía de Robert Louis Stevenson y cita tu búsqueda en formato MLA
16. Localiza el organigrama o directorio de la **Revista Proceso**
17. En **EBSCO Academic Search Premier** busca el artículo “Validation of learning style measures: implications for medical education practice” y proporciona la siguiente información:
  - Palabras clave
  - Abstract
18. En la **Encyclopedia de Oxford Reference Online** localiza qué es el protocolo de Kyoto
19. En el catálogo de Biblioteca de CSF encuentra el cd . **Putumayo presents radio latino y menciona:**
  - Clasificación
  - Contenido
  - Duración
20. Buscar en **ProQuest (buscar en todo ProQuest)** el artículo “Freud’s castles in the air” de Jennifer Eastman y cítalo en formato MLA

# RALLY Biblioteca Digital 2° Etapa

## Tec de Monterrey Campus Santa Fe

**Nombre:**

**Matrícula:**

1. Buscar **Sirs Renaissance** un documento que contenga la siguiente información  
¿Cómo se llama, dónde se localiza, quién y en qué año fundó la Capilla que sale en la Película Código Da Vinci? Cita el artículo en MLA
2. Localiza en el **sitio Web de The International Ergonomics Association** la siguiente información:  
¿Según la IEA cuáles son los dominios de especialización de la ergonomía y en qué consiste cada uno?
3. Localiza la definición de Surrealismo en **The Oxford Dictionary of Art and Artists**, Cita tu respuesta en MLA
4. En **MarketLine** localiza el *Country Profile* de Francia y menciona  
**Fecha del documento:**  
**Cuántas páginas contiene el perfil:**  
**Añade el mapa de Francia que aparece en el texto:**
5. Menciona con que formatos o estilos de cita cuenta Proquest
6. Localiza en **SIRS Knowledge Source** el mapa “El Imperio Napoleónico 1812” y menciona las ciudades que según el mapa fueron controladas por miembros de la familia de Napoleón.
7. Localiza en el **Catálogo de la Biblioteca Campus Santa Fe** la película El color del paraíso y proporciona los siguientes datos

**Título Original:**

**Productor:**

**Director:**

**Fotografía**

**Música:**

**Duración:**

**Clasificación:**

**Colección:**

8. Encuentra en Netlibrary el libro de Virginia Woolf titulado The Voyage Out y proporciona los siguientes datos:

**eBook ISBN:**

**Product ID:**

9. En **Oxford Reference OnLine** encuentra la Línea del tiempo de la Medicina y menciona:  
**¿Cuántos años contempla la línea?**  
**¿Qué evento o eventos sucedieron en 1900, 1928, 1953, 1985 y 2000**

10. En el **sitio Web de la Biblioteca Digital Mundial** encuentra el Mapa Siberia asiática Mapa de la región de Siberia y proporciona los siguientes datos:

**Descripción:**

**Fecha de creación:**

**Compilador:**

**Institución:**

## **ANEXO 12** Ejemplos de Actividades para el desarrollo de HAU

### **Actividades de Derecho**

#### **EQUIPO #1.**

Nombre(s):

Matrícula:

Menciona los 5 sujetos que intervienen en el concurso mercantil, según Rangel Charles. (Cita en Formato MLA)

1)

2)

3)

4)

5)

Revisar el sitio del D.O.F y menciona el tipo de información que puedes encontrar y desde que fecha.

#### **EQUIPO #2**

Nombre(s):

Matrícula:

Al analizar la organización y el funcionamiento del poder legislativo Tena Ramírez destaca las ventajas del sistema bicameral. Menciona cuantas y cuáles son esas ventajas. (Cita en Formato MLA)

Revisa el sitio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y menciona cuáles son los medios y publicaciones con que cuenta .

#### **EQUIPO #3**

Nombre:

Matrícula:

¿Cuál es el concepto de Garantía Individual según Martínez Vera Rogelio? (Cita en formato MLA)

Revisa el sitio de la Cámara de Diputados de la H. Congreso de la Unión y menciona el número de leyes Federales vigentes y la fecha de la última reforma publicada en el D.O.F

## Actividades de Taller Análisis y Expresión Verbal y Expresión Verbal en el ámbito Profesional

Nombre: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

### Actividad 1.

1. Localiza en **Proquest** el artículo de **Justin Leiber** titulado **Noam Chomsky: A life of dissent** y menciona:  
¿Quién es Noam Chomsky y por qué es considerado una de las figuras más destacadas de la lingüística?  
**Cita tu respuesta en formato APA**
2. Menciona **cuántos títulos sobre “comunicación no verbal”** aparecen en campus santa fe y a que colección pertenecen

### Actividad 2.

1. Busca en el sitio **Web de Redalyc** el artículo del **2008** titulado **Relaciones personales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas** y de acuerdo con este artículo menciona describe en qué consiste la conducta asertiva y cómo se define la asertividad  
**Cita tu respuesta en formato APA**
2. ¿Cuál es la **MATERIA** que se adscribe para **“comunicación no verbal”** según el catálogo?

### Actividad 3.

1. Recupera en **JSTOR** el artículo titulado **Enfocando la competencia lingüística: concienciación gramatical de Gavin Melles**  
Y de acuerdo con este artículo en qué consiste la competencia comunicativa  
**Cita tu respuesta en formato APA**
2. Menciona **3 equivalencias** para el concepto **“comunicación no verbal”**

### Actividad 4.

1. En **The Oxford Dictionary of Literary Terms** busca el significado de **Semantics**.  
**Cita tu respuesta en APA**
2. En **Ebsco Academic Search Premier** localiza el artículo **Illusory Intelligences?** de **John White** y menciona en qué consiste la inteligencia Lingüística según Howard Gardner  
**Cita tu respuesta en APA**



## Actividades de Francés

<p><b>Localizar en el catálogo de Biblioteca</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ El libro <i>Le malade imaginaire</i> (Campus Sinaloa)</li></ul> <p>Indicar cuál es su clasificación LC y en qué colección se encuentran Citar en MLA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar una lista de Instituciones Francesas en México Citar en MLA</li></ul>	<p><b>Describir el proceso de préstamo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Journal <i>Le Monde</i></li></ul> <p>Citar en APA el artículo</p> <p><i>Les États-Unis s'opposent à &lt;&lt;un droit à l'eau&gt;&gt;</i></p> <p><b>Realizar una búsqueda en el catálogo de la biblioteca Casa Francia</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ El libro <i>Un amour de Swann</i> citar en APA</li></ul>
<p><b>Realizar una búsqueda en Base de Datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Artículo o documento de George Simenon Citar en MLA</li></ul> <p><b>Localizar en el catálogo de la biblioteca:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Libro <i>Le petit prince</i> Citar en formato MLA</li></ul>	<p><b>Localizar en el catálogo de la biblioteca :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ La película <i>Tais toi!</i></li></ul> <p>Indicar cuál es su clasificación LC y en qué colección se encuentran</p> <p>Citar en APA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Por cuántos miembros está compuesta L'Academie Francaise,</li></ul> <p>Realizar una lista de los ensayistas inmortales de L'Academie Francaise Citar en formato APA</p>

## Actividades de Preparatoria para la materia de Literatura

### Temática: TEATRO MEDIEVAL

Fundamenta tus respuestas y cita en Formato MLA

- ¿Cuál es la raíz etimológica de la palabra “teatro”?
- ¿Qué reglas aristotélicas (teatro clásico) se rompen con el teatro medieval español?
- ¿Qué evento de la vida social del Medioevo impulsó el teatro?
- Menciona una obra teatral litúrgica medieval

### Temática: JUGLARES

Fundamenta tus respuestas y cita en Formato MLA

- ¿Quiénes eran los juglares?
- ¿Quién fue Per Abad y cuál fue su obra más representativa?
- Usando la Encyclopaedia Britannica, define el concepto *Cantares de Gesta*.

### Temática: Teatro español

Fundamenta tus respuestas y cita en Formato MLA

- ¿Qué relación existió entre Cervantes, Lope de Vega, Ruiz de Alarcón y Quevedo?
- ¿Cuál es el vínculo entre la corte de Felipe II de España, y la obra Fuenteovejuna de Lope de Vega?
- ¿Qué día y en dónde se lleva a cabo el Festival Medieval de Hita o Festival de Teatro Medieval?

### Temática: Literatura Medieval Anglosajona

Fundamenta tus respuestas y cita en Formato MLA

- ¿Cuál es el contexto histórico en el que se desarrolló la leyenda de Tristán e Isolda?
- ¿Quién es el autor de *Le Morte D’Arthur*?
- Buscar en *El Universal Online* el artículo “Descubren fragmentos de “El Cantar de los Nibelungos” en Austria”
- Define qué es una epopeya

### Temática: La Edad Media

Fundamenta tus respuestas y cita en Formato MLA

- ¿Qué marca el inicio de la Edad Media y qué representa?
- ¿Cómo se divide el Medioevo?
- ¿Por qué se le llama oscurantismo, al periodo comprendido entre la caída del Imperio Romano de Occidente, y de Oriente?

## Anexo 13 Examen Parcial de Introducción a la Ingeniería

**TECNOLÓGICO DE MONTERREY**  
**Campus Santa Fe, División de Ingeniería**  
*Departamento de Ingeniería Industrial*  
*Segundo Examen Parcial*

Materia: Introducción a la Ingeniería

Profesor: Juan Pablo Riquelme

Grupo:

Fecha: 11 de marzo de 2009

Nombre:

Matrícula:

INSTRUCCIONES GENERALES: Lee cuidadosamente lo que se te pide antes de contestar. El examen se hará en equipos de 2 personas o individualmente. Debe entregarse impreso. La fecha límite para la entrega es el viernes 13 de marzo antes de las 4:00pm en Aulas II piso 4 (oficina del profesor). Si en alguna pregunta la información es copiada directamente del texto publicado, se asignará la calificación de 10/100 en el examen.

1. **Contestar las siguientes preguntas. Buscar la información en las presentaciones de aprendizaje móvil (30 puntos)**
  - a) ¿A qué se refiere el término Ingeniería de Control?
  - b) ¿A qué se refiere el término Calidad en el Servicio? Menciona dos ejemplos de acciones que se pueden tomar para mejorar la calidad en el servicio.
  - c) ¿A qué se refiere el término Producción?
  
2. **Citar dos artículos de biblioteca digital que se refieran a cada uno de los siguientes temas (formato APA) (20 puntos)**
  - a) Ingeniería de control
  - b) Cultura de calidad
  - c) Administración de la producción
  
3. **Buscar un artículo en la biblioteca digital que hable acerca de “el problema de los puentes de konigsberg” y contestar: (30 puntos)**
  - a) ¿Cuál es el fundamento histórico del problema?
  - b) ¿En qué consiste matemáticamente el problema de los puentes de Konigsberg?
  - c) ¿cuáles son las conclusiones del problema según el estudio de Leonard Euler? ¿Qué condiciones permiten que el problema tenga solución y cuáles no?
  - d) Escribir el nombre del artículo, publicación y base de datos de donde se obtuvo la información, formato APA.
  
4. **Buscar el artículo: “INTERVIEW: Life less ordinary” de la revista The Engineer. London: Jun 18, 2007. pg. 30 y contestar: (20 puntos)**
  - a) Según la persona entrevistada, ¿En qué se relaciona la ingeniería con la biología?
  - b) Dar por lo menos dos ejemplos de la relación de la ingeniería y la biología que se mencionen en el artículo.



**Instrucción Primeros Ingresos**

**Competencia:** Conocer los recursos disponibles en medios y biblioteca

**ANEXO 14** Ejemplo de secuencia didáctica para el curso de Nuevo Ingreso de las carreras LRI ,LPO, LD y LHSC

Contenido	Tipo de contenido	Procedimientos de enseñanza	Material didáctico a emplear	Productos/ evaluación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas y técnicas de búsqueda, localización y recuperación de información</li> </ul>	Declarativo Procedimental Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar la metodología de trabajo a los alumnos</li> <li>Proyectar video (réquiem por un sueño)</li> <li>Elaborar una lluvia de ideas grupal sobre la temática del video</li> <li>Formar equipos por carreras</li> <li>Pedir a los equipos realizar de acuerdo a su disciplina una búsqueda de información referente a la temática presentada (20 min)</li> <li>Pedir a los alumnos que consulten (1 libro, 1 artículo electrónico y 1 sitio web) y citen LRI (APA), LPO (APA), LD (MLA), LHSC (MLA)</li> <li>Invitar a los alumnos a presentar los resultados de su búsqueda</li> <li>Proporcionar técnicas y herramientas para una búsqueda eficiente en los diversos recursos de información</li> <li>Aplicar encuestas y listas de cotejo</li> </ul>	Plumón Lap Cañón Biblioteca Internet Lista Encuestas de satisfacción Lista de cotejo	Se evaluará la capacidad de: <ul style="list-style-type: none"> <li>reconocer las temáticas por áreas de estudio,</li> <li>Buscar, localizar y recuperar información</li> </ul> Lista de Cotejo por equipo  Encuestas de satisfacción

## ANEXO 15 Evaluación de Curso de Biblioteca Digital

BiblioTK, ITESM CSF

Instrucción 2010

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

Carrera: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué tipo de materiales me puedo llevar a casa?
  - a) Material de Consulta , revistas, videos , periódicos, cd, folletos,
  - b) Periódicos, materiales de Reserva, videos , cd
  - c) Materiales de Colección General, EGADE, material multimedia.
  
2. ¿Por cuánto tiempo puedo permanecer con el material?
  - a) 7 días para libros y 5 para videos
  - b) 7 días para libros y 3 para videos
  - c) 7 días ambos materiales
3. ¿Cuántas veces puedes renovar el material de la Biblioteca de tu Campus?
  - a) Ilimitadamente siempre y cuando el material no este reservado
  - b) 3 veces
  - c) Ilimitadamente
  
4. ¿Cuál de los siguientes recursos desarrolla a mayor profundidad un tema?
  - a) Artículo de Enciclopedia
  - b) Artículo de Revista especializada o Journal
  - c) Monografía (Libro)
  
5. De qué manera localiza los materiales el Catálogo de la Biblioteca
  - a) Palabra clave, autor, título, materia, clasificación e ISBN/ISSN
  - b) Categoría, índice, relevancia, nombre, formato
  - c) Temas, variables, autor, año, editorial, clasificación Dewey
  
6. Relaciona los temas de acuerdo a la disciplina que corresponden

_____ Biología	
_____ Química	
_____ Literatura	
_____ Música	a) Ciencias
_____ Geología	b) Humanidades
_____ Filosofía	c) Ciencias sociales
_____ Ciencias Políticas	
_____ Medicina	
_____ Sociología	
  
7. Te Permite ver el historial de búsqueda
  - a) Catálogo en línea b) Base de datos
  
8. Las búsquedas te proporcionan citas de artículos de revistas y revistas científicas
  - a) Catálogo en línea b) Base de datos
  
9. Proporciona la clasificación para ayudarte a localizar el elemento en una plataforma de biblioteca.

a) Catálogo en línea b) Base de datos

10. Contiene un formulario de búsqueda avanzada que permite combinar operadores booleanos y de campo.

a) Catálogo en Línea b) Base de datos

12. ¿A qué formato corresponde la siguiente cita?

González J., J (2000). *Visión por computador*. Madrid: Paraninfo.

- a) MLA
- b) Vancouver
- c) APA

13. ¿Qué criterios utilizas para evaluar la confiabilidad de tus fuentes?

- a) Relevancia, visitas, validez, fecha, popularidad, exactitud
- b) Autoridad, coherencia lógica, imparcialidad, actualidad, calidad
- c) Tipología, utilidad, confiabilidad, dominio, disponibilidad, tiempo

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Matrícula:** \_\_\_\_\_

**Carrera:** \_\_\_\_\_

1. Documento que contiene datos relevantes sobre una entidad corporativa o sector de la industria

- a) Reseña Crítica
- b) Perfil
- c) Directorio

2. ¿Cuál de los siguientes recursos desarrolla a mayor profundidad un tema?

- a) Artículo de enciclopedia
- b) Artículo de Revista especializada o Journal
- c) Monografía (Libro)

3. De qué manera localiza los materiales el catalogo de la Biblioteca

- d) Palabra clave, autor, título, materia, clasificación e ISBN/ISSN
- e) Categoría, índice, relevancia, nombre, formato
- f) Temas, variables, autor, año, editorial, clasificación Dewey

4. ¿A qué formato corresponde la siguiente cita?

González J., J (2000). *Visión por computador*. Madrid: Paraninfo.

- d) MLA
- b) Vancouver
- c) APA

5. ¿Qué criterios utilizas para evaluar la confiabilidad de tus fuentes?

ANEXO 16 Dípticos Informativos

**Biblioteca Digital**

La Biblioteca Digital es una colección de documentos en formato digital organizados en bases de datos según el tema o tipo de información que contienen. La información que se puede encontrar incluye:

- Revistas especializadas y periódicos
- Libros actuales y clásicos
- Fuentes financieras
- Videos y fotografías
- Recursos de internet clasificados

<p><b>Biblioteca Digital del sistema</b></p> <p>Más de 3 millones de volúmenes en formato impreso y digital, de los cuales 461 mil son volúmenes electrónicos distribuidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 56 familias de bases de datos multidisciplinarias que incluyen:</li> <li>- 53,000 revistas especializadas a texto completo y</li> <li>- 9,000 e-books.</li> </ul> <p>Acceso a las bases de datos del sistema desde cualquier lugar.</p>	<p><b>Biblioteca Digital Campus Santa Fe</b></p> <p>Más de 176,000 volúmenes digitales en bases de datos locales, entre los cuales hay 60,000 títulos de diversos recursos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21,000 revistas especializadas</li> <li>• 4,800 revistas de divulgación</li> <li>• 370 estudios de caso</li> <li>• 100 e-books</li> <li>• 30 periódicos</li> </ul> <p>Acceso a las bases de datos de sólo dentro del campus.</p>
---	---



[referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx](mailto:referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx)

**Habilidades para el acceso y uso de la información**

**PESCA**  
Información Literacy

- Preguntar 1**  
Preguntar y reconoce tus propias necesidades de información.
- Encuentra 2**  
Encuentra y selecciona información de calidad.
- eScrutar 3**  
eScrutar y evalúa la información juzgando fiabilidad, precisión y actualidad.
- Crear 4**  
Crea nuevo conocimiento presentándolo en forma eficiente y efectiva.
- Actúa 5**  
Actúa en forma ética al aplicar el conocimiento y respeta los derechos de autor.

Lic. Yareni Annalie Domínguez Delgado  
 yareni.dominguez@itesm.mx  
 Jefe de de Formación de usuarios y Referencia  
 Tel: 9177- 8000 ext. 7910

# BibliotK

Campus Santa Fe

# Bases de Datos Humanidades y Ciencias Sociales

[www.csf.itesm.mx/bibliotk](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk)

### Bases de datos del Sistema

<http://millenium.itesm.mx/>

Bases de datos	Fuentes de Información	LCMD - Licenciado en Comunicación y Medios Digitales	LAD - Licenciado en Animación y Arte Digital	LDP - Licenciado en Derecho y Ciencia Política	LDL - Licenciado en Derecho y Finanzas	LED - Licenciado en Derecho	LRI - Licenciado en Relaciones Internacionales	LPO - Licenciado en Psicología Organizacional	LHCS - Licenciatura en Humanidades y Ciencias Sociales	LDC - Licenciado en Derecho y Economía
ProQuest	R	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Factiva	R N E	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Infolatina	R N E	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Infosel Legal	L			◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Infosel Web	N E			◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
JSTOR	R	◊	◊	◊		◊	◊	◊	◊	
Marketline	N E			◊		◊		◊	◊	◊
Proquest Accounting & Tax Newspapers	R N E			◊						◊
Proquest Accounting & Tax Periodicals	R N E			◊						◊
Proquest Social Science	R N E			◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Prisma	R						◊	◊	◊	
Safari	L						◊			
Sage Communication	R	◊					◊	◊		
Sage Political Science & International Relations	R			◊	◊		◊		◊	◊
Sage Sociology	R			◊			◊		◊	
Product Map	L E			◊			◊			◊
Vlex	L R N			◊	◊	◊				◊
Documentos Tec	R	◊	◊				◊	◊	◊	

### Bases de datos Campus Santa Fe

[http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/coleccion/bd\\_csf.html](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/coleccion/bd_csf.html)

Bases de datos	Fuentes de Información	LCMD - Licenciado en Comunicación y Medios Digitales	LAD - Licenciado en Animación y Arte Digital	LDP - Licenciado en Derecho y Ciencia Política	LDL - Licenciado en Derecho y Finanzas	LED - Licenciado en Derecho	LRI - Licenciado en Relaciones Internacionales	LPO - Licenciado en Psicología Organizacional	LHCS - Licenciatura en Humanidades y Ciencias Sociales	LDC - Licenciado en Derecho y Economía
EBSCO Host- Academic Search Complete	R N	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
EBSCO Host-Communication & Mass Media Complete	R N	◊						◊	◊	
EBSCO Host-EconLit with Fulltext	R N									◊
EBSCO Host-Education Research Complete	R N				◊			◊	◊	
EBSCO Host-Humanities International Complete	R N			◊				◊	◊	
EBSCO Host-Literacy Reference Center	L R N							◊	◊	
EBSCO Host-PsycBook	L							◊		
EBSCO Host-Psychology and Behavioral Sciences Collection	R N							◊		
EBSCO Host-Socindex with Full Text	R N							◊	◊	◊
EBSCO Historical Abstracts with Full Text	L R							◊		◊
EBSCO Political Science Complete	L R			◊	◊	◊	◊		◊	◊

Nota: el acceso a las Bases de Datos de Campus Santa Fe sólo dentro del Campus.

Fuente de Información		
Libros electrónicos	L	Reportes, estadísticas y perfiles
Revista	R	Noticias
		Directorio y contactos
		D



### Biblioteca Digital

La Biblioteca Digital es una colección de documentos en formato digital organizados en bases de datos o colecciones según el tema o tipo de información que contienen. La información que se puede encontrar incluye:

- Revistas especializadas y periódicos
- Libros actuales y clásicos
- Fuentes financieras
- Vídeos y fotografías
- Recursos de Internet clasificados

Biblioteca Digital del sistema	Biblioteca Digital Campus Santa Fe
Más de 3 millones de volúmenes en formato impreso y digital, de los cuales 461 mil son volúmenes electrónicos distribuidos en:	Más de 176,000 volúmenes en bases de datos locales, entre los cuales hay 60,000 títulos de diversos recursos, tales como:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 56 familias de bases de datos multidisciplinarias que incluyen:</li> <li>• 53,000 revistas especializadas a texto completo y</li> <li>• 9,000 e-books.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21,000 revistas especializadas</li> <li>• 4,800 revistas de divulgación</li> <li>• 372 estudios de caso</li> <li>• 100 e-books</li> <li>• 39 periódicos</li> </ul>
Acceso a las bases de datos del sistema desde cualquier lugar.	Acceso a las bases de datos sólo dentro del campus.

 [referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx](mailto:referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx)

### Habilidades para el acceso y uso de la información

#### PESCA

Información Literacy



- Preguntar 1**  
Preguntar y reconoce tus propias necesidades de información.
- Encuentra 2**  
Encuentra y selecciona información de calidad.
- eScrutar 3**  
eScrutar y evalúa la información juzgando fiabilidad, precisión y actualidad.
- Crear 4**  
Crear nuevo conocimiento presentándolo en forma eficiente y efectiva.
- Actuar 5**  
Actuar en forma ética al aplicar el conocimiento y respetar los derechos de autor.

Lic. Yareni Annalie Domínguez Delgado  
[yareni.dominguez@itesm.mx](mailto:yareni.dominguez@itesm.mx)  
 Jefa de Formación de usuarios y Referencia  
 Tel: 9177-8000 ext.7910

# BibliotK

Campus Santa Fe

# Bases de Datos Ingeniería

[www.csf.itesm.mx/bibliotk](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk)

## Bases de datos del Sistema

<http://millenium.itesm.mx/>

Bases de datos	Fuentes de Información	Fuentes de Información								
		IMI - Ingeniero en Producción Musical Digital	IDS - Ingeniero en Desarrollo Sustentable	INT - Ingeniero en Negocios y Tecnologías de Información	IIS - Ingeniero Industrial y de Sistemas	IMT - Ingeniería en Mecatrónica	ITC - Ingeniero en Tecnologías Computacionales	ITS - Ingeniero en Telecomunicaciones y Sistemas Electrónicos	LDI - Licenciado en Diseño Industrial	
ACM Digital Library	<b>E</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	
Knovel	<b>L</b>		◊		◊	◊	◊			
Documentos Tec	<b>L R</b>		◊	◊	◊		◊			
IEEExplore	<b>E</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Safari	<b>L</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊		
Lexis Nexis	<b>R N E</b>		◊	◊	◊					◊
Netlibrary	<b>L</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊		
Proquest Agrícola	<b>R N E</b>		◊					◊	◊	
Proquest Computing	<b>R N E</b>	◊		◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Proquest Science Journals	<b>R N E</b>		◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Proquest Telecommunications	<b>R N E</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Markettline	<b>N E</b>			◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Jstor	<b>R</b>		◊	◊	◊		◊	◊	◊	◊

## Bases de datos Campus Santa Fe

[http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/coleccionés/bd\\_csf.html](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/coleccionés/bd_csf.html)

Bases de datos	Fuentes de Información	Fuentes de Información								
		IMI - Ingeniero en Producción Musical Digital	IDS - Ingeniero en Desarrollo Sustentable	INT - Ingeniero en Negocios y Tecnologías de Información	IIS - Ingeniero Industrial y de Sistemas	IMT - Ingeniería en Mecatrónica	ITC - Ingeniero en Tecnologías Computacionales	ITS - Ingeniero en Telecomunicaciones y Sistemas Electrónicos	LDI - Licenciado en Diseño Industrial	
EBSCO Business Source Premier	<b>R E</b>			◊			◊	◊	◊	◊
EBSCO Host-Academic Search Complete	<b>R</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
EBSCO Host-Computers & Applied Science Complete	<b>R</b>	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	
EBSCO Enviroment complete	<b>L</b>		◊							

Nota: el acceso a las Bases de Datos **Campus Santa Fe** sólo dentro del campus.

Fuente de Información			
Libros electrónicos	<b>L</b>	Reportes, estadísticas y perfiles	<b>E</b>
Revista	<b>R</b>	Noticias	<b>N</b>
		Directorio y contactos	<b>D</b>

## Biblioteca Digital

La Biblioteca Digital es una colección de documentos en formato digital organizados en bases de datos o colecciones según el tema o tipo de información que contienen. La información que se puede encontrar incluye:

- Revistas especializadas y periódicos
- Libros actuales y clásicos
- Fuentes financieras
- Videos y fotografías
- Recursos de internet clasificados

### Biblioteca Digital del sistema

Más de 3 millones de volúmenes en formato impreso y digital; de los cuales 461 mil son volúmenes electrónicos distribuidos en:

- 56 familias de bases de datos multidisciplinares que incluyen:
- 53,000 revistas especializadas a texto completo y
- 9,000 e-books.

Acceso a las bases de datos del sistema desde cualquier lugar.

### Biblioteca Digital Campus Santa Fe

Más de 176,000 volúmenes en bases de datos locales, entre los cuales 60,000 títulos de diversos recursos, tales como:

- 21,000 revistas especializadas
- 4,800 revistas de divulgación
- 370 estudios de caso
- 100 e-books
- 30 periódicos

Acceso a las bases de datos sólo dentro del campus.



[referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx](mailto:referencia-biblioteca.csf@servicios.itesm.mx)

## Habilidades para el acceso y uso de la información

### PESCA

Information Literacy

**Pregunta 1**

**Pregunta** y reconoce tus propias necesidades de información.

**Encuentra 2**

**Encuentra** y selecciona información de calidad.

**eS crítica 3**

**eS crítica** y evalúa la información juzgando fiabilidad, precisión y actualidad.

**Crea 4**

**Crea** nuevo conocimiento presentándolo en forma eficiente y efectiva.

**Actúa 5**

**Actúa** en forma ética al aplicar el conocimiento y respeta los derechos de autor.

Lic. Yareni Annalie Domínguez Delgado  
yareni.dominguez@itesm.mx  
Jefa de Formación de usuarios y Referencia  
Tel: 9177-8000 ext.7910

# Bibliotk

Campus Santa Fe

# Bases de Datos NEGOCIOS

[www.csf.itesm.mx/bibliotk](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk)

## Bases de datos del Sistema

<http://millenium.itesm.mx/>

Bases de datos	Fuentes de Información	LEP - Licenciado en Economía y Ciencia Política	LEF - Licenciado en Economía y Finanzas	LEC - Licenciado en Economía	LEM - Licenciado en Mercadotecnia	LIN - Licenciado en Negocios Internacionales	LAF - Licenciado en Administración Financiera	LCDE - Licenciado en Creación y Desarrollo de Empresas
Proquest Hoover's Company Capsules & Profiles	E D	◊	◊	◊	◊	◊		◊
JSTOR	R	◊	◊	◊		◊		
Kompas Intemacional	D				◊	◊	◊	◊
ISI Emerging Markets	R N E	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Factiva	R N E D	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
Euromonitor	E N				◊	◊	◊	◊
Infosel Legal	L					◊	◊	◊
Infosel Web	N E		◊			◊	◊	◊
IQOM Inteligencia Comercial	L E	◊	◊		◊	◊	◊	◊
Lexis Nexis	R N E D					◊		
Marketline	N E		◊	◊	◊	◊	◊	◊
Product Map	E D	◊	◊	◊	◊	◊		◊
Proquest ABI/Inform Global	R N E	◊			◊	◊		◊
Proquest ABI/Inform Trade & Industry	R N E	◊	◊	◊	◊	◊		◊
Proquest Accounting & Tax NewspapersI	R N E		◊	◊		◊	◊	◊
Proquest Accounting & Tax Periodicals	R N E		◊	◊		◊	◊	◊
Proquest Asian Business	R N E				◊	◊	◊	◊
Proquest European Business	R N E				◊	◊	◊	◊
Proquest Social Science	R N E	◊	◊	◊				
Sage Political Science & International Relations	R	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊

## Bases de datos Campus Santa Fe

[http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/coleccion/bd\\_csf.html](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/coleccion/bd_csf.html)

Bases de datos	Fuentes de Información	LEP - Licenciado en Economía y Ciencia Política	LEF - Licenciado en Economía y Finanzas	LEC - Licenciado en Economía	LEM - Licenciado en Mercadotecnia	LIN - Licenciado en Negocios Internacionales	LAF - Licenciado en Administración Financiera	LCDE - Licenciado en Creación y Desarrollo de Empresas
EBSCO Host- Academic Search Complete	R	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
EBSCO Host-Communication & Mass Media Complete	R	◊			◊	◊		◊
EBSCO Host-EconLit with Fulltext	R	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
EBSCO Host-Humanities International Complete	R	◊	◊	◊		◊		
EBSCO Host-Socindex with Full Text	R N	◊	◊	◊		◊		
Economática	E		◊	◊	◊	◊	◊	◊
Euromonitor	N E R		◊	◊	◊	◊	◊	◊

Nota: el acceso a las Bases de Datos **Campus Santa Fe** sólo dentro del campus.

Fuente de Información		
Libros electrónicos	L	Reportes, estadísticas y perfiles
		Directorio y contactos
Revista	R	Noticias

## Biblioteca Digital

La Biblioteca Digital es una colección de documentos en formato digital organizados en bases de datos según el tema o tipo de información que contienen. La información que se puede encontrar incluye:

- Revistas especializadas y periódicos
- Libros actuales y clásicos
- Fuentes financieras
- Videos y fotografías
- Recursos de Internet clasificados

### Biblioteca Digital del sistema

Más de 3 millones de volúmenes en formato impreso y digital, de los cuales 461 mil son volúmenes electrónicos distribuidos en:

- 56 familias de bases de datos multidisciplinarias que incluyen:
  - 53,000 revistas especializadas a texto completo y
  - 9,000 e-books.

Acceso a las bases de datos del sistema desde cualquier lugar.

### Biblioteca Digital Campus Santa Fe

Más de 176,000 volúmenes en bases de datos locales, entre los cuales hay 60,000 títulos de diversos recursos, tales como:

- 21,000 revistas especializadas
- 4,800 revistas de divulgación
- 370 estudios de caso
- 100 e-books
- 30 periódicos

Acceso a las bases de datos sólo dentro del campus.



[referencia-biblioteca.cs@servicios.itesm.mx](mailto:referencia-biblioteca.cs@servicios.itesm.mx)

## Habilidades para el acceso y uso de la información

### PESCA

Información Literacy

**Pregunta 1**

**Pregunta** y reconoce tus propias necesidades de información.

**Encuentra 2**

**Encuentra** y selecciona información de calidad.

**eScrítica 3**

**eScrítica** y evalúa la información juzgando fiabilidad, precisión y actualidad.

**Crea 4**

**Crea** nuevo conocimiento presentándolo en forma eficiente y efectiva.

**Actúa 5**

**Actúa** en forma ética al aplicar el conocimiento y respeta los derechos de autor.

Lic. Yareni Annalie Domínguez Delgado  
yareni.dominguez@itesm.mx  
Jefa de Referencia e Instrucción a usuarios  
Tel: 9177- 8000 ext. 7910

# BibliotK

Campus Santa Fe

# Bases de Datos PREPA

[www.cs.itesm.mx/bibliotk](http://www.cs.itesm.mx/bibliotk)

## Bases de datos del Sistema

<http://millenium.itesm.mx/>

Bases de datos	Fuentes de Información	Arte y Cultura	Administración y Economía	Ciencia Básica	Ciencias Computacionales	Ética y Filosofía	Historia	Lenguaje	Matemáticas
JSTOR	R	♦	♦	♦		♦	♦	♦	♦
Gale Virtual Reference	C	♦	♦	♦		♦	♦	♦	
Literatura Online	R C	♦				♦	♦	♦	
Prisma	R	♦					♦		
Proquest	R N E	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
Student Resource Center Junior	R N	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦
Teatro Español del Siglo de Oro	L C	♦				♦	♦	♦	
Enciclopedia Británica Online	C	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
Enciclopedia Británica Universal	C	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
Enciclopedia Británica Online-Imágenes y Video	C	♦		♦		♦	♦	♦	
Oxford Reference OnLine	C	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
Documentos Tec	R	♦	♦	♦		♦	♦	♦	

## Bases de datos Campus Santa Fe

[http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/colecciones/bd\\_csf.html](http://www.csf.itesm.mx/bibliotk/colecciones/bd_csf.html)

Bases de datos	Fuentes de Información	Arte y Cultura	Administración y Economía	Ciencia Básica	Ciencias Computacionales	Ética y Filosofía	Historia	Lenguaje	Matemáticas
EBSCO Host- Academic Search Complete	R N	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
EBSCO Host-Education Research Complete	L R					♦	♦	♦	
EBSCO Host-Humanities International Complete	R	♦				♦	♦	♦	
EBSCO Host-Student Research Center	L R N E	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
EBSCO Host-Literacy Reference Center	L R	♦				♦	♦	♦	
EBSCO Points of View Reference Center	L R	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
EBSCO Historical Abstract	L R	♦				♦	♦		

Nota: El acceso a las Bases de Datos **Campus Santa Fe** sólo dentro del campus.

Fuente de Información			
Libros electrónicos	L	Reportes, estadísticas y perfiles	E
Revista	R	Noticias	N
		Directorio y contactos	D
		Consulta	C

## MÁS INFORMACIÓN

En el área de Formación a Usuarios de la Biblioteca de su Campus y en los siguientes sitios de la red:

- Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la Association of College & Research Libraries:  
[www.acrl.org](http://www.acrl.org) >Standards and Guidelines >Information Literacy Competency Standards for Higher Education
- Competencias Básicas de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico:  
[www.oecd.org](http://www.oecd.org) >Higher education and adult learning >Definition and Selection of Competencies
- Declaración de Alejandría (UNESCO):  
<http://portal.unesco.org> >Resources >News Service >News Archives 2006 >Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning
- Information Literacy de la Association of College & Research Libraries:  
<http://www.ala.org>
- Portal de las Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey:  
<http://biblioteca.itesm.mx>

"El activo más valioso de una empresa del siglo XX fue su aparato de producción. El activo más valioso de una institución del siglo XXI, tenga o no carácter comercial, serán sus trabajadores del conocimiento y la productividad de los mismos".

Peter Drucker

(Influente pensador en el campo de la Administración de Empresas y precursor de las sociedades del conocimiento).



## Habilidades para el Acceso y Uso de la Información



BIBLIOTECAS  
DEL TECNOLÓGICO DE MONTERREY

## ¿Qué son las HAUI?

Las Habilidades para el Acceso y Uso de la Información son consideradas por la UNESCO como las habilidades del siglo XXI: involucran destrezas cognitivas de orden superior como pensamiento crítico y resolución de problemas.

Una persona con aptitudes para el Acceso y Uso de la Información:

**Pregunta**  
1

**Pregunta** y reconoce sus propias necesidades de información.

**Encuentra**  
2

**Encuentra** y selecciona información de calidad.

**Se crítico**  
3

**ES crítica** y evalúa la información juzgando fiabilidad, precisión y actualidad.

**Crea**  
4

**Crea** nuevo conocimiento y lo presenta en forma eficiente y efectiva.

**Actúa con ética**  
5

**Actúa** en forma ética al aplicar el conocimiento y respetar los derechos de autor"



Quien PESCA es alguien capaz de aprender a aprender a lo largo de su vida.



El profesor es el motor que impulsa el desarrollo de estas habilidades en el aula a través del diseño adecuado de actividades de consulta e Investigación, de acuerdo a los objetivos y contenidos de cada materia.



La Biblioteca ofrece apoyo y asesoría, así como diversas opciones de CURSOS, dirigidos a **alumnos y profesores** para el desarrollo de habilidades PESCA con la finalidad de conocer y utilizar:

- Las colecciones y servicios de Biblioteca.
- El Portal de las Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey: catálogo en línea y bases de datos de Biblioteca Digital.
- Diferentes estilos para citar fuentes de información como APA o MLA

Además, los **profesores** pueden acceder a:

- El taller "Acceso y uso de la información", incluido en la competencia "Uso de Tecnología" del Programa de Desarrollo de Habilidades Docentes.
- Talleres especiales enfocados en satisfacer los requerimientos de una clase o actividad particular, a petición del profesor.



**Contraste de fuentes**

**Relación:** ¿el recurso está en desacuerdo con otras fuentes? Si es así, ¿el desacuerdo es sobre los datos por sí mismos o sobre cómo estos son interpretados? ¿cuál fuente "parece" ser la más confiable?

**Web Test:** ¿la información del sitio se relaciona lógicamente con la hallada en fuentes impresas? ¿los sitios de reputación o prestigio se incluyen en su apartado de ligas al sitio?

**Recursos visuales**

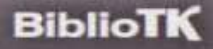
El usuario puede evaluar estos recursos con la misma profundidad que los verbales. El usuario deberá preguntarse así mismo lo que las tablas, gráficas y fotos dicen realmente:

- 1. ¿Las gráficas son decorativas o informativas?
- 2. ¿La gráfica produce una idea central válida o manipulada?
- 3. ¿Qué es lo que la gráfica incluye o excluye en términos de información?
- 4. ¿La gráfica está bien diseñada y es fácil de entender, o es confusa y distorsionada?
- 5. ¿La imagen viene de una fuente confiable?

Vanderhey, P., Meyer, V., Van Rys, J., Kemper, D., y Sebranek, R. (2007). *The college writer: a guide to thinking, writing, and researching*. Boston: Houghton Mifflin.

**Contacto**

Yareni Domínguez  
yareni.dominguez@itesm.mx  
Referencia e Instrucción a Alumnos  
Tel: 9177-6000 ext. 7910



# ¿Cómo identificar información confiable?

Para verificar la confiabilidad de las fuentes de información debes tomar en cuenta los siguientes criterios.

*(C.J. Vanderhey, Meyer, Van Rys y Sebranek, 2007)*

### Autor

**Credibilidad:** un experto es una autoridad porque domina un área temática. ¿Cuáles son sus "credenciales"? ¿cómo se pueden confirmar?

**Web Test:** ¿el recurso puede atribuirse a un autor?. En caso de que así fuese, ¿sus credenciales y contacto aparecen anotados?

### Publicaciones

**Confiabilidad:** ¿el recurso fue publicado por una editorial universitaria o aparece en una publicación científica arbitrada, de difusión o fue emitida por una agencia noticiosa de prestigio?

¿La fuente fue recuperada por medio de una herramienta confiable? (vg. catálogo de biblioteca, directorio, base de datos, por ejemplo: el Banco de Información Económica del INEGI.)

**Web Test:** ¿quién o quienes hicieron la página? ¿dicho sitio se encuentra en un directorio? ¿aparece cada vez que se accede la dirección?

### Discusión

**Imparcialidad:** todas las fuentes tienen perspectivas y compromisos específicos. La información está sesgada cuando presenta contenidos poco claros, desbalanceados o incompletos.

Poner atención a los sesgos de carácter regional, nacional, partidista, industrial, genérico, racial, étnico o religioso.

Estar siempre alerta en las conexiones entre autores, patrocinadores y los puntos de vista que comparten.

(vg.) ¿El autor ha trabajado como consultor o cabildero para un sector o industria en particular? ¿Su compromiso puede llevarlo a tratar de forma parcial el problema?

**Web Test:** ¿el documento web tiende hacia una de las partes? ¿el sitio es de una entidad no lucrativa (.org), del gobierno (.gov), comercial (.com), educativa (.edu), de negocios (.biz), de información (.info), relativa a la red (.net) o militar (.mil)? ¿el sitio es mexicano (.mx) o internacional (.co, .cl, .pe, .us)? ¿el sitio promueve una causa, un producto, un servicio o una creencia? ¿de qué forma la publicidad o intereses especiales afectan el sitio? (vg. El usuario puede sospechar del carácter "científico" de un sitio patrocinado por una organización pro-fumadores.)

### Información

**Actualidad:** un libro de computación editado hace más de 5 años puede ser obsoleto, pero una monografía sobre Abraham Lincoln con 40 años de antigüedad puede ser todavía la mejor fuente sobre el tema. Con base en las necesidades del usuario ¿qué tan actual es el recurso?

**Web Test:** ¿cuándo se subió el material? ¿Cuándo se actualizó por última vez? ¿Funcionan o no sus ligas?

**Exactitud:** una investigación mal planeada que de cuenta pobremente de los hechos o un descuido en la documentación pueden llevarnos hacia información poco o nada exacta. El usuario debe distinguir los datos erróneos, los defectos estadísticos y las conclusiones que no aportan nada nuevo.

**Web Test:** ¿la información del sitio -rica o pobre- cuenta con materiales útiles y basados en hechos o está repleto de opiniones insubstanciales? ¿Las fuentes del sitio se pueden rastrear y confirmar pulsando las ligas?

### Soporte Lógico

**Coherencia:** ¿la discusión sobre el tema es razonable, balanceada y completa? ¿hay prueba empírica que sustente las afirmaciones? ¿el recurso descansa sobre concepciones erróneas, estadísticas torcidas, argumentos engañosos u obedece a técnicas de persuasión poco claras?

**Web Test:** ¿la página ofrece afirmaciones bien fundamentadas y links útiles con información complementaria?

### Estilo y Diseño

**Calidad:** ¿la fuente está bien escrita? ¿está libre de sarcasmo, términos despectivos, clichés, frases hechas, slogans, errores gramaticales y de ortografía? Por lo general, una escritura deficiente denota falta de seriedad.

**Web Test:** ¿las palabras son neutrales o cargadas de emociones? ¿las páginas están bien diseñadas (sus elementos multimedia son significativos o simplemente distractores)? ¿es fácil navegar en el sitio?

## ANEXO 17 Evaluación de bibliógrafos

Nombre: \_\_\_\_\_

Criterios de observación	Regular	Bien	Muy bien	Excelente	Comentarios
Expone sus ideas de una forma clara y concisa					
Establece contacto visual con el grupo					
Existe secuencia lógica					
Expresión Facial					
Manejo del volumen					
Variedad de entonación					
Velocidad					
Integra sus movimientos a las ideas que transmite					
Postura					
Desplazamiento					
Resuelve dudas					
Presenta el recurso en el momento apropiado					
Plantea preguntas en forma clara y efectiva					
Presenta una inducción motivante, independiente y relacionada					
El tiempo de la inducción es adecuado					

Áreas efectivas	Áreas de oportunidad

Tema: \_\_\_\_\_

Nombre del que evalúa: \_\_\_\_\_

## ANEXO 18 Reporte de bibliógrafos

BIBLIÓGRAFO: Cirenía Hernández REVISIÓN : Yareni Annalie Domínguez		
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	MEJORA
TALLERES DE FUENTES DE INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizó una instrucción bibliotecaria para los alumnos de nuevo ingreso de la carrera con una duración de 1:30 hrs</li> <li>✓ Se revisó el uso de catálogo de biblioteca, reglamento , biblioteca digital, técnicas de búsqueda y recuperación , recursos libres , repositorios así como otras bibliotecas especializadas en el tema</li> <li>✓ Se expusieron los criterios para evaluar los sitios web y verificar la confiabilidad de las fuentes</li> <li>✓ Realizaron una visita física a la biblioteca para conocer la colección donde se ubican los materiales.</li> <li>✓ Finalmente se planearon una serie de ejercicios que pusieran a prueba sus conocimientos en la colección y habilidades en la búsqueda de información, para concluir con una evaluación .</li> </ul>	<p>El profesor está interesado en difundir las herramientas y materiales que proporciona biblioteca</p> <p>Las sesiones están relacionadas con temas concernientes al derecho</p> <p>Solicita las sesiones y son consideradas en su evaluación final</p> <p>Se fomenta el desarrollo de habilidades de información</p>
TUTORIALES BASES DE DATOS	N/A	N/A
CAPACITACIÓN DE BIBLIOTECA	Uso de catálogo Biblioteca Digital Reglamento y políticas de préstamo Promoción de los Servicios de Biblioteca	Se tiene un mejor conocimiento de la colección y servicios con que cuenta la biblioteca
MÓDULO DE REFERENCIA	Se proporciona referencia a los alumnos de manera presencial , vía correo electrónico y actualmente se restauró el vínculo vía msn.	Tener un referencista enfocado al área temática Restablecer el msn
OTRO		
COMENTARIOS DEL BIBLIÓGRAFO	<p>Es necesario enriquecer la colección y estar al pendiente de su vigencia.</p> <p>Realizar una búsqueda de recursos y fuentes de información que nos permita ampliar las sugerencias que se ofrecen en Recursos de Libre Acceso .</p> <p>Se logró establecer una relación “academia-biblioteca”.</p>	

## **ANEXO 19** Conceptos Clave

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

**SATISFACCION DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**SISTEMA DE GESTION:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**GESTION:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**MEJORA DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

**EFICACIA:** Extensión en la que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**ORGANIZACIÓN:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**PRODUCTO:** Resultado de un proceso

**FORMATO:** Diseño predefinido en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instructivos

**DOCUMENTO:** Se refiere a todo aquel escrito que sirva como consulta para saber cómo realizar algo; generalmente se encuentra como:

**DOCUMENTO CONTROLADO:** Cualquier documento que por su relevancia pueda, en cualquier momento dado, afectar la calidad o poner en riesgo el cumplimiento de los requerimientos especificados por lo tanto debe ejercerse sobre él un control estricto de las versiones y copias que se emitan.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO:** Es aquel que no necesita un control estricto de las versiones y copias que se emiten aunque se deben especificar.

**DOCUMENTO OBSOLETO:** Es aquel que derivado de un cambio o emisión pierde su vigencia.

**POLITICA DE CALIDAD:** Directrices y objetivos generales de una organización que conciernen a la calidad, los cuáles son expresados formalmente por la Alta Dirección

**PLAN DE CALIDAD:** Documento que establece las prácticas relevantes específicas de calidad, los recursos y la secuencia de actividades que pertenecen a un producto, proyecto o contrato en particular.

**ANEXO 20** Encuesta interna de Satisfacción de Usuarios en cuanto a los Servicios que ofrece la Biblioteca



Con el fin de identificar si las colecciones y servicios que ofrece BiblioTK satisfacen a nuestros usuarios, le solicitamos que por favor nos ayude contestando esta encuesta de la forma más completa posible.

Marque (X) el tipo de usuario:

PREPARATORIA \_\_\_\_\_ PROFESIONAL \_\_\_\_\_ MAESTRIA \_\_\_\_\_ PROFESOR \_\_\_\_\_

Carrera, Maestría o Departamento \_\_\_\_\_

**1- ¿Ha tenido contacto con BiblioTK?**

SI \_\_\_\_\_ (en caso de contestar SI por favor, pase a la pregunta 2)

NO \_\_\_\_\_ (en caso de contestar NO por favor, contestar la siguiente pregunta y le agradecemos su tiempo)

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**2-De la siguiente lista, marque (X) como califica el servicio que le ofrecemos**

Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No lo conozco
Préstamo a domicilio						
Préstamo en sala						
Auto servicio de préstamo						
Préstamo inter-bibliotecario						
Préstamo entre-campus						
Renovación y apartado de material						
Sala de Trabajo Colaborativo						
Cursos para el manejo y la búsqueda de la información						
Asesoría para la búsqueda de información (Referencia)						
Solicitud de Compra de material						

**3-Marque con qué frecuencia utiliza el servicio**

Servicio	Dos o más veces por semana	Dos o más veces al mes	Sólo en época de exámenes	Nunca lo he utilizado
Préstamo a domicilio				
Préstamo en sala				
Auto servicio de préstamo				
Préstamo inter-bibliotecario				
Préstamo entre-campus				
Apartado de material				
Salas de Trabajo Colaborativo				
Asesoría para búsqueda de información (Referencia)				
Solicitud de Compra de material				

4- De la siguiente lista, marque (X) como califica las colecciones con las que contamos

Colección	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No la conozco
General						
EGADE						
Reserva						
Multimedia (DVDs, CDs, VHS)						
Hemeroteca (Revistas y Periódicos)						
Biblioteca Digital CSF						
Biblioteca Digital del Sistema						

5-Marque con qué frecuencia utiliza la colección

Colección	Dos o más veces por semana	Dos o más veces al mes	Sólo en época de exámenes	Nunca la he utilizado
General				
Consulta				
EGADE				
Reserva				
Memoria Institucional				
Multimedia (DVDs, CDs, VHS)				
Hemeroteca (Revistas)				
Hemeroteca (Periódicos)				
Biblioteca Digital CSF				
Biblioteca Digital del Sistema				

6- Marque (X) con respecto a la atención que le brindan los bibliotecarios

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
Disposición para ofrecer servicio					
Trato					
Rapidez del servicio					
Conocimiento de los recursos					

Favor de indicar aquellas sugerencias o propuestas que ayuden a mejorar los recursos disponibles y el servicio que recibe.

---



---

**GRACIAS!!**