



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

GEODA

CENTRO DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS INTEGRALES

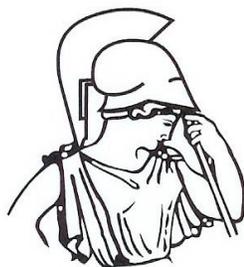
TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE
LA INFORMACIÓN

P R E S E N T A:

PABLO DANIEL APARICIO DE LA ROSA

ASESORA: DRA. LINA ESCALONA RÍOS



MÉXICO

2016

CDMX



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo se lo dedico especialmente a mis padres María Patricia de la Rosa Valgañón y Daniel Aparicio Pineda, porque sin ellos, sin su apoyo en los momentos más difíciles de mi vida, simplemente no estaría escribiendo estas líneas. Gracias a Dios y a ustedes por darme la oportunidad de vivir no una sino un par de veces más.

Mamá, sabes que eres un ejemplo a seguir para mí, eres una mujer exitosa, te admiro porque a pesar de las adversidades, de las pruebas que Dios te ha puesto haz salido adelante, estoy muy orgulloso de tener una mamá tan extraordinaria y sin ti no hubiera podido lograr esto. Te agradezco tus incansables consejos, tu apoyo, tus conocimientos, tus desvelos, tus cuidados y sobre todo tu amor incondicional. Jamás tendré como retribuir todo lo que haces y haz hecho por mí. Te amo.

Papá, eres el mejor, te admiro y estoy muy orgulloso de ti, porque a pesar de muchas adversidades haz salido adelante. Te agradezco todo lo que haces y haz hecho por mí, por apoyarme siempre, por tus cuidados, por tu amor incondicional, porque a pesar de tus pocas palabras sé cuánto me amas y qué harías lo que fuera por mí. Hemos pasado momentos muy difíciles pero también nos hemos divertido mucho juntos, eres mi mejor amigo. Te amo.

Gracias también a mi hermana Patricia Anahí Aparicio de la Rosa, por todo tu amor, por apoyarme siempre, por darme una sobrinita tan hermosa como lo es Constanza García Aparicio de la Rosa. Son una parte fundamental en mi vida y sé que siempre voy a poder contar contigo. Estoy muy orgulloso de ustedes y sabes que de la misma forma siempre estaré en el momento que lo necesiten. Las amo.

A mi esposa que tanto amo Georgina López González, por todo tu amor, apoyo y paciencia, porque a pesar de las dificultades hemos sabido salir adelante. Porque fuiste mi primera novia, y años más tarde nos volvimos a encontrar para consolidar nuestro amor. Mi vida, deseo pasar el resto de los años que Dios me conceda a tu lado. Gracias por darme una hija tan hermosa como lo es Dana Jimena Aparicio López que amo infinitamente, que con su amor me alienta a ser mejor cada día, a ser una mejor persona y digna de su amor, porque con esto quiero ser un buen ejemplo para ella, para influir en su buena formación. Las amo con toda mi alma y siempre estaré para lo que ustedes necesiten.

Gracias también a mis cuñados y compadres Ricardo García, Guillermo Cabral y Pedro García, a mis cuñadas Misuky y Catalina López, a mis suegros Jorge López y Maricela González, a mis sobrinitas María José y Sofía Cabral López, por aceptarme como parte de su familia, por su apoyo y cariño.

A mi asesora la Dra. Lina Escalona por su paciencia y apoyo en todo momento, por brindarme siempre una sonrisa y parte de su tiempo para lograr este trabajo, porque ella también ha sido una pieza fundamental para cumplir este logro.

Agradezco a mis sinodales a la Mtra. Blanca Sánchez Luna, la Mtra. Elba Fernández Cruz, la Mtra. Zaira Lagunas Ledesma y al Mtro. José Tomás Palacios Medellín por ser parte de este trabajo, por tomarse el tiempo de hacer las observaciones pertinentes y con ello mejorarlo considerablemente.

A todos ustedes muchas gracias por ser parte importante en mi vida, a toda mi familia, a todos los que aún forman parte de mi vida y a los que desafortunadamente se han adelantado en el camino, pero que han dejado una huella muy importante en mí, porque gracias a ustedes concluyo y cierro este ciclo tan importante en mi vida.

Finalmente agradezco a Dios y a la vida por darme la oportunidad de llegar a este momento, por darme la oportunidad de ser una mejor persona día con día, porque gracias a esto tendré la dicha de retribuir un poco de lo que la vida me ha dado, porque gracias a las oportunidades que se me han brindado he tenido la dicha de disfrutar a la familia tan hermosa que tengo, es a todos ustedes a quienes dedico esto y son tan dueños como yo de esto. GRACIAS. ¡¡¡LO LOGRÉ!!!

Resumen

En este trabajo se presenta el proyecto Geoda, como un proyecto de administración de información desde los fundamentos teóricos para su propuesta hasta el desarrollo de cada uno de sus componentes como empresa.

Contenido

Introducción	7
Capítulo 1. La Empresa	9
1.1 Definición	9
1.2 Objetivos	18
1.3 Función	23
1.4 Planeación	25
1.5 Análisis FODA	28
1.6 Empresas de información	30
1.6.1 Administración de empresas de información	30
1.6.2 Gestión de empresas de información	34
1.6.3 Viabilidad	35
Capítulo 2. Proyecto Geoda	39
2.1 Antecedentes	39
2.2 Proyecto de Planeación	43
2.3 Vínculo de Geoda con el campo bibliotecológico	46
Capítulo 3. Geoda: Centro de Soluciones Alternativas Integrales	47
3.1 ¿Quiénes somos?, Misión, visión, valores	47
3.2 Política de servicio	49
3.3 Estructura orgánica	50
3.4 Servicios que brinda Centro Geoda	53
3.4.1 Organización Documental	53
3.4.1.1 Bibliotecas	54
3.4.1.2 Empresas o Instituciones	61
3.4.2 Búsqueda de información especializada y obtención de documentos ...	65
3.4.3 Digitalización de documentos	68
3.4.4 Organización de Archivos	69
3.4.5 Cursos de Capacitación	70
3.4.6 Soluciones empresariales	72
Conclusiones	73
Bibliografía	75

Introducción

Se puede observar que el campo de acción laboral del profesional en Bibliotecología y estudios de la información se inclina principalmente a las bibliotecas o centros de documentación del sector educativo, cultural, gubernamental y privado. El profesionista en la mayoría de los casos, tiende a desempeñarse en las mismas funciones.

Derivado de lo anterior, se consideró que el campo laboral bibliotecológico puede ser enfocado también al ámbito empresarial, al no ser éste muy explotado y a la vez permite la creación de fuentes de empleo, y con ello, ampliar el panorama del Bibliotecólogo al enfrentarse a nuevos retos que le permitan desempeñar roles diversos a los convencionales.

Por tales motivos se consideró la propuesta de creación de una empresa que cubra de manera integral el ámbito laboral del Bibliotecólogo. Una empresa, que proporcione soluciones alternativas integrales de calidad en todos los ámbitos que contribuyan al crecimiento y mejoramiento de su empresa, biblioteca o institución a efecto de establecerse de una manera sólida, competitiva y exitosa. Que cubra de manera integral el ámbito laboral del Bibliotecólogo, que cuente con las áreas necesarias para proporcionar soluciones alternativas integrales de calidad en todos los ámbitos que contribuyan al crecimiento y mejoramiento de su empresa, biblioteca o institución a efecto de establecerse de una manera sólida, competitiva y exitosa. Proporcionar todo lo que en ella se oferte con un espíritu de servicio que busque siempre atenderle de la mejor manera.

Derivado de lo anterior surge la idea de realizar esta propuesta de empresa de información llamada Geoda, la cual surge de la experiencia propia y de observar que la situación laboral del bibliotecólogo es escasa en el ámbito empresarial.

Esta propuesta consta de tres capítulos, en el primero, se aborda lo relativo a las empresas, desde su concepto, objetivos y funciones, asimismo se menciona la planeación, organización y gestión de empresas, señalando la viabilidad y ventajas de la creación de las mismas orientadas al ámbito bibliotecológico, como alternativa de nuevas fuentes de empleo para estudiantes, egresados y titulados del área.

En el segundo capítulo, se desarrolla el proyecto que da origen a la empresa Geoda: Centro de Soluciones Alternativas Integrales, señalando el vínculo de ésta con el campo laboral del profesional en bibliotecología, así como también sus antecedentes, creación y planeación.

Por último, en el capítulo tercero se señala lo relativo a la consolidación de la empresa; misión, visión, valores, políticas de servicio, estructura orgánica y los servicios que proporciona, la cual parte de que la administración de la información es la base del buen funcionamiento de toda entidad, así como contar con personal capacitado para poder manejarla adecuadamente y con servicios integrales para tener la información bien organizada, y con ello se ayude a la recuperación y aprovechamiento de la misma.

Capítulo 1. La Empresa

1.1 Definición

La empresa es una organización que contiene recursos materiales e intelectuales, es económico-social, para satisfacer necesidades y brindar servicios. Existen diversos conceptos de empresa de acuerdo a otros tantos autores, entre los cuales se puede mencionar a Miranda Conde quien se refiere a ésta como “La unidad de producción de bienes y servicios para un mercado”.¹

También se puede definir como la “Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”²

La imagen de la empresa tradicional ha ido cambiando a lo largo de los años, definiéndola actualmente como el “instrumento para obtener beneficios” y “alcanzar unos determinados objetivos”³

Para Reyes Ponce, citado por Miranda Conde es definida como la “Unidad conceptual de análisis a la que se supone capaz de transformar un conjunto de insumos - consistentes en materias primas, mano de obra, capital e información sobre mercados y tecnologías - en un conjunto de productos que toman la forma

¹ MIRANDA CONDE, María del Carmen. *Las necesidades de información de las pequeñas empresas de comercio exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México*, p. 17.

² GARCÍA DEL JUNCO, Julio, CASANUEVA, Cristóbal. *Técnicas de gestión empresarial*, p. 3.

³ RICOSSA, Sergio. *Diccionario de Economía*. Siglo Veintiuno editores, 1990, México, p. 229.

de bienes o servicios destinados al consumo, ya sea de otras empresas o de individuos, dentro de la sociedad en la que aquella existe.”⁴

Por otra parte, Javier Sanz la define como una “organización de medios productivos que goza de autonomía para el establecimiento y ejecución de planes encaminados a la producción de bienes y servicios”⁵, y Gary Becker como “Una intermediaria entre mercados de factores y de productos: adquiere factores como insumos y los transforma en productos que se venden”.⁶

Para Chiavenato la empresa, “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”.⁷

Cervantes Ahumada la define como la “universalidad de hecho, constituida por un conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, coordinado para la producción o el intercambio de bienes o servicios destinados al mercado general”.⁸

En el *Marco legal de los negocios* se indica que “La empresa es el organismo que une y coordina los diversos elementos de la producción y los dirige a efectuar la fabricación de determinados bienes a la prestación de ciertos servicios, requeridos por la sociedad”.⁹

⁴ MIRANDA CONDE, María del Carmen, *op. Cit.*, p 17.

⁵ SANZ SANTOLARIA, Carlos Javier. *Diccionario Económico, Contables, Comercial y Financiero*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, 2002. p.41.

⁶ BEKER, Gary S. *Teoría Económica*. México: Fondo de Cultura Económica, 1987. p. 95.

⁷ CHIAVENATO, Idalberto. *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. México: McGraw-Hill, 1993, p. 84.

⁸ CERVANTES AHUMADA, Raúl. *La empresa*. México: Nostra, 2010. p. 157.

⁹ *Marco Legal de los Negocios*. México: McGraw-Hill, 1999. p. 107.

Por lo tanto se puede decir, con base en los conceptos anteriores, que la empresa puede ser definida como la unidad económica de producción encargada de combinar diversos factores, recursos materiales, trabajo, capital, recursos humanos, para producir bienes y servicios que se puedan vender en el mercado.

En el mercado se encuentran diferentes tipos de empresas, las cuales se clasifican de la siguiente manera: según el tamaño, sector y actividad económica, actividad a la que se dedica, según la forma jurídica, tipo de capital y destino de los beneficios.

Según la clasificación antes mencionada se describen las características de cada una de ellas:

1. Tamaño

Para determinar el tamaño de las empresas se pueden utilizar diferentes criterios como puede ser por su actividad, por el número de empleados, por sus ingresos, etc., sin embargo e indistintamente de este criterio las empresas se clasifican de la siguiente manera:

- Microempresas: generalmente la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación, de producción prácticamente son artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son reducidos y elementales y el propietario en la mayoría de los casos puede atenderlos personalmente.

- Pequeñas empresas: por lo general, este tipo de empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de empleados que la conforman no excede un determinado número.
- Medianas empresas: puede contar con cientos de personas y en algunos casos puede llegar a miles, por lo general cuentan con sindicato, cuentan con áreas bien definidas en sus funciones y responsabilidades, además de contar con sistemas de procedimientos avanzados.

Para entender mejor el tamaño de estos tres tipos de empresa, y dentro de los cuales se podría ubicar inicialmente a las nuevas empresas, se muestra el siguiente cuadro:

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de costos de ventas anuales (mdp)	*Tope máximo combinado
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	De 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	De hasta 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	De 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	De 51 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Industria	De 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

***Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.**

Figura 1. Estratificación de empresas en México (2013)¹⁰

¹⁰ Secretaría de Gobernación. Reglas de operación del fondo de apoyo para la micro, pequeña y mediana empresa (fondo PyME) para el ejercicio fiscal 2013. [En línea].

- Y por último tenemos las Grandes empresas: este tipo maneja grandes capitales y financiamientos y pueden obtener líneas de crédito y prestamos por grandes cantidades con instituciones financieras nacionales e internacionales, esto es principalmente lo que las caracteriza, además de que generalmente cuenta con instalaciones propias, su ventas pueden ascender a muchos millones de dólares y cuentan con miles de trabajadores tanto personal de confianza como sindicalizados, manejan un sistema administrativo y de operación muy avanzado.

2. Sector y actividad económica

Hoy en día derivado de la sociedad de la información y el conocimiento, las nuevas tecnologías y el alcance de las mismas se ha creado un nuevo grupo de empresas que constituyen otro sector económico muy importante y el cual muchos denominan cuaternario, en el cual se incluirán las empresas que generan contenidos, como los sitios web que actualmente son muy exitosos, para dar algunos ejemplos podríamos mencionar Netflix, Skype, Youtube, Facebook, etc., también conocidos como OTT (Over the top content), esto sitios son actualizados periódicamente con contenidos relevantes, por esta razón el Internet es una herramienta tan importante para el mercadeo masivo. Actualmente se realiza venta de textos, imágenes, audio y video.

Si bien las tecnologías y el advenimiento de la sociedad han creado el grupo de empresas antes mencionado, regularmente existen tres tipos de empresas que siguen predominando en el sector de actividad económica y los cuales se muestran a continuación:

- Las empresas del sector primario o también conocidas como del sector primario extractivo, son aquellas que su actividad se obtiene directamente de la naturaleza, como la agricultura, la ganadería, pesca, etc.
- Las empresas del sector secundario son conocidas también como del ramo industrial y estas realizan procesos de transformación de la materia prima, en actividades tales como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, la de telecomunicaciones, la petrolera, etc.
- Las empresas del sector terciario o de servicios, es lo que también se conoce como comercial y de servicios, y estas son las que cuyo principal elemento es el capital intelectual o la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. En este rubro existen muchas empresas, como la de transporte, bancaria, comercial, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

3. Actividad a la que se dedica

Esta clasificación resulta importante cuando se quieren analizar las interacciones que existen entre la empresa y su entorno social, político, económico o de mercado:

- Empresas locales: operan en un pueblo, ciudad o municipio.
- Empresas provinciales: operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- Empresas regionales: son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
- Empresas nacionales: son aquellas que sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

- Empresas multinacionales: son aquellas que sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

4. Según la forma jurídica

La creación de una empresa también implica ciertos trámites y pueden cambiar según se trate de una persona física o moral, la actividad, las obligaciones, los derechos y responsabilidades de la empresa. La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas dependiendo de la actividad de la misma:

- Sociedad anónima o de responsabilidades limitadas: las empresas que están registradas bajo esta forma jurídica se rigen por la Ley de Sociedades Mercantiles y generalmente la utilizan negocios que venden algún tipo de producto. Pueden ser empresas mixtas, que vendan productos y servicios. Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero pueden tener como opción el aceptar a más personas que quieran aportar capital para adquirir acciones de la empresa. Así también pueden realizar ampliaciones de capital dentro de las normas que las regulan.
- Sociedades civiles: son aquellas empresas que generalmente sus objetivos no constituyen una especulación comercial. Este tipo de sociedades son óptimas para desarrollarse dentro del giro de prestación de servicios profesionales, las empresas que se registran bajo esta denominación están reguladas por el código civil a nivel federal y por los códigos vigentes en cada Estado de la República a nivel local. La razón social regularmente se conforma por los nombres de los socios y se acompaña por las palabras o siglas de Sociedad Civil (S.C.), los socios responden de manera ilimitada

con su patrimonio o cantidad total de sus aportaciones, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa. Los socios deben hacerse cargo o contribuir en las pérdidas en caso de que el capital social sea insuficiente para cubrirlas.

- Cooperativas: este tipo de empresas no poseen un enfoque de lucro y son constituidas para satisfacer necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes a su vez son trabajadores, proveedores o clientes de la empresa.

- Comanditarias o comandita: este tipo de empresas se conforman por dos tipos de socios, los colectivos con responsabilidad ilimitada y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

- Sociedad de responsabilidad limitada: en estas empresas los socios propietarios asumen una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por el capital de inversión o patrimonio que aportan a la empresa.

- Unipersonal: consta de un solo propietario o empresario, y tiene la capacidad de legal de ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por la actividad que su empresa ejerza.

5. Tipo de capital

Se refiere a si el capital de una empresa está en poder de particulares, de organismos públicos o de ambos y se clasifican en:

- Empresa privada: la propiedad del capital está en manos privadas.
- Empresa pública: es el tipo de empresa en la que el capital pertenece al Estado.
- Empresa mixta: es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los organismos privados.

6. Destino de los beneficios

Este tipo de empresas dependiendo en como decida otorgar a los beneficios económicos, el excedente en ingresos y gastos, que obtenga, se pueden clasificar en dos grupos:

- Empresas con fines de lucro: son aquellas cuyo excedentes pasan al poder de los propietarios, accionistas, etc.
- Empresas sin fines de lucro: en este caso son aquellas donde los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.¹¹

¹¹ VENTEÑO JARAMILLO, María Guadalupe y otros. El acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación por la empresa: el caso de la banca en México. *Biblioteca Universitaria*, 2010. p. 38-41

1.2 Objetivos

El modelo de las empresas ha ido cambiando, se ha tenido que enfocar principalmente en las necesidades de los clientes, por lo cual es necesario llevar a cabo sistemas de gestión¹² que permitan tener el control de la misma para lograr el objetivo de satisfacción planeado y dirigido a los clientes, como Fraguera Formoso [et al.], dice:

El modelo empresarial surgido en los últimos años, necesita sistemas de gestión que permitan controlar de forma sistemática las actividades y procesos de la empresa, con la participación e implicación de todos sus trabajadores, con el objetivo de lograr los resultados previstos". (...) "Estamos en una economía global en las que las exigencias deben de adaptarse a mayores exigencias de los clientes". (...) "La empresa que quiera mantenerse en el mercado, tendrá que adaptarse a las nuevas exigencias e implantar sistemas de gestión que permitan que sus productos o servicios tengan elementos cualitativos que sean bien vistos, den confianza y favorezcan la decisión de compra por los clientes".¹³

El esquema de las empresas que se rige bajo los criterios tradicionales sin atender a las necesidades de vanguardia e innovación, según Andrade Vallejo y Jaimes Cruz¹⁴, "tiende a obtener resultados deprimentes, por el contrario a aquellas que tienen un enfoque más: empresarial que burocrático, a través de una división de

¹² Un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

[En línea] < https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad >

¹³ La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. *Dyna*, junio, 2011, año 78, no. 167, p. 44-49.

¹⁴ ANDRADE VALLEJO, María Antonieta, JAIMES CRUZ, Antonieta. Diseño de un sistema de control presupuestal y de gestión estratégica de costos para las empresas manufactureras medianas localizadas en el Distrito Federal y zona conurbada. *Revista Investigación Administrativa*, julio-diciembre, 2006. p. 28-42.

consultoría especializada en planeación estratégica, gestión estratégica de costos, tecnologías de la información y control presupuestal” aunado a la visión de la decisión de invertir recursos a la implementación de los modelos propuestos, adquieren mayor auge, asimismo consideran que la planeación estratégica, significa sobrevivir, crecer o morir.

Las necesidades del sector productivo y las demandas de la sociedad actual exigen el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos que les permitan ser competitivos e innovadores, al respecto Escamilla Santana y Gómez Medina señalan lo siguiente: “Los actores involucrados en el proceso de vinculación deben propiciar las condiciones necesarias para responder a las necesidades presentes y futuras (...)”¹⁵

Al observar las necesidades actuales de las empresas, nos podemos percatar de la importancia que resulta el tener la información ordenada y bien resguardada, tal como señala Andrade Castro: actualmente las organizaciones le han dado mayor importancia al desarrollo de la gestión de la información, pues suponen que esto es la materia prima fundamental para la sociedad y que esto lleva a dominar el conocer. En este contexto, la gestión de conocimiento se centra en solucionar los problemas asociados a un diseño organizacional que le da prioridad al saber cómo hacer las cosas en lugar, de centrarse en los anteriores factores de producción como lo son el capital y el trabajo, En este sentido se puede decir que “la gestión de conocimiento se relaciona con el esfuerzo por extraer y afianzar el conocimiento individual para ponerlo a disposición de los recursos de la organización.”¹⁶

¹⁵ ESCAMILLA SANTANA, Clara, GÓMEZ MEDINA, María Teresa de Jesús. Modelo de vinculación entre Instituciones de Educación Superior y las empresas: gestión del conocimiento. *Revista Acta Universitaria*, febrero-marzo, 2012, vol. 22 No. 2. p. 32-40.

¹⁶ ANDRADE CASTRO, Jesús Alberto. Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimientos en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2003, año 8, no. 24, p. 558-574.

Por lo tanto se ha hecho imprescindible poner mayor énfasis en algunos aspectos como son el área de Recursos Humanos así como el del bienestar social que implica tanto la conciliación de vida como la profesional de las personas que laboran en la empresa, ya que actualmente se considera la base para el buen funcionamiento de cualquier empresa y son parte del prototipo del nuevo concepto que se debe de ir asumiendo para la satisfacción en conjunto de empresa-trabajador-cliente como dice Medina Lorza y Castañeda Zapata:

Las personas encargadas de la gestión de recursos humanos ocupan hoy un lugar central en las organizaciones, debido a que son los individuos los que influyen directamente en la eficiencia de los procesos y por ende en los resultados organizacionales. Como lo ilustró Derven (2008), el santo grial de Recursos Humanos ha sido en convertirse en aliado estratégico del negocio. Para Calderón (2006), la relevancia del dirigente de Recursos Humanos ha estado en la capacidad de diseñar e implementar prácticas para aumentar el rendimiento de los empleados y en esta forma influir en el logro de los objetivos de la alta gerencia.

Como una consecuencia de lo anterior, y dados los cambios que ha tenido el mundo de las organizaciones en un contexto globalizado, se hace necesario que los encargados de la gestión de los recursos humanos dediquen menos tiempo en funciones operativas y más a conocer las realidades externas del negocio y actuar como socio estratégico en la organización.¹⁷

Con lo anterior, se indica la importancia que es para una empresa el capital humano de la cual se conforma, es por esto que ahora es necesario que éstas tomen un enfoque más humanista, que permita un replanteamiento de los valores sociales y

¹⁷ MEDINA LORZA, Aída Florencia. Competencias requeridas en los encargados de Recursos Humanos para el desempeño eficaz en las empresas industriales de Cali, Colombia. *Estudios Gerenciales*, abril-junio, 2010, v. 26, No. 115, p. 117-140.

económicos que permita a las empresas aumentar su eficiencia y mejorar la calidad de vida de las personas, como nos lo plantea Benito Osorio quien dice que es importante la creación de equipos de trabajo multidisciplinarios autogestionados. Cleland, 1996; Wheelan, 1999; Gravin, 2000, citados por Benito Osorio, mencionan que los equipos laborales deberían crear su propio proceso productivo generando con esto mayor flexibilidad en sus horarios de trabajo y democracia organizativa mismo que equivale a una solución para mejorar la vida laboral y familiar.

El cambio, por tanto, consiste en que cada persona ejerza su autocontrol en extremo, en coherencia con su responsabilidad de acuerdo con Drucker mencionado por Benito Osorio, y en que, desde dentro de la organización se generen esfuerzos que persigan la armonización de los objetivos individuales de sus miembros y los objetivos colectivos. De manera que el control y la coordinación del trabajo queden bajo la responsabilidad de los empleados al autoimponerse una disciplina.¹⁸

Este modelo de empresa donde existe una unión de participantes es lo que se conoce como la teoría del comportamiento de la empresa y con ello se vuelve socialmente beneficiosa. Para esto se debe hacer una reorganización productiva la cual se llevará a cabo mediante un nuevo modelo de organización productiva que rompa con los tradicionales, reduciendo el número de niveles de dirección y que posea un eficiente sistema de comunicación, que sea potencialmente efectivo para el aprendizaje de nuevos procedimientos de trabajo y mejoras para la empresa, creando un ambiente saludable de trabajo fomentando el saber en los trabajadores a través de la información, la motivación y la autonomía.

¹⁸ BENITO OSORIO, Diana. La conciliación de la vida familiar y laboral: un reto acuciante en la gestión empresarial. *Estudios Gerenciales*, abril-junio, 2010, v.26, No. 115, p. 65-78.

De esta forma, el proceso de organización apoyará el cambio global en la construcción de una cultura laboral muy estable. Por lo tanto, un principio importante que debería ser tomado dentro de la cultura de cualquier empresa es lo fundamental que son los recursos humanos y su intervención para conseguir los objetivos propuestos.

Es importante darnos cuenta que las empresas han tenido que ir evolucionando y desarrollando nuevas formas de satisfacción entre sus recursos humanos y ellas mismas, por ello la importancia de adquirir una nueva forma de trabajo en el cual se vea en primera instancia por el bienestar de su personal, con lo que se logrará llegar a los objetivos planeados de una manera plena y eficiente. Para poder llevar a cabo esto se debe producir un cambio radical en la organización del trabajo, que será esencial en la evolución de la empresa. Se debe adquirir un modelo basado en equipos multidisciplinarios que se autogestionen, logrando que los equipos sean responsables en un proceso de trabajo o en una parte importante de éste.

En ese mismo sentido y enfocado al buen funcionamiento de las empresas, también es necesario ser innovadores. La innovación es una disciplina que deben practicar todas las empresas, no importando la dimensión de estas y el sector en la cual compiten, como lo dice Arraut Camargo:

Desde el punto de vista del concepto de innovación se tiene en cuenta que una empresa puede realizar múltiples innovaciones en sus métodos de trabajo, en el uso de los factores y en los procedimientos de producción para mejorar su productividad y/o funcionamiento comercial.

(...) Para competir en los mercados de una economía global se requiere de un amplio conocimiento del entorno, de una óptima capacidad de gestión de la

innovación, de una adecuada infraestructura tecnológica y de un talento humano capacitado.¹⁹

En la actualidad, las empresas deben considerar la innovación como parte fundamental dentro de sus objetivos estratégicos. Si una empresa no es capaz de tener una transformación de sus productos, de su forma de producción, de manejar modelos de gestión y estructuras flexibles en un contexto de incertidumbre, en un contexto de globalización, no será capaz de sobrevivir.

Para las empresas, la innovación ayuda a sostenerse o mejorar su crecimiento; conlleva beneficios económicos para sus propietarios e inversionistas. Para los empleados, la innovación hace más interesante o atractivo su trabajo, mejorando sus habilidades y el salario.

1.3 Función

Para que un organismo se pueda denominar como empresa es necesario contar con cierta tecnología y la combinación de ciertos factores productivos. Asimismo, debe constituirse de una forma jurídica que le permita obtener contratos y con esto la realización de proyectos, con lo cual captará recursos económicos, y ejercer sus derechos sobre los bienes que produce.

Toda empresa debe obtener beneficios y alcanzar ciertos objetivos como son:

- Económicos: Obtener beneficios;

¹⁹ ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, julio-diciembre, 2010, No. 69, p. 20-41

- Técnicos: Producir bienes necesarios a la sociedad y su entorno;
- Humanos: Generando satisfacciones al trabajador a través de retribuciones adecuadas, trato correcto e integración del mismo en la empresa; y
- Sociales: Atendiendo a las necesidad de la sociedad a través de los impuestos.

Henry Fayol, destaca que toda empresa debe cumplir con seis funciones básicas:

- Funciones Técnicas: Se refiere a las funciones empresariales que están directamente ligadas a la producción de bienes y servicios de la empresa, como por ejemplo, las funciones productivas, la manufactura, la adaptación y operación, siendo una función primordial ya que es la razón de ser de la organización.
- Funciones comerciales: Están relacionadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa, es decir, debe saber tanto producir eficientemente como comprar y vender bien, hacer llegar los bienes y servicios producidos al consumidor.
- Funciones financieras: Esta función implica la búsqueda y el manejo del capital, donde el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla la economía de la empresa, con el fin de sacar el mayor provecho de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
- Funciones de seguridad: Son las que ven por el bienestar de las personas que laboran en dicha organización, con relación a su protección, a los enseres con que cuenta y al inmueble mismo, por ejemplo la seguridad de higiene, la industrial, privada, personal, etc.
- Funciones contables: Estas funciones se enfocan en todo lo que tiene que ver con costos, inventarios, registros, balances y estadísticas empresariales; la contabilidad cuenta con dos funciones básicas, la de llevar un control de los recursos que poseen

las entidades comerciales, y el informar mediante los estados financieros las operaciones realizadas.

- Funciones administrativas: Se encargan de regular, integrar y controlar las cinco funciones anteriores, realizando actividades y/o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en la cual se implementa la planificación, organización, dirección, la coordinación y el control, todo el proceso administrativo.²⁰

Se puede decir que la empresa combina diversos factores y tiene fines productivos, laborales, sociales y económicos. Hoy en día es un gran reto para las empresas llegar a ser competitivas y lograr los fines para la cual fue creada, es de suma importancia generar mayor interés en sus recursos humanos, en el capital humano, el tener un enfoque más humanista para que con ello logre los objetivos deseados. La sociedad se ha ido transformando y es de suma importancia que las empresas se transformen en base a las necesidades de ésta.

1.4 Planeación

Es prioridad tener en cuenta que en la planeación de una empresa se debe primeramente establecer los objetivos y las acciones que se llevan a cabo para lograrlos, se puede considerar la función principal y precedente de la administración. El proceso de planeamiento es la base para asignar personal, dirigir y controlar, es decir especificar el qué, quién, dónde, cuándo y cómo de las acciones.

La parte fundamental para la creación de una empresa así como para la implementación y el aprovechamiento sustancial de los recursos con los que se

²⁰ FAYOL, Henry. *Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, mando*. México: Ateneo, 1984. p 70.

cuenta, es la planeación. Así de esta manera se puede elegir y con antelación se toman los criterios.

Por ello es necesario hacer una excelente planeación apoyada de una minuciosa evaluación para llegar a los objetivos deseados y para obtener los mejores resultados.

La planeación de una empresa puede plantear como objetivos mejorar los servicios y actividades según su entorno, evaluar su funcionamiento, racionalizar la toma de decisiones y motivar a su personal.

En el ciclo de la planeación se pueden señalar las siguientes fases:

- Planteamiento del plan
- Evaluación de la situación actual
- Establecimiento de funciones y de la misión de la biblioteca
- Definición de metas y objetivos
- Puesta en marcha del plan
- Redacción de la memoria o informe final del plan

“La planeación es simplemente el acto de esbozar las actividades previstas en el futuro”. Para que tenga sentido, la planeación debe poseer un objetivo lógico claramente definido, susceptible de una explicación racional. Debe estar basado en premisas e información correctas, y ser comprendido sin ambigüedades por todos los implicados.²¹; es parte de la vida, todos y cada uno de nuestros actos de nuestra existencia son generalmente planeados.²²

²¹ COOPER-JONES, Dennis. *Organización, planeación y pronóstico de empresas*. México: Logos consorcio editorial, 1976. p. 1 y 2.

²² ÁVILA MARRON, Jessica. *Modelo práctico de planeación estratégica para las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas*. (Tesis. Licenciado en Contaduría. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM). Texto completo, p.1

Rodríguez Escamilla dice que la planeación es la consolidación del curso alternativo de acción dividido, estableciendo los principios que habrán de orientar la secuencia de las operaciones a realizar y la determinación de tiempos y costos.²³

Stanton citado por Ávila dice que la Planeación es “el proceso de decidir ahora lo que se hará después, incluyendo cuándo y cómo se hará”. Para Domette J. citado por Ávila es “la creatividad que determina los objetivos y desarrolla la manera futura de lograrlos”.²⁴

Por otra parte la planeación estratégica es inherente al hombre como ser humano y en el mundo de los negocios una planeación en la cual se determinen las estrategias con sus tácticas, proyectos y pasos resulta imprescindible.

Actualmente en el mundo de los negocios no se concibe a una empresa que no planeé su futuro sin importar su tamaño. Ávila dice que la planeación es:

La fijación o determinación de una serie de actividades a realizar, siguiendo ciertos principios, procedimientos y reglas encaminadas hacia el logro de un objetivo ya visualizado previsto”. Gálvez citado por Ávila dice que “Es el proceso razonado y organizado para seleccionar alternativas tomando en cuenta las posibilidades y condiciones que se tengan, fijando prioridades, estableciendo objetivos y logrando metas alcanzables.”²⁵

²³ RODRÍGUEZ ESCAMILLA, Juan, MARTÍNEZ LOMAS, Eduardo. *Planeación y estrategias en la administración de empresas modernas*. (Tesis. Licenciado en Administración. FES Cuautitlán, UNAM). Edo. De México, México, 1998. Texto completo p. 104.

²⁴ ÁVILA MARRON, Jessica, Op. Cit., p 1

²⁵ *Ibidem*

Por lo señalado anteriormente es necesario considerar desde el inicio de cualquier empresa a la planeación, pues con ella se pueden determinar de una mejor forma los objetivos que se desean cumplir a corto, mediano y largo plazo, esto puede simplificar los problemas que se generen al poner en marcha dicha empresa, es dar un paso siempre adelante de cualquier contratiempo, tener una buena planeación significa un buen funcionamiento dentro y fuera de la empresa.

1.5 Análisis FODA

Actualmente la mayoría de las empresas de negocios cualquiera que sea el giro de ésta, hace uso de la planeación estratégica, la cual es engañosamente sencilla, consiste en analizar la situación actual y la prevista, debe determinar la dirección en la que se encaminará la empresa y guiarla para lograr los objetivos, para encontrar los medios para conseguir la misión. Lo anterior es la parte teórica, la parte fácil pues ya en la práctica resulta un proceso complejo que requiere un enfoque sistemático para identificar y analizar los factores externos a la organización y acoplarlos con las capacidades de ésta. El análisis FODA es una herramienta que ayuda a identificar e integrar los factores externos e internos, parte fundamental para desarrollar una planeación estratégica.

Aunque nadie puede asegurar el ambiente externo e interno en la que se encontrará inmersa la empresa, ni el día de mañana, en una semana, en meses ni mucho menos en años, es importante hacer suposiciones y hacer pronósticos sobre lo que prevemos y esto se puede lograr identificando las **F**ortalezas, **O**portunidades, **D**ebilidades y **A**menazas de una empresa, derivado de estas características con las cuales se describe la situación interna y externa en la que se puede encontrar una empresa se desprende el nombre de FODA

El modelo FODA empieza con las amenazas, porque en muchas ocasiones una empresa comienza una planeación estratégica como resultado de la percepción de una crisis, problema o peligro.

El análisis FODA nos ayuda a identificar las fortalezas y debilidades, estos siendo factores internos las cuales son controlables así como las oportunidades y amenazas, siendo estos últimos factores externos e incontrolables. El análisis puede ayudar a la empresa a tomar mejores decisiones y para saber cuáles son las condiciones en las que se encuentra respecto a sus competidores.

Podemos tomar una estrategia basado en **D**ebilidades y **O**portunidades (DO) la cual tiene como propósito minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. De este modo, una empresa con cierto tipo de debilidades se puede fortalecer internamente en algunos aspectos o adquirir del exterior las capacidades necesarias, como la tecnología o personas con ciertas habilidades específicas necesarias, para aprovechar las oportunidades del ambiente externo.

Otra estrategia puede ser la de Fortalezas y Amenazas (FA), la cual se basa en las fortalezas de la empresa para enfrentar las amenazas que se encuentran en el ambiente. El objetivo es maximizar las primeras para minimizar las segundas. De esta forma las empresas pueden aprovechar sus fortalezas tecnológicas, financieras, administrativas o de marketing para enfrentar las amenazas que puedan representar un nuevo producto o servicio introducido al mercado por el competidor.

Por último y siendo esta la situación más deseable por toda empresa es la estrategia FO, en donde se aplica sus fortalezas para aprovechar las

oportunidades. Toda empresa tiene como meta llegar a este punto, si tienen debilidades, se esforzaran por superarlas y convertirlas en fortalezas, para con ellas enfrentar las amenazas, de tal modo que se puedan concentrar en las en las oportunidades.

1.6 Empresas de información

Una empresa de información es aquella que maneja contenidos y su administración, transportan, distribuyen y le dan valor agregado a la información, que vendría siendo la materia prima para elaborar productos, ofrecen soluciones basadas en la información de un determinado mercado.²⁶ Una empresa de información es aquella que tiene un objetivo económico-social, ofrece al mercado productos basados en las necesidades de información del cliente.

Sus principales características y lo cual las distingue, es que su materia prima es la información, trabajan con ella, y está conformada principalmente por profesionales de la información y posee una serie de características que comparte con otro tipo de empresas.

1.6.1 Administración de empresas de información

Se ha conceptualizado a las empresas como organizaciones tendientes a satisfacer diferentes tipos de demandas generalmente contrapuestas (propósitos individuales, sociales y organizacionales) y donde sus componentes interactúan intensamente conformando un sistema sociotécnico en el cual se desarrollan diversas y variadas actividades y procesos, se requiere una función que se encargue de direccionar

²⁶ TURNBULL MUÑOZ, Federico. *Industria de la Información en México: estado actual y prospectiva*. 2006 [En línea]. Disponible a través de e-lis. < <http://eprints.rclis.org/9487/> > p.1. [Consultado: 3 de marzo de 2016]

esos procesos, de asegurar el desarrollo de las actividades, de meditar sus propósitos, de fijar sus objetivos y de organizar sus recursos con el fin de obtener los resultados deseados. Esa función es la de la administración.

La administración es un sistema que cumple con funciones específicas dentro de un suprasistema que es la organización, no importando el giro de esta. Una organización sin administración sería sinónimo de caos; la administración es el proceso que permite que una cantidad de recursos no relacionados (personas, tecnología, capital) se integren dentro de un sistema total con el fin de obtener relaciones objetivas y obtener el máximo rendimiento de los recursos con los que cuenta alguna empresa, operando con la mayor productividad posible consiguiendo los objetivos de la misma.

A la administración se le da la responsabilidad de emprender acciones que hagan posible que los individuos den su mejor rendimiento a los objetivos grupales, la administración se ocupa en organizaciones pequeñas y grandes, lucrativas o sin fines de lucro, de manufactura o de servicios. Es evidente que la administración no podría llevar a cabo su función si no se comprende todos los elementos del ambiente externo: los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos y éticos que inciden en los campos de operación.

Para esto es necesaria la formulación de una estrategia, la cual puede variar de acuerdo al perfil de la empresa, esto es el punto de partida para determinar el lugar en el que se encuentra una compañía y el sitio al que debería llegar. La estrategia se refiere a la determinación de la misión o propósitos fundamentales y de los objetivos básicos de largo plazo de la empresa, a la adopción de líneas de acción y a la asignación de recursos necesarios para lograr estos objetivos.

Desde el periodo en el que la estrategia surgió como una disciplina independiente de la economía en la escuela de negocios de la cual se ha orientado hacia la empresa realizando un análisis de su acontecer diario, preocupándose por analizar los recursos con los que dispone y con los que debería contar y creando los cambios considerados necesarios para materializar un futuro deseado.

Teniendo en cuenta lo anterior, una de las preocupaciones de la estrategia para este tipo de empresas ha sido identificar espacios de mercado no explotados como mecanismo para lograr, desarrollar y mantener ventajas competitivas sostenibles. Se reflexionó sobre la necesidad de hacer un levantamiento del panorama del medio en el que se desenvuelve la empresa con el fin de conocer sus características del entorno y conseguir que la empresa se posicione de la mejor forma posible en el mercado; más aún, se requieren modificaciones en el rumbo estratégico debido a que las empresas conviven en entornos turbulentos que afectan la supervivencia. La estrategia, por lo tanto, le permite a los directores de las empresas establecer en qué clase de negocio está o quiere estar y qué clase de empresa es o quiere ser.

Refiriéndose a esto, Martínez Huartos, y otros dicen que:

Al buscar el conocimiento que permita identificar nuevos espacios de mercado, en algunas ocasiones el examen del entorno empresarial y de sus mecanismos internos se hace por separado para luego tratar de encontrar vínculos que conduzcan a los directivos a la percepción de su realidad. Una vez que la percepción se ha manifestado aparece la apuesta estratégica y con ella la búsqueda de recursos y energías que permiten obtener desempeños superiores.²⁷

²⁷ MARTÍNEZ HUARTOS, Johann Heinz [et al.] Adquisición de ventajas competitivas mediante la generación de un territorio estratégico. *Contaduría y Administración*, mayo-agosto, 2011, No. 234, p. 11-31

Dentro de los objetivos primordiales de la administración de una empresa es vital tomar en cuenta la competencia entre empresas, la cual consiste en identificar manchas o espacios en blanco, en otras palabras las áreas de oportunidad, son espacios de mercado no atendidos o débilmente atendidos a las que las organizaciones pueden orientar sus esfuerzos con propuestas competitivas traducidas en relaciones (producto/mercado/tecnología/uso) únicas o difícilmente imitables. El panorama competitivo permite identificar manchas blancas (*white spot*), la cual es un área no explotada o un área de oportunidad que puede tomar la forma de un nicho para nuevos productos, servicios con valor agregado o canales de ventas.

A continuación se enlistan la mayoría de empresas de información que existen en el país:

- Apoyo al Desarrollo de Archivos y Bibliotecas de México, A.C. (ADABI)
- BiblioOrion
- Biblodel, S.A. de C.V.
- EBSCO México Inc., S.A. de C.V.
- Educomsa, S.A. de C.V.
- e-Technologies Solutions México
- Grupo Difusión Científica, S.A. de C.V.
- Grupo Sistemas Lógicos, S.A. de C.V.
- Hipertext, S.A. de C.V.
- Information Handling Services de México
- Importaciones MASE S.A. de C.V.
- In4MEX, S.A. de C.V.
- InfoConsultores, S.C.
- Infoestratégica, S.A. de C.V.
- Información Científica Internacional, S.A. de C.V.
- KM Soluciones Integradas, S.A. de C.V.
- Library Outsourcing Service, S.A. de C.V.
- Libros Cinco Continentes, S.A. de C.V.
- Organización Técnica del Conocimiento, S.A. de C.V.

- Puvill Libros, S.A.
- Remington Sistemas, S.A. de C.V.
- Servicios Bibliotecarios
- Sistemas Biblioinforma, S.A. de C.V.
- Soluciones Integrales para Bibliotecarios y Archivos, S.A. de C.V.
- Soluciones Zago, S.A. de C.V.
- Somohano Express, S.A. DE C.V.
- Technologies on the Web, S.A. de C.V.²⁸

1.6.2 Gestión de empresas de información

La palabra gestión en sentido amplio es la acción para lograr un objetivo con la mayor eficacia y eficiencia. La unidad de gestión se caracteriza fundamentalmente por estar basada en el requerimiento que plantea la resolución de un problema concreto con una metodología y una conducción. Esto es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa, así como para ofrecer siempre servicios enfocados y de calidad, en base a la buena organización y desempeño de la misma.

Principales características de la gestión

- Son sistemas flexibles, se agrandan o achican según las necesidades
- Actúan sobre procesos, con lo cual tienen un existencia temporal dentro de la estructura
- Optimizan recursos
- Son sistemas abiertos
- Posibilita incentivar y premiar
- Dinamiza y capacita a sus integrantes

²⁸ TAVIRA SÁNCHEZ, Ricardo. *Las empresas de información en México: una propuesta para el bibliotecólogo emprendedor*. México: El Autor, 2014. p. 50-72.

- Permite incorporar expertos²⁹

En toda empresa moderna que desee ser competitiva debe existir un banco de ideas si se pretende conseguir en el futuro la suficiente solvencia y rentabilidad. Una organización consta de un grupo de personas que colaboran para alcanzar metas comunes, el control de gestión consiste en la implantación de estrategias.

El sistema de objetivos, estrategias y tácticas, servía para definir las estrategias de crecimiento y desarrollo continuos de la empresa para identificar las tácticas necesarias para poner en práctica dichas estrategias de manera exitosa. Este sistema es más fácil de entender si se divide en tres etapas: jerarquización, doble función de la línea de mando y el efecto del sistema de organización.³⁰

Una empresa de servicios profesionales tiene relativamente pocos activos tangibles, su activo principal es la habilidad y conocimientos de su personal especializado. Su meta financiera es ofrecer remuneración adecuada a los profesionales.

1.6.3 Viabilidad

Es fundamental hacer un estudio de mercado para comprobar si en realidad las ideas que se quieren plasmar para crear una empresa son viables técnica y económicamente, y si tiene posibilidad de expansión en el futuro.

²⁹ MARTÍNEZ GUARINO, Ramón. *Estrategias de gestión y microplaneamiento*. 2ª ed. Argentina: Lumen-Humanitas, 2004. p. 175

³⁰ ANTHONY, Robert N., GOVINDARAJAN, Vijay. *Sistemas de control de gestión*. 12ª ed. México: McGrawHill Interamericana, 2008. p. 604

Con ello se puede saber si su empresa cuenta con un buen financiamiento, el margen comercial, según el mercado analizado y la competencia.

El plan de viabilidad es un documento que se elabora con el objetivo de planificar, evaluar y controlar todos los aspectos más importantes del negocio, desde la idea hasta los relativos a la puesta en marcha de la empresa.

No existe un modelo en específico pero los apartados que se toman en cuenta comúnmente son:

- Presentación de proyecto
- Análisis del mercado
- Plan de mercado y comercialización
- Plan de producción y operaciones
- Organización y recursos humanos
- Plan de inversión y financiación
- Plan de viabilidad económica y financiero, y
- Un plan de puesta en marcha.

La principal función de hacer un plan de viabilidad de empresa es organizar y cuantificar las actividades y recursos humanos, económicos y tecnológicos de que se dispone y puede ser de mucha utilidad en la búsqueda de socios, inversores o para solicitar ayudas públicas o privadas.

Referencias

- ANDRADE CASTRO, Jesús Alberto. Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimiento en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, oct-dic, 2003, vol. 8, no. 24, p. 558-574.
- ANDRADE VALLEJO, María Antonieta, JAIMES CRUZ, Armando. Diseño de un sistema de control presupuestal y de gestión estratégica de costos para las empresas manufactureras medianas localizadas en el Distrito Federal y zona conurbana. *Investigación Administrativa*, jul-dic, 2006. vol.35, no.98, p. 28-42.
- ANTHONY, Robert N., GOVINDARAJAN, Vijay. *Sistemas de control de gestión*. 12^a ed. México: McGrawHill Interamericana, 2008. 678 p.
- ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad de la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, jul-dic, 2010. no.69, p.22-41.
- ÁVILA MARRON, Jessica. *Modelo practico de planeación estratégica para las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas*. México: la autora, 1998. 151 p. (Tesis. Licenciada en Contaduría. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM).
- BEKER, Gary S. *Teoría Económica*. México: Fondo de Cultura Económica, 1987, 277 p.
- BENITO OSORIO, Diana. La conciliación de la vida familiar y laboral: un reto acuciante en la gestión empresarial. *Estudios gerenciales*, abr-jun, 2010. vol.26, no.115, p.65-78.
- COOPER-JONES, Dennis. *Organización, planeación y pronóstico de empresas*. México: Logos consorcio, 1976. 210 p.
- ESCAMILLA SANTANA, Clara, GÓMEZ MEDINA, María Teresa de Jesús. Modelo de vinculación entre las instituciones de educación superior y las empresas: gestión del conocimiento. *Acta Universitaria*, feb-mar, 2012, vol. 22, no. 2, p. 32-40.
- FAYOL, Henry. *Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, mando*. México: Ateneo, 1984. 210 p.
- La integración de los sistemas de gestión: necesidad de una nueva cultura empresarial. *Dyna*, junio, 2011, año 78, no. 167, p. 44-49.

- MARTÍNES HUARTOS, Johann Heinz y otros. Adquisición de ventajas competitivas mediante la generación de un territorio estratégico. *Contaduría y Administración*, mayo-agosto, 2011. no. 234, p. 11-31.
- MARTÍNEZ GUARINO, Ramón. *Estrategias de gestión y microplaneamiento*. 2ª ed. Argentina: Lumen-Humanitas, 2004. 189 p.
- MIRANDA CONDE, María del Carmen. *Las necesidades de información de las pequeñas empresas de comercio exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México*. México: la autora, 1999. 111 p. (Tesis. Licenciada en Bibliotecología. Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM).
- RICOSSA, Sergio. *Diccionario de economía*. México: Siglo XXI, 1990. 640 p.
- RODRÍGUEZ ESCAMILLA, Juan, MARTÍNEZ LOMAS, Eduardo. *Planeación y estrategias en la administración de empresas modernas*. Edo. De México, México: los autores, 1998. 104 p. (Tesis. Licenciado en Administración. FES Cuautitlán, UNAM).
- SANZ SANTOLARIA, Carlos Javier. *Diccionario económico, contable, comercial y financiero*. Barcelona: Gestión 2000, c2002. 148 p.
- Sistema de gestión de calidad. [En línea]. En: Wikipedia. Disponible en <[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema de gesti%C3%B3n de la calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad)>. [Consultado el 3 de marzo de 2016]
- TAVIRA SÁNCHEZ, Ricardo. *Las empresas de información en México: una propuesta para el bibliotecólogo emprendedor*. México: el autor, 2014. 147 p. (Tesis. Licenciado en Bibliotecología y estudios de la información. Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM)
- TURNBULL MUÑOZ, Federico. *Industria de la Información en México: estado actual y prospectiva*. [En línea]. Disponible en <http://eprints.rclis.org/9487/1/2006.F.TurnbullMunoz.ForoTransfronterizo.pdf>. [Consultado el 3 de marzo de 2016]

Capítulo 2. Proyecto Geoda

2.1 Antecedentes

El presente proyecto cuenta con grandes oportunidades de crecimiento, ya que deriva de una idea innovadora de integración de servicios en varias disciplinas, con ello logra posicionarse como un proyecto original con enormes expectativas en un vasto campo laboral, en específico el servicio de gestión y organización de información que aún se encuentra poco explorado, con lo cual se proporcionan grandes ventajas para el desarrollo de Geoda.

El valor agregado de Geoda se basa en contar con personal especializado y con experiencia en su área de estudio para brindar un servicio de alta calidad.

2.1.1 Enfoque del Centro Geoda: humanista

Visión humanista

La vida como tal conlleva un proceso inevitable de balance y desbalance, por lo que la persona se encuentra constantemente en la búsqueda del equilibrio, esta únicamente puede poseerse a partir del cumplimiento y satisfacción de las necesidades, cuando éstas no han sido cubiertas surge una insatisfacción personal que es reflejada en todos los ámbitos en que se desenvuelve ya sea laboral, familiar, social y emocional.

Vivimos en una sociedad en la que se observa a la persona de manera fragmentada, con visión individualista, egoísta, en la que se busca únicamente la autosatisfacción de sus necesidades sin percibir que dicha actitud obstruye el crecimiento de las personas que se encuentran involucradas de manera directa o indirecta, proyectando con ello, una total despreocupación en la satisfacción de estas necesidades, además de ignorar que la obstrucción del crecimiento personal impide el desarrollo potencial de capacidades y talentos que merman el proceso productivo de sus actividades.

El ser humano debe desarrollar completa e integralmente aspectos primordiales de su vida cotidiana, a fin de lograr un equilibrio y una vida plena, que se vean reflejados en el desempeño eficiente y eficaz de sus actividades, para que incremente potencialmente su rendimiento y productividad.

Los servicios están encaminados al bienestar del ser humano ya que se considera a este como valor y preocupación central, de tal modo que nada esté por encima del ser humano, ni que un ser humano esté por encima de otro.

Asimismo, debido al enfoque humanista se afirma la igualdad de todas las personas y se trabaja por la superación de la simple formalidad de iguales derechos ante la ley, avanzando hacia un mundo de iguales oportunidades para todos, reconociendo la diversidad personal y cultural, con ello se auspicia toda tendencia al desarrollo del conocimiento por encima de las limitaciones impuestas al pensamiento por prejuicios aceptados como verdades absolutas o inmutables, rescatando finalmente la dimensión existencial, afirmando el derecho de cada ser humano de preguntarse por el sentido de su vida.

Significado del logotipo

La Geoda es una cavidad rocosa, normalmente cerrada en cuyo interior se han cristalizado minerales que producen capas en las paredes de la cavidad, dichas capas pueden ser de cuarzo o calcita.



Figura 2. Geoda (Fuente: <http://bit.ly/1PKPxlg>)

El efecto de las geodas resulta sumamente interesante, cuando las geodas se encuentran en estado natural se forman espacios energéticos, asimismo la

dimensión, el tamaño, la transparencia y la perfección de las puntas de los cristales de cuarzo proyectan energía la cual se retroalimenta significativamente con los otros cuarzos que están en contraposición, lo cual logra crear un estado de equilibrio dentro del espacio interior.

La esfera proyecta en su interior una dimensión triangular tridimensional, que simboliza la cristalización de los cuarzos de la geoda, tiene un significado que denota inmensidad y profundidad. El significado del círculo expresa proceso, movimiento, cambio y totalidad; los triángulos que se encuentran al interior de la esfera, reflejan estabilidad, equilibrio y su posición ascendente indica un cambio hacia arriba que se traduce en crecimiento potencial.

Su color azul es el color del infinito, hace referencia al interior propio que conlleva al mundo de lo inmaterial y la sensibilización de emociones profundas, lo cual implica satisfacción, serenidad, tranquilidad, calidez, pureza y fe; el color violeta tenue significa delicadeza.

Lo anterior se simplifica, en la búsqueda de un proceso profundo interno que pretende generar un crecimiento potencial, traducido éste como el desarrollo integral que busque el equilibrio y la estabilidad interior para lograr satisfacer los diversos ámbitos de la vida diaria. Por el significado de estas características se consideró que fuera el logotipo de esta empresa ya que coincide con los propósitos de Geoda.

2.2 Proyecto de Planeación

Se establecerá la empresa como parte de una S.C., o conocida como sociedad civil, las cuales son aquellas empresas cuyos objetivos generalmente es para personas que desean desarrollarse dentro del giro comercial como prestadores de servicios profesionales. Estas se regulan por el código civil a nivel federal, así como en cada Estado por los códigos civiles vigentes.

Con lo anterior podemos darnos cuenta que es la que mejor se adecua para la consolidación jurídica de Geoda, pues esta será una empresa de información que ofrecerá sus servicios profesionales.

Se pretende que el tamaño de Geoda sea inicialmente como una micro empresa pues como pudimos observar este tipo de empresas se conforman por un número no mayor a 10 personas de base y no se considera que en su comienzo sus ingresos ascienden a más de 4 millones de pesos anuales (figura 1), por esta razón se considera que es la forma más adecuada para iniciar con este proyecto, pues si bien se considera fungir como una consultoría donde inicialmente se trabaje por proyectos en los cuales se contratará a la gente necesaria y especializada para cada uno de estos, el personal fijo no es mayor al tope que rige a las micro empresas.

Se podrá clasificar a Geoda dentro del sector de actividad económica como una empresa que brindará servicios, estos serán de carácter profesionales pues en ella se pretende como principal elemento la capacidad humana para realizar trabajos intelectuales, como lo son las asesorías, capacitaciones y organización de la información. Así como en el destino de los beneficios se clasificará como una

empresa con fines de lucro y dentro de propiedad del capital será una empresa privada.

El ámbito de actividad de la empresa se considera que deberá ser dentro del rubro de empresas nacionales, pues si bien tiene el carácter de micro empresa los servicios que ofertará se pueden ofertar desde locales hasta el alcance nacional, pues la materia prima de los servicios es la parte intelectual y los trabajos que se realicen por lo general son con los recursos de los propios clientes.

2.2.1 Objetivos operativos

Para lograr la creación de Geoda, esta tendrá el compromiso de concretar los servicios que se brindarán al cliente. Como parte de su difusión se hará una planeación en la elaboración de publicidad como tarjetas de presentación, trípticos, folleto por servicio, diseño de página web, carta de presentación, presentación personalizada de los servicios, gestión personalizada, página web y redes sociales. Identificar los clientes potenciales. Realizar un diagnóstico para conocer la problemática del cliente. Evaluación del diagnóstico (cotización, viabilidad, planeación de proyecto, contactar posible personal para llevar a cabo el proyecto). Presentación de proyecto con soluciones alternativas generales a su problemática (costos generales). Ejecución del proyecto (contratación de personal y su elaboración de contrato (enfoque legal), elaboración de políticas de la empresa (enfoque legal), herramientas de trabajo y elaborar un cronograma de actividades)

2.2.2 Estrategias de difusión

Como toda empresa es fundamental contar con estrategias de difusión pues esto será la forma en que se pueda llegar a los clientes potenciales que requieran de los servicios que oferta Geoda como tener una carta de presentación, gestión personalizada, página web, actualmente es muy importante contar y hacer uso de las redes sociales y publicidad impresa (trípticos, folletos, volantes, tarjetas de presentación).

2.2.3 Estrategias de negocio

Para poder ofrecer un servicio adecuado y a la medida de cada una de las necesidades de los clientes será necesario realizar un diagnóstico para conocer la problemática del cliente, una evaluación del diagnóstico (cotización, viabilidad, planeación de proyecto, contactar posible personal para llevar a cabo el proyecto), se hará la presentación de proyecto con soluciones alternativas generales a su problemática (costos generales), la propuesta para la ejecución del proyecto (contratación de personal y su elaboración de contrato (enfoque legal), elaboración de políticas de la empresa (enfoque legal), herramientas de trabajo y elaborar un cronograma de actividades).

2.2.4 Política de servicio al cliente

Para Geoda será indispensable y prioridad ofrecer los servicios de manera responsable, con ética profesional, con alta calidad en el servicio, honestidad, atención personalizada, flexibilidad laboral, buscar siempre el menor plazo de

entrega, precios competitivos, eficiencia y eficacia, confiabilidad, y siempre contar con personal especializado para la prestación de los servicios requeridos.

2.3 Vínculo de Geoda con el campo bibliotecológico

Geoda es una empresa privada que abordará principalmente las diferentes áreas del campo bibliotecológico, con las cuales se apoyará para poder ofrecer servicios de solución para la organización de la información de diversos entes que lo requieran. Desarrollará estas actividades y capacitará al personal de las mismas como un mismo servicio o como servicios separados. Todo esto son aspectos que se estudian en la trayectoria escolar de la carrera, pues para hacer este tipo de trabajo se requiere de conocimientos específicos como normas internacionales para la catalogación descriptiva. También se enfocará a ser una fuente de empleo para el área bibliotecológica, quienes serán una parte esencial de la materia prima intelectual para el buen servicio de la empresa.

Geoda tiene como objeto contratar a profesionales del área, pero también puede ser parte para la obtención de experiencia laboral para los estudiantes que deseen emprender en el campo laboral.

Capítulo 3. Geoda: Centro de Soluciones Alternativas Integrales

La presentación y estructura que tendrá la empresa Geoda es la que a continuación se indica:

3.1 ¿Quiénes somos?, Misión, visión, valores

¿Quiénes somos?

Será un equipo de especialistas que surja de la unión de profesionales del área de Bibliotecología, con una amplia experiencia laboral para garantizar a nuestros clientes un servicio integral.

En Geoda consideramos que la organización documental es una herramienta esencial para el buen funcionamiento de una empresa, institución pública o privada, con el fin de garantizar su crecimiento y solidez.

Misión

Se brindaran soluciones integrales principalmente en el área de organización documental, orientadas a hacer crecer su negocio, a consolidarlo y con ello, incrementar al máximo su productividad.

Visión

Ser un Centro líder multidisciplinario, que proporcione soluciones alternativas integrales en todos los ámbitos que contribuyan al crecimiento y mejoramiento de su empresa, a efecto de establecer negocios sólidos, competitivos y exitosos.

Valores

La vocación en cualquier profesión es una meta y una tarea al mismo tiempo, se realiza en la existencia diaria a base de lucha y esfuerzo, supone una serie de aptitudes y cualidades que debe poseer el individuo para ejercer determinada profesión, la educación profesional va más allá de una enseñanza y conocimiento teórico, debe poseer una perspectiva humanista a efecto de que su formación traspase a un plano integral, con el fin de cumplir una función social en la que pueda sensibilizarse a las necesidades de la sociedad y se conduzca de manera responsable en sus actos. Es por ello que Geoda contará con personal especializado de alta confiabilidad comprometido a brindarle una solución alternativa que satisfaga sus necesidades y resuelva la problemática que presente.

Honestidad: Nuestra conducta siempre denotará honestidad y congruencia entre nuestros objetivos y comportamientos que serán conducidos con la verdad, sin pretender ocultar o engañar cualquier situación.

Responsabilidad: Cumpliremos en tiempo y forma con los compromisos y obligaciones adquiridos los cuales asumiremos con gran sentido de libertad interior.

Respeto: Reconoceremos la valía como persona o institución, considerando su dignidad y respetando su esencia, brindando un ambiente de cortesía y cordialidad a nuestros clientes.

Flexibilidad: Nos adaptaremos rápidamente a las circunstancias, con el fin de crear un ambiente de mayor convivencia y entendimiento laboral.

3.2 Política de servicio

Geoda estará comprometida a brindar servicios de alta calidad, para lograrlo, combinaremos nuestros conocimientos, aptitudes y experiencia laboral, con un espíritu de servicio que busque servirle siempre de la mejor manera. Nuestra política de servicio se basará fundamentalmente en:

- Entender las necesidades de nuestros clientes y proporcionarle soluciones alternativas integrales para cubrir las mismas.
- Nuestro trabajo estará orientado siempre por principios y valores, apegados principalmente a la honestidad, respeto, responsabilidad y confianza.
- Los servicios que se brinden serán de la más alta calidad, ya que se contará con especialistas en las áreas de práctica.
- Disfrutamos nuestro trabajo y será un placer atenderle como se merece.

3.3 Estructura orgánica



3.3.1 Descripción de actividades

3.3.1.1 Dirección general

La Dirección General deberá establecer las políticas de los servicios que se brindan. Celebrar convenios, contratos y demás actos jurídicos que sean necesarios para la realización del objeto del Centro. Dirigir, Administrar, coordinar y evaluar de todas las áreas del Centro. Aprobar el Presupuesto. Evaluar Nuevos proyectos de Mejora y de Crecimiento del Sistema y Convocar a reuniones mensuales a los directivos del Centro a efecto mejorar los servicios que se brindan.

3.3.1.2 Dirección de gestión y organización de información

Esta Dirección deberá coordinar, dirigir y autorizar las actividades de la Subdirección de organización de información. Además tendrá como uno de sus principales objetivos crear los planes de trabajo, dar la asesoría especializada a los clientes y elaborar los proyectos a la medida y necesidades de cada uno de ellos en los servicios que ofrecerá Geoda.

3.3.1.3 Subdirección

Deberá apoyar en la elaboración de los proyectos relativos a la gestión y organización de información de acuerdo a las necesidades de los clientes. Presentar los proyectos al Director de área para su autorización. Presentar la propuesta del proyecto a las instituciones que solicitan el servicio. Coordinar al personal contratado para brindar el servicio. Supervisar la calidad del servicio que se brinda

y entregar resultados de los estándares de calidad de los servicios que brinda el área.

3.3.1.4 Dirección ejecutiva de ventas

Deberá realizar la labor de venta de todos los servicios del Centro. Coordinar y capacitar al personal de ventas de acuerdo a sus delimitaciones geográficas. Crear la cartera de clientes. Proponer la agenda de citas al Director General para su autorización. Proponer al Director General las estrategias de labor de venta para su autorización y entregar resultados de los estándares de calidad de los servicios que brinda el área.

3.3.1.5 Recursos Humanos

En esta área se deberán practicar las pruebas necesarias para contratar al personal. Se contratará al personal de acuerdo al perfil requerido para brindar el servicio. Se deberá comunicar las funciones, obligaciones y responsabilidades que tendrá de acuerdo al área en la que se contemple para el desarrollar el proyecto. Determinará los sueldos, comisiones e incentivos del personal que se contrate, de acuerdo al presupuesto otorgado por la Dirección General. Organizará y ordenará los expedientes del personal. Entregará los gastos efectuados de cada proyecto al Departamento de Contabilidad e informar al Director de cada área las contrataciones realizadas para cubrir el total del personal para el servicio que se brindará.

3.3.1.6 Departamento de Contabilidad

Llevará la contabilidad Geoda. Presentará las declaraciones de los impuestos. Realizará los pagos de nóminas, gastos efectuados de los proyectos e impuestos, así como informar al Director General el status financiero de la empresa.

3.4 Servicios que brindará Centro Geoda

3.4.1 Organización Documental

El área de Organización Documental de Centro Geoda tendrá la finalidad de ofrecer a cualquier centro de documentación, soluciones integrales para la adecuada organización, manejo, control, respaldo y administración de la información que resguarda.

La organización de la información ocupa un lugar muy importante en el ámbito empresarial, institucional y bibliotecario, siendo indispensable contar con una apropiada gestión que le permita tener el control de la información que dispone.

La adecuada organización implica primordialmente la optimización de los recursos humanos y materiales, y la importancia de hacer lo antes mencionado genera un orden en su información con lo cual podrá:

- Desempeñar actividades con mayor eficiencia y como consecuencia una mayor productividad en sus procesos técnicos.
- Evitar la pérdida de tiempo y procedimientos innecesarios que obstaculizan la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.
- Mejorar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de sus servicios.

- Concentrar su información y con ello, evitar la duplicidad de la misma.
- Optimizar los procesos y actividades que involucran la competitividad y satisfacción de sus clientes o usuarios.
- Definir los roles y responsabilidades que delimiten las actividades de los recursos humanos con la finalidad de eliminar la duplicidades de sus funciones.

3.4.1.1 Bibliotecas

La biblioteca es fundamental para obtener conocimiento, es parte esencial y una herramienta para la enseñanza de los usuarios y forma parte necesaria para su aprendizaje.

Los beneficios de una biblioteca con una adecuada organización son los siguientes:

- Proporciona un fácil y rápido acceso de la colección.
- Reduce los tiempos de espera para la localización de un libro.
- Minimiza el extravío del material bibliográfico.
- Ofrece un servicio de calidad al usuario.

Lo anterior, demuestra la relevancia de contar con una biblioteca bien organizada, y con la finalidad de contribuir a ese objetivo, Geoda le brindará las herramientas necesarias poniendo a sus órdenes nuestros servicios de:

Automatización

El servicio de automatización consiste en la codificación y catalogación de la información utilizando las etiquetas del formato Marc 21 para crear y visualizar de manera ordenada la información en su propio catalogo en línea, esto facilita y optimiza la búsqueda y localización de los recursos bibliográficos con los que cuente la biblioteca, proporcionando un mejor aprovechamiento de los mismos.

Catalogación

Este servicio consiste en la descripción del material bibliográfico, contempla bajo un mismo criterio (título, autor, pie de imprenta, serie, etc.), datos mínimos indispensables que facilitan la identificación del registro del libro y su rápida localización.

Catalogación temática

Este tipo de catalogación consiste en el análisis y selección del material bibliográfico, utilizando términos controlados que organizan la información bajo el criterio temático, lo cual permite la rápida identificación del libro y la visualización de la información de acuerdo al tema.

Catálogo de autoridades

Este servicio le permitirá normalizar a través de terminología controlada, los autores y los temas que integran la colección del material bibliográfico, con la finalidad de unificar la información.

Clasificación

El servicio de clasificación, es la operación que describe el contenido conceptual de un libro (tema o temas principales), mediante un sistema de notación que lo represente, analizando la información a efecto de ubicar de manera precisa y rápida el material bibliográfico, que abordan la misma temática en un lugar determinado, permitiendo su agrupación, de acuerdo con un sistema de clasificación.

Proceso menor de materiales

Este servicio es la culminación del proceso del material bibliográfico, consiste en el pegado de etiquetas, instalación de alarmas de seguridad, sellado, guardas y papeletas, lo cual permite ubicar visualmente de manera rápida y eficaz los materiales en el lugar determinado para su resguardo.

Digitalización de documentos

Hoy en día la generación de información ha alcanzado niveles tan grandes que a razón de esta abundancia física, es difícil acceder a la misma por lo que se hace poco utilizable y difícilmente controlable, al grado tal que la saturación genera problemas en su conservación y resguardo, que implican aspectos económicos y de espacio.

La digitalización de los documentos consiste en el proceso que convierte cualquier tipo de documento en imagen electrónica digital codificada, el cual permite que sea inmediatamente accesible y reproducible a través de una computadora, manteniendo la información ordenada, segura y respaldada, evitando así su deterioro o extravío.

El servicio de digitalización preverá una serie de soluciones integrales a la medida de las necesidades documentales que tengan nuestros clientes, apoyadas con las tecnologías de punta y el respaldo de personas altamente especializadas y calificadas en cada proceso involucrado que ofertaremos.

Se ofrecerá un valor agregado en nuestro servicio de digitalización proporcionando la organización profesional en una base de datos para su mejor recuperación (localización), así como también la organización física de los documentos.

Beneficios que obtendrá como resultado del servicio:

- Eliminará el extravío de documentos.

- Permitirá un rápido y fácil acceso a la información.
- Resguardará la información en múltiples formatos electrónicos.
- Mejorará los tiempos de acceso para la búsqueda de documentos
- Permitirá almacenar todo tipo de documentos (tamaño, formato, color, etc.).
- Optimizará el espacio físico convirtiendo los documentos en archivos electrónicos.
- Respalda la información.
- Evitará el deterioro de los documentos.
- Permitirá simultaneidad de usuarios al mismo documento.
- Resguardará la documentación.
- Incrementará la productividad.

Diagnóstico de necesidades

El diagnóstico de necesidades de bibliotecas se desarrollará por medio de evaluación a través de un proceso analítico basado en diversos criterios de calidad, con la cual se puede conocer la situación real, la problemática que presenta y las áreas de oportunidad, con el fin de corregir las deficiencias, aprovechar y mejorar al máximo dichas áreas.

La evaluación se dividirá en cuatro etapas las cuales proporcionarán en su conjunto el estado actual de la entidad, obteniendo como resultado las soluciones alternativas y la línea a seguir para atender de manera integral las necesidades que requiere y con ello, se logre un mejor desarrollo y aprovechamiento.

Asesoría en materia de organización documental (Gestión de Información)

La gestión o asesoría en materia de organización documental consistirá en proporcionar las herramientas y las alternativas de solución a la problemática que presenta la biblioteca, para el adecuado funcionamiento y organización de su colección que faciliten el control, consulta, conservación y resguardo del material bibliográfico.

El implemento y establecimiento de estrategias o programas de organización, deben adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno bibliotecario.

La asesoría puede centrarse en:

- Revisar o desarrollar los manuales de procedimientos.
- Realizar un inventario en las colecciones y diversa información de la biblioteca.
- Incorporar servicios especializados.
- Desarrollar proyectos de difusión y capacitación del personal.
- Demás que cubran las necesidades del cliente.

Cursos de capacitación en área bibliotecológica

Dentro de los servicios que se ofertarán se encuentra la capacitación, la cual involucrará un servicio integral que favorecerá el pleno desarrollo de la biblioteca,

proporcionando al personal las herramientas necesarias para mejorar su formación teórica-práctica a efecto de mejorar su calidad profesional y con ello, el adecuado funcionamiento. Los cursos de capacitación pueden ser de carácter público o privado.

Contaremos con el personal especializado que proporcionará un eficiente servicio el cual se adecuara a las necesidades de los clientes. Se gestionará el reconocimiento de la Universidad Nacional Autónoma de México, Institución educativa más grande e importante de México en materia de Bibliotecología, garantizando con ello nuestras capacitaciones, las cuales se pretende sean dentro de los más altos estándares de calidad.

Diagnóstico y creación de bibliotecas

La biblioteca es crucial para la experiencia del aprendizaje y los logros académicos del alumno.

La empresa ofrecerá:

- Armar la biblioteca de acuerdo a las diversas necesidades que se requieran, dimensiones, tipos de materiales, etcétera.
- Asesorar con profesionales del área y ofrecer varias opciones a la medida y a costos muy accesibles.
- Cursos de capacitación al personal sin costo.

3.4.1.2 Empresas o Instituciones

Una empresa o institución ya sea pública o privada, debe contar con un centro de documentación en donde concentre la información que almacene y resguarde.

El archivo de una empresa o una institución es de suma importancia ya que representan su memoria colectiva, por ello requiere una adecuada organización que implica primordialmente la optimización de los recursos humanos y materiales, ya que el generar un orden en su información podrá:

- Desempeñar actividades con mayor eficiencia y como consecuencia una mayor productividad en sus procesos técnicos.
- Evitar la pérdida de tiempo y procedimientos innecesarios que obstaculizan la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.
- Mejorar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de sus servicios.
- Concentrar su información y con ello, evitar la duplicidad de la misma.
- Optimizar los procesos y actividades que involucran la competitividad y satisfacción de sus clientes.
- Definir los roles y responsabilidades que delimiten las actividades de los recursos humanos con la finalidad de eliminar la duplicidades de sus funciones.

Para brindar el apoyo que necesita su empresa o institución en materia de organización documental, nos pondremos a sus órdenes con servicios que serán de gran utilidad para mejorar el funcionamiento de su centro de documentación y que en seguida se muestran:

Organización de archivos

Un archivo organizado de forma adecuada facilita la localización de los documentos, proporcionando con su estructura, la información suficiente para orientar las búsquedas con certeza, exclusividad y sin ambigüedades de ningún género.

Para que un archivo tenga un funcionamiento integral es necesario priorizar los siguientes aspectos:

- Conservación
- Resguardo
- Preservación
- Consulta de la Información

Con lo anterior se garantizará a los clientes como resultado, una riqueza informativa, segura, respaldada y a la mano, producto de la utilización de herramientas archivísticas: cuadro general de clasificación y catálogo de disposición documental ya generado o que pudiera generarse.

Diagnóstico de necesidades

El diagnóstico es la parte en donde se ofrecerá la evaluación de necesidades de la empresa o institución a través de un proceso analítico basado en diversos criterios

de calidad, con la cual se podrá conocer la situación real, la problemática que presenta y las áreas de oportunidad, con el fin de corregir las deficiencias, aprovechar y mejorar al máximo dichas áreas.

La evaluación se dividirá en cuatro etapas las cuales nos proporcionarán en su conjunto el estado actual de la entidad, obteniendo como resultado las soluciones alternativas y la línea a seguir para atender de manera integral las necesidades que requiera y con ello, se logre un mejor desarrollo y aprovechamiento.

Asesoría en materia de organización documental (Gestión de Información)

La gestión o asesoría en materia de organización documental consistirá en proporcionar las herramientas y las alternativas de solución a la problemática que presenten las empresas o instituciones, para el adecuado funcionamiento y organización de sus documentos, que faciliten el control, consulta, conservación y resguardo de la información.

El establecimiento de estrategias o programas de organización de la información, deben adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial o institucional.

La asesoría puede centrarse a:

- Revisar o desarrollar los manuales de procedimientos.

- Realizar un inventario de la diversa información que comprende el archivo de la empresa o institución.
- Incorporar servicios especializados.
- Desarrollar proyectos de difusión y capacitación del personal.
- Demás que cubran las necesidades de su centro de documentación.

Cursos de capacitación en materia de organización de archivos

Dentro de los servicios que formarán parte de la empresa se encuentra la capacitación, la cual es indispensable para el personal a efecto de que atienda las necesidades de su centro de documentación, favoreciendo al desarrollo de la empresa o institución, y proporcionando a dicho personal las herramientas necesarias para mejorar su formación teórica-práctica a efecto de mejorar su calidad profesional y con ello, los resultados y productividad de la organización. Los cursos de capacitación pueden ser de carácter público o privados.

Contaremos con el personal especializado que proporcionará un eficiente servicio que se adecue a las necesidades de cada cliente. Se gestionará el reconocimiento de la Universidad Nacional Autónoma de México, Institución educativa más grande e importante de México en materia de Bibliotecología, garantizando de esta manera nuestras capacitaciones, las cuales se pretende sean dentro de los más altos estándares de calidad.

3.4.2 Búsqueda de información especializada y obtención de documentos

Este servicio consistirá en la localización de información especializada en el formato que se requiera.

- Sin necesidad de trasladarse a los centros de información más importantes del país o del mundo.
- Los costos serán especiales a estudiantes y tesistas.
- La información que se proporcionará dará a los clientes la seguridad y certeza de ser información fidedigna.

La viabilidad de este servicio es los la importancia de la información como base fundamental del conocimiento, esta es el recurso vital necesario para una institución pública o privada, y puede ser utilizada con fines de convertirla en capital activo, asimismo, funge como una herramienta indispensable para fines académicos o de investigación, para el estudiante, tesista, investigador, académico o público en general.

Por esta razón Geoda pondrá a disposición el servicio de información consistente en la búsqueda de información especializada y obtención de documentos locales, nacionales e internacionales.

El tiempo promedio de entrega vía correo electrónico para cualquiera de los referidos servicios, será de máximo cinco días hábiles, siempre que sea solicitado dentro del horario local de la Ciudad de México (8:00 am – 6:00 pm), y seis días

hábiles si se pide fuera de ese horario. Para acceder a estos servicios se deberá llenar el formulario correspondiente.

Búsqueda de información

Este servicio estará dirigido a empresas, investigadores, académicos, tesis, estudiantes o al público en general que requiera información especializada acerca de un tema en específico.

El servicio permitirá obtener información fidedigna y especializada, a través de la búsqueda realizada en recursos bibliográficos impresos o electrónicos: revistas, libros, tesis y bases de datos, localizados en bibliotecas inicialmente de las más importantes de México y de manera posterior de otras partes del mundo.

Ventajas del servicio:

- Se podrá adquirir la información de difícil localización en cualquier parte del mundo, en el formato e idioma deseado.
- Obtendrá información como una herramienta de trabajo.
- Accesibilidad a la información de manera eficaz, sin tener que trasladarse a conseguirla.
- Fiabilidad y seriedad de la información entregada con el respaldo de la referencia bibliográfica de la misma.
- Apoyo fundamental en la investigación, la docencia y la extensión de la cultura.

Obtención de documentos

Este servicio consistirá en la obtención de documentos a nivel local, nacional o internacional.

La localización será a través de recursos bibliográficos impresos o electrónicos: revistas, libros, tesis (completas con la autorización del autor) y bases de datos localizados en bibliotecas inicialmente de las más importantes de México y de manera posterior de otras partes del mundo.

La reproducción de los documentos se regirá por las normas nacionales, internacionales y por las que establezca la biblioteca prestataria, respetando las leyes de propiedad intelectual y de derechos de autor vigentes.

Ventajas del servicio:

- Obtendrá el documento deseado en el formato requerido.
- Con este servicio se dará apoyo fundamentalmente en la investigación, la docencia y la extensión de la cultura.
- Accesibilidad al documento solicitado, sin necesidad de trasladarse para obtenerlo.

3.4.3 Digitalización de documentos

Tal como lo exige la necesidad digital en nuestros tiempos, los documentos electrónicos deben ser almacenados correctamente.

Hoy en día la generación de información ha alcanzado niveles tan grandes que a razón de esta abundancia física, es difícil acceder a la misma por lo que se hace poco utilizable y difícilmente controlable, al tal grado que la saturación genera problemas en su conservación y resguardo, que implican aspectos económicos y de espacio.

La conservación apropiada de la documentación, la permanencia de la información, son principios que rigen la gestión de los archivos.

La digitalización de los documentos consiste en el proceso que convierte cualquier tipo de documento en imagen electrónica digital codificada, el cual permite la velocidad y precisión de la búsqueda, así como su recuperación gracias a los instrumentos de descripción, lo cual le generará el acceso inmediato y reproducible a través de una computadora, manteniendo la información ordenada, segura y respaldada, evitando así su deterioro o extravío.

El servicio de digitalización preverá una serie de soluciones integrales a la medida de las necesidades documentales, apoyadas con las tecnologías de punta y el respaldo de personas altamente especializadas y calificadas en cada proceso involucrado que ofreceremos.

Ofreceremos valor agregado en nuestro servicio de digitalización proporcionando la organización profesional en una base de datos para su mejor recuperación (localización), así como también la organización física de los documentos.

Beneficios que obtendrá como resultado del servicio:

- Elimina el extravío de documentos.
- Permite un rápido y fácil acceso a la información.
- Resguarda la información en múltiples formatos electrónicos.
- Mejora los tiempos de acceso para la búsqueda de documentos.
- Permite almacenar todo tipo de documentos (tamaño, formato, color, etc.)
- Optimiza el espacio físico convirtiendo los documentos en archivos electrónicos.
- Respalda la información.
- Evita el deterioro de los documentos.
- Permite simultaneidad de usuarios al mismo documento.
- Resguarda la documentación
- Incrementa la productividad.

3.4.4 Organización de Archivos

Un archivo organizado de forma adecuada facilita la localización de los documentos, proporcionando con su estructura, la información suficiente para orientar las búsquedas con certeza, exclusividad y sin ambigüedades de ningún género.

Para que un archivo tenga un funcionamiento integral es necesario priorizar los siguientes aspectos:

- Conservación
- Resguardo
- Preservación
- Consulta de la Información

Con lo anterior, garantizaremos a nuestros clientes como resultado una riqueza informativa, segura, respaldada y a la mano, producto de la utilización de herramientas archivísticas: cuadro general de clasificación y catálogo de disposición documental vigente o que en caso contrario pudiera generarse.

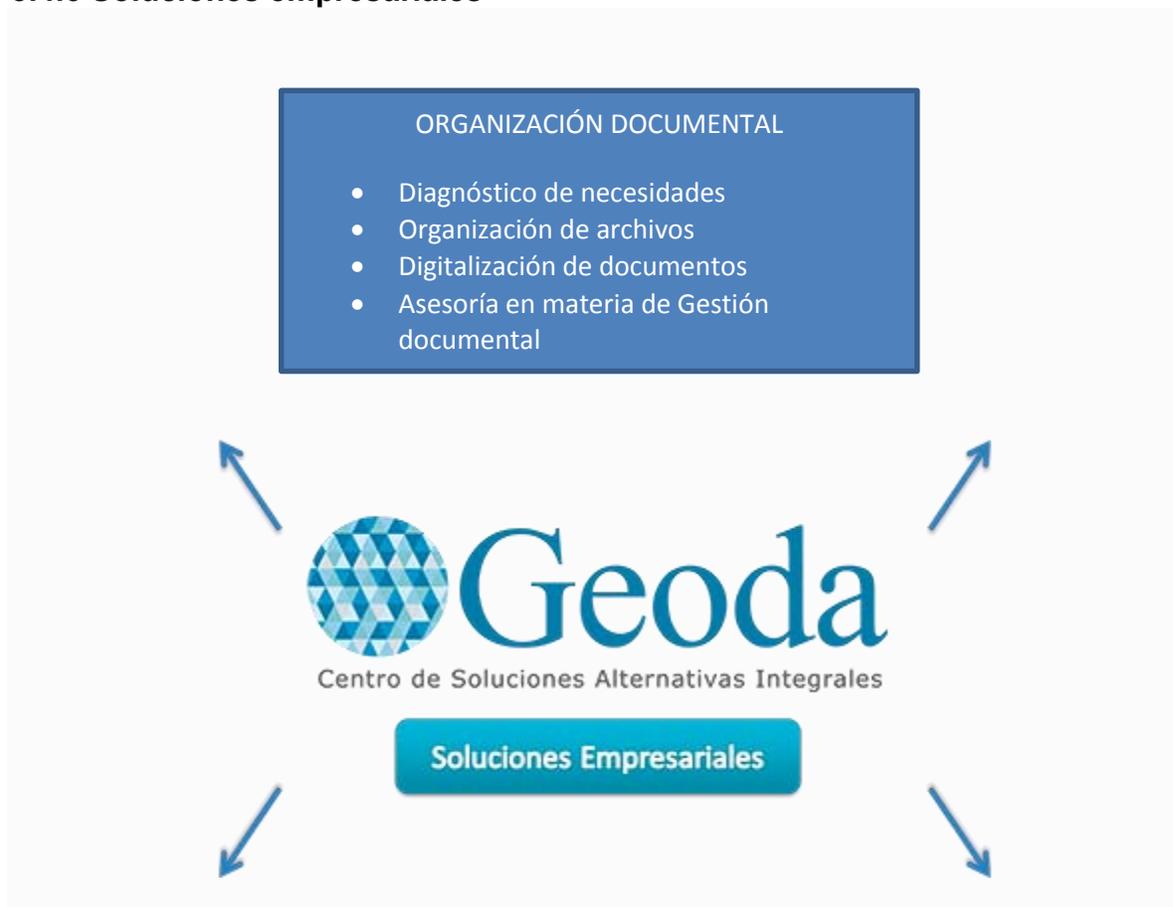
3.4.5 Cursos de Capacitación

Dentro de los servicios se ofertará la capacitación, la cual es indispensable para el personal a efecto de que atienda las necesidades de su centro de documentación, favoreciendo el desarrollo de su empresa o institución y proporcionando a dicho personal las herramientas necesarias para mejorar su formación teórica-práctica a efecto de mejorar su calidad profesional y con ello, los resultados y productividad de la organización. Los cursos de capacitación podrán ser de carácter público o privado.

Contaremos con el personal especializado que proporcionará un eficiente servicio que se adecue a las necesidades del cliente. Se gestionará el reconocimiento de la

Universidad Nacional Autónoma de México, Institución educativa más grande e importante de México en materia de Bibliotecología, garantizando de esta manera nuestras capacitaciones, las cuales se pretende sean dentro de los más altos estándares de calidad.

3.4.6 Soluciones empresariales



BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA

- Localización de información especializada
- Obtención de documentos

CURSOS DE CAPACITACIÓN

- Organización Documental
- Inglés para su personal
- Desarrollo de habilidades laborales
- Desarrollo humano

Conclusiones

En el presente trabajo se identificaron diversos aspectos relevantes como la importancia de las empresas de información así como la cantidad de organizaciones inmersas en este mercado, el cual aún se considera que tiene mucho potencial pues para la cantidad de información que se maneja hoy en día pueden ser insuficientes las empresas que actualmente existen brindando este tipo de servicios. También se puede ver el rol tan importante que juega la administración y todo lo que viene relacionado con ella, como lo es la planeación, la planeación estratégica, los recursos humanos y la innovación.

Por lo anterior se considera que Geoda puede tener una buena oportunidad de desarrollo, pues en ella se considera ofrecer un gran valor agregado como lo son sus recursos humanos, los cuales serán profesionales del área bibliotecológica. Con ello se generaran oportunidades de empleo, ya que actualmente existen pocas opciones laborales y las que se encuentran son mal remuneradas. Generalmente son las escuelas superiores quienes emplean pero con bajos salarios y jornadas muy extensas.

Las empresas privadas están cobrando mucho auge y Geoda puede ser una buena oportunidad para los creadores para tener ingresos y podría ser una buena oportunidad para los egresados del campo.

Geoda al ver el problema existente podría ajustar los salarios de la mejor forma posible y que sea conveniente para los estudiantes, egresados y profesionales del área.

Ser bibliotecólogo empresario no es nada sencillo, se debe estar consciente de que es trabajar arduamente para conseguirlo, pues se deben considerar muchas cosas al emprender como empresario, ya que a pesar de que no existen tantas empresas de este tipo, considerando el vasto campo laboral para este tipo de negocios, cada vez es más difícil ser parte de un mercado y que te tomen en cuenta para trabajos de gran importancia, pues los requisitos que se ponen para poder participar en ellos son muchos. El valor que da este tipo de proyectos tiene mucho que ver a la situación actual del país, hoy en día no se cuenta con gran opción de trabajo, por esta razón podría ser una excelente oportunidad para empezar a laborar y obtener una experiencia que pueda sentar bases al enfrentarse al campo laboral en cualquier ámbito al que se quiera incursionar como profesional bibliotecólogo.

La principal aportación que se pretende con este trabajo es servir como apoyo para los emprendedores que quieran crear una empresa, que pueda servir de guía con la cual puedan iniciar proyectos de este tipo. Una vez que Geoda pase de ser un proyecto a una realidad será una empresa que brinde el apoyo total a la comunidad bibliotecaria estudiantil, les dará una oportunidad de desenvolverse siempre de la mano de personas con una amplia experiencia y preparación, que los apoye en la curva de aprendizaje y que esto sirva para generar en ellos una experiencia con la que puedan competir en algún momento en la vida laboral. A los profesionales ya consolidados les dará una fuente de ingreso extra o puede ser hasta su fuente principal de ingresos, contribuirá también como una manera de difusión para la carrera de Bibliotecología, los alcances que puede llegar a tener esta disciplina y la capacidad que tienen los profesionales de la misma para realizar trabajos de calidad tan especializados y profesionales como lo requieran los clientes.

Bibliografía

- ANDRADE CASTRO, Jesús Alberto. Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimiento en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, oct-dic, 2003, vol. 8, no. 24, pp. 558-574.
- ANDRADE VALLEJO, María Antonieta, JAIMES CRUZ, Armando. Diseño de un sistema de control presupuestal y de gestión estratégica de costos para las empresas manufactureras medianas localizadas en el Distrito Federal y zona conurbana. *Investigación Administrativa*, jul-dic, 2006. vol.35, no.98, pp. 28-42.
- ANTHONY, Robert N., GOVINDARAJAN, Vijay. *Sistemas de control de gestión*. 12^a ed. México: McGrawHill Interamericana, 2008. 678 p.
- ARRAUT CAMARGO, Luis Carlos. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad de la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, jul-dic, 2010. no.69, pp.22-41.
- ÁVILA MARRON, Jessica. *Modelo practico de planeación estratégica para las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas*. México: La Autora, 1998. 151 p. (Tesis. Licenciada en Contaduría. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM).
- BEKER, Gary S. *Teoría Económica*. México: Fondo de Cultura Económica, 1987, 277 p.
- BENITO OSORIO, Diana. La conciliación de la vida familiar y laboral: un reto acuciante en la gestión empresarial. *Estudios gerenciales*, abr-jun, 2010. vol.26, no.115, pp.65-78.
- CASO BRINGAS, Mercedes. *La administración del conocimiento como herramienta de vanguardia para el éxito de la empresa*. México: La Autora, 2001. 113 p. (Tesis. Licenciada en Administración. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM).
- CHIAVENATO, Idalberto. *Iniciación a la organización y técnica comercial*. México: McGraw-Hill, 1993, p. 84.
- COOPER-JONES, Dennis. *Organización, planeación y pronóstico de empresas*. México: Logos consorcio, 1976. 210 p.
- CERVANTES AHUMADA, Raúl. La empresa. En Manual de introducción al derecho mercantil. Colección Cultura Jurídica. México: Nostra: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2010. 157 p.

ESCAMILLA SANTANA, Clara, GÓMEZ MEDINA, María Teresa de Jesús. Modelo de vinculación entre las instituciones de educación superior y las empresas: gestión del conocimiento. *Acta Universitaria*, feb-mar, 2012, vol. 22, no. 2, pp. 32-40.

FAYOL, Henry. Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, mando. México: Ateneo, 1984. 210 p.

FERNÁNDEZ BALLESTEROS, J. *La información técnica en la Empresa*. Información Técnica. pp. 434-438.

FRAGUELA FORMOSO [et al.] La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. *Dyna*, junio, 2011, vol. 78, no. 167, pp. 44-49.

GARCÍA DEL JUNCO, Julio, CASANUEVA, Cristóbal. Técnicas de gestión empresarial. Madrid: McGraw Hill, 2002. 213 p.

GARCÍA PÉREZ, Susana. Inteligencia corporativa para el éxito empresarial. *Ciencias de la información*, junio, 1998, vol. 29, no. 2, pp. 3-9.

GÓMEZ FULAO, Juan Carlos (Coordinador). Las claves de una organización eficiente: diseño y comportamiento. Buenos Aires, Argentina: Biblos, 2010. 274 p.

HERNÁNDEZ PACHECO, Federico. *El bibliotecólogo emprendedor: un reto hacia el siglo XXI*. México: el autor, 1998. 75 p. (Tesis. Licenciado en Bibliotecología. Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM).

La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. *Dyna*, junio, 2011, año 78, no. 167, pp. 44-49.

KOONTZ, Harold, WEIHRICH, Heinz. Elementos de administración: un enfoque internacional y de innovación. México: McGraw Hill, 2013. 457 p.

Marco Legal de los negocios. México: McGraw Hill, 1999. 107 p.

MARTÍNEZ HUARTOS, Johann Heinz y otros. Adquisición de ventajas competitivas mediante la generación de un territorio estratégico. *Contaduría y Administración*, mayo-agosto, 2011. no. 234, pp. 11-31.

MARTÍNEZ GUARINO, Ramón. *Estrategias de gestión y microplaneamiento*. 2ª ed. Argentina: Lumen-Humanitas, 2004. 189 p.

MEDINA LORZA, Aída Florencia, CASTAÑEDA ZAPATA, Delio Ignacio. Competencias requeridas en los encargados de recursos humanos para el

- desempeño eficaz en empresas industriales de Cali, Colombia. *Estudios gerenciales*, abr-jun, 2010. vol.26, no.115, pp.117-140.
- MIRANDA CONDE, María del Carmen. *Las necesidades de información de las pequeñas empresas de comercio exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México*. México: La Autora, 1999. 111 p. (Tesis. Licenciada en Bibliotecología. Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM).
- RICOSSA, Sergio. *Diccionario de economía*. México: Siglo XXI, 1990. 640 p.
- RODRÍGUEZ ESCAMILLA, Juan, MARTÍNEZ LOMAS, Eduardo. *Planeación y estrategias en la administración de empresas modernas*. Edo. De México, México: los autores, 1998. 104 p. (Tesis. Licenciado en Administración. FES Cuautitlán, UNAM).
- RODRÍGUEZ MUÑOZ, José Vicente, GONZÁLEZ LORCA, Jesús. Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio. *Ciencias de la Información*, sep-dic, 2002, vol. 33, no. 3, pp. 17-28. Cuba.
- SANZ SANTOLARIA, Carlos Javier. *Diccionario económico, contable, comercial y financiero*. Barcelona: Gestión 2000, c2002. 148 p.
- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN. Reglas de operación del fondo de apoyo para la micro, pequeña y mediana empresa (fondo PyME) para el ejercicio fiscal 2013. [En línea]. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5289919&fecha=28/02/2013. [Consultado: 3 de marzo de 2016]
- Sistema de Gestión de calidad. [En línea]. En: Wikipedia. Disponible en < [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema de gesti%C3%B3n de la calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad)>. [Consultado el 3 de marzo de 2016]
- SORI RAMÍREZ, Verónica. *Construyendo: portal de gestión del conocimiento para las PyMES's afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción*. México: la autora, 2005. 222 p. (Tesis. Maestro en Bibliotecología y estudios de la Información. Facultad de Filosofía y Letras, UNAM).
- TAVIRA SÁNCHEZ, Ricardo. *Las empresas de información en México: una propuesta para el bibliotecólogo emprendedor*. México: el autor, 2014. 147 p. (Tesis. Licenciado en Bibliotecología y estudios de la información. Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM).
- TURNBULL MUÑOZ, Federico. *Industria de la Información en México* [en línea]: estado actual y prospectiva. 2006. En Foro Transfronterizo de Bibliotecas. Chihuahua, Chihuahua. (México), 9-11 de marzo, 2005.

<<http://eprints.rclis.org/9487/1/2006.F.TurnbullMunoz.ForoTransfronterizo.pdf>>
[Consultado: 3 de marzo de 2016].

VENTEÑO JARAMILLO, María Guadalupe y otros. El acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación por la empresa: el caso de la banca en México. *Biblioteca Universitaria*, enero-junio, 2010. vol. 13, no. 1, pp. 36-54.