



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**PERFIL DEL USUARIO E INTERESES TEMÁTICOS EN EL CENTRO
DE DOCUMENTACIÓN EN EDUCACIÓN INTERCULTURAL DE LA
COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y
BILINGÜE**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
BIBLIOTECOLOGÍA**

P R E S E N T A:

MARÍA LÓPEZ ISLAS



ASESORA: DRA. LINA ESCALONA RÍOS

CIUDAD DE MÉXICO

2017



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

Agradezco especialmente a la Dra. Lina Escalona Ríos por ser mi asesora de tesis, quien desde la gestión del Seminario de Titulación hasta su culminación ha sido un motor para lograr esta meta, siempre motivando con ese espíritu de superación, dedicación y perseverancia que le caracterizan.

Así mismo agradezco a las Dras. Isabel Chong de la Cruz y Selene Violeta Castillo por las enseñanzas, dedicación y acompañamiento.

A la División de Educación Continua de la Facultad de Filosofía y Letras por las facilidades otorgadas para la realización del Seminario de Titulación.

Dedicatorias

Dedico esta tesis a mis padres y hermanos por el apoyo, paciencia, enseñanzas y perseverancia para ser mejor cada día, así como superar las adversidades y lograr las metas planeadas.

Pero sobre todo por estar hombro con hombro, con una sonrisa alentadora y salir triunfantes en lo que emprendemos.

Muchas gracias por estar en mi vida, sin ustedes esto no habría sido posible.

Contenido

Capítulo 1. El usuario en la biblioteca especializada.....	8
1.1 Bosquejo histórico de la biblioteca especializada.....	8
1.2 Definición y objetivo.....	11
1.3 Usuarios.....	17
1.3.1 Definición e importancia.....	17
1.3.2 Tipos de usuarios.....	19
1.4 Servicios.....	22
Referencias.....	29
Capítulo 2. El Centro de Documentación de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe (CGEIB).....	33
2.1 Bosquejo histórico.....	33
2.2. Misión, visión y objetivos.....	38
2.3 Estructura orgánica.....	42
2.4 Dirección de Información y Documentación.....	46
2.5 Centro de Documentación en Educación Intercultural.....	48
2.5.1 Bosquejo histórico.....	49
2.5.2 Objetivo y propósito.....	51
2.5.3 Estructura orgánica.....	52
2.5.4 Personal.....	54
2.5.5 Colecciones.....	55
2.5.6 Servicios.....	57
2.5.7 Usuarios.....	68
Capítulo 3. Perfil del usuario e intereses temáticos en el Centro de Documentación en Educación Intercultural de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe.....	71
3.1 Contexto y antecedentes.....	71
3.2. Metodología y procedimiento.....	71
3.3 Perfil del usuario.....	74
3.4 Discusión.....	77
Conclusiones y recomendaciones.....	80
Anexo 1. Registro de usuarios.....	88
Anexo 2. Consulta en catálogo.....	89
Anexo 3. Material prestado.....	90

Introducción

El Centro de Documentación en Educación Intercultural cuenta con un acervo especializado en educación intercultural y bilingüe, educación indígena, indios de México y lenguas indígenas, único en su tipo en el país, le da gran relevancia. Algunos de los materiales que alberga sólo se encuentran disponibles en él; su acervo asciende a 14,809 títulos que representan 17,820 ejemplares editados en México, América Latina y España, la mayoría están en español y algunos son bilingües en español y lenguas indígenas nacionales. Se pueden consultar diccionarios especializados y otras obras generales, libros de texto, obras en lenguas indígenas de México, atlas lingüísticos, material didáctico, resultados de investigaciones en campo, videos, mapas, discos compactos y revistas.

El Centro de Documentación en Educación Intercultural se creó en febrero de 2003, con el objetivo de apoyar con información especializada en materia de educación indígena, educación intercultural y bilingüe, pueblos indígenas y lenguas nacionales, a investigadores, tomadores de decisiones, estudiantes, docentes y público en general en sus proyectos e investigaciones.

Sin embargo, hay desconocimiento de las características e intereses temáticos de los usuarios del Centro de Documentación en Educación Intercultural, no se cuenta con algún trabajo al respecto. Lo que le da gran relevancia a este estudio ya que se generará información sobre el perfil del usuario y así satisfacer sus necesidades de información.

De acuerdo con lo anterior, al iniciar esta investigación se plantean la siguiente pregunta:

¿De qué forma incide el perfil del usuario del Centro de Documentación en Educación Intercultural de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe en sus intereses temáticos?

Para dar respuesta a esta pregunta se parte de que si se identifica el perfil del usuario del Centro de Documentación en Educación Intercultural de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe entonces conoceremos las características e intereses temáticos de los usuarios especializados que acuden a la biblioteca que pertenecen a las carreras de educación indígena, antropología, pedagogía y psicología educativa; cuyos intereses temáticos se vinculan en términos generales, con pueblos indígenas, educación intercultural, interculturalismo, literatura.

Para comprobar lo antes mencionado se presenta el estudio que se basa en el método descriptivo documental que parte de la búsqueda y recuperación de la información, con la finalidad de sustentar el marco teórico y referencial de este trabajo. Para determinar el perfil y los temas de interés se utilizaron los registros de usuarios del 2013-2016 para elaborar una matriz estadística para su análisis.

De acuerdo con lo anterior, el trabajo se ha dividido en tres capítulos; en el primero se aborda la parte teórica de la biblioteca especializada, dando un bosquejo histórico, su definición, objetivos, usuarios y servicios especializados.

En el segundo capítulo se habla de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, su estructura orgánica, misión, visión, atribuciones, inserción del enfoque intercultural; las funciones de la Dirección de Información y Documentación, y el Centro de Documentación en Educación Intercultural describiendo su creación, la conformación de su acervo, servicios y personal.

En el tercer capítulo se realiza el análisis del perfil de usuario e intereses temáticos en el Centro de Documentación en Educación Intercultural en el periodo de 2013-2016 con base en el registro de usuarios, material prestado y la consulta en catálogo (que se encuentra en Siabuc8; en el programa SPSS versión 21. En el cual se describe el perfil del usuario del Centro de Documentación en Educación Intercultural de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe a partir de los resultados obtenidos.

Finalmente, se dan una serie de conclusiones y recomendaciones para continuar trabajando y mejorando, con la finalidad de brindar servicios que satisfagan las necesidades de información de los usuarios y sean acordes con los objetivos de creación del centro y de la institución. Así mismo continuar realizando trabajos de esta naturaleza.

Capítulo 1. El usuario en la biblioteca especializada

1.1 Bosquejo histórico de la biblioteca especializada

La biblioteca especializada tiene una gran relevancia después de la Primera Guerra Mundial. Esta se encuentra vinculada con la explosión de la información que se produjo en la segunda mitad del siglo XIX, cuando algunas bibliotecas universitarias y sociedades científicas se organizan en secciones, cubren una rama o tema del conocimiento, como clave del éxito en la sociedad.

El reconocimiento y concepto de la biblioteca especializada se da el año de 1909 en Bretton Woods, New Hampshire, Estados Unidos, por un grupo de bibliotecarios norteamericanos que conforman la Special Libraries Association (SLA), el móvil que los llevo a escoger su lema “poner los conocimientos a trabajar” es la frase que definió mejor lo especial, con el fin de promover sus colecciones, ordenamiento y disseminación de información en las diversas especialidades y de sus servicios a usuarios especializados, así mismo, favorecer el estudio y la reflexión sobre este nuevo tipo de biblioteca.

Tiempo después en Reino Unido surgió la Association of Special Librarianship (ASLIB), y en Francia la Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés (ADBS). Estas asociaciones son además miembros de asociaciones internacionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) que surge en 1927, con la finalidad de propician la cooperación interbibliotecaria local, nacional e internacional, debido al incremento de la información. La IFLA ha desarrollado programas como: Control Bibliográfico Universal (CBU) y Disponibilidad Universal de Publicaciones (DUP), con la finalidad de tener el control bibliográfico y la disponibilidad de publicaciones.

Las bibliotecas especializadas se fortalecen después de la segunda guerra mundial (1939-1945), se inicia un crecimiento en países con desarrollo científico y tecnológico entre los que se encuentran Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, Francia, Australia y Alemania. El crecimiento se da por varios factores tales como: la elevación de vida, el desarrollo de la enseñanza, con la finalidad de disminuir, el analfabetismo y el crecimiento de lectores, y, el aumento de la producción de libros, revistas y otros documentos. Es así que surgen bibliotecas para apoyar el trabajo del personal que labora en organizaciones y empresas dedicadas al desarrollo científico en áreas diversas. La especialización es clave de la eficacia y se refiere a distintos ámbitos sociales, y, tiene reflejo en el ámbito de la información y la documentación.

En México las primeras bibliotecas especializadas se generaron en empresas privadas, instituciones bancarias, dependencias gubernamentales y centros de investigación. Es así que en 1945 se generan más bibliotecas especializadas que requerían unidades especializadas para ofrecer servicios especializados a los usuarios. En 1952 en la Ciudad de México la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia, la Educación y la Cultura (UNESCO) crea el Centro de Documentación Técnico y Científico (CDTC) brindando financiamiento y asesoramiento, con el propósito de difundir y recuperar información de América Latina.

El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) se creó en 1970 para realizar las funciones que desempeñaba el Centro de Documentación Científica y Técnica, es así que CONACYT creó la Biblioteca Especializada en Ciencia y Tecnología más importante del país. En la UNAM se consolida el Centro de Información Científica y Humanística (CICH) que se fusionó en 1996 con la Dirección General de Bibliotecas. La UNAM como base del Sistema Nacional de Investigación ha creado e impulsado bibliotecas especializadas en la investigación científica, humanística y social para servir de apoyo a la investigación.

García (1996) señala que “los principales países que han tenido mayor desarrollo en la modernización de sus bibliotecas son: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, México y Venezuela”. (p. 3) Es así que las bibliotecas con mayor desarrollo en presupuesto, organización, acervos, servicios, conexión a redes nacionales e internacionales, internet y soportes son las universitarias, nacionales y especializadas.

Fernández de Zamora (1990) expresa que “estas bibliotecas se han multiplicado, cuentan con adecuados recursos y muchas de ellas resultan exponentes de organización y eficacia “. (p. 7)

Morales Campos (1989), indica que:

La bibliotecología se desarrolla en cada país adquiriendo sus propias características específicas, empero sin embargo, independiente del grado de desarrollo en cada nación... hay fenómenos, situaciones y soluciones que son comunes a las otras naciones y más cuando estas presentan similitud en los procesos culturales, lingüísticos, históricos y sociales. (p. 72)

Es importante destacar que gracias al surgimiento de asociaciones bibliotecarias, en particular la Special Libraries Association (SLA), se da la expansión de las bibliotecas con características especiales, propiciando la cooperación internacional, los procesos complejos en el tratamiento y análisis de la información, así mismo, el perfil del bibliotecario cambia de erudito o guardián a gestor de la información con estudios universitarios específicos, lo que permitió recuperar y proporcionar información concreta y precisa al usuario con intereses específicos, mediante recursos documentales tales como resúmenes, índices entre otros, con el propósito de satisfacer las necesidades de información requeridas. Cabe destacar que el desarrollo de las bibliotecas especializadas está sujeto a las condiciones

económicas, políticas, sociales, culturales de cada país y más aún de la organización o institución donde se encuentra inmersa.

1.2 Definición y objetivo

En Europa consideran a las bibliotecas especializadas también como centros de documentación cuando tienen volumen pequeño y trabajan con revistas, publicaciones perecederas. Los anglosajones las denominan bibliotecas especiales, sus características son catalizadoras que permiten el avance tecnológico. Mientras que los bibliotecarios latinoamericanos consideran que las bibliotecas especializadas son modernas y organizadas. Se encuentran inmersas en empresas, organizaciones, instituciones científicas públicas o privadas, se consideran valiosas por el apoyo que brindan a la institución en la investigación, y con base en ello dan financiamiento para su desarrollo y consolidación.

El concepto de biblioteca especializada es expresado por organizaciones y diversos autores tales como:

La American Library Association (1988) considera a la biblioteca especializada como la:

Biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o entidad que tiene intereses por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca. (p. 323)

Es así que la biblioteca especializada es creada, financiada por una corporación, organismo con intereses en un área del conocimiento, con la finalidad de atender y satisfacer sus necesidades de información para lograr los objetivos de la institución.

La UNESCO (1986) la define como:

Aquellas bibliotecas que dependen de una asociación profesional, museo empresa comercial o industrial, cámara de comercio, etc. O cualquier otro organismo cuyos fondos pertenecen en su mayor parte a una disciplina o rama en particular, por ejemplo: ciencias, naturales, ciencias sociales, agricultura, química, medicina, ciencias económicas, ingeniería, derecho, historia. (pp. 423-424)

En esta definición se desprende que la biblioteca especializada es parte de una asociación profesional, organismo, entre otras, que cuenta con un acervo especializado en una disciplina del conocimiento.

La Special Libraries Association (1984) señala que “las biblioteca especializadas sirven a la industria, negocios, investigación, instituciones educativas y técnicas, gobiernos, departamentos especiales de bibliotecas pública o universitarias y toda organización pública o privada que requiera información especializada”. (p. 4)

Se describe que la biblioteca especializada proporciona información especializada a la institución a la que sirve y en la cual se encuentra inmersa, puede ser pública o privada.

Para Massa de Gil (1964) “es la que depende de un organismo de investigación industrial o comercial, de sociedad cultural, institución gubernamental, educativa,

bancaria, etc., que cuenta con un acervo bibliográfico limitado a una o algunas partes del conocimiento humano”. (p. 26)

De igual manera esta definición afirma que la biblioteca especializada es parte de un organismo, institución educativa, etc., su acervo es sobre una o algunas partes del conocimiento.

La IFLA dice que se trata de “bibliotecas que se concentran en una disciplina o grupo de disciplinas que ofrece servicios a usuarios interesados en una determinada profesión, actividad o proyecto. Ofrecen servicios de información especializada a usuarios especializados”. (p. 4)

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede decir que la biblioteca especializada es la que se encuentra inmersa en una institución pública o privada, cuenta una acervo especializado en un área o temática específica, sus usuarios son de la institución, investigadores, público interesado en la materia, con necesidades específicas ya que su finalidad es servir de apoyo en la investigación.

Respecto a los objetivos de una la biblioteca, se debe tener presente que éstos guían su quehacer diario y que se enfocan a satisfacer las necesidades de información de los usuarios a los que sirven.

De acuerdo con lo expuesto por los autores López Yepes (2004), Vellosillo González (1996) y Palacios Yllescas (2010), el objetivo de la biblioteca especializada es acopiar, organizar, procesar, analizar, recuperar, diseminar la información de manera rápida, de ser posible anticiparse a la solicitud del usuario. Proporcionando información selectiva, oportuna, actual de acuerdo con los intereses de los usuarios sobre el área o temática específica, como apoyo en la realización de programas y

proyectos de investigación, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información.

Es por ello que se tiene una colección específica, servicios especializados como la diseminación selectiva de información, elaboración de resúmenes. Y así contribuye al desarrollo científico del área de especialización de la institución en la que se encuentra inmersa. Establece relaciones con otras bibliotecas e instituciones afines, con la finalidad de mantener un diálogo constante e intercambio de información.

De los objetivos se desprenden las funciones que le confieren a estas bibliotecas:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz, como respuesta a una solicitud o anticiparse a ella.
- Realizar tratamiento exhaustivo de los documentos para obtener mayor información, mediante la elaboración de resúmenes.
- Realizar el desarrollo de colecciones y actualización catálogos.
- Llevar a cabo la diseminación selectiva de información de acuerdo con el perfil de usuarios
- Realizar la difusión de la información por medio de boletines, página web, redes sociales.
- Facilitar el acceso a bases de datos, recursos relacionados con su área de interés.

La importancia de las colecciones radica en la diversidad de materiales que la conforman con características propias, entre las que se encuentran: información pública integrada principalmente por publicaciones periódicas, monografías, normas, patentes y obras de referencia; información que genera la institución compuesta por literatura gris, informes, estudios, proyectos entre otros; y la información que se encuentra en fuentes externas como bases datos bibliográficas o texto completo.

El tratamiento de los documentos es exhaustivo, se realizan resúmenes para facilitar el acceso a la información, con la finalidad de que el usuario tenga un panorama de que trata la obra y al realizar la búsqueda de información recupere lo que necesita, de manera precisa y especializada.

Algunas bibliotecas especializadas crean o desarrollan sus propios sistemas de clasificación partiendo de los que ya existen como CDU, Dewey, con la finalidad de adaptarlo a las necesidades de clasificación de los materiales. Así mismo, el constante desarrollo de las colecciones es de vital importancia para estar a la vanguardia de la producción de información y así satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, mediante el canje, donación, compra y préstamo interbibliotecario con instituciones afines.

Así mismo es importante señalar que distingue a la biblioteca especializada de otras:

- Lugar donde se ubican: principalmente en iniciativa privada, sector productivo, sector gubernamental e instituciones educativas.
- Se limitan al área de especialización en la que se encuentra inmersa la institución a la que pertenece.
- Son bibliotecas pequeñas tanto en espacio como en el número de personal.
- Los usuarios son especializados pertenecen a la institución o son investigadores con intereses sobre la especialización de la institución.
- Los servicios son especializados, con el propósito de dar acceso a la información.

Una característica específica es la integración de la biblioteca especializada en la organización en la que se encuentra inmersa, la cual consiste en tener conocimiento de las políticas, funciones, propósitos y campo de acción de ésta, para responder a las necesidades de información.

Señala Moctezuma Franco (1988) que se deben tener en cuenta las recomendaciones de la Special Library Association, para un funcionamiento de éxito en la biblioteca especializada:

- Organización adecuada
- Servicios de calidad nacionales e internacionales
- Desarrollo de colecciones e instrumentos bibliográficos constantes
- Conocer las necesidades de los usuarios
- El personal debe ser especialista o capacitarlo, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad
- Coordinación de servicios con bibliotecas especializadas y centros afines (p. 5)

Por lo que se desprende que la biblioteca especializada debe actualizar constantemente su acervo, contar con obras de consulta especializadas en la área de interés, mediante el desarrollo de las colecciones en donde es fundamental la participación del usuario-investigador ya es él quien selecciona el material que requiere para su investigación, con el apoyo del profesional de la información que se encargará de adquirir el material. Así mismo, compilar bibliografía, elaborar y difundir la información de nuevas adquisiciones por medio de boletines de alerta, elaborar resúmenes, establecer y fortalecer relaciones interinstitucionales mediante el préstamo Interbibliotecario y contar con mecanismos de recuperación de información en diferentes soportes, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios a los que sirve.

Cabe destacar que juega un papel importante la organización de la información mediante la catalogación y clasificación, asignación de encabezamientos de materia bajo normas internacionales tales como: Reglas de catalogación angloamericanas, sistema de clasificación Decimal Dewey, Decimal Universal y la Biblioteca del Congreso de Washington, Encabezamientos de materia, Tesoros especializados, entre otros. Una vez que el material está disponible para su consulta se realizará un análisis profundo de la información, mediante la elaboración de resúmenes, la

diseminación selectiva de información, con la finalidad de dar accesibilidad de la información al usuario.

Para que la biblioteca especializada pueda llevar a cabo un buen funcionamiento es necesario tener una buena administración de recursos materiales, económicos y humanos. Asimismo, contar con procedimientos, políticas y presupuestos que le permitan consolidarse como institución especializada de información.

1.3 Usuarios

1.3.1 Definición e importancia

Existe un sinfín de conceptos sobre usuarios y esto depende principalmente de contextos y épocas, las relaciones entre sí y con sus relativos contextos.

La razón y creación de las bibliotecas especializadas es satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la institución en la que se encuentra inmersa. Es así que el usuario acude a la biblioteca especializada cuando requiere información especializada sobre el área de interés para el desarrollo de proyectos e investigaciones, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información. Son parte fundamental del quehacer de la biblioteca y del personal especializado, ya que hay una interacción entre ellos. Por lo cual, el usuario es exigente, busca soluciones rápidas y acordes con sus demandas con información reciente que se genera en el área de interés. Ven y usan a la biblioteca especializada como una herramienta de labor para el trabajo. Lo que permite que se encuentre activo en la selección de material.

Es importante conocer la conceptualización de usuario por diversos autores:

Usuario es considerado por López Yepes (2004) como la “persona que utiliza una unidad de información para obtener los datos, información y/o documentación que necesita”, (p. 535).

Así mismo Martínez de Sousa (1993) menciona que usuario (i., library user) es la “persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo” (p. 801)

De las definiciones anteriores se desprende que un usuario es aquel acude a la biblioteca, con el objetivo de obtener información específica para cubrir una necesidad, así mismo hace uso de los servicios que se prestan.

Para entender los requerimientos de información del usuario es importante conocer que se entiende por perfil de usuario.

El Glosario de la ALA (1983) define al perfil de usuario como la “lista de elementos que definen las actividades e intereses de una persona para utilizarla al elegir documentos en la distribución selectiva de un sistema de información” (p. 182)

Por extensión se entiende por perfil de usuario al conjunto de rasgos distintivos que lo caracterizan.

De acuerdo con lo expresado podemos decir que el perfil de usuario es de vital importancia ya que aporta los elementos necesarios para realizar la búsqueda y recuperación de información basada en los requerimientos de la investigación que se realiza, tales como: el periodo, temática o área específica, idioma, tipo de soporte del documento, entre otros. Con la finalidad de satisfacer las necesidades de información del usuario de manera eficaz y oportuna.

1.3.2 Tipos de usuarios

Acuden a la biblioteca especializada dos tipos de usuarios, los internos y los externos: los primeros son los que forman parte de la institución en la que está inmersa la biblioteca y los segundos no pertenecen a la institución, ambos se encuentran presentes en el desarrollo de colecciones y mejora de los servicios. A continuación se describen cada uno de ellos.

Usuario interno

Núñez Paula (2000) expresa que usuario interno “es toda persona, grupo o entidad, que se encuentra subordinada administrativamente o metodológicamente a la misma gerencia de la entidad de información y que no tiene entidad intermedia de información” (p.111).

Es decir que se incluye a los trabajadores que laboran en las áreas administrativas, jefaturas, mandos medios, investigadores, personal directivo y de servicios generales de la organización en la que se encuentran inmersos, como también los trabajadores de las dependencias que forman parte de la institución que se encuentran en otros lugares y están subordinados a ella.

La CGEIB (2009) concibe al usuario interno como el “personal que presta sus servicios profesionales en la Coordinación General de Educación intercultural y Bilingüe. (p. 1)

Se define al usuario interno como aquel que se encuentra inmerso en la institución, puede ser investigador, docente, estudiante o cualquier trabajador que presta sus servicios, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información en la elaboración de proyectos e investigaciones.

Usuario externo

El usuario externo es considerado por Nuñez Paula (2000) como “toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente ni metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, o que, teniendo alguna de las subordinaciones aludidas, tiene una entidad intermedia de información”. (p.111)

La CGEIB (2009) menciona que los usuarios externos son “investigadores, profesores, funcionarios, estudiantes y público en general que no forma parte de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe” (p. 1).

En la biblioteca especializada se considera usuarios externos a estudiantes de instituciones de educación superior o universidad que tienen relación con el área de interés, mediante la consulta y préstamo de material por medio de convenio de préstamo Interbibliotecario. Así mismo, el público en general que requiere información sobre el área de especialización que cubre la biblioteca.

De acuerdo con las definiciones anteriores el usuario externo es aquel que no pertenece a la institución, pero tiene intereses comunes a ella en la realización de proyectos e investigaciones, entre los que se encuentran investigadores, docentes, estudiantes, tomadores de decisiones, público en general tanto nacional como extranjeros, que se rigen en el uso de información y servicios de acuerdo con los procedimientos y reglamento de la biblioteca.

El carácter se define en función de la propia entidad de información, se considera interno a los trabajadores de la entidad de información y los demás serían externos.

Al identificar las necesidades de información de los usuarios Calva González (1992) las agrupa en tres grupos: el primero con usuarios especializados con requerimientos para realizar proyectos e investigaciones; el segundo con fines de enseñanza-aprendizaje para titulación; y el tercero de interés para uso personal, como se puede apreciar en el cuadro 1.

Cuadro 1. Clasificación de usuarios

Grupo 1. Intereses especializados	Necesidades de información
Científicos Investigadores Técnicos especializados	Requieren información en el desarrollo de investigaciones, imparten la docencia, realizan cambios en sus actividades dentro del ámbito científico y tecnológico en el cual se desarrollan
Grupo 2. Intereses de estudio y enseñanza	Necesidades de información
Profesores de cualquier grado y área de especialización Estudiantes de nivel superior de cualquier área	La información es con fines de estudio y enseñanza, así mismo para el desarrollo de investigaciones con fines de titulación
Grupo 3. Interés cultural	Necesidades de información
Población general	Solicitan información con fines personales, no se encuentran relacionados con la institución o con un proyecto de investigación, son atendidos de acuerdo a lineamientos y políticas institucionales.

(Fuente: Palacios Yllescas, L. A. La gestión bibliotecaria aplicada en la biblioteca especializada, 2010)

De lo anterior se desprende que acuden a la biblioteca especializada en busca de información usuarios tanto internos como externos, tales como: investigadores, trabajadores de la institución, docentes, estudiantes, público en general interesado en el área de especialización, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información.

1.4 Servicios

Las actividades que se realizan en la biblioteca especializada están enfocadas a facilitar el acceso a la información y la consulta del material que forma parte del acervo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información del usuario y establecer comunicación constante para llevar a cabo la relación usuario-bibliotecario-biblioteca, con la finalidad de conocer y hacer uso de los servicios que se prestan.

Ricardo Yolanda (1994) ejemplifica que los servicios que proporciona la biblioteca especializada son: “información referencial, préstamo interno, préstamo externo, préstamo Interbibliotecario, servicio bibliográfico, indización, elaboración de resúmenes, diseminación selectiva de información, traducciones, reprografía, formación de usuarios” (p. 26)

Para tener claro y poder diferenciar los servicios que proporciona la biblioteca especializada, se divide en dos grupos: servicios básicos y especializados.

Los servicios básicos son los siguientes:

Información y referencia

Servicio que se proporciona en el área de referencia o información, donde el usuario es orientado en el uso de catálogos, fuentes de información, en la búsqueda de información, localización de material, y funcionamiento de la biblioteca. Es decir es el punto de contacto entre usuario – bibliotecario – biblioteca. Con el desarrollo de la tecnología actualmente, se da el servicio de referencia virtual, que consiste en la consulta del usuario mediante una intranet, internet o interface digital que permite la interacción, dando como resultado la consulta y recuperación de la información que puede ser bibliográfica o en formato electrónico o digital. Existen repositorios,

bibliotecas digitales, colecciones en texto completo que dan acceso a la información de manera inmediata satisfaciendo las necesidades de información del usuario.

Préstamo interno o en sala

Servicio que se realiza en la sala de consulta, con el propósito de que el usuario haga uso de la información de las diferentes colecciones que conforman el acervo de la biblioteca.

Préstamo externo (a domicilio)

Servicio que consiste en el préstamo de material a usuarios por tiempo determinado, con la finalidad de consultar el material en su área de trabajo, casa, etc., de acuerdo con las políticas y lineamientos de préstamo.

Préstamo Interbibliotecario o interinstitucional

Servicio que se lleva cabo entre bibliotecas afines del área de especialización mediante un convenio de préstamo, en el cual las dos partes están de acuerdo con los lineamientos, políticas de cada una y por la Asociación Bibliotecaria encargada de regular el servicio, como en el caso de México, se rige por la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI), con el propósito de realizar intercambio de material disponible temporalmente, ya que no se dispone del material solicitado, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Servicio de reprografía

El servicio de reprografía ofrece la posibilidad de reproducir los materiales que forman parte del acervo como también obtener la reproducción de otros acervos a nivel nacional e internacional.

López Yepes (2004) considera a la reprografía como “el arte de reproducir por procedimientos electrónicos documentos de cualquier naturaleza” (p. 405)

El servicio de reprografía da acceso a la información que se encuentra en el acervo de la biblioteca, ya que posibilita el llevarse la información que se requiere para la investigación de manera inmediata y económica. Cabe destacar que se debe hacer uso adecuado de la información y tener en cuenta los derechos de autor.

Los servicios especializados son:

Servicio bibliográfico

Consiste en la elaboración bibliografías selectivas de información de acuerdo con los requerimientos y necesidades de información de los usuarios. Así mismo, se realizan investigaciones bibliográficas exhaustivas a solicitud de los usuarios. En donde el bibliotecario profesional es el intermediario entre el lenguaje natural y el documental.

Servicio de elaboración de resumen

La elaboración de resumen es considerado como servicio secundario, se encarga de analizar y procesar la información de los documentos originales, con la finalidad de realizar una versión resumida que describe el contenido, proporcionando elementos clave y relevantes de la obra, que permiten dar una visión concreta del documento.

Se entiende por “resumen” una presentación abreviada y exacta de los contenidos de un documento, sin agregar interpretación o crítica, y sin diferencias originadas en quién fue el redactor del resumen. De acuerdo con la recomendación de la *International Organization for Standardization* (ISO) que se cita en el No. 16 del anexo

1, distingue dos tipos de resúmenes: Informativos son aquéllos que presentan la totalidad o lo más posible del contenido cuantitativo y/o cualitativo del documento. Indicativos o descriptivos son los que se limitan a presentar el tipo de documento de que se trata, los principales temas que discute y el modo cómo los enfoca. (Red Latinoamericana de Información y Documentación en Educación, 1982, p. 3)

El resumen es el documento más valorado y utilizado por los usuarios, debido a su selecta capacidad de informativa. Así mismo es fuente de terminología documental. Es así que el resumen es el análisis que se realiza al documento, que se presenta de manera clara y concisa, proporcionando un panorama concreto de este.

Servicio de diseminación selectiva de información

La diseminación selectiva de información (DSI) es un servicio personalizado que se lleva a cabo por medio del perfil de interés del usuario de acuerdo con sus necesidades de información, que definen la recuperación de información en las diversas fuentes de información y formatos en que se encuentran. Con la finalidad de enviar periódicamente información bibliográfica y mantener al usuario actualizado en el área de interés.

El creador de este servicio fue Hans Peter Luch (2002), lo define como “el servicio dedicado a canalizar nuevos elementos de información aquellos puntos dentro de la misma organización donde la probabilidad de su utilidad sea elevada” (p.73)

Para la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) el servicio de DSI es “un proceso activo de comunicar la nueva información sobre un tema definido por un perfil de búsqueda. El profesional de la información debe anticiparse proactivamente, a los usuarios, los nuevos materiales documentales. (Soto, 2013, p. 17)

Es así que el servicio de DSI se encarga de proporcionar información específica sobre un tema en particular, de acuerdo con las características y requerimientos de información del usuario.

Servicio de traducciones

Si bien es cierto el idioma es una barrera para tener acceso a la información, ya que la mayor parte de lo que se publica se encuentra en inglés, francés, entre otros. De ahí radica la importancia de realizar la traducción de materiales con mayor demanda, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El servicio de traducción consiste en que la biblioteca posibilite la traducción de documentos importantes para el usuario, realizándola personal propio o externo (traductores).

López Yepes (2004) conceptualiza a la traducción como la interpretación que se da a un texto en forma libre, literal y textual. Considera que en lo posible una traducción debe sustituir lo más fielmente posible al documento original creado por el autor. Las traducciones pueden obtenerse encargándolas a un centro de traducciones o a través de una agencia o de un traductor en particular; en cualquiera de los casos el costo es alto ya que se necesita que el traductor además de ser especialista en el idioma, lo sea en la materia que debe traducir, ya que es la única forma de evitar errores importantes de interpretación científica. (p. 519)

Para abatir esta barrera del idioma se pueden recuperar traducciones que ya se hayan realizado; el uso de alguna herramienta de traducción que se encuentra en internet. Es primordial que el bibliotecario evalúe qué es lo que conviene a la biblioteca especializada.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el servicio de traducción es la puerta al conocimiento de la información que se genera y que se encuentra en otros idiomas, tan importante labor debe realizarlo un traductor especialista en el idioma y en el área del conocimiento en el que se encuentra el documento, esto implica un costo alto que debe valorar la biblioteca.

Cabe destacar que hay servicios que se ofrecen dependiendo de los recursos económicos y de personal con que cuenta la biblioteca como son: el bibliográfico, elaboración de resúmenes, traducciones y reprografía.

Las bibliotecas especializadas brindan a sus usuarios los servicios de acceso, consulta y recuperación de información por medios electrónicos, de manera eficiente y expedita, así mismo desarrolla los perfiles de interés de sus usuarios.

Los servicios de la biblioteca especializada deben ser:

- Presencial y a distancia
- Respuesta inmediata
- Necesidades de información con respuesta inmediata debido al trabajo que realiza
- Precisar una elaboración y selección
- Delimitar las necesidades de información
- La profesionalización del bibliotecario es fundamental, debe tener conocimiento de las fuentes y herramientas de información y delimitar las necesidades de información del usuario. (Vellosillo, 1996, p. 382)

El bibliotecario profesional es el gestor de los sistemas de búsqueda y recuperación de información, por tener conocimiento del acervo que tiene la biblioteca en la que se encuentra inmerso y los recursos de las bibliotecas e instituciones afines. Lo que

le permite recuperar la información de manera rápida y eficiente, pero sobre todo dar respuesta inmediata a la solicitud de información del usuario. Así mismo, debe tomar en cuenta lo importante que son las condiciones y ambiente en el que se encuentra la biblioteca como son: distribución de las áreas, acervo ordenado y organizado, iluminación, limpieza, entre otras, con la finalidad que propicien un ambiente de comodidad para el usuario y permanezca en la biblioteca el tiempo que requiera su investigación.

Los servicios deben tener difusión de manera periódica, ágil y rápida, por medio de boletines de novedades, resúmenes, entre otros. En la actualidad esto se logra mediante el correo electrónico, redes sociales, página web institucional que permiten la comunicación con el usuario de manera inmediata, así el usuario se encuentra a la vanguardia de la información de su interés y la biblioteca abre una puerta de acceso a la información que se encuentra en su acervo.

Es primordial que el servicio bibliotecario sea de calidad, se realice el desarrollo de colecciones de acuerdo con las necesidades de información de los usuarios de manera constante, se cuente con personal profesional adecuado y suficiente para brindar servicios de manera eficaz y de bajo costo.

Referencias

American Library Association (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz Santos.

ANAHI (1996). *Los servicios de la biblioteca especializada apoyados con medios electrónicos*. México: [s.n.].

Bibliotecas especializadas (1988). En *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (17ª: 1986: Puebla)*. Memorias. México: AMBAC.

Calva González, J.J. (1992). Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios. En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Centro de Documentación (2009). *Reglamento de servicios al usuario del Centro de Documentación de la CGEIB*. México: Centro de Documentación.

Escobar, H. (1990). El desarrollo de las bibliotecas y las asociaciones profesionales. En *Historia de las bibliotecas*. pp. 473-474. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide.

Ferguson, E., Mobley, E. (1984). *Special Libraries at work*. Connecticut: Library Professional Publications.

Fernández de Zamora, R. M. (1994). *La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado*. 60 th IFLA, General Conference-Proceedings – August 21-27. Recuperado de <http://bit.ly/2hQWzyz>

García, J. F. (2011). *Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina*. 62nd IFLA General Conference- Proceedings August 25-31, (1996). Recuperado de <http://bit.ly/2AZGLgS>

Gómez Hernández, J. A. (2002). Tema 11: Bibliotecas especializadas y científicas. En *Gestión de biblioteca*. Murcia: D. M.

López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación AZ-HZ*. España: Síntesis.

Martínez González, J. C. (1982) La biblioteca especializada y audiovisuales acerca de la Biblioteca de Investigaciones Sociales. En: *Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México* (Palacio de Medicina, 4-5 de octubre 1982). México: UNAM.

Martínez de Souza, J. (1993). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Morales Campos, E. (1889). *Bibliotecología latinoamericana: un panorama general*. México: UNAM, CUIB.

Novello López, L. (2012). *De la arcilla al e-book. Historia del libro y las bibliotecas*. Recuperado en <http://bit.ly/2zZ0zBG>

Núñez Paula, I. A. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista interamericana de bibliotecología*, 23(1-2),107-121.

Palacios Yllescas, L. A. (2010). *La gestión bibliotecaria aplicada en la biblioteca especializada*. (Tesis de licenciatura en Bibliotecología). UNAM. Facultad de Filosofía, México.

Ricardo, Y. (1994). *El papel de las bibliotecas en el desarrollo de las ciencias sociales*: 60 th IFLA, General Conference-Proceedings – August 21-27. Recuperado de <http://www.ifla.org/IVifla60/60-ricy.htm>.

Red Latinoamericana de Información y Documentación en Educación. (1982). *Manual del analista*. Recuperado de http://www.cee.edu.mx/redmex/Manual_A.pdf

Ros García, J. (1996). Los centros de documentación: planificación técnica general. En L. Y. M. *Manual de información y documentación*. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/anteriores/filosofia/0723238/Index.html>

Salinas, W. (2013). De una biblioteca personal a un centro de documentación especializado en ciencias políticas y justicismo “Doctor Antonio Cafiero”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 36(1), 66.

Soto Ramos, J. (2013). *Servicios de información corporativos en el Centro de Información Ciudad de México de Industrias Peñoles*. (Informe académico por actividad profesional). UNAM. Facultad de Filosofía, México.

Strable Edward, G. (1968). *Bibliotecas especializadas. Volumen I sus funciones y administración*. Washington, D. C.: Unión Panamericana.

Van Slype, G. (1991). *Los lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruípez: Pirámide. Recuperado de www.ugr.es/~phipola/Los_lenguajes_de_indizacion.pdf

Vellosillo González, I. (1996). Las bibliotecas especializadas. pp. 379-385. En Orera Orera, L. (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Capítulo 2. El Centro de Documentación de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe (CGEIB)

2.1 Bosquejo histórico

Es indispensable dar un marco de referencia de la institución en la que se encuentra inmersa el Centro de Documentación en Educación Intercultural para entender su existencia, quehacer y apoyo en los fines, objetivos de la institución. Es por ello que en este capítulo se describe a la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe en su misión, visión, atribuciones, inserción del enfoque intercultural. Así mismo, a la Dirección de Información y Documentación que es la encargada de vigilar el funcionamiento y desarrollo del Centro de Documentación en Educación Intercultural, para finalizar se describen los procesos, características del Centro de Documentación en Educación Intercultural que lo hacen necesario para apoyar los proyectos y programas en materia de educación intercultural y bilingüe que realiza la institución.

El reconocimiento de la diversidad cultural y su papel en el desarrollo nacional han avanzado a partir del último tercio del siglo XX. En particular, las reformas constitucionales que han reconocido el carácter pluricultural de la nación tienen un papel central en este proceso.

El papel de la educación intercultural en estos cambios ha sido muy importante. En 1992 se reformó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para incluir en su artículo 4º, la definición del país como multicultural y plurilingüe. A partir de las reformas efectuadas a la Carta Magna en 2001, esta definición aparece en el Artículo 2º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Se trata de un reconocimiento trascendental en un país que durante años procuró lograr la unidad nacional mediante la homogeneización cultural.

En 1997 la educación primaria destinada a poblaciones indígenas cambia su denominación, de Educación Bilingüe, a Educación Intercultural Bilingüe.

Durante el sexenio de Vicente Fox Quezada, específicamente en el equipo de transición que se encargaba de asuntos indígenas, se vio la necesidad de que la educación intercultural tuviera más importancia en el país desde dos puntos de vista: primero, que no sólo fuera para la educación básica. Ya que en ese momento la Dirección General de Educación Indígena dependía de Educación Básica y el nivel máximo fue secundaria.

El segundo, que la verdadera educación intercultural tenía que ser una educación para toda la población mexicana y por el ello tenía que subir de nivel. Se unen los equipos de trabajo de educación y asuntos indígenas con el propósito de que la educación intercultural tenía que subir de nivel y así consolidar la propuesta, está última es la que lleva la propuesta de crear una Coordinación de Educación Intercultural Bilingüe que dependiera directamente de la Secretaría de Educación Pública, con el propósito de tener interlocución con todas las subsecretarías y con todas las autoridades educativas estatales. Se concibió como una entidad que fomentara, favoreciera y vigilara lo que tiene que hacer cada instancia en materia de educación indígena.

La propuesta es acogida por Fox y el 22 de enero de 2002 se constituye por decreto presidencial la Coordinación General de Educación Intercultural. Se propone una concepción de interculturalidad que debe superar el concepto de multiculturalidad que de alguna manera ya estaba presente en la Constitución.

Afirma Schmelkes (2001) que la “multiculturalidad se puede referir a la mera coexistencia de culturas en un mismo territorio o lo que es peor y lo que de hecho sucede a las relaciones asimétricas entre culturas”. (pp. 55-56)

La interculturalidad se entiende como la relación que se da desde la igualdad, se plantea que la interculturalidad no puede ser un punto de partida, se habla de una educación para la interculturalidad que lleve a una relación entre culturas sin asimetrías socioeconómicas, políticas. A la educación le corresponde combatir las asimetrías escolares.

Se dan tres escenarios en la educación intercultural: el primero, las comunidades indígenas homogéneas vistas desde el punto cultural, en donde se debe trabajar sobre la valoración y orgullo del nivel cultural, recuperación de la lengua en las escuelas indígenas, escuelas bilingües interculturales. El segundo, las mayorías homogéneas que se refiere son a la población mestiza, para ello es necesario que se conozcan los aportes culturales de los diversos grupos indígenas que comparten la cultura, y finalmente el reconocimiento de que vivimos en un país diverso, con la finalidad de romper las estructuras mentales que conducen al racismo. El tercero, que se ocupa de los escenarios por definición multiculturales que se encuentran en las escuelas ordinarias, de lugares en zonas urbanas y los campamentos agrícolas migrantes son realidades multiculturales existentes, que en lugar de ser un problema deben ser una ventaja pedagógica, mediante el trabajo con los maestros para que se aprenda de la diversidad.

Como bien expresa Schmelkes (2001) en la creación de la Coordinación General de Educación Intercultural, se debe:

Mejorar la calidad de la educación que reciben los indígenas, porque esa educación no es solamente lo intercultural bilingüe, hay que mejorarla mucho pero no solamente esa, sino también son los indígenas que asisten a escuelas regulares rurales o a escuelas regulares urbanas o a campamentos de indígenas agrícolas migrantes. Hay que instaurar sistemas de formación inicial para docentes que no existen ahora. México no tiene un sistema de formación de docentes indígenas, todavía los docentes son reclutados con nivel preparatoria, les dan un curso de tres meses y se les manda a la "línea de fuego". Ampliar el acceso de los indígenas a todos los niveles educativos. (p. 61)

En el año 2001, se creó la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe (Acuerdo Presidencial de fecha 16 de Enero del 2001 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de enero del mismo año), como dependencia especializada de la Secretaría de Educación Pública, que depende del Secretario de Educación, planteando por primera vez la Educación Intercultural para toda la población y una educación culturalmente pertinente para los indígenas en todos los niveles educativos.

Asimismo, en el año 2003 se expidió la Ley de Derechos Lingüísticos, que entre otras cosas reconoce el derecho de la población indígena a la Educación Bilingüe, independientemente del nivel educativo o del tipo de escuela al que asista.

Atribuciones o facultades asignadas en su creación

Con base en lo establecido en el Diario Oficial de la Federación, el 22 de enero de 2001, la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, tiene las siguientes atribuciones:

- Promover y evaluar la política educativa intercultural bilingüe en coordinación con las diferentes instancias del Sistema Educativo Nacional;
- Promover la participación de las entidades federativas y municipios, así como de los diferentes sectores de la sociedad, pueblos y comunidades indígenas, en el desarrollo de la educación intercultural bilingüe;
- Diseñar y establecer los mecanismos de supervisión y vigilancia tendientes al aseguramiento de la calidad y pertinencia de la educación que se imparta en el medio indígena.
- Promover y asesorar la formulación, implantación y evaluación de programas innovadores de educación intercultural bilingüe en materia de:
- Desarrollo de modelos curriculares que atiendan la diversidad,
- La formación del personal docente, técnico y directivo,

- El desarrollo y difusión de las lenguas indígenas,
- La producción regional de materiales en lenguas indígenas, y
- La realización de investigaciones educativas,
- Diseñar formas alternativas de gestión escolar con la participación de la comunidad;
- Asesorar y proponer los proyectos de normas y criterios para garantizar que en la prestación de los servicios educativos se reconozca la diversidad étnica, lingüística y cultural de la Nación, así como para la evaluación y certificación de estudios en materia de educación intercultural bilingüe, y
- Las demás que le encomiende el Secretario de Educación Pública. (p. 58)

De acuerdo con las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública la CGEIB impulsa, coordina, asesora y evalúa que el respeto a la diversidad cultural y lingüística esté presente en las políticas y propuestas educativas para todos los tipos, niveles, servicios y modalidades educativos.

Su labor implica diseñar, acompañar y evaluar la instrumentación de políticas y prácticas educativas conducentes al conocimiento y reconocimiento de los aportes de los distintos pueblos y culturas que han contribuido a la formación de la nación mexicana, comenzando por los pueblos indígenas que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce como su sustento original. También apoya, genera e impulsa, la sinergia de las acciones interinstitucionales a favor del respeto y la potenciación de la diversidad cultural y lingüística, a fin de construir una sociedad más justa y equitativa mediante la educación.

La CGEIB trabaja con los distintos actores del Sistema Educativo Nacional (SEN) para propiciar el diálogo entre saberes y culturas, en los planos epistemológico, ético y lingüístico. Depende directamente del C. Secretario de Educación Pública.

2.2. Misión, visión y objetivos

Misión

Para toda institución es de vital importancia tener presente lo que rige y da fundamento al funcionamiento y eje de acción, por lo cual la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe (2016) establece que su misión se basa principalmente en:

Contribuir y asegurar mayor cobertura inclusión y equidad educativa entre todos los grupos de la población para la construcción de una sociedad más justa, mediante la incorporación del enfoque intercultural y bilingüe en el Sistema Educativo Nacional, a fin de garantizar su pertinencia cultural y lingüística. Esto implica establecer una educación intercultural para todos los mexicanos, y una educación intercultural bilingüe para las poblaciones de diverso origen cultural y lingüístico. (p. 6)

Visión

La visión debe estar presente en todo momento y en cada proceso que se realiza en la institución para alcanzar las metas en tiempo y forma, por lo cual la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe (2016) la concibe como:

Lograr que el sistema educativo y las políticas públicas en educación garanticen un trato equitativo y respetuoso entre todos los mexicanos, mediante prácticas interculturales inclusivas y de calidad para las poblaciones cultural y lingüísticamente diversas. Incorporar en el SEN políticas de equidad, interacción entre miembros de culturas distintas y participación social, de manera transversal y desde el enfoque intercultural, Garantizar que la SEP, por medio de las diferentes subsecretarías, procure una educación incluyente y de calidad con pertinencia cultural y lingüística, de acuerdo con la composición pluricultural del país. (p. 10)

Objetivo general

La Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe (2016) para dar cumplimiento a las atribuciones conferidas lleva a cabo los siguientes objetivos:

Impulsar, coordinar y evaluar la política educativa en materia de equidad, desarrollo intercultural y participación social, en los diferentes tipos, niveles y modalidades educativas, así como incidir en tareas de planeación y evaluación tanto del Sistema Educativo Nacional como en ámbitos de la educación no formal, que permitan lograr una educación intercultural para toda la sociedad. (p. 10)

Objetivos específicos

- Introducir el enfoque intercultural fomentar su aplicación en todos los tipos, niveles, servicios y modalidades educativos.
- Contribuir al conocimiento, reconocimiento y valoración de la pluriculturalidad que caracteriza a la nación mexicana.
- Generar modelos educativos innovadores y pertinentes que mejoren la calidad, el acceso y el logro educativos de poblaciones de origen cultural y lingüístico diverso.
- Asesorar, acompañar y supervisara las distintas áreas de la SEP, subsecretarías y Secretarías de Educación de los estados, para ampliar la cobertura educativa, mejorar su calidad, atender a los usuarios con pertinencia cultural y lingüística, y evitar el abandono escolar de la población de origen diverso.
- Promover y asesorar, en coordinación con las autoridades educativas y entidades competentes en la materia, la gestión, el diseño, la investigación, la instrumentación, la transferencia y la evaluación de programas educativos innovadores, para propiciar la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social; en específico, aquellos que impulsen los siguientes objetivos particulares:
- Contribuir al desarrollo y diseño de propuestas curriculares interculturales.

- Fortalecer e impulsar procesos de formación y capacitación de agentes educativos.
- Promover la investigación, el seguimiento y la evaluación de proyectos de innovación educativa.
- Estimular el desarrollo y el diseño de innovaciones educativas.
- Contribuir a la producción de información y documentación especializada.
- Desarrollar modelos y estrategias educativas cultural y lingüísticamente pertinentes.
- Impulsar el desarrollo de la interculturalidad en ámbitos de la educación no formal. (p. 10)

A partir de la misión visión, objetivos se desprende y confieren las siguientes atribuciones de acuerdo con el Reglamento interior de la Secretaría de Educación Pública, publicado el 08 febrero de 2016, en su Artículo 16 establece que a la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe le corresponde:

- Promover la incorporación del enfoque intercultural en el Sistema Educativo Nacional y evaluar los avances de este enfoque en materia de equidad, desarrollo intercultural y participación social en todos los tipos, niveles y modalidades educativos en coordinación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados competentes de la Secretaría de Educación Pública a fin de garantizar una educación de calidad con pertinencia cultural y lingüística;
- Promover, con la participación de la Coordinación General de Delegaciones Federales de la Secretaría de Educación Pública, la colaboración de las entidades federativas y los municipios, así como de los diferentes sectores de la sociedad, pueblos y comunidades indígenas, para desarrollar iniciativas orientadas a propiciar la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social en todos los tipos, niveles y modalidades educativos;

- Recomendar a las autoridades educativas competentes, medidas de acción para procurar el mejoramiento de la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social en los distintos tipos, niveles y modalidades de la educación y, en su caso, proponer las correcciones necesarias;
- Informar a la sociedad sobre la situación de la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social en el campo educativo, así como sobre las recomendaciones que haya formulado y los resultados obtenidos;
- Diseñar y establecer, en coordinación con la Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Coordinación, los mecanismos de supervisión y vigilancia que permitan asegurar la calidad y la pertinencia cultural y lingüística de la educación que se imparta a los grupos indígenas, población rural dispersa y grupos migratorios;
- Promover y asesorar, en coordinación con las autoridades educativas competentes, la formulación, implantación y evaluación de programas innovadores para propiciar la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social en el ámbito educativo. Dichos programas podrán impulsar:
 - El desarrollo de modelos y propuestas curriculares que atiendan a la composición pluricultural y plurilingüística del Sistema Educativo Nacional;
 - La formación y capacitación de personal docente, técnico docente y con funciones de dirección en esta materia;
 - El conocimiento, reconocimiento y valoración de la diversidad cultural y lingüística;
 - La producción de materiales educativos con enfoque intercultural y pertinencia cultural y lingüística;
 - La generación y difusión de información sobre la diversidad cultural y lingüística y su atención en el Sistema Educativo Nacional;
 - La investigación educativa para el desarrollo intercultural, y
 - El desarrollo de programas de gestión escolar con participación de la comunidad indígena.

- Proponer a las unidades administrativas competentes de la Secretaría de Educación Pública, las normas y criterios pedagógicos, contenidos, planes y programas de estudio, métodos y materiales didácticos que permitan garantizar que en los servicios educativos para toda la población reconozcan la diversidad étnica, lingüística y cultural de la Nación, eduquen para el desarrollo intercultural, fomenten los valores vinculados con la equidad y propicien la participación social en todos los tipos, niveles y modalidades educativos y, una vez emitidas dichas normas y criterios, asesorar sobre su cumplimiento, aplicación, implementación y operación;
- Proponer, en coordinación con la Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Coordinación y demás unidades administrativas competentes de la Secretaría de Educación Pública, los proyectos de normas y criterios para la evaluación y acreditación de estudios realizados en el marco de programas educativos orientados al fortalecimiento de la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social y, una vez emitidas dichas normas y criterios, asesorar sobre su cumplimiento, aplicación, implementación y operación, y
- Vigilar, con la participación de las autoridades educativas locales y en coordinación con las unidades administrativas competentes de la Secretaría de Educación Pública, el cumplimiento de las normas y criterios pedagógicos, contenidos, planes y programas de estudio, métodos y materiales didácticos a que se refiere la fracción VII de este artículo, así como de los instrumentos para la evaluación del aprendizaje que derivan de dicha fracción. (pp. 39-40)

2.3 Estructura orgánica

La estructura orgánica de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe se ha modificado de acuerdo con las reformas y cambios que ha sufrido desde su creación.

En su origen la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe estaba conformada por:

- Coordinación General
- Dirección de Investigación y Evaluación
- Dirección de Desarrollo del Currículum Intercultural
- Dirección de Educación Informal y Vinculación
- Dirección de Información y Documentación
- Dirección de Apoyo a Innovaciones Educativas
- Dirección de Formación y Capacitación de Agentes Educativos
- Dirección de Programas Educativos de la Mujer y la Niña Indígena
- Coordinación Administrativa
- Secretaria Particular
- Subdirección de Investigación de Campo
- Departamento de Interculturalidad (p. 7)

Con base en el Decreto de Presupuesto de Egresos de 2004, a partir del 1º de Febrero de ese mismo año, se cancela la plaza de Secretaria Particular.

El 21 de Enero de 2005, en el Diario Oficial de la Federación se publicó el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, lo cual marca el inicio del proceso de reestructuración interna de la dependencia. Tal es el caso que se le agrega una “y” al nombre de la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe quedando de la siguiente manera: Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe. Así mismo se adecuo el nombre y funciones de la Dirección de Formación y Capacitación de la Mujer y la Niña Indígena, por la Dirección de Educación Media Superior y Superior.

Asimismo el 01 de enero de 2010, se canceló la plaza de la Coordinación Administrativa en base al Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, publicado el 04 de mayo de 2006 en el Diario Oficial de la Federación, en el cual se establecieron metas de ahorro en la Administración Pública Federal.

Se publicó el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública el 8 de febrero de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, en el que se actualiza el Artículo 16, que establece las atribuciones conferidas a esta unidad responsable. Y se realizan los siguientes cambios:

- La Dirección de Educación Informal y Vinculación, por la Dirección de Educación No Formal y Vinculación; así como la Subdirección de Investigación de Campo, por la Subdirección de Investigación;
- Actualización de funciones para alinear a las atribuciones, en las descripciones y perfiles de puestos, de las plazas de estructura.

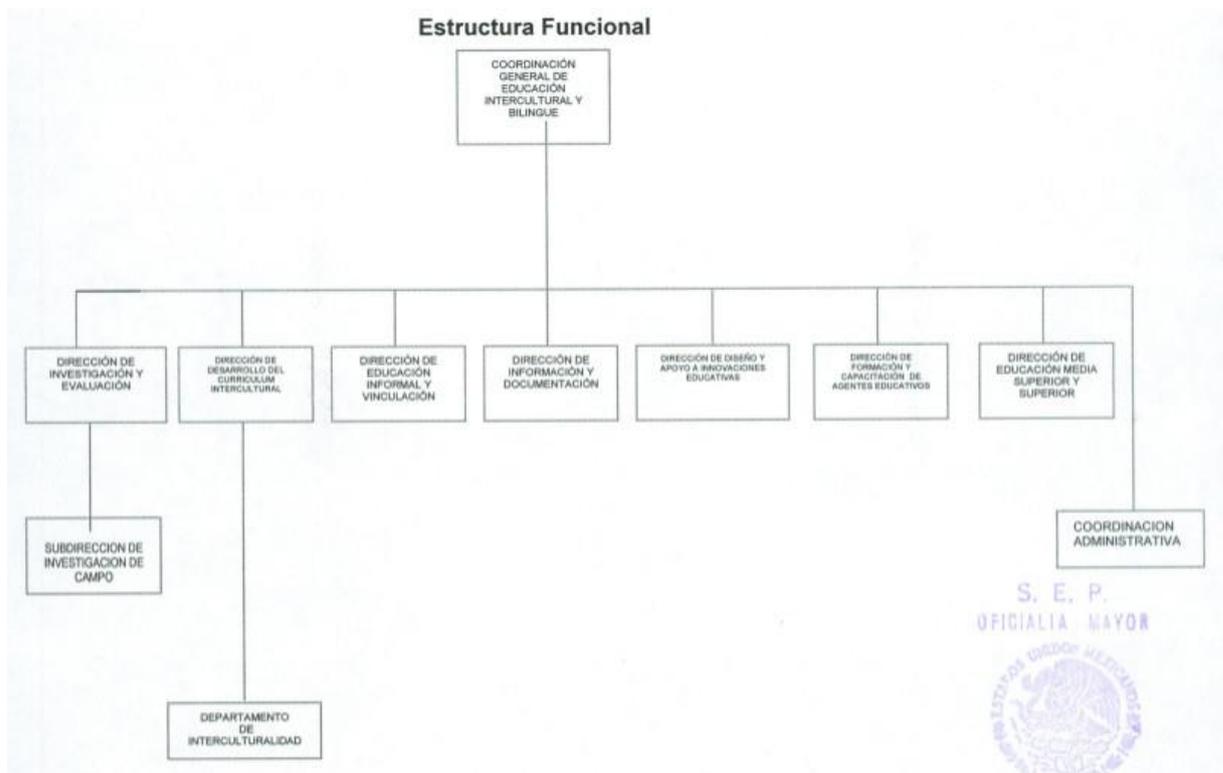
Cabe destacar que desde 2016 se encuentra integrada la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, por una Coordinación General, siete Direcciones de Área y una Jefatura de Departamento son:

- Coordinador General de Educación Intercultural y Bilingüe
- Director de Desarrollo del Currículum Intercultural
- Director de Formación y Capacitación de Agentes Educativos
- Director de Investigación y Evaluación
- Director de Educación Media Superior y Superior
- Director de Educación No Formal y Vinculación

- Director de Diseño y Apoyo a Innovaciones Educativas
- Director de Información y Documentación
- Subdirector de Investigación
- Departamento de Interculturalidad (CGEIB, 2016, p. 9)

La Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe se encuentra integrada como se observa en la figura 1.

Figura 1. Organigrama de CGEIB



(Fuente: Manual de organización de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, 2016)

2.4 Dirección de Información y Documentación

La Dirección de Información y Documentación es una de las cinco direcciones que conforman la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe CGEIB, se dedica a informar a la sociedad sobre la situación de la equidad, el desarrollo intercultural y la participación social en el campo educativo, así como sobre las recomendaciones que se haya formulado y resultados obtenidos. Así mismo es encargada de la producción, distribución del material que genera la institución, de la estadística en materia de educación intercultural y del funcionamiento del Centro de Documentación en Educación Intercultural.

2.4.1 Funciones y atribuciones

La Dirección de Información y Documentación es parte fundamental de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, ya que se encarga de:

- Coordinar la búsqueda, selección y organización de información y de documentación que aporte al análisis y conocimiento de la situación y condición de distintos grupos sociales y lingüísticos, en temas educativos, socio-demográficos, de identidad, cultura y lengua en contextos regionales y multiculturales.
- Promover acciones de coordinación y vinculación entre instancias educativas para propiciar el intercambio de información y documentación así como la potenciación de programas y políticas en materia de educación intercultural.
- Identificar, producir y tratar información destinada a la generación de análisis y conocimientos en materia de educación intercultural, de reconocimiento de la realidad multicultural y plurilingüe, de la situación educativa de los distintos grupos de población y de la participación social en el campo educativo.
- Coordinar la integración, operación, fortalecimiento y resguardo del centro de documentación en educación intercultural, como un servicio de consulta pública.
- Coordinar el diseño, administración, alimentación y mantenimiento de sitios electrónicos especializados en educación intercultural, de acuerdo con

lineamientos oficiales en materia de tecnologías de la información y la documentación y seguridad informática.

- Difundir la información especializada y actualizada en educación intercultural y bilingüe, así como los avances, resultados y metas de la CGEIB, por distintos medios.
- Divulgar y promover la literatura escrita de distintas tradiciones culturales, en particular las escritas en las lenguas indígenas nacionales.
- Revisar propuestas de libros y materiales educativos novedosos que promuevan temas de equidad, desarrollo intercultural y participación social en la educación.
- Planear, programar y supervisar el desarrollo de las tareas editoriales para publicar los libros y materiales educativos seleccionados.
- Aportar la información técnica necesaria para la gestión de la impresión de los libros y materiales educativos seleccionados, de acuerdo con los lineamientos en la materia.
- Coordinar los inventarios y almacenes de publicaciones y las tareas de distribución de los libros y materiales, a espacios y agentes educativos.
- Realizar las gestiones técnicas necesarias para formalizar los derechos de autor de las publicaciones producidas con enfoque intercultural
- Así mismo Interactúa externamente con instituciones públicas y privadas e internamente con unidades administrativas de la Secretaría de Educación Pública (SEP).
- La información que se maneja repercute hacia el interior de la dependencia. (CGEIB, 2016, pp. 34-35)

Dentro de las actividades regulares que ha venido desempeñando la Dirección de Información y Documentación se encuentran la edición de publicaciones destinadas a promover el enfoque de la educación intercultural en el ámbito educativo. En dieciséis años, el acervo editorial asciende a 390 títulos en español o bilingües español-alguna de las lenguas indígenas nacionales, entre los que se encuentran libros, discos compactos, videos, materiales didácticos y de divulgación, guías de aprendizaje para el docente y para el alumno, que son difundidos y distribuidos de manera gratuita en ferias del libro y en la institución a nivel local o estatal.

La conformación de datos estadísticos en materia de educación intercultural y bilingüe, vigilar el funcionamiento de portal web de la institución de acuerdo con lineamientos de SEP; la CGEIB coadyuva al reconocimiento de la diversidad cultural y lingüística de México, por medio de su portal de Internet www.eib.sep.gob.mx. En él se encuentran diversas secciones que permiten al usuario conocer las actividades que la Coordinación General desarrolla, así como acceder a materiales sobre la perspectiva de la interculturalidad. Durante el 2016 se adaptó al diseño promovido por gob.mx para todos los portales de la administración pública federal.

Generar acervos de información que coadyuven al reconocimiento de la diversidad cultural y lingüística de México, en el Sistema Educativo Nacional, mediante el acervo del Centro de Documentación en Educación Intercultural, e intercambio material, a través de acciones de canje, donación, compra y préstamo, de acuerdo con el Reporte de avances de las Metas MIR, Junio 2017 de la Dirección de Información y Documentación, se desprende que en consulta pública se tiene un acervo que asciende a 14,836 títulos y a 17,848 ejemplares.

Cabe destacar que desde hace seis años se emprendió el Encuentro del Libro Intercultural y en Lenguas Indígenas que se lleva a cabo dentro del marco de la Feria Internacional del Libro de Antropología e Historia, con la finalidad de resaltar la importancia de lo intercultural y las lenguas indígenas. Esta labor se da gracias a la colaboración interinstitucional de dependencias tales como: Dirección General de Materiales y Métodos Educativos, CONAFE, Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, Fondo de Cultura Económica, y otras instancias que se han sumado a esta labor.

2.5 Centro de Documentación en Educación Intercultural

El Centro de Documentación en Educación Intercultural es pieza fundamental en el desarrollo de proyectos e investigaciones que se llevan a cabo en la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, proporcionando información

especializada en materia de educación intercultural y bilingüe, educación indígena, pueblos de México y lenguas indígenas nacionales, nacional como internacional. Brinda servicios bibliotecarios a los usuarios de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe y a usuarios de otras instituciones y público en general interesados en esta materia.

2.5.1 Bosquejo histórico

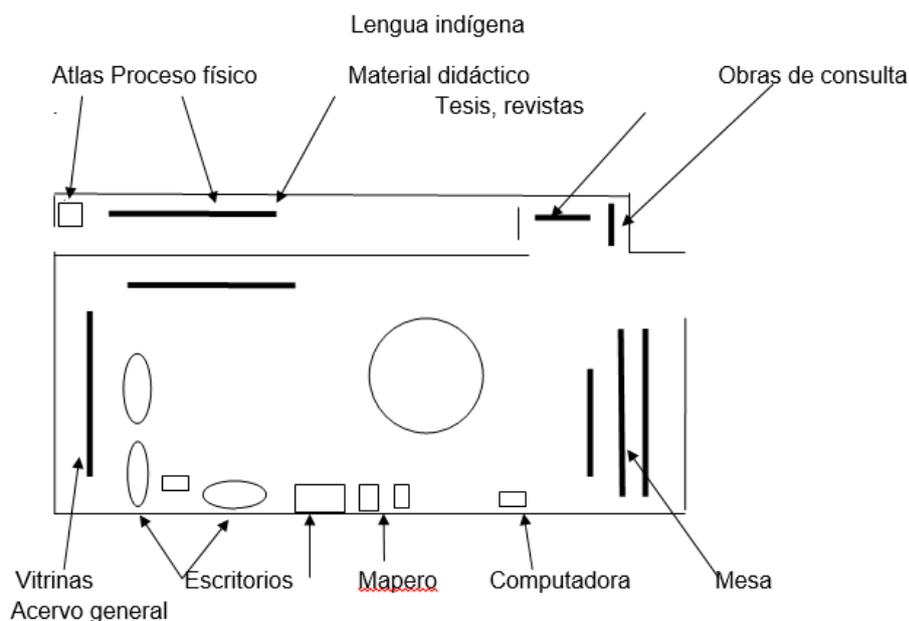
En septiembre de 2002 la Coordinadora General de Educación Intercultural Sylvia Schmelkes y la Directora de Información y Documentación Raquel Ahuja Sánchez se reúnen con el propósito de crear un Centro de Documentación especializado en educación intercultural y bilingüe para el apoyo a la investigación, es así que se da inicio a este proyecto con la contratación de Martín García especialista en bibliotecomía para diseñar, planear, gestionar el Centro de Documentación, teniendo como prioridades: el espacio físico, equipamiento, el acervo que se conformaría las colecciones de acuerdo con las características de los materiales, elegir software de automatización de bibliotecas de acuerdo con el presupuesto otorgado. Se presenta la propuesta a Sylvia Schmelkes del Valle y la aprueba, lo que da paso a iniciar la gestión en octubre del mismo año, dando paso al establecimiento y conformación del Centro de Documentación.

Es en febrero de 2013 que se ubica físicamente el Centro de Documentación dentro de la Dirección de Información y Documentación en Av. Insurgentes Sur 1685, piso 10, Col. Guadalupe Inn. Se contaba con material adquirido ordenado por temas y por colecciones, estantería, mobiliario y equipo, software de biblioteca SIABUC8. Posteriormente, en febrero de 2003, se contrata a María López pasante de bibliotecología para organizar, sistematizar, dar seguimiento y funcionamiento al Centro de Documentación, desarrollando principalmente el procesamiento de la información, mediante la catalogación y clasificación de material, el establecimiento de convenios de préstamo Interbibliotecario y canje de publicaciones con instituciones afines, asimismo, el depósito legal a la Biblioteca Nacional, se inicia a brindar servicios bibliotecarios.

Es así que se creó en febrero del 2003, el Centro Documentación como una de las acciones de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, con el propósito de apoyar los proyectos e investigaciones que se llevaban a cabo en ese momento. Se inaugura el Centro de Documentación el día 2 de diciembre de 2003, para resaltar y dar importancia al evento se presentó la muestra fotográfica de diversos proyectos de la CGEIB en comunidades indígenas de Heriberto Rodríguez, en Torre Diamante, piso 10, Insurgentes Sur 1685.

El Centro de Documentación cambió de instalaciones dos veces: la primera, en septiembre de 2007, que se mudó junto con toda la CGEIB de Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, Colonia Guadalupe Inn, C.P. 01020 a Av. Barranca del Muerto no. 275, piso 2, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, México, D. F. Lo que ocasiona el cierre del Centro de Documentación por 3 meses, debido al ordenamiento y acomodo del material. La segunda, en agosto de 2011, donde por razones de seguridad y protección civil, pasó del piso 2 a planta baja, teniendo como dirección actual la calle de José María Ibarrarán No. 33, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C. P.03900. El Centro de Documentación permaneció cerrado por 4 meses para realizar la planeación ordenamiento y acomodo del acervo. La distribución del material se realizó en tres secciones de acuerdo con el espacio otorgado: acervo general, proceso físico de material, sala de lectura y área de trabajo como se observa en la figura 2. (CGEIB, 2012, p.4).

Figura 2. Distribución de espacio y acervo de CEDOC



(Fuente: Informe sexenal del 1 de diciembre de 2006 al 1 diciembre de 2012, 2012)

A partir del año de 2015 al Centro de Documentación se le agrega el aspecto de Educación Intercultural, quedando su denominación oficial como Centro de Documentación en Educación Intercultural.

2.5.2 Objetivo y propósito

La información que se tiene registrada acerca del objetivo y propósito del Centro de Documentación en Educación Intercultural es la siguiente:

El objetivo del Centro de Documentación en Educación Intercultural es apoyar con información especializada en materia de educación indígena, educación intercultural y bilingüe, pueblos indígenas y lenguas nacionales, en los proyectos e investigaciones que se realizan en la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe.

El principal propósito del Centro de Documentación en Educación Intercultural es atender y satisfacer las necesidades de información de funcionarios públicos,

investigadores, estudiantes, comunicadores, organizaciones civiles, pueblos indígenas y población en general para la formulación y desarrollo de proyectos en materia de educación indígena, educación intercultural y educación intercultural bilingüe. (Centro de Documentación, [2003])

2.5.3 Estructura orgánica

El Centro de Documentación en Educación Intercultural está organizado administrativamente de la siguiente manera:

Una coordinación, un área de servicios y un área de procesos técnicos.

La coordinación del centro de documentación se encarga de:

- Selección y adquisición de material por donación, canje y compra, con la finalidad de llevar a cabo el desarrollo de colecciones.
- Mantener y establecer convenios de canje de publicaciones con instituciones afines. Así mismo solicitar material para canje de publicaciones y supervisar su envío.
- Coordinar los procesos técnicos, servicios bibliotecarios para el buen funcionamiento del centro
- Preparar estadísticas de usuarios, servicios y datos para el portal de transparencia
- Preparar informes mensuales, anuales y sexenales.
- Supervisar la realización del proceso físico menor del material, la elaboración y envío de oficios.
- Asistir a la presentación de libros a diferentes instancias.
- Planear la distribución y recorrido de acervo

- Apoyar en el Encuentro del Libro Intercultural y Lenguas Indígenas que realiza la Dirección de Información y Documentación.
- Apoyar en la difusión de las publicaciones de la institución en ferias del libro en la Ciudad de México.
- Proporcionar información a usuarios y grupos de usuarios en visita al centro de documentación en educación intercultural

Área de procesos técnicos que se encarga de:

- Recepción de material de nuevo ingreso
- Revisar en base de datos los materiales de nuevo ingreso, con la finalidad de verificar si ya forma parte del acervo se seleccionar como segundo ejemplar o se va a donación, sino se encuentra se ingresa como nuevo.
- Capturar de ficha bibliográfica y asignación de número de adquisición al material nuevo.
- Catalogar y clasificar el material en Siabuc8.
- Actualización de base de datos y cargar archivo siabuc.mbd a máquina de consulta.
- General archivo UTF8 en Marc Edith con base de datos siabuc8.mbd para subirlo a catálogo en línea en OPAC.
- Realizar el proceso físico menor de los materiales
- Acomodar el material procesado en estantería.
- Registrar y subir archivos de las nuevas publicaciones de la institución a Google libros

Área de servicios que se encarga de:

- Proporcionar orientación a los usuarios sobre el uso de los servicios ofrece el centro de documentación de manera personal por teléfono, correo electrónico.
- Enseñar al usuario la búsqueda y recuperación de información en base de datos de Siabuc8.
- Brindar el préstamo de material a usuarios internos y externos (préstamo Interbibliotecario)
- Elaborar y enviar por email boletín de alerta mensual
- Elaborar resúmenes analíticos de los materiales de nuevo ingreso en materia de educación intercultural y pueblos de México.
- Estar en constante comunicación con la institución para satisfacer las necesidades de información que requiere.
- Mantener y establecer convenios de préstamo Interbibliotecario.
- Vigilar que el catálogo está funcionando correctamente.
- Realizar el reacomodo del material prestado en estantería.
- Reservar, prestar material, realizar la devolución del material prestado tanto a usuarios internos como externos (Interbibliotecario).

2.5.4 Personal

El Centro de Documentación cuenta con dos personas una profesional en el área o disciplina bibliotecológica y otra no profesional. La primera es la pasante de bibliotecología que ingresa el 14 de febrero de 2003 y que se encuentra actualmente al frente de este centro, tiene entre sus funciones: coordinar, gestionar, seleccionar y adquirir materiales, catalogar y clasificar los materiales que ingresan al centro de documentación en educación intercultural, actualizar bases de datos, colaborar con el web master para tener actualizado el catálogo en línea vía internet, atender servicios bibliotecarios, establecer y mantener relaciones interinstitucionales con

Bibliotecas y/o Centros de documentación, elaborar estadística de usuarios, metas MIR, preparar informes, enviar material publicado por la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe de canje y depósito legal, actualizar desarrollo de colecciones, registrar y subir archivo de publicaciones de CGEIB en google libros, elaborar y enviar oficios relacionados con los convenios de canje, depósito legal, solicitud y agradecimientos de donación de material; ordenar material en estantería de acuerdo con el sistema de clasificación Dewey, entre otras.

El personal no profesional es una secretaria que tiene como funciones: etiquetar y ordenar material en estantería de acuerdo con el Sistema de clasificación Dewey.

2.5.5 Colecciones

Las colecciones del Centro de Documentación en Educación Intercultural conforman un acervo especializado en ciencias sociales, en particular, educación intercultural, educación intercultural bilingüe, educación indígena, indios de México y lenguas indígenas. De acuerdo con el Reporte de avances de las Metas MIR, Junio 2017 de la Dirección de Información y Documentación, se desprende que el acervo del Centro de Documentación en Educación Intercultural tiene 17,848 volúmenes que representan 14,836 títulos editados en México, América Latina y España, principalmente. La mayoría de ellos están en español, y algunos más son bilingües en español y en alguna lengua indígena nacionales. Se pueden consultar diccionarios especializados y otras obras generales, libros de texto, obras en lenguas indígenas de México, atlas lingüísticos, material didáctico, resultados de investigaciones en campo, videos, mapas, discos compactos, revistas, entre los materiales disponibles.

La información que se tiene registrada acerca de las colecciones por sus características y tipos de formatos, se encuentra en un tríptico titulado Centro de Documentación [2003].

Las colecciones son:

- Acervo general constituida por libros, folletos donde se puede encontrar religión, educación intercultural, multiculturalismo, arte, pueblos indígenas, historia, etc.
- Obras de consulta conformada por diccionarios y vocabularios, enciclopedias, manuales entre otros, de diversas lenguas indígenas del país como amuzgo, ch'ol, chatino, matlatzinca, maya, mazahua, mixteco, náhuatl, otomí, purépecha, popoluca, tarasco, tének, tlahuica, tojolabal, totonaco, triqui, tzeltal y tzotzil, zapoteco, entre otras.
- Libros de texto se encuentra integrada por los de educación primaria en español y lengua indígena, educación de adultos en lengua indígena y los de la licenciatura en educación preescolar y primaria para el medio rural e indígena de la Universidad Pedagógica Veracruzana.
- Publicaciones periódicas. Integrada por revistas, periódicos de los cuales destacan: alteridades, México indígena, estudios de cultura maya, la Educación Intercultural Bilingüe en Bolivia, estudios de cultura otomame, expresión antropológica, tlalocan entre otras.
- Material en lenguas indígenas de México formada por libros, folletos en diversas lenguas como: acateco, amuzgo, ch'ol, chamula, chinanteco, otomí, me'phaa, mayo, mazahua, mixteco, náhuatl, popoluca, seri, tarahumara, tarasco, triqui, tojolabal, tzeltal, tzotzil, yaqui entre otras. Se cuenta en la actualidad con alrededor de 1000 materiales.
- Material didáctico integrado por libros, folletos, juegos que estimulan el aprendizaje y fomentan el desarrollo de valores de autoestima, respeto y valoración de la diversidad.
- 2050 mapas geográficos del país escala 1:50, 000 de INEGI, 150 mapas del catálogo de lenguas mexicanas: cartografía contemporánea de sus asentamientos históricos de INALI y 32 atlas de comunicaciones y transportes por entidad federativa.

- Material audiovisual formado por discos compactos, videos, casetes, que tratan temas como: valores, diversidad; música indígena, canciones, la visión de los vencidos en náhuatl y español. Entre los que se encuentran XI y XII censo general de población y vivienda, serie ventana a mi comunidad, serie pueblos de México, etcétera.
- Atlas lingüísticos editados por el Colegio de México y el Fondo de Cultura Económica
- Documentos integrado por materiales que su paginación es menor de 50 páginas.
- FOMEIN conformado por los materiales base en la elaboración del proyecto Fomentar y Mejorar la educación Intercultural para los Migrantes.

2.5.6 Servicios

Con la finalidad de satisfacer con eficiencia, calidad y oportunidad los diversos requerimientos de información documental en materia de educación intercultural, educación intercultural y bilingüe, educación indígena, pueblos de México y lenguas indígenas nacionales, la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe (CGEIB), a través de su Centro de Documentación en Educación Intercultural, ofrece los servicios de:

- Préstamo en sala y temporal: consiste en prestar el material en sala para su consulta y temporal para fotocopiar el material fuera de la institución.
- Préstamo a domicilio (exclusivo para usuarios internos), consiste en el préstamo de material fuera del Centro de Documentación por tiempo determinado de acuerdo con el reglamento de préstamo.
- Préstamo interbibliotecario: consiste en el intercambio de material entre bibliotecas y/o Centros de Documentación afines bajo previo convenio de préstamo interbibliotecario. Servicio que se ofrece a usuarios internos, localizando la información que requieren en bibliotecas, centros de

documentación y/o información. Así mismo, los lectores o usuarios externos podrán solicitar, a través de sus bibliotecas y/o centros de documentación, los materiales que requieran para su investigación. En ambos casos se guiarán por los criterios establecidos en el Código de Préstamo Interbibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación (ABIESI).

- Consulta en catálogo: consiste en realizar búsqueda de información en las bases de datos EIBIB, EIBISIS que contienen el acervo del Centro de Documentación en Educación Intercultural. (véase anexo 2)
- Orientación en sala y consulta por teléfono o correo electrónico: consiste en atender las necesidades de información de los usuarios internos y externos en el Centro de Documentación, por teléfono y correo electrónico.
- Elaboración de bibliografía: consiste en la realización de búsquedas especializadas en materia de educación intercultural, educación intercultural y bilingüe, pueblos indígenas y lenguas indígenas nacionales, que solicita el usuario para sus investigaciones, basadas en sus necesidades y perfil.

De acuerdo con la constante generación de información en diversos medios y formatos, se implementan los servicios de alerta y elaboración de resúmenes analíticos, para estar a la vanguardia de la información y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

- Servicio de alerta: consiste en difundir las nuevas adquisiciones de material que ingresan al Centro de Documentación por medio de un boletín de alerta y por exhibición.
- Resúmenes analíticos: consistentes en la elaboración de sinopsis sobre educación intercultural y pueblos de México, con la finalidad de proporcionar información especializada y actual al usuario interesado en esta temática.

El horario de servicio es de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes.

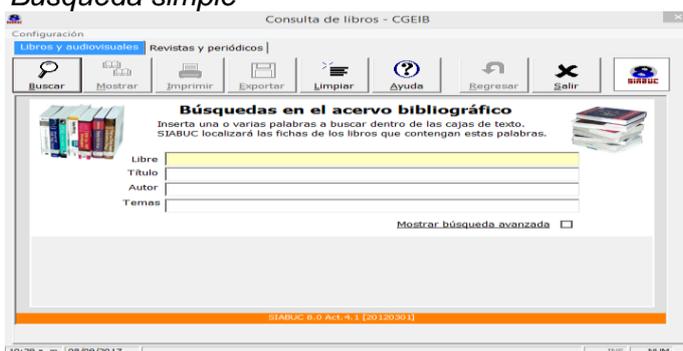
A continuación se describen a detalle, los servicios de consulta a catálogo en particular en la búsqueda y recuperación de información, el préstamo de material en sala y a domicilio, así como el registro de usuarios, con el propósito de conocer su procedimiento e identificar debilidades y fortalezas, para llevar acabo ejes de acción en el mejoramiento de los servicios bibliotecarios y la satisfacción de necesidades de información de los usuarios.

Consulta a catálogo.

La consulta en catálogo consiste principalmente en la orientación en el uso, manejo y recuperación de información mediante la consulta en el módulo de búsquedas que tiene dos modalidades búsqueda simple y búsqueda avanzada.

La búsqueda simple incluye las opciones de libre, título, autor, tema, esta búsqueda suele resultar muy amplia si no se tienen los datos correctos, por ejemplo en la opción libre la recuperación de la información es desde cualquier parte de la ficha: título, datos de publicación, temas, entre otras, por lo cual se debe realizar una adecuada orientación al usuario para obtener resultados satisfactorios. Mientras que las opciones de título, autor y tema, lo acercan a lo que requiere.

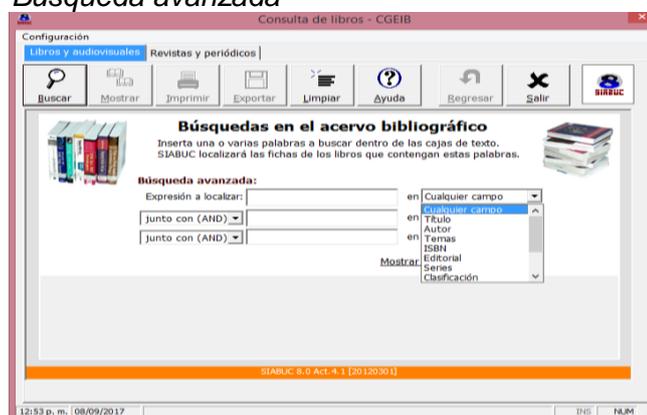
Figura 3
Búsqueda simple



(Fuente: Consulta Siabuc8)

La búsqueda avanzada da la opción seleccionar por campos: cualquier campo, título, autor, temas, ISBN, editorial, serie, clasificación, notas, fecha de publicación, fecha de copyright, lugar de publicación, además para delimitar la búsqueda se usan operadores booleanos tales como **and**, **or**, **not**, que significan en español: y, o no respectivamente, para que la información sea precisa y se recupere la información deseada por el usuario.

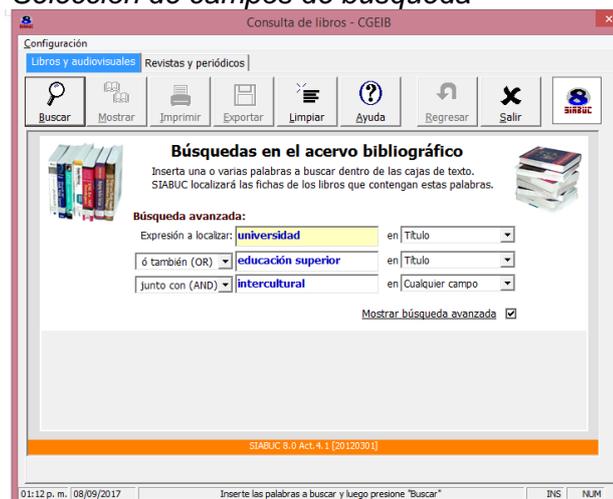
Figura 4
Búsqueda avanzada



(Fuente: Consulta Siabuc8)

Ejemplo. Universidad **or** educación superior en título **and** interculturalidad en cualquier campo

Figura 5
Selección de campos de búsqueda

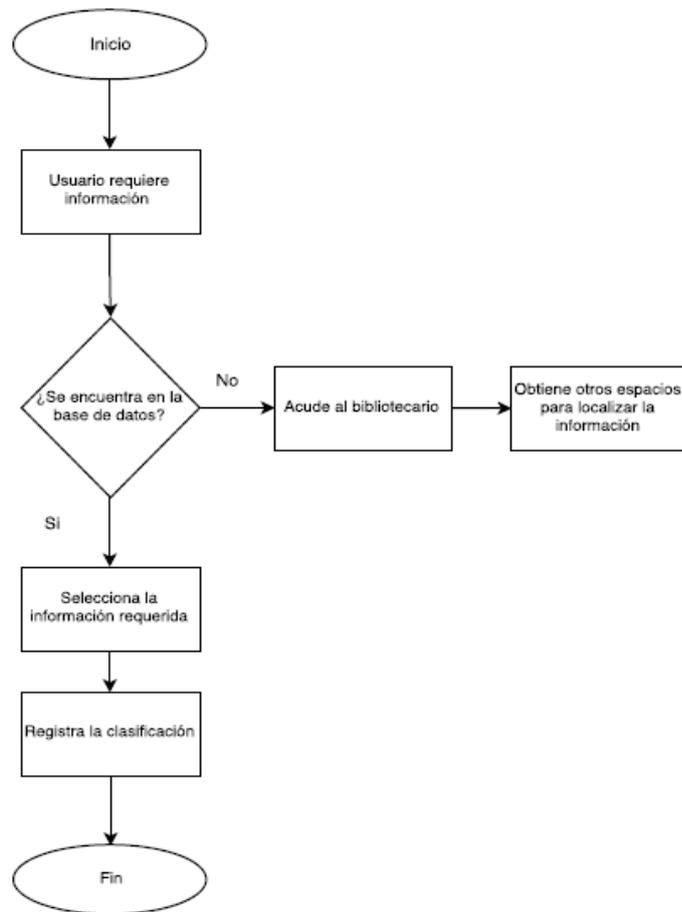


(Fuente: Consulta Siabuc8)

Una vez recuperada la búsqueda de información, el usuario hace la selección de las referencias que le son necesarias para su investigación.

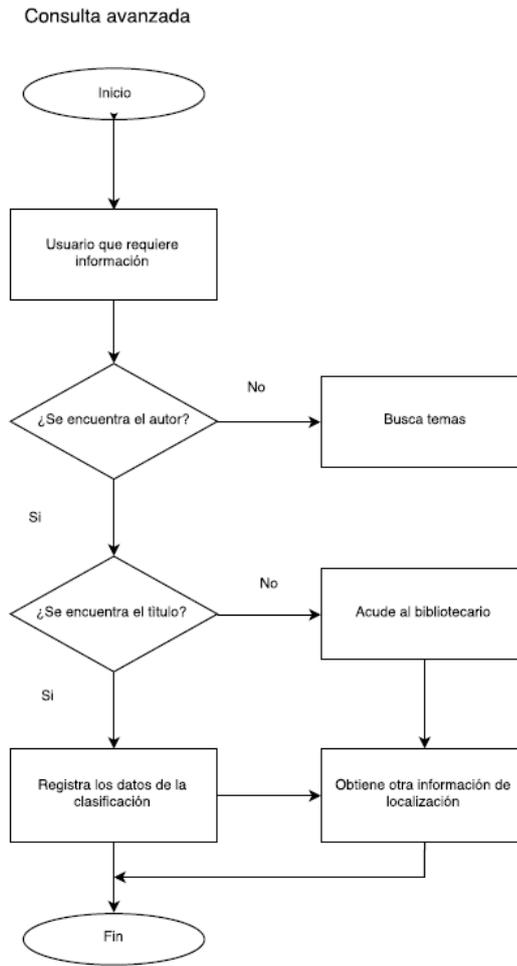
La búsqueda simple se realiza como se observa en la figura 6.

Figura 6: *Búsqueda simple*



(Fuente: elaboración propia)

Figura 7: *Búsqueda avanzada*



(Fuente: elaboración propia)

Préstamo de material

El servicio del préstamo de material se brinda a los usuarios internos y externos y puede ser en sala, temporal para fotocopiar, a domicilio y el interbibliotecario, mediante su registro en la base de datos SIABUC8 en el módulo de préstamo de acuerdo con políticas y reglamento de préstamo.

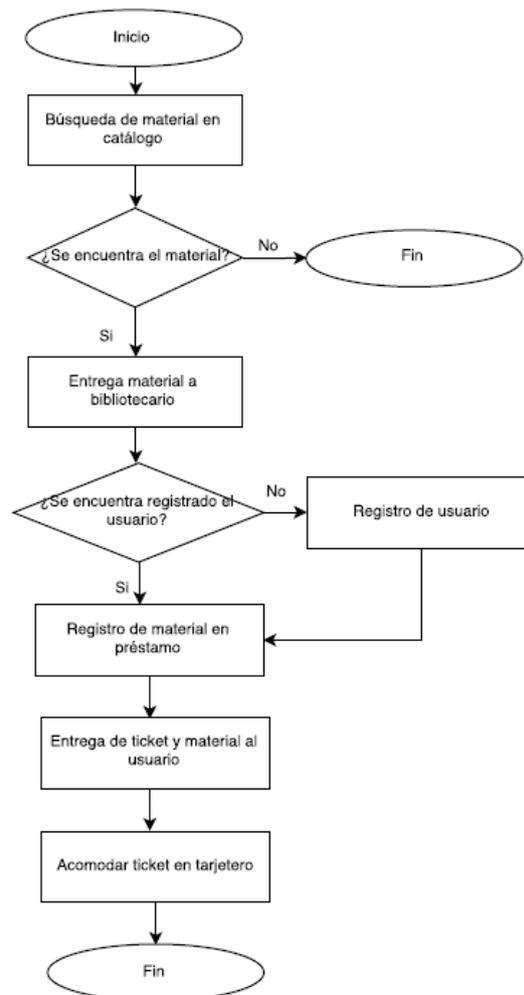
Principales acciones que se realizan en el servicio del préstamo a domicilio:

- El usuario busca en el catálogo el material que requiere, anota la clasificación y busca el material en estantería.
- El usuario entrega al bibliotecario profesional el material para préstamo.

- El bibliotecario profesional realiza el registro del material en la base de datos en el módulo de préstamo, con el número de usuario y el número de adquisición del material.
- Al concluir el préstamo se genera una papeleta (ticket) con el registro del material prestado, que debe firmar el usuario interno.
- El bibliotecario profesional entrega material y recibe ticket.
- El bibliotecario profesional acomoda ticket en tarjetero de préstamo

El préstamo de material a domicilio es de vital importancia para dar acceso a la información como se aprecia en la figura 8.

Figura 8: *Préstamo de material a domicilio*



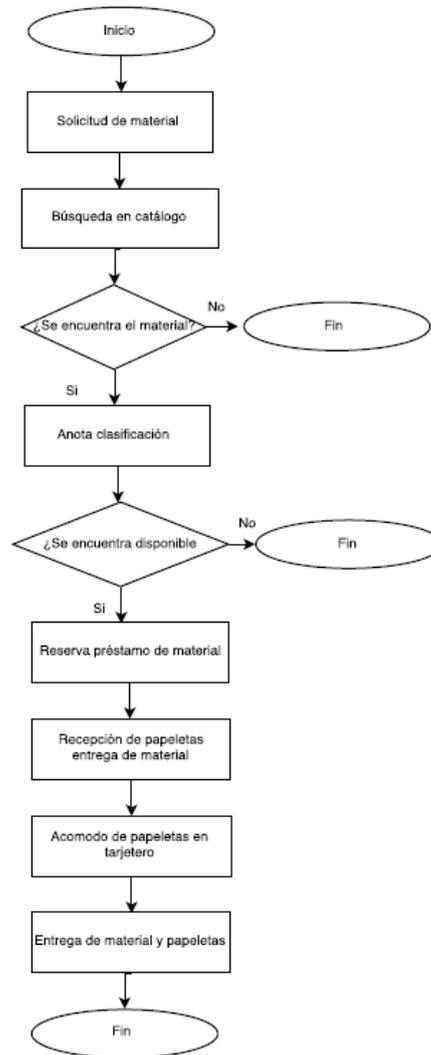
(Fuente: *Elaboración propia*)

A continuación se señala el procedimiento de solicitud del préstamo interbibliotecario por parte del Centro de Documentación en Educación Intercultural a otra institución :

- El bibliotecario profesional busca en catálogo en línea de bibliotecas el material que se requiere.
- Encuentra información anota la clasificación y biblioteca.
- Solicita material a biblioteca proporcionado clasificación y título.
- Está disponible el material se reserva.
- El bibliotecario profesional entrega material usuario.
- A la fecha de vencimiento el usuario entrega material bibliotecario profesional bibliotecario profesional El bibliotecario profesional regresa material a biblioteca.
- El bibliotecario profesional recibe papeletas con sello de devuelto.
- Guardan papeletas y termina proceso.

El préstamo interbibliotecario se lleva a cabo mediante la solicitud de material por parte del Centro de Documentación en Educación Intercultural como se observa en la figura 9.

Figura 9: Préstamo Interbibliotecario solicitud del Centro



(Fuente: Elaboración propia)

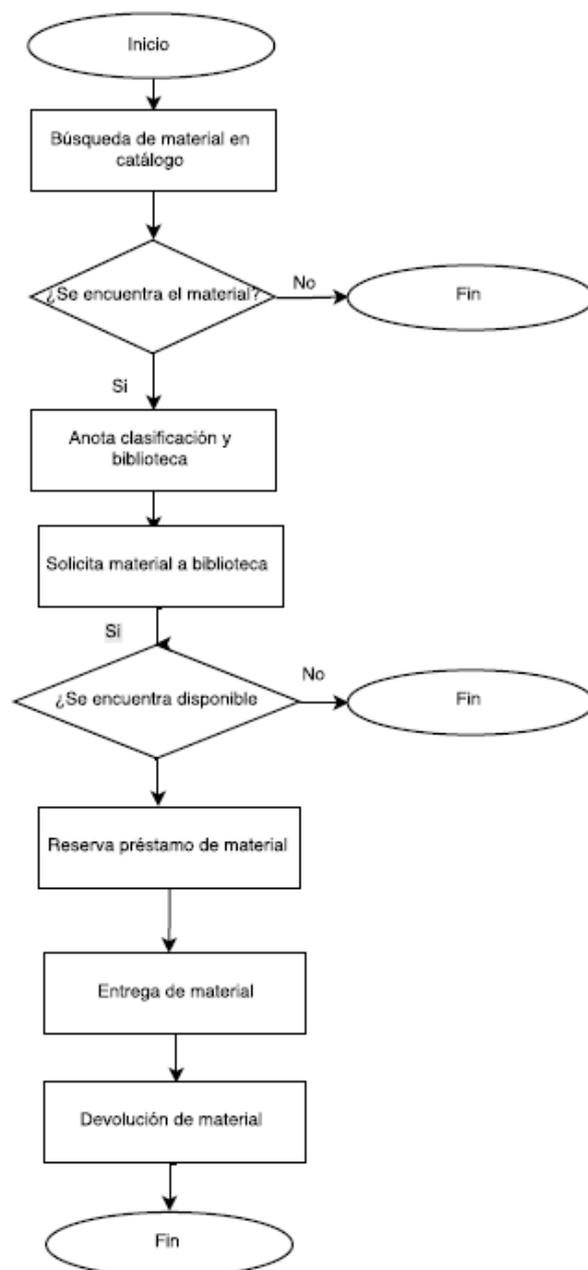
Principales acciones a realizar en el préstamo interbibliotecario cuando el Centro de Documentación en Educación Intercultural lo concede, es decir, es el prestatario del material solicitado:

- El bibliotecario profesional recibe solicitud de material por parte de la biblioteca solicitante
- Busca material en catálogo y anota la clasificación
- Busca material en acervo, si está disponible el material se reserva.
- El bibliotecario profesional entrega material usuario a cambio de papeletas.

- El bibliotecario profesional recibe material y papeletas pone sello de devuelto.
- El bibliotecario profesional guardan material, y termina proceso.

Cuando solicita material en préstamo una biblioteca o centro de documentación, se realiza como se observa en la figura 10.

Figura 10: *Préstamo Interbibliotecario solicitud de otra biblioteca*



(Fuente: *Elaboración propia*)

En el préstamo interbibliotecario es importante la relación usuario-bibliotecario profesional. Por lo que debe darse un trato amable, establecer un diálogo informativo con el usuario para darle a conocer tanto las colecciones e información que posee el Centro como de otras fuentes o instituciones en las que puede encontrar más información, y así ampliar o complementar los acervos en el área de interés o de especialización del usuario.

2.5.7 Usuarios

Los usuarios que asisten al Centro de Documentación en Educación Intercultural es plural y diverso puesto que son principalmente: investigadores, tomadores de decisiones, funcionarios públicos, investigadores, estudiantes, comunicadores, organizaciones civiles, pueblos indígenas y población en general, que requieren información en materia de educación indígena, educación intercultural y educación intercultural bilingüe, pueblos de México y lenguas indígenas nacionales, para el desarrollo de proyectos e investigaciones a nivel nacional e internacional.

El Centro de Documentación en Educación Intercultural atiende a usuarios internos y externos.

Los usuarios internos son todas las personas que trabajan y prestan sus servicios a la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, entre los que se encuentran investigadores, docentes, estudiantes, personal administrativo, prestadores de servicio social.

Los usuarios externos son todas aquellas personas ajenas a la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe que requieren información especializada en los temas que ya se han mencionado

Los usuarios son parte fundamental del Centro de Documentación en Educación Intercultural ya que son el puente entre la información-bibliotecario profesional, es por ello que se toman en cuenta sus intereses y necesidades en el desarrollo de colecciones, en la mejora e implementación de los servicios bibliotecarios que se ofrecen; que deben estar acordes con los objetivos, misión, visión del Centro de Documentación en Educación Intercultural y de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe.

Referencias

Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe [Documento interno] (2003). *Centro de Documentación*. Tríptico.

Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe [Documento interno] (2016). *Manual de organización de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe*.

Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, Centro de Documentación [Documento interno] (2012). *Informe sexenal del 1 de diciembre de 2006 al 1 diciembre de 2012*.

Dirección de Información y Documentación [Documento interno] (2017). *Reporte de avances de las Metas MIR, Junio 2017*.

México. Secretaría de Educación (22 de enero 2001). Acuerdo por el que se establece la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe. *Diario Oficial de la Federación: primera sección*, 568(15), 58.

México. Secretaría de Educación (08 febrero 2016). Reglamento interior de la Secretaría de Educación. Artículo 16. *Diario Oficial de la Federación: primera sección*, 749, (6), 39-40.

Schmelkes, S. (2001). *Hacia una educación deseable*. México: SEP, Sistema Estatal de Investigación Educativa.

Capítulo 3. Perfil del usuario e intereses temáticos en el Centro de Documentación en Educación Intercultural de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe

3.1 Contexto y antecedentes

Es de vital importancia para la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, la Dirección de Información y Documentación y el Centro de Documentación en Educación Intercultural, identificar el perfil del usuario y determinar sus intereses temáticos en el Centro de Documentación en Educación Intercultural en el periodo de 2013-2016, mediante el proceso de búsqueda, recuperación, consulta y préstamo de material.

Se cuenta con un acervo especializado en educación intercultural y bilingüe, educación indígena, indios de México y lenguas indígenas, único en su tipo en el país, le da gran relevancia. Algunos de los materiales que alberga como libros, material didáctico, revistas sólo se encuentran disponibles en él, editados en México, América Latina y España, la mayoría están en español y algunos son bilingües en español y lenguas indígenas nacionales. Sin embargo, no se ha realizado ningún estudio sobre la trayectoria del Centro de Documentación en Educación Intercultural y menos aún sobre servicios y usuarios. Por lo cual es importante y relevante la realización de un estudio que permita identificar los intereses temáticos de los usuarios, para ver cuál es el campo de acción de la investigación que y con base en ello se podrán establecer, reorientar acciones, procesos, estrategias, servicios, para mejorar y brindar servicios bibliotecarios de calidad y acordes al origen de creación del centro y la institución.

3.2. Metodología y procedimiento

Se realizó un estudio retrospectivo del perfil del usuario e intereses temáticos en el Centro de Documentación en Educación Intercultural de 2013-2016, en el que se

utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 que permite realizar el análisis por frecuencias a través de la moda, por medio de variables, entre las que se encuentran variables independientes como es el caso de los temas consultados, en el cual se llevó a cabo una categorización por rubros, por ejemplo: pueblos indígenas integrado por zapotecos, tononacos, mayas, etc., como se puede apreciar en tabla 1; con la finalidad de sistematizar la información de manera ordenada, obtener resultados visibles y entendibles.

Tabla 1
Categorización de temas consultados

TEMAS
1. Intercultural / interculturalidad / interculturalismo
2. Multiculturalismo / multiculturalidad
3. Pueblos indígenas: zapotecos, totonacos, mayas, etc.
4. Lenguas indígenas: náhuatl, otomí, etc.
5. México pluricultural
6. Educación intercultural / educación intercultural bilingüe
7. Aprendizaje español /enseñanza español
8. Consulta: diccionarios, enciclopedias, etc.
9. Material didáctico: rompecabezas, adivinanzas, etc.

(Fuente: Elaboración propia)

Asimismo, se tienen las variables dependientes que son: número de búsquedas realizadas por el usuario, la institución de procedencia que puede ser pública o privada, independiente, entre otras.

El estudio se realizó con base en tres documentos: a) El registro de usuarios que incluye nombre del usuario, procedencia, tema(s) consultados; b) Las consultas realizadas en el catálogo que se encuentra en SIABUC8 en el módulo de estadísticas, específicamente en consultas, y c) El registro de material prestado durante el periodo de 2013-2016, (véase anexo 3) con la finalidad de determinar e identificar el perfil e intereses temáticos del usuario que acude al Centro de Documentación en Educación Intercultural. (Centro de Documentación, 2013)

De esta forma quedaron conformadas las variables en: temas, procedencia, género, consultas, como se pueden apreciar en tabla 2.

Tabla 2
Variables del perfil de interés

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	temas	Númérico	8	2	temas	{1.00, interc...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Genero	Númérico	8	2	Genero	{1.00, Masc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Procedencia	Númérico	8	2	procedencia	{1.00, univ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	consultas	Númérico	8	2	consultas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

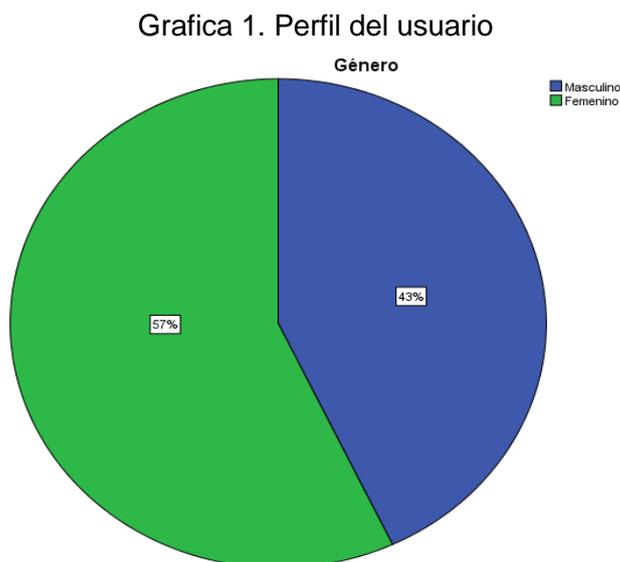
(Fuente: Elaboración propia)

En el caso de registro de usuarios y registro de material prestado se encuentra los datos que contienen las variables: temas, género, procedencia. Mientras tanto, en las consultas realizadas en el catálogo, sólo se ingresaron datos en las variables: temas y consultas.

Una vez categorizada la información, se procedió a la captura de la información en cada variable para realizar el análisis de la información en el programa estadístico SPSS versión 24, sacando la moda y posteriormente analizar e interpretar los datos, con la finalidad de identificar el perfil del usuario y determinar sus intereses temáticos en el Centro de Documentación de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe.

3.3 Perfil del usuario

En este estudio realizado en el Centro de Documentación en Educación Intercultural en el periodo 2013-2016, se encontró que acudieron un total de 542 usuarios, 309 fueron mujeres (57%) y 233 hombres (43%), como se puede apreciar en gráfica 1.



(Fuente: Elaboración propia)

La mayor parte de los usuarios provenían de universidades públicas (Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Pedagógica Nacional, Escuela Nacional de Antropología e Historia, entre otras) que constituyeron el 66.4%, el resto (33.6%) fueron del personal CGEIB (Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe) (22.3%), universidades privadas (Universidad Iberoamericana, Universidad de Ottawa) (5.7%), usuarios independientes (4.6%) y Centro de documentación y/o bibliotecas (.9%), como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3
Procedencia

Institución	Frecuencia	Porcentaje (%)
Universidad pública	360	66.4
Personal CGEIB	121	22.3
Universidad privada	31	5.7
Independiente	25	4.6
Centro de documentación y/o bibliotecas	5	0.9
Total	542	100

(Fuente: Elaboración propia)

El total de préstamos de material a dichos usuarios fue de 660, este material incluyó: libros, tesis, documentos, material didáctico, mapas y revistas. Los temas con mayor demanda fueron pueblos indígenas (8.9%), literatura infantil (8%), educación intercultural (5.3%), intercultural (4.7%) como se observa en tabla 4.

Tabla 4
Material prestado con frecuencia

Tema	Frecuencia	Porcentaje (%)
Pueblos indígenas	59	8.9
literatura infantil	53	8
Educación intercultural	35	5.3
Intercultural	31	4.7

(Fuente: Elaboración propia)

Los temas con menor préstamos fueron: castellanización, CGEIB, chamanismo, conducta, democracia (0.2%) entre otros, como se observa en tabla 5.

Tabla 5
Material prestado con menor frecuencia

Tema	Frecuencia	Porcentaje (%)
Castellanización	1	0.2
CGEIB	1	0.2
Chamanismo	1	0.2
Conducta	1	0.2
Democracia	1	0.2
Escritura	1	0.2
Evaluación docente	1	0.2
Gestión educativa	1	0.2
Jóvenes indígenas	1	0.2
Movimiento indígena	1	0.2
Nacionalismo	1	0.2
Neoliberalismo	1	0.2
Pedagogía intercultural	1	0.2
Pensamiento complejo	1	0.2

(Fuente: Elaboración propia)

Fueron un total de 1,103 consultas realizadas por los usuarios en el catálogo. Los temas consultados con mayor frecuencia fueron pueblos indígenas (4.7%), autores en educación (4.5%), lenguas indígenas (3.6%), educación (3.5%), literatura indígena (3.2%), educación intercultural (2.7%) como se observa en tabla 6.

Tabla 6.
Temas consultados en catálogo con mayor frecuencia

Tema	Frecuencia	Porcentaje (%)
Pueblos indígenas	52	4.7
Autores en educación	50	4.5
Lenguas indígenas	40	3.6
Educación	39	3.5
Literatura indígena	35	3.2
Educación intercultural	30	2.7

(Fuente: Elaboración propia)

Los temas con menor número de consultas fueron alfabeto, bachillerato wixarika, biodiversidad, cocina, educación multigrado, familia, filosofía, globalización (0.1%), entre otros, como se observa en tabla 7.

Tabla 7
Temas consultados en catálogo con menor frecuencia

Tema	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alfabeto	1	0.1
Bachillerato wixarika	1	0.1
Biodiversidad	1	0.1
Cocina	1	0.1
Educación multigrado	1	0.1
Familia	1	0.1
Filosofía	1	0.1
Globalización	1	0.1
Gobierno	1	0.1
Hermenéutica	1	0.1
Himno nacional	1	0.1
Igualdad	1	0.1

(Fuente: Elaboración propia)

3.4 Discusión

Actualmente no existen reportes del perfil e intereses temáticos de los usuarios que acuden al Centro de Documentación en Educación Intercultural, este estudio es el primero que toca dicho tema.

De acuerdo con el estudio realizado y los resultados obtenidos, se encontró que la mayoría de los usuarios fueron mujeres, que provenían de universidades públicas, entre las que destacan la Universidad Nacional Autónoma de México, principalmente de la carrera de pedagogía y de la Universidad Pedagógica Nacional de las licenciaturas de educación indígena, pedagogía, Escuela Nacional de Antropología e Historia de la licenciatura de antropología social. El predominio de usuarios mujeres, podría estar relacionado con la demanda de las carreras en materia de educación como pedagogía de la UNAM que en el ciclo escolar 2013-2014 reportó el ingreso de 80% de mujeres y sólo un 20% de hombres en dicha carrera.

Los usuarios de las universidades privadas como Universidad Iberoamericana acuden con menor frecuencia al Centro de Documentación en Educación Intercultural, probablemente porque cuentan con bibliotecas y centros de documentación especializados de acuerdo con los planes y programas de estudio de las carreras que imparten, así mismo cuentan con personal profesional y presupuesto para realizar constantemente el desarrollo de colecciones acorde con la población que atienden.

Este Centro de Documentación en Educación Intercultural fue creado con el objetivo de apoyar con información especializada en materia de educación indígena, educación intercultural y bilingüe, pueblos indígenas y lenguas nacionales, a proyectos e investigaciones que se realizan en la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, en la presente investigación se encontró que la mayor parte de los usuarios que acudieron al Centro de Documentación en Educación Intercultural buscaron información sobre literatura indígena, pueblos

indígenas, educación intercultural, lenguas indígenas, autores en educación, entre otros, que concuerda con el objetivo para el cual fue creado dicho Centro de Documentación en Educación Intercultural. Estos temas tuvieron mayor consulta, en cierta forma podría ser explicado por ser incluidos dentro de los planes y programas de estudio en licenciaturas impartidas en universidades como la Universidad Pedagógica Nacional que tiene las carrera de educación indígena, pedagogía y en la carrera de pedagogía de la Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Antropología e Historia de la licenciatura de antropología social, con la finalidad de formar educadores que coadyuven a solucionar la problemática de la educación bilingüe, plurilingüe y multicultural, en comunidades rurales, en el medio urbano y en los espacios de migración, en donde posteriormente se desempeñarán laboralmente.

Destacan entre los temas más consultados mediante el servicio de préstamo: pueblos indígenas, literatura infantil, educación intercultural e interculturalidad que están enfocados a los objetivos de la institución.

En cierta forma, se ha favorecido la consulta de temas sobre pueblos indígenas, literatura infantil, educación intercultural e interculturalidad en el Centro de Documentación en Educación Intercultural debido a que el país ha sufrido cambios en materia de educación, en particular en la educación primaria destinada a poblaciones indígenas, donde cambia la denominación de educación bilingüe a educación intercultural bilingüe. Así mismo se define al país como multicultural y plurilingüe en el artículo 2° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Por lo cual el papel de la educación intercultural en estos cambios ha sido muy significativo, lo que ha permitido que el Centro de Documentación en Educación Intercultural cumpla el objetivo de su creación.

En este estudio se demostró que hay temas poco consultados, como son: CGEIB, chamanismo, conducta, democracia, alfabeto, bachillerato wixarika, biodiversidad, cocina, educación multigrado, familia, filosofía, globalización entre otros, esto puede

deberse a que existen otros Centros de Documentación y Bibliotecas especializadas como la Biblioteca “Juan Rulfo” de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas que cuenta con un acervo sobre pueblos indígenas, en materia de educación se encuentran la Biblioteca del Centro de Estudios Educativos, la Biblioteca del Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación de la Universidad Nacional Autónoma de México, entre otras, donde probablemente son temas con mayor demanda.

Conclusiones y recomendaciones

Este estudio es el primero que se realiza sobre el perfil e intereses temáticos de los usuarios que acuden al Centro de Documentación en Educación Intercultural, lo que ha permitido conocer e identificar el perfil y los temas que tuvieron mayor y menor demanda por los usuarios durante el periodo de 2013 al 2016.

En este contexto el perfil del usuario del Centro de Documentación en Educación Intercultural proviene principalmente de universidades públicas, en su mayoría son mujeres, de carreras que se imparten acordes a educación, pueblos indígenas, los temas de interés por consiguiente son en materia de educación intercultural, intercultural, pueblos indígenas, lenguas indígenas.

El Centro de Documentación en Educación Intercultural cuenta con un acervo especializado en educación intercultural y bilingüe, educación indígena, indios de México y lenguas indígenas, único en su tipo en el país, su acervo asciende a 14,809 títulos que representan 17,820 ejemplares editados en México, América Latina y España, que comprenden temas de filosofía, educación intercultural, educación indígena, ciencias sociales, pueblos indígenas, lenguas indígenas hasta historia.

A lo largo de la presente investigación se muestra que los temas más consultados son: literatura indígena, pueblos indígenas, educación intercultural, lenguas indígenas, autores en educación, entre otros y los menos consultados fueron CGEIB, chamanismo, conducta, democracia, alfabeto, bachillerato wixarika, biodiversidad, cocina, educación multigrado, familia, filosofía y globalización, tal como se había previsto en el supuesto a comprobar.

Aunque también se pudo percibir que hay temas menos consultados como CGEIB, chamanismo, conducta, democracia, alfabeto, bachillerato wixarika, biodiversidad, cocina, educación multigrado, familia, filosofía, globalización, por tanto permite saber sobre la existencia de otros materiales que integran la colección del Centro.

De acuerdo con la hipótesis planteada en este estudio se corroboró que el usuario del Centro de Documentación en Educación Intercultural de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe se caracteriza por pertenecer a las carreras de pedagogía, educación indígena, psicología educativa y antropología; cuyos intereses temáticos son, en términos generales, pueblos indígenas, educación intercultural, interculturalismo, literatura, de tal forma que dichos intereses están siendo satisfechos con la colección con la que cuenta el Centro.

Para todo bibliotecario profesional es fundamental que el trabajo que se realiza se vea reflejado en los servicios y la satisfacción de necesidades de información de la comunidad a la que sirve, tanto interna como externa. Es por ello que se tienen que estar buscando constantemente mecanismos de acción para lograr los objetivos planteados a largo o mediano plazo y así satisfacer las necesidades de información de los usuarios y estar acorde a nuestra tarea como mediadores de la información y a los objetivos de creación tanto del centro como de la institución.

Con base en estos resultados se puede recomendar:

- Elaborar resúmenes analíticos y boletín de reseñas de los temas con menor consulta.
- Difusión de resúmenes analíticos y boletín por correo electrónico y web institucional.
- Establecer políticas de desarrollo de colecciones de acuerdo con los resultados obtenidos.

- Implementar políticas de descarte de material y tenerlas presente en la recepción de material

Bibliografía

American Library Association (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz Santos.

ANAHI (1996). *Los servicios de la biblioteca especializada apoyados con medios electrónicos*. México: [s.n.].

Bibliotecas especializadas (1988). En *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (17ª: 1986: Puebla)*. Memorias. México: AMBAC.

Calva González, J.J. (1992). Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios. En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Centro de Documentación (2009). *Reglamento de servicios al usuario del Centro de Documentación de la CGEIB*. México: Centro de Documentación.

Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe [Documento interno] (2003). *Centro de Documentación*. Tríptico.

Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe [Documento interno] (2016). *Manual de organización de la Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe*.

Coordinación General de Educación Intercultural y Bilingüe, Centro de Documentación [Documento interno] (2012). *Informe sexenal del 1 de diciembre de 2006 al 1 diciembre de 2012*.

Dirección de Información y Documentación [Documento interno] (2017). *Reporte de avances de las Metas MIR, Junio 2017*.

Escobar, H. (1990). El desarrollo de las bibliotecas y las asociaciones profesionales. En *Historia de las bibliotecas*. pp. 473-474. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide.

Ferguzon, E., Mobley, E. (1984). *Special Libraries at work*. Connecticut: Library Professional Publications.

Fernández de Zamora, R. M. (1994). *La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado*. 60 th IFLA, General Conference-Proceedings – August 21-27. Recuperado de <http://bit.ly/2hQWzyz>

García, J. F. (2011). *Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina*. 62nd IFLA General Conference- Proceedings August 25-31, 1996. Recuperado de <http://bit.ly/2AZGLgS>

Gómez Hernández, J. A. (2002). Tema 11: Bibliotecas especializadas y científicas. En: *Gestión de biblioteca*. Murcia: D. M.

López Yepes, José. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación AZ-HZ*. España: Síntesis.

Martínez González, J. C. (1982) La biblioteca especializada y audiovisuales acerca de la Biblioteca de Investigaciones Sociales. *En: Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México* (Palacio de Medicina, 4-5 de octubre 1982). México: UNAM.

Martínez de Souza, J. (1993). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

México. Secretaría de Educación (22 de enero 2001). Acuerdo por el que se establece la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe. *Diario Oficial de la Federación: primera sección*, 568(15), 58.

México. Secretaría de Educación (08 febrero 2016). Reglamento interior de la Secretaría de Educación. Artículo 16. *Diario Oficial de la Federación: primera sección*, 749, (6), 39-40.

Morales Campos, E. (1889). *Bibliotecología latinoamericana: un panorama general*. México: UNAM, CUIB.

Novello López, L. (2012). *De la arcilla al e-book. Historia del libro y las bibliotecas*. Recuperado en <http://bit.ly/2zZ0zBG>

Núñez Paula, I. A. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista interamericana de bibliotecología*, 23(1-2),107-121.

Palacios Yllescas, L. A. (2010). *La gestión bibliotecaria aplicada en la biblioteca especializada*. (Tesis de licenciatura en Bibliotecología). UNAM. Facultad de Filosofía, México.

Ricardo, Y. (1994). *El papel de las bibliotecas en el desarrollo de las ciencias sociales: 60 th IFLA, General Conference-Proceedings – August 21-27*. Recuperado de <http://www.ifla.org/IVifla60/60-ricy.htm>.

Red Latinoamericana de Información y Documentación en Educación. (1982). *Manual del analista*. Recuperado de http://www.cee.edu.mx/redmex/Manual_A.pdf

Ros García, J. (1996). Los centros de documentación: planificación técnica general. En L. Y. M. *Manual de información y documentación*. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/anteriores/filosofia/0723238/Index.html>

Salinas, W. (2013). De una biblioteca personal a un centro de documentación especializado en ciencias políticas y justiciacismo “Doctor Antonio Cafiero”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 36(1), 66.

Schmelkes, S. (2001). *Hacia una educación deseable*. México: SEP, Sistema Estatal de Investigación Educativa.

Soto Ramos, J. (2013). *Servicios de información corporativos en el Centro de Información Ciudad de México de Industrias Peñoles*. (Informe académico por actividad profesional). UNAM. Facultad de Filosofía, México.

Strable Edward, G. (1968). *Bibliotecas especializadas. Volumen I sus funciones y administración*. Washington, D. C.: Unión Panamericana.

Van Slype, G. (1991). *Los lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruípez: Pirámide. Recuperado de www.ugr.es/~phipola/Los_lenguajes_de_indizacion.pdf

Vellosillo González, I. (1996). Las bibliotecas especializadas. pp. 379-385. En Orera Orera, L. (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Anexo 1. Registro de usuarios

COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN					
FECHA	NOMBRE	INSTITUTO	TEMA A CONSULTAR	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	TELÉFONO / E MAIL
13-05-16	Guadalupe Aguila Herrera	INEE	Educación Intercultural DL	trabajo Excelente	gaguila@inec.gob.mx
2/05/16	Jaime Castañon Arroyo	UPN	Edu. Alternativa	Excelente	5578128708 jcastanon@phloxil.com
13/05/16	Gabriela Cortés R.	EEFL UNAM	Malentendidos		maplay-011@whatsapp.com
16/05/16	LUCIE EGROVA'	UNAM	Educación intercultural	Excelente	luciegrova@economiya.com
18/05/16	LUCIE EGROVA'	UNAM	Bilingüismo	Excelente	luciegrova@economiya.com
18/05/16	Cinthya Diaz Mendez	UPN	E. Intercultural		cinthya-papele.com
18/05/16	Diana Bautista	UPN	"		diana-bautista@gmail.com
18/05/16	Elizabeth Rodriguez	UPN	"		elizabethrodriguez@gmail.com
18/05/16	Alexia Barrera	UPN	"		alexia@economiya.com
18/05/16	Arachi Ramos	UPN	"		arachiramosa@gmail.com
18/05/16	Ingrid Román	UPN	"		ibelloni@gmail.com
20/05/16	Cinthya Diaz Mendez	UPN	E. Intercultural	Excelente	cinthya-papele.com
26-05-16	Ingrid B. Román Rosas	UPN	E. I. B	Excelente	ibelloni@gmail.com
26-05-16	Cinthya Diaz Mendez	UPN	E. I. B	Excelente	cinthya-papele.com
26/05/16	Fior Camilo Romquillo	UPN	E. I. B	Excelente	fior-camilor15@gmail.com

Anexo 3. Material prestado

No. Cuenta	Nombre	No. Adquisición	Título	Clasificación	Fecha
4	Jiménez Mendoza, Víctor	5946	INDICE BIBLIOGRAFICO SOBRE TRADICION ORAL	016.3986 S34	13/feb/20 13 13:36
73	Escamilla Hurtado, Ma. Guadalupe	4664	PROMOCION DE LA LECTURA EN LA BIBLIOTECA Y EN EL A	028 V46	27/jun/20 16 13:21
15	Centro de Documentación sobre Infancia	8391	INTRODUCCION AL PENSAMIENTO COMPLEJO	121 M67	11/may/2 015 17:03
41	Villanueva Ramírez Edith	657	CUERPO Y MENTE	128.2 C35	09/abr/20 15 10:51
41	Villanueva Ramírez Edith	1690	INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA : UN ENFOQUE ECOSISTE	150.1 D52	07/ago/20 14 01:53
41	Villanueva Ramírez Edith	889	ELIGE EL MANEJO DE MIEDOS Y TENSIONES	152.46 A38	18/jul/20 14 00:25
36	Valdovinos Gaspar, Dante Ovidio	624	PIAGET-VIGOTSKY : CONTRIBUCIONES PARA REPLANTEAR E	153 P52	21/sep/20 15 13:32
64	Sánchez Guzmán, Dianey	582	APRENDICES DEL PENSAMIENTO : EL DESARROLLO COGNITI	153 R63	23/jul/20 15 13:56
36	Valdovinos Gaspar, Dante Ovidio	3870	PSICOLOGIA GENETICA Y APRENDIZAJES ESCOLARES : REC	155.7 P74	21/sep/20 15 13:33