



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

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

**Creación del servicio de consulta en la biblioteca Maestro
Antonio Arribas Azuela del Centro Universitario
Emmanuel Kant**

**INFORME ACADÉMICO POR
ACTIVIDAD PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**Licenciado en Bibliotecología y Estudios de
la Información**

P R E S E N T A :

Jonattan E. Belman Alejandro

Asesora:

Dra. Patricia Lucia Rodríguez Vidal

Marzo 2014





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Dedicado...

A mi hijo Gadiel que es la razón de mi existir y el motor que me impulsa a seguir esforzándome cada día en todos los ámbitos de la vida.

A mi esposa Ana Leidi por ser mi ayuda idónea y por su amor incondicional.

A mi mamá Faviola por su apoyo incondicional en todos los ámbitos.

A mi abuelita Elvía (+) quien siempre me brinda su cariño y sus cuidados desde niño y por ser como una segunda madre.

A David Silva que aun con la distancia siempre tengo presente sus buenos consejos.

Agradecimientos:

A Dios por darme sabiduría y poner los medios para poder realizar el presente trabajo. *“Dad gracias en todo, porque esta es la voluntad de Dios para con vosotros en Cristo Jesús”. (1 Tesalonicenses 5:18)*

A la Universidad Nacional Autónoma de México por darme el honor de formarme académicamente en sus aulas, particularmente a la Facultad de Filosofía y Letras y al Colegio de Bibliotecología.

A mi asesora, Dra. Patricia Lucia Rodríguez Vidal por su guía y apoyo para realizar el presente trabajo.

A mis sinodales: Dr. Filiberto Martínez Arellano, Dra. Georgina Araceli Torres Vargas, Mtro. Fermín López Franco y Mtro. José Tomás Palacios Medellín, por sus valiosas observaciones y comentarios para mejorar el presente trabajo.

A mi mamá y mi esposa que me apoyaron enormemente en la realización de este trabajo siempre estaré agradecido con ustedes, son la mejor bendición que Dios me ha dado junto con mi hijo Gadiel.

A mi suegra Araceli por sus oraciones, exhortaciones y apoyo incondicional para seguir adelante principalmente en la vida espiritual.

A mi cuñado Hugo gracias por todos los buenos momentos que hemos disfrutado en familia y por hacerme reír mucho.

A mis amigos: Fernando, Isaac y Luis, gracias por su bonita amistad y por todos los buenos y malos momentos que hemos vivido todo este tiempo que tenemos de conocernos.

Índice

Introducción.	i
Capítulo 1. El servicio de consulta.	2
1.1. Historia.	2
1.2. Conceptos y definiciones.	6
1.3. Funciones.	8
1.4. Servicios.	14
1.5. Organización.	17
1.6. Personal.	18
1.6.1. Actividades del área de consulta.	20
1.6.2. Habilidades y competencias.	22
Capítulo 2. Obras de consulta.	26
2.1. Diccionarios.	27
2.2. Enciclopedias.	28
2.3. Anuarios.	29
2.4. Atlas.	30
2.5. Directorios.	31
2.6. Bibliografías.	31
2.7. Índices y resúmenes.	32
2.8. Bases de datos.	33
2.9. Catálogos.	34
Capítulo 3. El Centro Universitario Emmanuel Kant.	39
3.1. Misión.	41
3.2. Visión.	42
3.3. Licenciaturas que imparte.	42
3.3.1. Licenciatura en Psicología.	42
3.3.2. Licenciatura en Derecho.	43
3.4. Posgrados que imparte.	44
3.4.1. Maestría en Psicoterapia Psicoanalítica de niños.	44
3.4.2. Maestría en Derecho Laboral.	45
3.4.3. Maestría en Administración Pública.	46
3.4.4. Doctorado en Psicoanálisis del Arte.	47
3.5. La biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela.	48
3.5.1. Objetivo de la biblioteca.	48

3.5.2. Organigrama.	48
3.5.3. Servicios que proporciona.	49
3.5.4. Mobiliario.	49
3.6. Servicio de consulta.	50
4. Creación del servicio de consulta en la Biblioteca Maestro Antonio	
Arribas Azuela.	52
4.1. Organización.	52
4.2. Colección.	53
4.3. Servicios.	53
4.4. Personal.	55
Conclusiones.	57
Bibliografía.	60
Anexo 1.	63
Anexo 2.	65
Anexo 3.	67
Anexo 4.	68
Anexo 5.	69
Anexo 6.	70

Introducción.

La presente investigación, parte de la esencia del trabajo realizado en el Centro Universitario Emmanuel Kant (CUEK), particularmente en la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela en donde se creó el servicio de consulta en beneficio de la comunidad académica.

El servicio de consulta o referencia es uno de los servicios de información que más demanda tienen las bibliotecas, sean éstas en su forma tradicional, o bien de manera virtual. Debido a su importancia se consideró pertinente destacarlo como uno de los servicios más relevantes en función de los diferentes tipos y niveles de información que proporcionan las bibliotecas a través de las diversas vías, según las políticas de cada una. Además la biblioteca en la que se laboró trajo como experiencia que el servicio de consulta se solicitará con cierta frecuencia, siendo necesaria la mejora desde todos sus puntos de vista.

A la luz de lo anterior, la investigación contiene cuatro capítulos: En el primero se plasman una serie de definiciones, en torno a las funciones, servicios, historia, personal, etc. así como algunas características que debe reunir el personal referencista, los cuales al ofrecer este servicio es necesario que posean una serie de habilidades, cultura, actividades, etc.

En el segundo capítulo se definen y se describen las diferentes obras de consulta, como son los diccionarios, enciclopedias, índices, anuarios, etc., y se enlistan las características que las distinguen unas de otras.

En el tercer capítulo se menciona el marco institucional, que se refiere al perfil general del CUEK. Es decir, a sus propósitos educativos y principios filosóficos, además de los planes de estudio, los programas, antecedentes, etc. De la misma manera, se describe la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela de la cual se

menciona su objetivo, los servicios que proporciona, su personal y por supuesto el servicio de consulta que no existía, debido a la falta de personal profesional. Asimismo, se contaba con un número muy limitado de obras de consulta.

Al respecto se trató de tener un panorama general, pero a la vez se realizó un balance que permitió distinguir las omisiones y deficiencias que abren la posibilidad de realizar propuestas. En esta línea se presenta la creación del servicio de consulta en la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela.

Por ello en el capítulo cuatro se describe la forma de vincular los aspectos teóricos y la práctica profesional que nos permite enriquecer los conocimientos y acumular experiencias. De igual forma, se aborda sobre las funciones, los servicios que se debían prestar y su organización, tal como se definen en el capítulo uno y dos, destacando el perfil profesional y las actitudes que debe poseer el personal destinado a las funciones de referencia, lo que implica un conjunto de habilidades y competencias expuestas en el desarrollo del trabajo.

En consecuencia, fue necesario contratar personal con formación en bibliotecología para llevar a cabo las labores del área de consulta. Además, fue indispensable adquirir más obras de referencia, muchas fueron adquiridas por donación por medio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Con la puesta en marcha de esta propuesta se logró contar con un servicio de consulta que ayudó a atender los requerimientos de información de la comunidad académica del CUEK. La experiencia adquirida permitió llegar a conclusiones acerca del trabajo que se ha creado en el área de consulta. Finalmente se suman los programas de estudio como anexos que son testimonio de las especialidades que se imparten en el CUEK.



CAPÍTULO 1.

“El servicio de consulta”



*«Una biblioteca no es un lujo, sino una de las necesidades de la vida»
(Henry Ward Beecher)*



Capítulo 1. El servicio de consulta.

1.1. Historia.

A finales del siglo antepasado en los Estado Unidos se comenzó a considerar el servicio de consulta o referencia, como servicio fundamental de todo tipo de recintos bibliográficos. De esta manera en las bibliotecas de la Unión Americana los niños y los jóvenes estudiantes recurrieron a la biblioteca a recibir ayuda. Aquí era usual consultar los índices y las enciclopedias, los mismos bibliotecarios se prestaban para brindar ayuda en investigaciones de temas específicos. Cabe aclarar que en muchas ocasiones los usuarios necesitaban saber la manera de operar de la biblioteca, habría que tratarlos bien hasta convertirlos en visitantes y lectores asiduos al sitio donde se conservaban ordenadamente los libros y otros materiales. (Palacios, 2006, p. 13)

Entonces cabe aclarar, que probablemente desde la existencia de las bibliotecas, a través de la historia del hombre haya existido el servicio de consulta o referencia, pero los libros registran que fue en el siglo XIX, quizá a finales cuando se localizan las bibliotecas públicas que prestaron tal servicio y se encuentra plenamente establecido hacia mitad del siglo XX, sobre todo después de la Segunda Guerra Mundial (Merlo, 2009, p. 13). Pareciera entonces, que los procesos educativos en el orden internacional dieron pauta al origen de las bibliotecas y al desarrollo dinámico de las mismas, a partir de las necesidades de información, en paralelo al desarrollo de las tecnologías.

En este sentido, la biblioteca es una valiosa fuente de información, indispensable para los escolares y universitarios, pues el servicio de referencia ha garantizado los datos y toda la información requerida, hecho que sucede hasta hoy en día. De regreso a la historia vemos que entre 1880 y 1890 se tuvo la necesidad de dividir específicamente la sección del servicio de consulta, además de seleccionar a

cierto personal para que de tiempo completo se dedicara a proporcionar el servicio de referencia con éxito notable. Se comenta que para 1887 en la Universidad de Columbia, la escuela de bibliotecología se vio obligada a integrar la enseñanza relacionada con los servicios de referencia.

Algunos estudiosos (Faries, 1994, p. 9), refieren tres tiempos de la historia de las bibliotecas y el servicio de referencia. Al primero lo denominan el **pasado de 1876 a 1945**; el **presente de 1946 a 1980** y el **futuro de 1981 en adelante**. En el pasado encontramos al menos en los últimos 25 años del siglo XIX el establecimiento de los servicios de referencia y la expansión de las bibliotecas. Así, aparecieron las bibliotecas públicas que correspondían a las necesidades de los escolares y universitarios, incluso se consideró a la biblioteca como una institución educativa de gran nivel y prestigio. Entonces las demandas de los usuarios fueron creciendo en paralelo a la creación de las bibliotecas y el servicio de consulta que se desarrollaron de igual forma.

Rodríguez (2005, p. 2) menciona tres aspectos importantes acerca del tema a finales del siglo XIX de los cuales menciona que: "(...) Las bibliotecas públicas comenzaron a establecer bibliotecas departamentales; escritorios de información y servicios de ayuda a los usuarios". En el mismo periodo, durante los años previos a la Segunda Guerra Mundial surgieron las bibliotecas especializadas y se amplió la cantidad de bibliotecas académicas y públicas. Las bibliotecas fomentaron e impulsaron el servicio de referencia, incluso se crearon especialidades para dar el servicio a estudiantes de mayor nivel y a los investigadores de igual condición, formalizándose de lleno el servicio de referencia en todas las bibliotecas de los Estados Unidos; además de otros países del mundo occidental.

Después de la guerra surgieron ciertas contradicciones en torno a los servicios de consulta, algunas posiciones señalaron que no era necesario contratar y pagar al personal bibliotecario especializado en el ámbito de referencia; mientras que otros

reaccionaron de manera contraria, si debían formarse referencistas y guardar un lugar exprofeso para sus funciones sobre todo cuando se inició el servicio de información en línea y lo que con ello vendría después. Veamos lo siguiente:

(...) con los avances sociales, económicos y tecnológicos entre 1950 y 1960, las colecciones, las instalaciones, y los servicios de las bibliotecas se incrementaron demandando que los bibliotecarios de consulta tuviesen una preparación académica.

En las bibliotecas académicas surgieron nuevas responsabilidades que estaban relacionadas con el nivel profesional del personal que se necesitaba. Sin embargo, debido a la cantidad de trabajo surgió una corriente de opinión acerca de que el personal de referencia no necesitaba ser profesional lo cual causó una gran polémica que perdura hasta nuestros días. Ciertos movimientos trajeron consigo el fortalecimiento del movimiento de la instrucción bibliotecaria” (Rodríguez, 2005, p. 3).

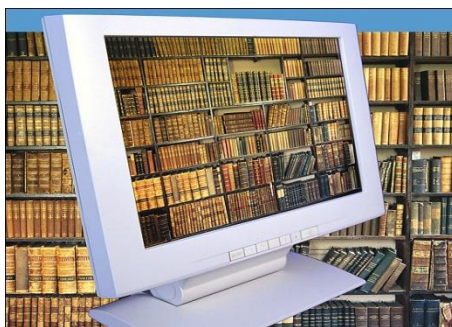
Faries (1994, p. 20) especifica que el desarrollo de la investigación científica en los procesos industriales obligó a definir y defender la posición de los referencistas, con el propósito de acceder con facilidad y rapidez al ritmo del boom de la información en los últimos tiempos.

Al respecto pareciera que en la última década, quizá a partir de los años 80 aparecieron tecnologías más sofisticadas para almacenar, consultar y difundir cualquier tipo de información (Machín, 2006, p. 20) al respecto se mencionan 3 elementos fundamentales relacionados con el servicio de referencia:

- a) El surgimiento de los catálogos de acceso público en línea OPAC's.
- b) Introducción de servicios de búsqueda para el usuario final a través de sistemas comerciales y el CD-ROM.

c) Una creciente y fenomenal expansión de las redes de información en línea.

Imagen 1. La información en línea.



Tomada de:<http://elcosmopolita.wordpress.com.mx> [28 de mayo de 2013]

En consecuencia los OPAC facilitaron la consulta del catálogo en las bibliotecas, uno de los OPAC más reconocidos ha sido el Worldcat de OCLC que contiene registros de materiales bibliográficos de bibliotecas de todo el mundo (OCLC, 2013, en línea).

Conforme la tecnología evolucionó apareció también la información en línea modificando la posición de los referencistas que aparentemente fueron sustituidos por el propio usuario, pues no todos los usuarios saben el manejo de las tecnologías, siempre hay quien busca el apoyo del referencista. Entre la información en línea localizamos algunos sistemas que son de apoyo para los referencistas como son:

- a) FIRSTSEARCH de OCLC.
- b) CITADEL de RLIN.
- c) Internet.

(Rodríguez, 2005, p. 5)

Por lo anterior estas son solo algunas herramientas para satisfacer los servicios debido a que los catálogos, las bases de datos e Internet son recursos que nos permiten satisfacer las demandas de información. Sin embargo, en la actualidad

se han incorporado al servicio de consulta las últimas tecnologías móviles, tales como la tablet, el i pad, los teléfonos inteligentes, etc.

1.2. Concepto y definiciones.

Es común que todas las bibliotecas ofrezcan el servicio de consulta, también conocido como servicio de referencia, a ello se atribuye la información que se da a los usuarios que desean conocer datos determinados sobre uno o varios temas. Debemos aclarar que los servicios de consulta varían de acuerdo a la magnitud y tipo de biblioteca, considerando a la vez el tipo de usuarios y sus necesidades.

De tal manera las bibliotecas tienen como finalidad “formar, informar y entretener” (Merlo, 2009, p. 16). La labor de formar la tienen las bibliotecas escolares y universitarias, dedicadas a brindar material para corresponder a un plan de estudios definido en los diversos campos y niveles escolares. También existen las bibliotecas públicas, que además de informar suelen tener una función de entretenimiento e incluso encontramos materiales propios de una ludoteca, círculo de lectores, cuenta cuentos, etc.

En los tres tipos de biblioteca localizamos lo que se denomina servicio de consulta o referencia, atendiendo necesidades de información de los usuarios. En tal sentido, el servicio de referencia o consulta se define como: “La ayuda personal proporcionada a los usuarios en la búsqueda de información en forma individual o a pequeños grupos” (Merlo, 2009, p. 17).

Imagen 2. El servicio de referencia.



Tomado de: <http://www.bibliotecasdealbacete.blogspot.com> [28 de mayo de 2013]

En este mismo sentido, los autores consultados mencionan que: “El servicio de consulta se refiere a la asistencia proporcionada por el bibliotecario a los usuarios para familiarizarse con las características del catálogo, contestar sus preguntas y en pocas palabras hacer lo que estuviese en sus manos para facilitarles el acceso a los recursos de la bibliotecas a su cargo... es el servicio proporcionado por un bibliotecario como ayuda para cualquier tipo de estudio, no es el estudio en sí mismo, el cual es una tarea del lector. La ayuda dada al lector comprometido en investigaciones de cualquier tipo significa el servicio de consulta” (Rodríguez, 2005, p.6)

En otras definiciones encontramos que: “es la ayuda directa y personal que se proporciona en una biblioteca a las personas que buscan información con cualquier propósito, agregando que este está constituido por diversas actividades de la biblioteca, especialmente aquellas destinadas a hacer fácilmente accesible la información” (Sharma, 2006, p. 6). Una más señala que: “el servicio de consulta se refiere a aquellas personas que utilizan una biblioteca con propósitos de investigación y que generalmente necesitan de gran ayuda”. (McCann, 1999, p. 165)

Las definiciones se han extendido a lo largo de la última centuria pero todas en esencia contienen “la ayuda al usuario para satisfacer sus necesidades de información” (Merlo, 2009, p. 17). Hoy, por supuesto, en pleno siglo XXI las

definiciones están obligadas a mencionar los servicios de referencia que se dan a través de los servicios automatizados, digitalizados y el internet. En el criterio de Sharma (2006, p. 6), el servicio de consulta “es un servicio profesional especializado que se brinda a los usuarios”.

Por consiguiente, toda biblioteca debe tener tal servicio y darlo lo mejor que sea posible. Lo aconsejable es disponer de un bibliotecario especialmente para tal servicio, todo dependerá de la magnitud y el tipo de colección que se resguarde en cada recinto.

1.3. Funciones.

Existen 3 funciones del servicio de consulta a considerar: “1. Información; 2. Instrucción; 3. Guía o asistencia”. La primera se refiere a la localización de información, la segunda es relativa a la educación de usuarios para encontrar la información y materiales de consulta, en cuanto a la tercera apoya a los usuarios para seleccionar materiales bibliográficos específicos para necesidades de igual condición considerándose motivos educativos o de investigación. (Han, 2003, p. 251).

A continuación se describen las características de cada una de las funciones del servicio de consulta o referencia:

A) La función de información.

Aquí la biblioteca tiene un gran papel, pues se trata de proporcionar toda la información requerida por el usuario y responder casi puntualmente, incluso se dice que es posible encontrar referencistas que se anticipan a lo que el usuario requiere, apoyándolo de diversas formas y con varios materiales. Es probable que no todas las bibliotecas den respuestas extraordinarias a las demandas de

información, todo dependerá de las políticas, del personal e incluso del usuario mismo, es decir, que tenga la inteligencia necesaria para obtener información más eficiente tanto del referencista, como de la biblioteca en su conjunto. (Han, 2003, p. 251)

B) La función de instrucción

- Se ha desarrollado en las bibliotecas escolares; las escuelas más interesadas han creado cursos sobre el uso de la biblioteca y forman parte de la estructura curricular.
- Se han buscado métodos, técnicas y estrategias para incorporar el apoyo de los profesores.
- En las bibliotecas públicas y especializadas, el servicio de referencia promueve servicios de guía y orientación en torno a los servicios de tales bibliotecas, los referencistas no van más allá de contestar preguntas básicas.
- La función de la instrucción se orienta a formar y crear habilidades en la búsqueda y hallazgo de la información a través de diversos recursos desde los más simples hasta los más sofisticados. Esto ocurre en las bibliotecas de carácter universitario y académico, formalizando en el curriculum tal enseñanza, considerando que son herramientas para la vida social que tiene avances vertiginosos.

C) La función de guía o ayuda.

- Promueve la lectura.
- Indica la localización de materiales apropiados.
- Evalúa los materiales para ayudar a los usuarios a elegir los más convenientes. Aquí es indispensable que se realice una entrevista entre el referencista y el usuario, para saber las necesidades del segundo, los hábitos de lectura y los propósitos de la búsqueda. En consecuencia, se

brindan bibliografías, búsquedas sobre el tema, material actualizado e incluso información disponible en línea.

- Otros apoyos pueden ser: resúmenes, listados bibliográficos, guías, exposiciones de libros, etc.

Imagen 3. Referencista asesorando.



Tomada de: <http://www.educacionales.blogspot.com> [28 mayo 2013]

Por otro lado, la *American Library Association*, el servicio de consulta tiene 5 funciones: supervisión, información, instrucción, bibliografía y evaluación. (Sharma, 2006, p.13).

Sin embargo, pensamos que la bibliografía, más que ser una función se debe considerar como un servicio. En el caso de la evaluación es conveniente referirla como una función, cuando se trate de evaluar las actividades y los servicios realizados y proporcionados respectivamente. Sin embargo, cabe aclarar que para algunos autores la evaluación se menciona como un servicio debido a que el servicio de referencia en el marco de sus funciones y actividades, éstas también deben de ser evaluadas. Estas dos funciones se desarrollan en el siguiente punto que aborda la temática de los servicios.

La función de **información** en el servicio de consulta relaciona a los usuarios con la biblioteca y sin duda es la más importante, pues se trata de proporcionar la información requerida por el usuario; el referencista tiene la obligación de

apoyarlo hasta agotar todas las posibilidades que la biblioteca ofrezca. Veamos la opinión de Moralesal respecto:

“Esta función demanda del bibliotecario un conocimiento profundo del usuario de la biblioteca, de los servicios y de la colección, así como de otras bibliotecas y otros servicios informativos a los que puede recurrir en búsqueda de información. Este conocimiento le permitirá reunir elementos suficientes para aconsejar al usuario acerca del material bibliográfico, adecuado a sus necesidades, ya sea un niño en la biblioteca escolar, una ama de casa, un plomero en la biblioteca pública, un profesor o estudiante en la biblioteca universitaria, un investigador en la biblioteca especializada, etc. A todos ellos debemos orientarlos a fin de que tengan la información que realmente necesitan en cuanto a nivel, profundidad y cantidad”. (Morales, 1993, p. 16)

La función de **instrucción** es una de las actividades en el marco de la biblioteca, consiste en formar o educar a los usuarios para que se conviertan en autosuficientes en el uso y consulta de los recursos que la biblioteca ofrece. Es posible que la educación bibliotecaria se incluya en el curriculum escolar o bien, sea política oficial de la biblioteca, tener actividades educativas para fines de ofrecer instrucción y formar de manera suficiente a los usuarios. (Sharma, 2006, p. 14)

En México ha sido escasa la tradición bibliotecaria, al parecer no se tiene costumbre de asistir a la biblioteca pública. Sin embargo, los hechos han cambiado, hoy los sistemas escolares promueven la asistencia a bibliotecas o museos en los bachilleratos y escuelas de Educación Superior, con las nuevas tecnologías han facilitado el uso de la biblioteca y acceso a la información, sin importar el nivel, calidad y profundidad.

Es de suponerse que el currículo escolar también ha ido cambiando hasta incluir la instrucción de sistemas cibernéticos, que han permitido convertir a los estudiantes en usuarios independientes de la biblioteca a partir de que se actualizaron con las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación TIC.

En nuestra opinión la enseñanza o instrucción sobre el uso de la biblioteca deben persistir para ampliar la cultura bibliográfica del usuario, y es la biblioteca la que debe coordinar el programa de cursos y conferencias temáticas, además de proporcionar folletos, trípticos, materiales audiovisuales, visitas guiadas, etc.; tratando que sea el propio referencista el encargado de esta tarea, aunque todo dependerá del tipo de biblioteca, del presupuesto y de los propósitos de la institución. Todo ello no significa que debe perderse la tradición de pedir ayuda al referencista o al personal bibliotecario.

Adicionalmente, Bunge y Bopp dividen los servicios de referencia en tres bloques: servicio de información, formación y orientación. Al respecto, Merlo cita en su texto lo siguiente:

“Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de información es el realizado por Bunge y Bopp cuyas teorías son descritas por Magan. Estos autores dividen los servicios de referencia en tres bloques: servicio de información, formación y orientación (...)

Una teoría coherente y bien argumentada sobre la tipología de los servicios de consulta bibliotecaria es la que defiende Bertrand Calenge. El autor Francés opina que los servicios de información en la biblioteca están relacionados con las actividades para acoger al usuario y por las iniciativas que se plantean para orientarle en el espacio, en las técnicas bibliotecarias y en el uso de la colección.

Acoger, orientar e informar son los tres pilares de los servicios al público (...). Para él la concepción habitual de los servicios de información no es válida por lo que relaciona la información al usuario, con la recepción y orientación en la biblioteca (...). (Merlo, 2009, p. 27-28)

Tipos de servicios	Descripción	Ejemplos
Información	Resuelve las consultas de los usuarios.	Pregunta de respuesta rápida, consulta bibliográfica y obtención de un documento.
Formación	Trata de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección	Formación de usuarios.
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información.	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos.

Fuente: (Merlo, 2009, p.28)

Según Merlo, es probable que las aportaciones de Calenge no sean consideradas debido a que están escritas en francés y no en inglés o en español y por la forma de sintetizar, ponderar las citas realizadas nos da un panorama sobre las funciones del servicio de referencia.

Imagen 4. Educación de usuarios.



Tomado de: <http://www.bibandorra.blogia.com> [28 mayo 2013]

1.4. Servicios.

Dentro del área de consulta encontramos distintos servicios que son proporcionados por el personal referencista. Estos servicios dependen del tipo y nivel de la biblioteca, además de las políticas que cada una determine. En tal aspecto, lo recomendable es ampliar el abanico de servicios de referencia con el propósito de satisfacer las necesidades de información.

Dentro del área de consulta encontramos los siguientes servicios: Respuestas a preguntas breves, elaboración de bibliografías, consulta especializada, alerta, etc.

A) Respuestas a preguntas de carácter breve.

Son las respuestas que provienen del bibliotecario que tienen cierta experiencia y responden sin hacer mayores movimientos, utilizando las principales obras de referencia como son los diccionarios, las enciclopedias, los atlas, etc.

B) Elaboración de bibliografías.

La **Bibliografía** es una más de las actividades del servicio de referencia, y es un listado de libros y otros materiales documentales ordenados de tal manera que facilita su consulta. Es probable optar por la ficha o tarjeta bibliográfica ordenada alfabéticamente, describiendo todos los datos que identifican a cada texto. (Sharma, 2006, p. 15)

En el servicio de consulta la bibliografía es un excelente instrumento de apoyo para el usuario siempre y cuando cubra sus necesidades de información, puede ser realizada por el mismo usuario o solicitarla al bibliotecario de consulta. Es el usuario quien pide ayuda para hacer las fichas bibliográficas o bien, el listado de citas con los datos correctos. Las fuentes de la bibliografía suelen venir del fondo bibliográfico, de las bases de datos, resúmenes, índices, catálogos de otras bibliotecas, de expertos en un tema específico, etc.

Hoy es muy frecuente encontrar información en línea siendo un recurso facilitador y ahorrador de tiempo. En suma, la bibliografía se ha convertido en una fuente de consulta, aún para los trabajos de nivel escolar y las investigaciones más sencillas. Este servicio no es fácil de otorgarlo al momento, suele ocurrir que se disponga de un tiempo para su elaboración. En el mismo sentido, la competencia del referencista se manifiesta al formar paquetes de información a partir de bases de datos, con temas especializados.

C) Consulta especializada.

Un servicio más es la ayuda directa y física, que el bibliotecario realiza para localizar información especializada que el usuario solicita. En muchas ocasiones los usuarios requieren documentos de cualquier tipo, pueden ser tratados internacionales, leyes, resoluciones, acuerdos, minutas, boletines, etc. Para tales efectos, siempre será necesario el servicio de reprografía, por lo que hoy en día

aun existe este tipo de servicios en algunas bibliotecas puesto que se proporciona un servicio de consulta tradicional.

D) Orientación bibliográfica.

En otra perspectiva, el bibliotecario de consulta debe realizar visitas guiadas dentro de la biblioteca para conocer las funciones que realiza y los servicios que ella presta. En la misma línea será necesario que programe cursos de educación de usuarios, con el fin de facilitarles el uso de la biblioteca y el hallazgo de la información. En algunas instituciones bibliotecarias se logra implementar seminarios sobre el uso del material de consulta, pero sobre todo lograr las habilidades para el acceso de información a través de las nuevas tecnologías. Es necesario difundir los servicios de consulta, pero también, conocer la opinión de los usuarios. Hay que utilizar para la publicidad impresos, trípticos, correos electrónicos, redes sociales, videos, audiovisuales, blogs, etc.

E) Alerta.

Uno de los servicios de carácter imprescindible es el de **alerta**, que significa notificar a los usuarios de los libros de reciente adquisición, se trata de lo novedoso o recién salido de las editoriales, que mantienen actualizada la colección e información que presta la biblioteca. Cabe agregar que tales adquisiciones se refieran también a materiales de cualquier otra índole, siempre y cuando sean útiles como fuentes de información.

A partir de Internet los usuarios pueden inscribirse, con el fin de recibir por correo electrónico la lista de las nuevas adquisiciones, de acuerdo al perfil temático de los usuarios en cuestión. Un ejemplo puede ser que la colección contenga textos sobre bulling (acoso en el ámbito escolar), pero es posible localizar un texto recién publicado sobre mobbing (acoso en el campo laboral). Se trata de lo mismo, pero

según los conceptos son escenarios diferentes. A esto es a lo que se le llama *alerta*.

Finalmente será de gran utilidad para la administración de la biblioteca conocer la opinión de los usuarios, para ello hay que preguntarles si sus expectativas fueron cumplidas, si la información fue satisfactoria, si sus preguntas tuvieron respuesta y si es recomendable el servicio que presta el referencista y el servicio de consulta en sí mismo. (Gosling, 2002, p.22). Es decir, la **evaluación** vista desde este ángulo se convierte en un servicio y no en una función.

1.5. Organización.

En el marco de la organización es aconsejable tomar en cuenta el espacio destinado al servicio de referencia, en efecto el espacio dependerá del tamaño del edificio de la biblioteca. Pero se sugiere un sitio cómodo para recibir a los usuarios en el mostrador, se responderán las preguntas de menor dificultad y podrán ser contestadas con cierta rapidez. Una mesa con sus respectivas sillas podrán ser útiles para las preguntas y búsquedas mayores y de gran intensidad. Además, de un óptimo equipo de computo y la instalación de internet.

La ubicación de esta sección estará alejada de los lugares de mayor movimiento dentro de la biblioteca, procurando el silencio posible tratando de optimizar el servicio. Dentro de los recursos, contar en principio con mobiliario que permita al bibliotecario trabajar en las búsquedas cuando no tenga atención al público. Generalmente también se encuentra un espacio dentro de las áreas administrativas.

Referente a la guarda de la colección de consulta debe apartarse del resto del acervo. Aunque es aconsejable que se tenga libre acceso para los usuarios. Sin embargo, aclaramos que hay materiales que deben ser custodiados y

resguardados para evitar pérdidas y maltrato, nos referimos a documentos raros, documentos antiguos, literatura gris, folletos, etc. (Merlo, 2000, p. 100).

Asimismo, se recomienda colocar computadoras que puedan ser utilizadas por los usuarios es decir, de libre acceso bajo la idea de hacer consultas de carácter automatizado e información en línea, aplicando ciertas restricciones para evitar un mal uso del equipo.

Dadas las características que guarda una biblioteca y en lo especial el área de consulta es conveniente un diseño arquitectónico adecuado a las necesidades de trabajo de tal servicio, considerando a la vez la iluminación, la temperatura, etc.

1.6. Personal.

Toda biblioteca que se crea con ciertos objetivos, además de capital, recursos, tecnologías y realizar trabajos profesionales y comunes, también necesita personal capacitado en el área de referencia, con el fin de obtener óptimos resultados. Recordemos que la administración son los procesos a realizar para apoyar tareas muchas de ellas complejas, ocupando personas que efectúan actividades, con empleo de recursos previamente planeados y bajo el control de un presupuesto.

En consecuencia, el funcionamiento de la biblioteca necesita primordialmente de especialistas que realicen las funciones y presten los servicios que apoyarán los resultados óptimos, particularmente en el área de consulta.

Por principio se trata de ubicar un espacio expreso para el servicio de consulta o referencia, ello dependerá del tamaño de la institución y la amplitud del espacio. Seleccionar a los bibliotecarios con determinado perfil que garantice las competencias profesionales para dar respuesta a las demandas de información y

orientación. Tales profesionales tendrán la capacidad de seleccionar y ordenar la colección de referencia. Además estar dispuesto para atender las consultas, resolverlas y darles respuesta. Este mismo personal estará encargado de crear las técnicas, instrumentos y todos aquellos recursos necesarios para facilitar las respuestas de consulta y el acceso a la información.

La competencia del referencista también será reconocida por el conocimiento y el manejo de la sección de consulta, de los demás departamentos, de todos los servicios que se presten y del conjunto del fondo bibliográfico. Es conveniente también estar enterado de los servicios y contenidos de otras bibliotecas, con la finalidad de localizar la información fuera de la propia y con ella cumplir sus funciones.

Al mismo tiempo de tener el perfil profesional de bibliotecólogo, el referencista deberá contar con una amplia cultura, capacidad de análisis y síntesis con la finalidad de concretar y delimitar los temas y las preguntas, con base en ello las respuestas también serán puntuales y acordes con lo demandado. (Merlo, 2000, p, 99)

La competencia, búsqueda y hallazgo en menor tiempo y con alto nivel de satisfacción también radicará en el conocimiento y manejo de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, que para los últimos tiempos tienen una revolución dinámica, por ello es conveniente la actualización permanente del referencista como parte de su competencia laboral. Con tales recursos a la vez busca información automatizada, referencias electrónicas, repertorios hipertextuales (listado de enlaces de páginas web), herramientas de la web social, etc.

Asimismo, el referencista con competencia tendrá la capacidad de conocer las demandas regulares de los usuarios para realizar las bibliografías, índices, bitácoras, ordenar y conservar los correos electrónicos, números telefónicos de

los usuarios para informarles de las nuevas adquisiciones y servicios. (Gosling, 2002, p. 22)

Ser competente, es también ser responsable respondiendo a las demandas con atención y afabilidad, veracidad y destreza. En palabras de Gorman (2001, p. 168):“los valores son importantes en las tareas del referencista, además de ser un excelente administrador y proporcionar un inmejorable servicio por ello debe tener libertad intelectual ser racional, democrático, dar apertura al trato igualitario”.

En el caso de Nofsinger (1999, p. 18) escribió acerca de las funciones de los referencistas en el siglo XXI. Sobre ello dijo:

- La formación debe ser constante y permanente en aspectos tecnológicos.
- Tener habilidades para esta tarea.
- Habilidades en las relaciones interpersonales.
- Tener capacidad de desarrollar el pensamiento crítico.
- Habilidad para la gestión y supervisión.

Imagen 5. Sala de consulta.



Tomado de: <http://www.confucio.pucp.edu.pe> [28 mayo 2013]

1.6.1. Actividades del área de consulta.

Por principio la administración de toda biblioteca necesita de personal profesional que dirija las distintas áreas, que haga uso racional del presupuesto y que asigne personal para mandos medios, es decir jefes de departamento o de área; Además de determinar funciones y tareas para obtener los resultados deseados de cada

función. En este caso, el jefe o encargado del área de consulta será el responsable de que el servicio de referencia funcione adecuadamente; además, deberá tener el perfil de bibliotecólogo.

En la biblioteca es posible encontrar administradores, contadores; ingenieros en sistemas pero prevalecerá el personal referencista con estudios en bibliotecología o biblioteconomía y sin duda todos ellos contarán como personal profesional. En el marco de las actividades profesionales del personal de consulta, localizamos aquellas que con rigor se denominan profesionales. En la siguiente tabla se enlistan las principales actividades profesionales del personal referencista:

-
- a) Formar y mantener en orden la colección de referencia.
 - b) El referencista será el encargado de recibir la consulta y resolverla.
 - c) Logrará crear instrumentos que ayuden para resolver las consultas y guiar a los usuarios en el uso de la colección y las nuevas tecnologías.
 - d) Creación de normas y toma de decisiones para la organización y préstamo del servicio de consulta.
 - e) Deberá canalizar las consultas generales diferenciándolas de las bibliográficas.
 - f) Ayudará a distinguir con claridad las fuentes de información en el proceso de consulta.
 - g) Formará, conservará los catálogos y los indicará como fuente de información.
 - h) Elaborará y conservará el archivo vertical.
 - i) Realizará índices especiales que enriquezcan a los ya existentes.
 - j) Se hará cargo del préstamo interbibliotecario y será cuidadoso al verificar los datos del mismo.
 - k) Apoyará en proyectos bibliográficos especiales, útiles para programas de investigación del mismo carácter.
 - l) Mantendrá informados a los usuarios acerca de nuevos materiales y servicios, además de actividades culturales y educativas.
 - m) Hacer exhibiciones de materiales que atraigan y atrapen al lector.
-

- n) Mantener comunicación con Instituciones y organizaciones de carácter cultural y educativo.
- o) Tendrá el cuidado de mantener la biblioteca actualizada conforme a los programas de estudio y los propósitos educativos de la institución.
- p) Orientar a los usuarios en la localización de libros de la colección general, de acuerdo a los intereses personales.
- q) Ayudar al uso del catálogo público.
- r) Organizará actividades de grupo, como charlas visitas guiadas, conferencias, curso para mantener informados a los alumnos en el funcionamiento y uso de la biblioteca.
- s) También será su responsabilidad elaborar resúmenes, conservar folletos, ordenar artículos de revistas, que serán de interés público o particular.

Fuente: (Morales, 1993, pp. 21-22)

1.6.2. Habilidades y competencias.

Lo autores que hemos venido consultando mencionan que es recomendable que el bibliotecario de consulta tenga ciertas habilidades y actitudes, con el fin de garantizar la calidad en el servicio y la rapidez con la que se ofrece.

Thompsen (1999, p. 5) menciona lo siguiente:

- a) El ejercicio de una buena memoria para localizar con prontitud las fuentes de información solicitadas y recordar datos con facilidad. No se trata de una memoria enciclopédica lo importantes es tener una mente analítica capaz de sintetizar y razonar incluso metódicamente.
- b) Además, con una memoria de tal naturaleza se busca que el referencista tenga capacidad para ordenar, sistematizar y clasificar la información.
- c) También es conveniente, que el referencista haga uso de su responsabilidad en la búsqueda de información y no errar al proporcionar

los datos. Ello requiere de exactitud en la identificación en cualquier área de consulta.

- d) El bibliotecario referencista debe actuar con tolerancia, respeto y ecuanimidad para lograr la comunicación armónica entre el personal y los usuarios. Esto traerá como consecuencia mejores resultados en la información que se solicita y recibe.
- e) El bibliotecario de consulta será más productivo, si cuenta con una gran imaginación y curiosidad, cualidades que facilitarán la construcción de instrumentos, elaboración de materiales y creación de nuevos mecanismos.
- f) Otra de las habilidades que debe tener todo experto en consulta es: el manejo y uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información. Además, de fácil y pronta adaptación.
- g) Finalmente se insiste en una actitud afable y cálida para comunicarse con los usuarios y romper barreras para no entorpecer la buena comunicación.

A partir de todo ello, ha quedado claro el sentido y la dimensión del concepto en el que se converge y puntualizar, que el servicio de consulta es el apoyo, guía y orientación brindada al usuario a través de diversas operaciones y con ciertos recursos propios para tales fines. Algunos autores parten desde lo más elemental hasta llegar a los planteamientos más sofisticados, producto del desarrollo social y las nuevas tecnologías de información y comunicación. A pesar del avance de las nuevas tecnologías siempre en toda biblioteca debe existir el servicio de referencia o consulta, el trato humano y el convencimiento de satisfacer las necesidades de información de los solicitantes, que permiten un ambiente de calidez y profesionalismo e invitan al uso cotidiano de la biblioteca promoviéndose la cultura bibliográfica, la lectura e incluso la investigación.

La historia del servicio en cuestión demuestra lo antes mencionado al menos en la historia de las bibliotecas estadounidenses, algunas europeas y posteriormente de las mexicanas. Todas ellas evolucionaron a partir del siglo XX, sobre todo

después de la Segunda Guerra Mundial, el desarrollo industrial, los avances científicos, la tecnología, la apertura y el reconocimiento de las Humanidades y las Ciencias Sociales, promovieron también el desarrollo sistemático de la bibliotecología y todo lo que ella conlleva, enfatizando en el desarrollo y los cambios en el servicio de referencia, que guarda tanto interés al grado de ser materia de estudio en los programas de licenciatura y posgrado de tal especialidad.

Al paso del tiempo es visible la definición de funciones vinculadas a las políticas de cada institución, con ello se aprende el papel en el ámbito laboral, aún cuando se trate de bibliotecas pequeñas y no se cuente con el presupuesto suficiente, ni con el personal necesario, es probable que se asuma la función de referencista, poniendo en práctica los principios que los autores aportan. Se trata de fungir con responsabilidad la función de bibliotecario y ponderar la de referencia cuando sea necesario.

En tal sentido, la práctica profesional y laboral enseña que la solicitud del servicio de consulta es permanente y por ello hay que estar preparados, las políticas de toda biblioteca deben resguardar tal servicio y destinar el espacio conveniente, acercarse los recursos necesarios y si es posible, disponer de un referencista exclusivo para tal servicio, sumando a ello la organización principalmente de los materiales de consulta que son los más requeridos, sin dejar de pensar en el resto de la colección o bien, en los materiales de otras bibliotecas, con las cuales se tengan intercambios bibliotecarios.

Finalmente, en la práctica se preserva el fondo bibliográfico de consulta y se ofrece orientación, tratando de satisfacer las necesidades de información del usuario con afabilidad a la luz del reglamento que da formalidad a los servicios y relaciones entre el referencista y los usuarios.

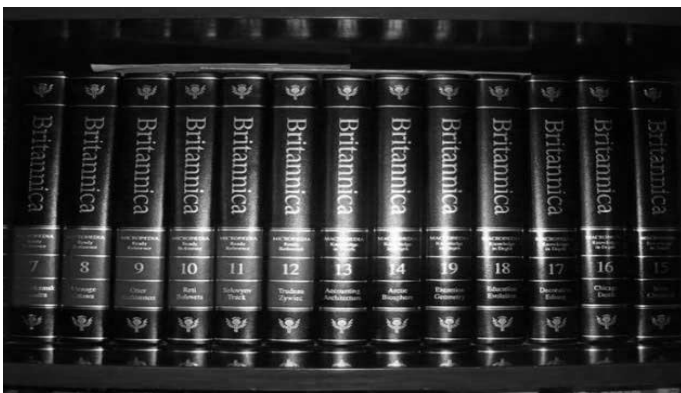


CAPÍTULO 2.

“Obras de consulta”



«En el tsunami constante de información, los bibliotecarios ofrecen flotadores y enseñan a nadar» (LontonWeeks)



Capítulo 2. Obras de consulta.

Es indispensable mencionar que las obras de consulta o referencian un conjunto de textos que contienen cierta información general, pero a la vez muy específica y normalmente su consulta es rápida que no va más allá de los 30 minutos, todo depende del tipo y cantidad de información. Las obras referidas ocupan una aportación y reciben un cuidado en especial que se verá más adelante. (DGB CONACULTA, en línea)

Dentro las obras de consulta más populares encontramos diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, atlas, directorios, guías, catálogos, manuales, bibliografías, índices, resúmenes, publicaciones oficiales, material audiovisual, bases de datos, mapas, etc". Debemos aclarar que tales materiales de consulta tienen como elemento de identificación una "C" de consulta o las iniciales "REF" de referencia. Además, en el catalogo guardan un lugar especial, es decir solo existe el catalogo de consulta o referencia, las fichas catalográficas no deben mezclarse con el catálogo de la colección general, que se ordena por autor y en orden alfabético. (Morales, 1993, p. 42)

Asimismo por principio y regla general, las obras de consulta no se prestan a domicilio solo para la consulta en sala. Su cuidado es extremo para evitar la pérdida y mutilación o maltrato. Otra característica más es que un buen número de obras se adquieren por compra a las editoriales, otras por donación y algunas más son elaboradas por el mismo personal bibliotecario dedicado a la consulta o referencia. Las obras de consulta utilizadas por los referencistas son: bibliografías, resúmenes, índices, bases de datos, catálogos, información en línea, etc.

Un archivo vertical también puede ser conceptualizado como una obra de consulta y se compone de folletos, recortes de periódicos, hojas sueltas y demás literatura gris, con información relevante e interesante (Morales, 1993, p.46).


A continuación veremos cada una de las diferentes obras de consulta:

2.1. Diccionarios.

La Real Academia de la Lengua define al diccionario como “un libro en el que se recogen y explican de manera ordenada voces de una o más lenguas, de una ciencia o materia determinada”. (Diccionario Real Academia Española, en línea, <http://http://lema.rae.es/drae/?val=diccionario>)

Éstos se consultan con mucha frecuencia en el área de referencia y contienen en orden generalmente alfabético definiciones y explicaciones. En estas obras de consulta podemos ver además significados y dicciones de palabras en otros idiomas.(Katz, 2002, p. 129). En el siguiente cuadro se describen los diferentes tipos de diccionarios:

Tipos	Descripción
Idiomático.	Muestra en orden alfabético las definiciones o explicaciones de todas las dicciones o vocablos de uno o más idiomas. Es decir, nos menciona el equivalente de una palabra en otro idioma, además que nos muestra la forma correcta de escribirse. Ejemplo de ellos los encontramos cuando consultamos diccionarios de español-inglés, Inglés-Español. Diccionario de la Real Academia Española, etc.
Biográfico.	Este tipo de diccionario muestra información acerca de la vida y obra de personajes destacados. Está ordenado de manera alfabética según el apellido del personaje. Ejemplo de ellos es el diccionario de Biografías de México.

Especializado.	Describe vocablos o términos utilizados en algún área del conocimiento. Entre ellos encontramos los diccionarios de física, pedagogía, filosofía, psicología, etc.
Enciclopédico	<p>Contiene información destacada sobre las distintas áreas del conocimiento, también está ordenada de forma alfabética, está considerado como una obra intermedia entre el diccionario y la enciclopedia.</p> <p style="text-align: center;">Imagen 7. Diccionario.</p>  <p style="text-align: center;">Tomado de: http://www.achoblogs.com [25 agosto 2013]</p>

Fuente: DGB CONACULTA

2.2. Enciclopedias.

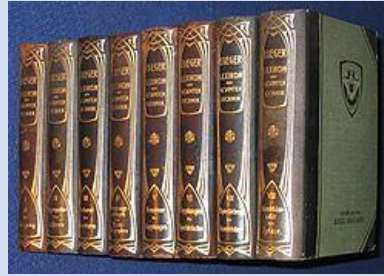
La enciclopedia es definida como: “una obra en la que se trata de muchas ciencias o Conjunto de tratados pertenecientes a diversas ciencias o artes.

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En estas obras de referencia se muestra información que presenta el desarrollo de gran cantidad de temas tratados en forma independiente uno de otro. ▪ Al igual que los diccionarios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dan solución a preguntas breves. ▪ Ayudan a tener conocimiento de un tema en general. ▪ Es una de las obras de consulta más solicitadas.

generalmente están ordenadas de forma alfabética o temáticas.

- Dependiendo de su alcance pueden ser de tipo generales que abarcarán todas las ramas del conocimiento y de tipo especializado que se incrementan a medida que avanzan la ciencia y la técnica.
- Son obras de varios volúmenes de un alto costo que junto con los diccionarios tienen una gran demanda en el área de referencia
- ya que son las que pueden resolver dudas o ubicar temas para un estudio más específico.

Imagen 8. Enciclopedia.



Tomado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Enciclopedia>. [25 agosto 2013]

Fuente: (Gosling, 2002, p. 34)

2.3. Anuarios.

Es una obra de consulta que describe sucesos que ocurrieron en un año en particular.

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none">▪ Se publican cada año y reseñan los eventos sobresalientes.▪ Pueden publicarse de manera independiente o como libro del año de una enciclopedia que será un volumen con información	<ul style="list-style-type: none">▪ Ver una descripción de un suceso ocurrido durante el año.▪ Buscar un obituario.▪ Ver personajes sobresalientes de ese año.▪ Conocer los problemas políticos y

descriptiva o estadística que actualizará información y contenidos de la propia enciclopedia.

sociales ocurridos en ese año.

Imagen 9. Anuario estadístico.



Tomado de: <http://www.inegi.org.mx/sistemas/productos>
[20 junio 2013]

Fuente: (Mestre, 2011, pp. 566-568)

2.4. Atlas.

Es una obra de consulta formada por reproducciones cartográficas, calcográficas, fotográficas o de otra clase con texto o sin él.

Características

- Contiene mapas, cartas marítimas, tablas con aspecto ilustrado.
- Generalmente las ilustraciones son de manera amplia.
- Similares a los índices geográficos pero no tan amplios.
- Existen atlas generales, geográficos, históricos, temáticos, etc.

Usos

- Responden preguntas acerca de lugares y regiones.

Imagen 10. Atlas.



Tomada de: <http://www.limacallao.olx.com.peru> [15 agosto 2013]

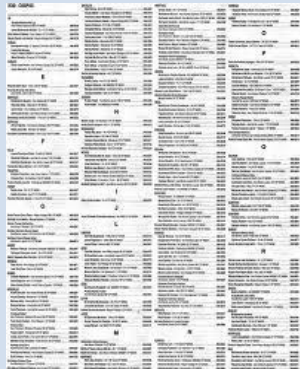
Fuente: (DGB CONACULTA, en línea, <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB>)

2.5. Directorios.

Se le conoce como una obra de consulta que enlista a personas, compañías o empresas, instituciones, organizaciones, etc. Ordenadas alfabéticamente.

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none">▪ Puede ser lista de personas u organizaciones con arreglos sistemáticos, alfabético de personas o instituciones que tienen una clasificación de la información contenida.▪ Su contenido puede ser de índole comercial, informativo, de difusión, etc.▪ Existen desde directorios telefónicos hasta directorios especializados.	<ul style="list-style-type: none">▪ Facilita la localización de individuos e instituciones.▪ Proporciona información de contacto como nombre, dirección, teléfono y otros datos más detallados como afiliaciones, membresías, etc.

Imagen 11. Directorio



Tomada de: <http://www.jecori.com/directorio/> [25 julio 2013]

Fuente: (Straw, 2011, p. 411)

2.6. Bibliografías.

Fuente de información resultante de la tarea bibliográfica y repertorio. Es una obra de consulta muy antigua, tan antigua como la preocupación de recopilar la producción literaria de una época, de una región o de una ciencia. La ALA

distingue la bibliografía de un catálogo diciendo que no necesariamente es la lista de materiales que se tienen en la colección. La UNESCO la ha definido como lista descriptiva de materiales publicados, especialmente libros y materiales similares. (Simón, 1971, pp. 1-2)

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incluye bibliografía de un país o lengua. ▪ La podemos clasificar por su forma, por sus fines, por el campo o materia de estudio. ▪ Por su forma puede ser descriptiva, analítica y crítica. ▪ Por sus fines esta la selectiva y exhaustiva. ▪ Por el campo y materia que abarcan están las generales y especializadas. ▪ Su ordenación puede ser alfabética, sistemática, cronológica y geográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sirve para contestar una variedad de preguntas. ▪ Identificar recursos sobre varios temas. ▪ Sirve de apoyo para las tareas de adquisición, prestamos interbibliotecarios, elaboración de bibliografía para clientes y otras labores de referencia.

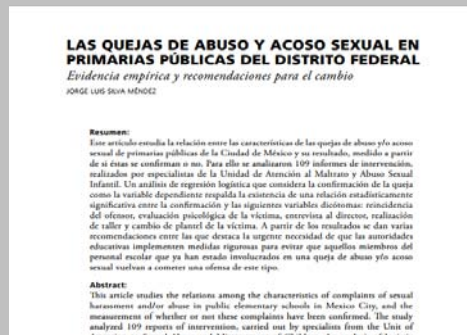
Fuente: (Penka, 2011, p. 559)

2.7. Índices y resúmenes (Index and abstracts)

Es una obra de consulta que indiza los contenidos de revistas u otras publicaciones periódicas, de manera general o específica. Estas obras de referencia ofrecen un sumario y resumen del contenido de cada artículo, informe o libro indizado.

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizan los contenidos de las publicaciones. ▪ Se publican por áreas o por aspectos muy específicos del conocimiento. ▪ Estas obras de consulta analizan los contenidos de las publicaciones ▪ Tienen un breve resumen de contenido del artículo. ▪ Pueden cubrir varias áreas y aspectos específicos. ▪ Puede contener comentarios sobre la calidad del artículo o publicación original. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionan los datos que permiten identificar el artículo analizado. ▪ Apoya a los lectores para escoger que artículo o publicación le es de ayuda.

Imagen 12.



Tomada de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v16n51/v16n51a4.pdf>[20 agosto2013]

Fuente: (Gosling, 2002, p.79)

2.8. Bases de datos.

Es un sistema informático de registros con el fin de almacenar, mantener y generar información. Son programas que permiten guardar, ordenar, procesar, y presentar datos. Son colecciones de registros almacenados en soporte magnético.

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitan la búsqueda de datos. ▪ Nos introducen como bibliotecarios y usuarios a una 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nos permiten realizar búsquedas más rápidas apoyadas en los operadores booleanos. ▪ Nos obliga a aprender a leer y usar un

terminología propia del inglés que de manera cotidiana se usa indistintamente, como podría ser en línea, palabras clave, descriptor, protocolo, comando.	lenguaje distinto, es decir el lenguaje de cómputo.
--	---

Fuente:(Colegio de México, 2013, en

línea:

.).

2.10. Catálogos.

Obra de consulta que describe en un orden determinado monografías, manuscritos, materiales cartográficos, música impresa, etc.

Características	Usos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uno de los accesos para los catálogos es por medio de Internet y CD-ROM. ▪ Están ordenados alfabéticamente. 	Permiten tener al alcance del bibliotecario de consulta la colección de bibliotecas afines y de interés para nuestros usuarios.

Fuente: (Penka, 2011, p. 594)

Hasta aquí hemos querido reproducir la clasificación de las obras de consulta o referencia más comunes con los conceptos más claras y actualizadas. La siguiente tabla muestra un resumen de las características de las principales obras de consulta.

Obra de consulta	Características
Diccionarios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recogen y explican de forma ordenada voces de una o más lenguas, de una ciencia o de una materia determinada.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentan las palabras en orden alfabético pero hay algunos que las disponen en orden sistemático. ▪ Debe ser preciso y objetivo.
Enciclopedias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es el resultado del trabajo de muchas personas. ▪ dan importancia a los hechos, lugares y personajes que le son propios. ▪ La ordenación puede ser alfabética o temática. ▪ Son de varios volúmenes.
Anuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tienen periodicidad anual. ▪ Recogen datos del año anterior. ▪ Son obras de referencia o guías especialmente útiles para determinadas profesiones o áreas de conocimiento. ▪ Recopilan datos de muy diversa índole y de un ámbito geográfico concreto.
Atlas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responden preguntas acerca de lugares y regiones. ▪ Contienen mapas, cartas marítimas, tablas con aspectos ilustrados, etc. ▪ Pueden ser obras independientes de uno o más volúmenes, o pueden formar parte de otra obra como por ejemplo una enciclopedia. ▪ Son de gran formato.
Directorios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permiten localizar personas, organismos y entidades públicas o privadas ▪ Deben incluir información suficiente que permita conocer la actividad que desarrolla una persona o entidad, así como la dirección, teléfono, fax, correo electrónico, página web, directivos de la entidad u organización, etc.
Bibliografías.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Son obras muy antiguas. ▪ Tienen diferencia con los catálogos. ▪ Puede ser ordenadas de forma alfabética, sistemática, cronológica y geográfica.
Índices	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Representan conceptos, nombres o fechas que aparecen en una publicación y con los datos para su localización.

Resúmenes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contienen la representación condensada del contenido de documentos (generalmente artículos de revista) mediante técnicas de indización y análisis.
Bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es una herramienta básica en la búsqueda de información. ▪ Facilita el almacenamiento y la recuperación de información. ▪ Introducen, a los bibliotecarios y a los usuarios, a una terminología propia proveniente del idioma inglés. ▪ Obliga a aprender a leer y usar un lenguaje distinto, el lenguaje de cómputo y hacer equivalencias entre lenguajes computacionales para cambiar de una base a otra.
Catálogos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describen las colecciones de una o varias bibliotecas.

Fuente: El Colegio de México. Biblioteca Daniel Cosío Villegas.

. [25 mayo 2013]

Como podrá observarse los documentos antes mencionados son los recursos de información que están al alcance de los usuarios, a fin de realizar consultas y despejar dudas sobre datos concretos, fechas, nombres, lugares, palabras en otros idiomas, conceptos técnicos, modismos, etc. Asimismo, conocimiento científico comprobados y reconocidos universalmente y gran variedad de información, todo dependerá de la magnitud y profundidad necesaria de la investigación o trabajo académico que se esté realizando.

Cabe destacar que hoy en día la información en línea, los libros y recursos electrónicos e incluso las bibliotecas virtuales pueden responder al título de fuentes u obras de consulta, ampliando las posibilidades de resolución de dudas y desde luego el hallazgo de nuevos conceptos y teorías que brinden apoyo al contenido de la investigación, ampliando las opciones de la bibliografía final del trabajo.

Por consiguiente, el servicio de referencia, como las obras de consulta son elementos indispensables para el otorgamiento de servicios de profesionales, como corresponde a toda biblioteca universitaria, sumando las de carácter público,

pues tienen la disposición de atender a cualquier tipo de usuario, duplicándose las unidades de información.



CAPÍTULO 3.

“El Centro Universitario Emmanuel Kant”

*«Por la crítica
llegaremos a la verdad»
(Emmanuel Kant).*

Capítulo 3. El Centro Universitario Emmanuel Kant.

El proyecto de crear un Centro de Educación Superior fue impulsado por profesores universitarios y su apertura en 1996, concretó las aspiraciones de aquellos interesados por crear nuevas expectativas de formación profesional y de posgrado en el área humanística y administrativa. En primera instancia se creó como asociación civil tendiente a proporcionar educación de calidad, accesible en costo y personalizada.

Imagen 13. Centro Universitario Emmanuel Kant.



Tomada de: Facebook del CUEK [12 junio 2013]

Las áreas de conocimiento que lo perfilan como institución educativa de nivel superior, son: la Psicología, el Derecho y la Administración. En el marco de los principios más connotados, encontramos:

- El respeto al libre pensamiento.
- Respeto a la libertad de cátedra.
- Promoción de conciencia de la comunidad universitaria, a fin de generar la fraternidad entre nuestros miembros.
- Fortalecimiento académico de la planta docente sumada a la experiencia, competencia dialógica, pedagógica y didáctica.

- Los alumnos aprenden los conocimientos de la disciplina y se incorporan a los procesos de investigación en las áreas humanística y social inherente a la formación que brinda cada especialidad.

Respecto al nombre de la institución, lleva el nombre de Emmanuel Kant (1724-1804), alemán que tiene el privilegio de ser reconocido como filósofo de la ilustración, relacionado con la ética, estética, el derecho y la pedagogía. Debido a sus reflexiones encontramos que el sujeto no es un ente pasivo en el proceso cognitivo. Por el contrario el sujeto, tiene la capacidad de conocer y crear sus propios conocimientos y el mundo no existe independiente del sujeto, en consecuencia *“es imposible saber cómo es el mundo independientemente de él, todo objeto que conocemos queda influido por la estructura de nuestro aparato cognoscitivo, el sujeto constituye a la realidad en el propio acto del conocimiento. Así el idealismo trascendental se puede resumir en la afirmación de que sólo conocemos fenómenos y no las cosas en sí mismas”*. (CUEK, 2012, en línea). En suma, el mundo no tiene existencia propia aparte de nuestro pensamiento. Lo trascendental de sus contenidos para la filosofía del mundo originó el nombre del centro universitario que aquí nos ocupa.

Imagen 14. Escudo del CUEK

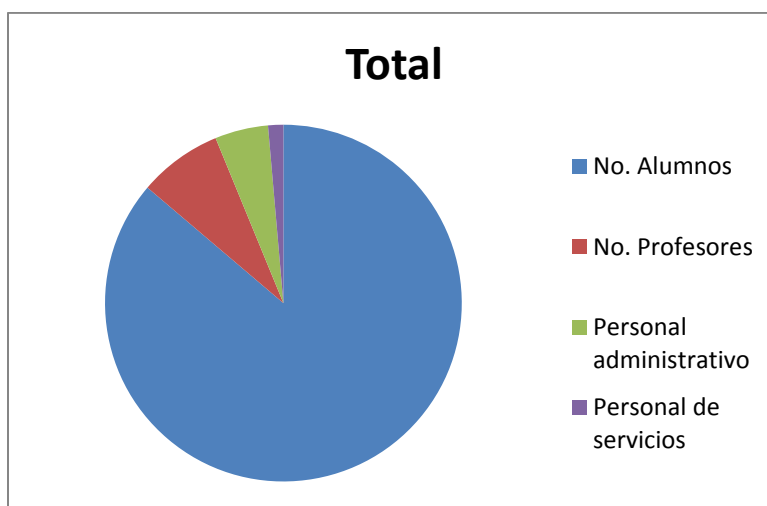


Tomada de: <http://www.cuek.edu.mx/>
[25 julio 2013]

La distinción del escudo se encuentra en la simbología heráldica alemana, vinculada a la nacionalidad de Emmanuel Kant. En relación al lema *“por la crítica llegaremos a la verdad”*. Se considera la síntesis del tipo de profesionistas formados en mencionado recinto universitario.

A fin de cumplir con los propósitos educativos, el CUEK cuenta con una planta docente de alto nivel formativo de gran experiencia docente y de investigación, con fundamento en la permanente renovación de los planes y programas de estudio, atendiendo las necesidades laborales de los egresados.

El CUEK cuenta con una planta docente de aproximadamente 22 profesores. Cuenta con 250 alumnos en promedio. El personal administrativo lo integran 14 personas, además de 4 destinados a los servicios, 2 vigilantes y 2 del área de limpieza.



Fuente: el autor.

3.1. Misión.

El CUEK tiene como misión lo siguiente:

- La práctica docente.
- La práctica de la investigación.
- Producción y difusión del conocimiento humanístico y científico.
- Formación libre de dogmatismo y yugos políticos.
- Desarrollo de la capacidad crítica y autocrítica.
- Apertura total de un clima universitario respetuoso de las diferencias.

3.2. Visión.

Dentro de la visión encontramos los siguientes puntos:

- Ser un centro educativo de alto nivel”.
- Conjugan la actividad intelectual, la vocación por la docencia, la investigación, la formación integral de profesionistas, comprometidos con la disciplina de su especialidad.
- Crear una amplia conciencia interdisciplinaria como fuente necesaria de un compromiso auténtico con la sociedad.

(CUEK, 2012, en línea)

3.3. Licenciaturas que imparte.

El plan de estudios de la institución está constituido por dos licenciaturas: en Psicología y en Derecho las cuales cuentan con las siguientes características:

3.3.1. Licenciatura en Psicología.

La Licenciatura en Psicología consta de las características que a continuación se mencionan (véase anexo 1):

- Manifestar curiosidad por los procesos cognitivos de los comportamientos y causas de los trastornos y aquellas incógnitas de la mente humana.
- Capacidad y flexibilidad para el desarrollo y aplicación de nuevos métodos terapéuticos.
- El alumno cursará doce cuatrimestres, incluyendo durante el proceso, la elaboración de la tesis en torno a la especialidad.
- Cabe mencionar que el CUEK ofrece diversas modalidades de titulación, facilitando el egreso y la práctica profesional en el mundo laboral.

- El egresado de la Licenciatura estará preparado para ofrecer psicoterapia a niños, adolescentes y adultos.
- Por tanto tendrá una formación clínica, educativa y laboral simultáneamente, dando la posibilidad de operar en diferentes campos laborales.

En consecuencia los objetivos de la Licenciatura en Psicología son:

1. Fomentar los diferentes métodos de investigación en los distintos campos de la psicología.
2. Estudiar los patrones de comportamiento patológico y encontrar soluciones con las aplicaciones de diversas metodologías terapéuticas.

Imagen 15. Difusión de la Licenciatura de Psicología.



Imagen tomada de: Facebook del CUEK [10 julio 2013]

3.3.2. Licenciatura en Derecho.

La licenciatura en derecho posee las siguientes características (Vease anexo 2):

1. Corresponde al egresado desarrollar la capacidad de análisis, indagatoria y eficacia para el hallazgo y aplicación de soluciones concretas y justas.
2. Los abogados del CUEK tendrán la oportunidad de laborar de manera independiente, como representante de empresas sin omitir la responsabilidad de la docencia y la investigación.

3. La especialidad consta de 10 cuatrimestres.

La especialidad o licenciatura en Derecho cuenta con los siguientes objetivos:

1. Formar especialistas en el Derecho, a fin de desarrollar sus conocimientos y habilidades para llevarlos al ejercicio debido de la especialidad.
2. Conformar una institución educativa sólida, que respalde la formación de los egresados, con el fin de ejercer el derecho de manera sobresaliente.

3.4. Posgrados que imparte.

En relación al posgrado se imparten tres maestrías a saber: Psicoterapia Psicoanalítica de Niños, Maestría en Derecho Laboral y Maestría en Administración Pública.

3.4.1. Maestría en Psicoterapia Psicoanalítica de Niños.

El estudiante de esta maestría debe tener capacidad para incursionar en el área pedagógica, adentrándose en los sistemas de educación, en las terapias infantiles o en el ámbito clínico general. Podrán egresar a la maestría referida todos aquellos egresados de licenciaturas en humanidades, Ciencias Sociales y Médicos. (Ver anexo 3)

La maestría en cuestión se sustenta en el descubrimiento del inconsciente y el método del psicoanálisis de Sigmund Freud. De igual forma ofrece una visión diferente, dando gran importancia a la edad temprana, es decir, a la edad de la infancia. La maestría destaca la teoría psicoanalítica que a su vez considera que en la niñez se cifra el origen de la sexualidad adulta, la personalidad futura que se integra a las relaciones sociales de los individuos. Para la universidad el

compromiso se destaca en el estudio de la niñez y con ello procurar el mejoramiento de los individuos en su interacción social.

La Maestría en Psicoterapia Psicoanalítica de Niños tiene como objetivos:

1. Formar maestros en tal especialidad altamente capacitados en teoría psicoanalítica, a fin de aportar soluciones a los trastornos infantiles.
2. Crear investigadores competentes para detectar las problemáticas, creando diagnósticos, elementos de prevención y tratamientos de saneamiento psicológico y emocional de niños.

Imagen 16. Difusión de la Maestría en Psicoterapia Psicoanalítica de niños.

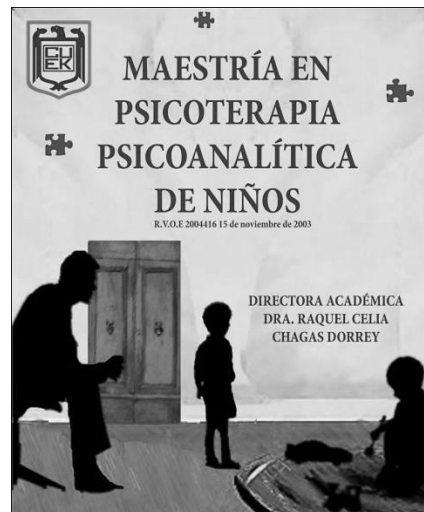


Imagen tomada de: Facebook del CUEK [10 julio 2013]

3.4.2. Maestría en Derecho Laboral.

Los alumnos que estudien esta maestría desarrollarán las habilidades para trabajar en el área laboral, como consultorías, consorcios financieros, industrias, empresas privadas, educativas, etc. Tendrán que desplegar su sentido humanitario pero preciso e interesado en la equidad social. Por tanto será competente para manejar todas las áreas de la especialidad, teniendo presente la defensa del trabajador o de la institución para la que preste sus servicios. Además

será capaz de analizar, interpretar y aplicar las leyes en materia de conflictos laborales y de seguridad social atendiendo todos los procedimientos legales en materia del trabajo. (Ver anexo 4)

Esta maestría tiene como objetivos:

1. Formar especialistas con aptitud y criterio, que conlleve al debido ejercicio del Derecho, capacitando para adentrarse en el campo de las leyes del trabajo y previsión social.
2. Promover la investigación en el derecho laboral, a fin de buscar y aplicar soluciones en torno a los conflictos laborales.

3.4.3. Maestría en Administración Pública.

Podrán ingresar a la presente maestría, aquellos titulados en Ciencias Sociales, Humanidades y Ciencias Administrativas. Los egresados de la maestría en cuestión, estarán capacitados para la gestión municipal, estatal y administración federal. Además de desarrollar planes de desarrollo económico y jurídico en posiciones del sector público.

Imagen 17. Difusión de la Maestría en Administración Pública.



Tomada de: Facebook del CUEK [25 mayo 2013]

Esta maestría tiene como objetivos:

1. Proporcionar un alto nivel de conocimientos, técnicas y desarrollo de habilidades de gestión pública.

2. Los egresados tendrán capacidad para desarrollarse en la administración pública.
3. Formación de servidores públicos comprometidos, responsables y con un gran liderazgo institucional

3.4.4. Doctorado en Psicoanálisis del Arte.

En el doctorado el psicoanálisis no se considera comprensión de sí o terapia, sino como teoría crítica, considerada como un modelo de investigación del pasado que influye sobre el presente y se proyecta al futuro. Se trata entonces de un método aplicado a la interpretación de la obra artística.

Objetivos:

1. Reconocer a través del psicoanálisis las marcas del sujeto que las creó.
2. Distinguir el arte en todas sus formas como un modo de expresión que intenta transmitir hechos del universo, del ser humano y el artista mismo.
3. La teoría psicoanalítica permitirá conocer y comprender los contenidos y motivaciones inconscientes que dan lugar a la obra.
4. Descubrir las formas de conexión entre el artista y el público que comparten el gusto por el arte y la creatividad del autor.

Líneas de investigación:

1. El juego y el arte en el proceso de subjetivación.
2. El arte como sinthome y el psicoanálisis aplicado.
3. La escritura y el proceso de subjetivación.
4. Expresión artística religiosa.
5. Mitología y arte.
6. Filosofía, cultura y psicoanálisis.
7. Arte, género y psicoanálisis.

3.5. La biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela.

El nombre del recinto bibliográfico se debe a un digno representante de la familia Azuela históricamente reconocida en el marco de la sociedad mexicana, tanto en el ámbito de la novelística revolucionaria, como en el ejercicio de la jurisprudencia.

3.5.1. Objetivo de la biblioteca:

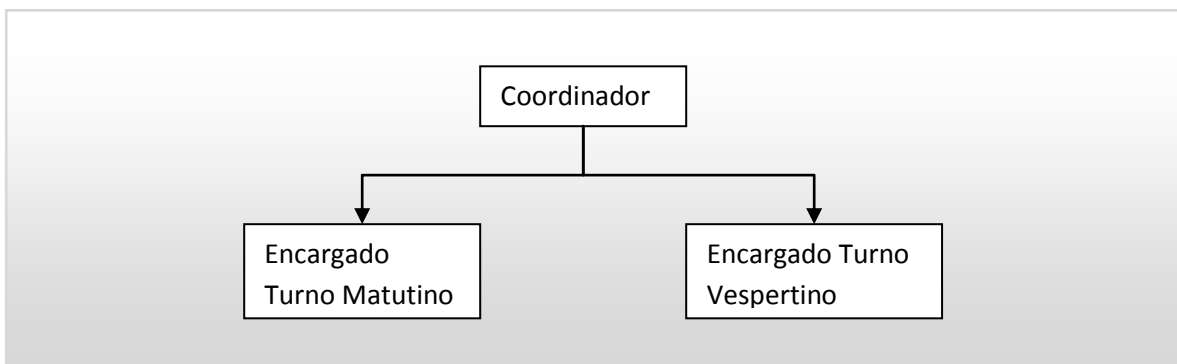
La biblioteca es el fundamento básico para el aprendizaje de los alumnos de esta universidad, por tales motivos tiene como objetivo:

- Proporcionar recursos y servicios de información que permitan apoyar las labores de estudio, investigación, difusión de la cultura y satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios. (CUEK, 2012, en línea: <http://www.cuek.edu.mx/>).

3.5.2. Organigrama.

Debido a que este recinto bibliotecario es de estantería cerrada sólo se cuenta con dos empleados, uno para el turno matutino el cual desempeña a la vez el papel de coordinador y el otro para el turno vespertino. Ambas personas llevan a cabo las tareas de procesos técnicos, el servicio de referencia o consulta, el servicio de préstamo, etc. Debido a las características de esta biblioteca el servicio se proporciona desde una ventanilla.

Por ser una institución educativa y universitaria es importante que la biblioteca tenga un organigrama similar al de otras bibliotecas universitarias. En el caso del CUEK el organigrama está compuesto de la siguiente forma:



3.5.3. Servicios que proporciona.

La biblioteca presta sus servicios de lunes a viernes de 7:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 21:00 horas. Sábados de 8:00 a 14:00 horas.

Además de la atención personalizada se cuenta con préstamo en sala, a domicilio, fotocopiado, orientación y referencia (búsqueda y recuperación de información especializada en catálogos en línea de instituciones externas) y envío de información por correo electrónico.

3.5.4. Mobiliario.

En cuanto al mobiliario, existen dos mesas de trabajo, cada una para cuatro personas, es decir, el área de estudio solo tiene capacidad para 8 personas.

Como se mencionó anteriormente, la estantería es cerrada y en esta área labora el personal bibliotecario, aquí existe una computadora para apoyar las labores de los dos bibliotecarios, una impresora, un escritorio y un archivero que contiene las pruebas psicométricas, el resto del material bibliográfico se encuentra resguardado en 17 estantes.

También están bajo resguardo de la biblioteca aparatos electrónicos, entre ellos 6 televisiones, 6 reproductores de DVD, 4 reproductores de VHS, 5 proyectores

digitales y 4 proyectores de acetatos. También se tiene en resguardo 2 guillotinas para cortar papel y una máquina para engargolar.

3.6. Servicio de consulta.

Cuando se comenzaron las labores de reorganización de la biblioteca se contaba con muy poco material para ofrecer este servicio, es decir, solo se contaba con algunos diccionarios y una enciclopedia. Además, el personal que anteriormente se encargaba de la biblioteca no tenía una formación en bibliotecología. Debido a lo anterior se tuvo que hacer un programa para poder llevar a cabo la creación de dicho servicio.

Para crear el servicio de consulta fue necesario que se adquirieran más obras de referencias, como diccionarios, enciclopedias, agendas de derecho, CD-ROM, etc, que afortunadamente parte muy importante se adquirieron por donación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Además fue importante que se adquiriera equipo de cómputo con conexión a Internet para ayudar a los usuarios a buscar información en otras bibliotecas o en documentos disponibles en línea. Gracias a la adquisición de los equipos de cómputo se pudo poner en marcha un servicio de chat en donde los usuarios en un cierto horario hacían preguntas breves.

En el siguiente capítulo se informa como se llevó a cabo la creación del servicio de consulta en esta biblioteca.

PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO



CAPÍTULO 4.

“Creación del servicio de consulta en la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela”

*«Google puede devolverte
100.000 respuestas, un
bibliotecario puede
devolverte la correcta»
(Neil Gaiman).*

Capítulo 4. Creación del servicio de consulta en la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela.

En el presente capítulo se describe el desarrollo del programa para la creación del servicio de consulta en la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela del CUEK en donde se llevaron a cabo las iniciativas y acciones para brindar el servicio de referencia de una manera eficiente y adecuada. A continuación se presentan los aspectos que pusieron en marcha el servicio de consulta:

4.1. Organización.

En un principio la biblioteca estaba ubicada en el segundo piso por lo que se sugirió que ésta se trasladase al sótano por el peso de los libros. Debido a los espacios reducidos la estantería es cerrada.

Como se mencionó anteriormente, casi no había obras de consulta, al momento que la biblioteca se ubicó en el sótano se dio presupuesto para la adquisición de material de referencia además, la Suprema Corte de Justicia de la Nación donó un buen número de obras, las cuales se organizaron en tres estantes seleccionados únicamente para estas obras.

Imagen 18. Área de consulta ordenada.



Imagen tomada de: <http://www.flickr.com> (consultado el 30 de agosto de 2013)

4.2. Colección.

En el conjunto de la colección, se localiza la sección de consulta, refiriéndose a un cúmulo de obras que son útiles para resolver dudas de corto alcance, realizar tareas sencillas o bien, llevar a cabo investigaciones académicas y científicas.

También son valiosas para encontrar datos bibliográficos de temas específicos. En términos generales apoyan en la búsqueda de conocimientos, información y datos sobre datos. Entre las obras más populares están los diccionarios, enciclopedias, directorios, anuarios, almanaques, manuales, índices, bibliografías, reglamentos, bases de datos, CD-ROM, etc.

Para enriquecer la colección se adquirieron diccionarios generales actualizados, de carácter técnico y especializados en filosofía, psicología, administración y derecho. En el mismo, sentido se adquirieron enciclopedias de las especialidades ya mencionadas. Para apoyar las labores académicas de los alumnos de Derecho se adquirieron por compra y donación las agendas laboral, penal, civil, mercantil, etc. Tanto federal como de diversas entidades federativas principalmente del Distrito Federal. Además de distintas pruebas psicométricas para los alumnos de Psicología.

4.3. Servicios.

Sin duda alguna y con limitaciones se creó un área de consulta en donde se les ofreció a los usuarios los siguientes servicios:

- Servicio de *Alerta* en donde se informó en torno a las nuevas adquisiciones. También se elaboró un listado de éstas y se colocaron en los pizarrones de la universidad.

- *Diseminación Selectiva de Información (DSI)*, se enviaba a los usuarios información relevante y de interés según las carreras o posgrados que estudiaban.
- *Elaboración de bibliografías*, correspondientes a temáticas especiales o particulares.
- *Consultas especializadas* en diferentes bases de datos.
- Formar paquetes de información a partir de las bases de datos.
- *Darrespuesta inmediata* a preguntas sencillas.
- Implementación del servicio por correo electrónico enviando la información solicitada por el usuario.
- Proporcionar el servicio por vía chat para aquellos usuarios que requerían de esta información en el horario de 17:00 a 18:00 horas.
- Consulta en bases de datos del CUEK, si estas búsquedas de información no cubrían las necesidades de los usuarios, se les canalizaba a otras instituciones como: Biblioteca Central de la UNAM, El Colegio de México, Biblioteca Vasconcelos, así como a bibliotecas relacionadas con la temática solicitada.

Respecto al servicio de alerta, este debe tener mayor atención por la cantidad de libros que hay en la biblioteca del CUEK. Debido a las donaciones que recibe principalmente en materia de Derecho.

Como es sabido únicamente laborábamos una sola persona por turno, ambos realizábamos las tareas del servicio de consulta como la elaboración de bibliografías, la Diseminación selectiva de información, la educación de usuarios, etc. Es decir, que no existe un organigrama en si del servicio de consulta o referencia como en otras bibliotecas pero si existe un coordinador que en este caso es la persona que labora en el turno matutino.

4.4. Personal.

Se ha comentado que la biblioteca es un recinto pequeño en espacio, con colección de corto alcance, sin las tecnologías propias de la modernidad y del nivel de un centro universitario, como es el caso del CUEK. Pero aún con todas las peculiaridades de la biblioteca en cuestión, es necesario tener personal calificado, primero en bibliotecología y en consecuencia referencistas, dedicados a la asistencia de usuarios en el departamento de consulta.

Por tanto, el especialista debe ejercer ciertas actividades que se dividen en funciones y servicios. En la biblioteca referida se contrató personal referencista y se implementaron las siguientes actividades:

- Orientación sobre los catálogos, tanto de la biblioteca del CUEK como de otras bibliotecas.
- Asistencia en el uso de las nuevas tecnologías para obtener información digitalizada en la consulta de bibliotecas virtuales.
- Implementación de un programa de educación a usuarios haciendo un recorrido en un horario de 16:00 a 17:00 hrs.
- Elaboración de materiales, como: trípticos, folletos, etc. Para difundir los servicios que ofrece la biblioteca, particularmente el servicio de consulta.
- Orientación a los usuarios sobre las obras de consulta, así como de los materiales existentes en el acervo y de la consulta de colecciones digitales de bibliotecas externas
- Interactuar mediante el proceso de la entrevista con los usuarios.

Imagen19. Usuario haciendo uso de los servicios de referencia.



Imagen tomada de: <http://bibandorra.blogia.com> (consultado el 15 de julio de 2013)

Con lo anteriormente expuesto el servicio de consulta en la biblioteca del CUEK tuvo mayor demanda de usuarios tanto de profesores como de alumnos. En suma, la experiencia laboral particularmente en el área de consulta nos dejó como aprendizaje que es imprescindible contar con el área y el servicio de referencia en toda biblioteca en especial las escolares y universitarias, dadas las funciones que cumplen en los procesos formativos de diferentes niveles y especialidades.

Conclusiones.

A través de la historia del siglo XX fue vertiginoso el desarrollo de las bibliotecas, adquiriendo reconocimientos, definiendo sus servicios y funciones, según su nivel y especialidad alcanzando desarrollos tecnológicos de la más alta calidad, basta observar los sistemas bibliotecarios, particularmente de importantes universidades, instituciones de educación superior y las bibliotecas públicas de grandes ciudades, sobre todo de los países altamente desarrollados, existiendo también enormes centros empresariales, de investigación y de cultura, cuyas bibliotecas no se quedan atrás en su configuración, funciones y servicios y en todas ellas el área de consulta es y será una constante, en donde el éxito dependerá de la calidad de sus servicios.

La experiencia laboral permitió desarrollar la creación de un servicio de consulta imprescindible en las funciones y servicios que se prestan. Las lecturas sobre la historia del servicio de referencia o consulta, ayudan a demostrar que el servicio en cuestión ha dependido de bibliotecas formales por muy pequeñas que parezcan. Pero además la oportunidad de aplicarlo en la práctica profesional.

En el informe se ha mencionado que el referencista se hizo cargo de ciertas funciones siempre vinculadas a los servicios de información. Por ello, la principal función y servicio es asistir al usuario en la recuperación de información, hasta dejar satisfechas sus demandas. Pero esta actividad primordial implica muchas más actividades del propio referencista que es reconocido por mantener en orden la colección de consulta, de conocer el contenido y la localización del resto de la colección o acervo general de la biblioteca. Se comparte la idea que es el mejor guía para conocer el conjunto bibliotecario y sus peculiaridades.

Es de vital importancia conservar en orden y al día los diferentes catálogos, que son buena fuente de consulta para los usuarios. Otras fuentes que no deben

escapar de sus manos son los índices, las bibliografías, resúmenes, organización de actividades formadoras o educativas dirigidas a los usuarios

Además, de las competencias laborales y profesionales, se hizo la recomendación de atender otras virtudes del referencista, es decir el perfil de su personalidad y su carácter. Lo expuesto en los libros y como usuarios se vive la experiencia y se practica en la labor profesional; el bibliotecario de consulta debe tener un perfil amable con espíritu de servicio, cálido, respetuoso, responsable, pero sobre todo tolerante para soportar en la medida de lo posible a los usuarios petulantes, exigentes, testarudos, etc. En el trabajo todo ello se experimenta y lo mejor es establecer en el reglamento políticas de comunicación, que normen las relaciones entre referencistas y usuarios, estos últimos no se sorprenderán cuando el servicio les sea denegado o restringido por la falta de atención y trato.

De las obras de consulta se enriqueció la colección, a fin de garantizar una mejor calidad en el servicio. Aquí se aprendió la importancia de los diccionarios especializados, a pesar de la información en línea, las enciclopedias siguen siendo un factor de consulta básico. Existen usuarios que prefieren consultar materiales físicos que en línea. Existe cierta población que no sabe o que nunca se acostumbro a las nuevas tecnologías.

Respecto a las bibliografías, la experiencia ha enseñado que no son muy demandadas debido a que la mayoría de los usuarios desconocen el servicio. También ocurre que el experto referencista por la cantidad de trabajo y las diversas responsabilidades que tiene no le es posible realizar este trabajo con esta importante fuente de información.

De los índices y resúmenes se puede concluir que son materiales valiosos, sin embargo, sólo son solicitados por quienes tienen noticia de su existencia. De las otras fuentes de consulta, como anuarios, atlas, almanaques, periódicos, revistas,

archivo vertical, etc., es probable encontrarlas en bibliotecas formales y de nivel más especializado.

El informe es el resultado de las experiencias laborales particularmente del trabajo realizado en la biblioteca Maestro Antonio Arribas Azuela, con apoyo de las aportaciones teóricas de los textos consultados. Pero sobre todo de la aplicación de los conocimientos y habilidades obtenidas y desarrolladas durante el proceso de formación de la licenciatura.

De tal manera, que con apoyo del aprendizaje obtenido en los estudios profesionales fue de gran ayuda para la creación de un servicio de consulta o referencia dentro de la biblioteca del CUEK. Asimismo, el presente trabajo propició el desarrollo de otros conocimientos y habilidades, dimensionadas en la investigación, la lectura, la redacción, contenido y el estilo, pues gracias a las observaciones del sínodo se advirtieron los errores cometidos, superándolos a través de una cuidadosa revisión y corrección.

Bibliografía.

1. American Library Association (2003). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians association*. Recuperado: 2 agosto 2013, desde: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
2. Baker, L.M. (1999). Use of problem-based learning in a basic reference course. *Journal of education for library and information science*, 40 (1), 66-99
3. Bao, X. (2003). A study of Web-based interactive reference services via academic library home pages. *Reference and user services quarterly*, 42 (3), 250-256
4. Centro Universitario Emmanuel Kant (2011). *Antecedentes*. Recuperado: 2 agosto 2013, desde: <http://www.cuek.edu.mx>.
5. Colegio de México. Biblioteca Daniel Cosío Villegas. *Obras de consulta*. Recuperado: 2 junio 2013, desde:
6. Bopp, R.E. y Smith, L.C. (eds) (2011). *Reference and information: an introduction* (4a ed.). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited
7. Bunge, C.A. y Bopp, R.E. History and varieties of reference services. En: R.E. Bopp y L.C. Smith (eds) *Reference and information: an introduction* (pp. 3-27). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
8. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Dirección General de Bibliotecas. *El servicio de consulta*. Recuperado: 2 de junio de 2013, desde: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieManuales/ServicioConsulta.pdf>
9. Diccionario de la Real Academia Española. Disponible en línea: Recuperado: 2 diciembre 2013, desde: <http://lema.rae.es/drae/?val=diccionario>
10. Faries, C. (1994). Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. En: Gail Z. E. (Ed.) *Reference services planning in the 90s*. (pp. 9-28). New York: The Haworth Press.

11. García, L. (2000). *Diccionario del archivero bibliotecario*. Asturias: Ediciones TREA
12. Garza, A. (1997). *Obras generales de consulta*. México: El Colegio de México.
13. Gorman, M. (2001). Values for human-to-human reference. *Library trends*, 50, 168-182
14. Gosling, M. (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: RojasBerhard editores.
15. Gutierrez A. (2004). *Manejo de información documental: guía para organizar Fuentes de información*. México: Trillas
16. H , L y G , A (3), “I ces in the digital y” *Information services & use*, 23, pp. 251-262.
17. Katz, W.A. (2002). *Introduction to reference work*. (8a ed.). Boston: McGraw-Hill.
18. Machín, J.D. y Vilorio, S.E. (2006). *Implantación de un servicio de referencia electrónico en la biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana*. Trabajo para optar al título de licenciado en bibliotecología. Caracas: Universidad Central de Venezuela
19. Martínez, A. (2008). *Criterios para desarrollar servicios de referencia virtual*. Tesis para optar por el título de Maestra en Bibliotecología. México: UNAM Facultad de Filosofía y Letras.
20. McCann, Linda (1999). Reference service: a field with a view. *The reference librarian*, 66, 165-174
21. Merlo, J.A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia.
22. Merlo, José A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, (3), 93-126
23. Mestre, L.S. (2011). Almanacs, yearbooks and handbooks. En: R.E. Bopp y L.C. Smith (eds) *Reference and information: an introduction* (pp. 566-568). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
24. Morales, E. (1993). *El servicio de consulta*. (2a ed.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

25. Nofsinger, M.M. (1999). Training and retraining reference professionals: core competencies for the 21st Century. *The referencelibrarian* (64), 9-19
26. Online Computer Library Center (2013). *WorldCat*. Recuperado: 2 agosto 2013, desde: <http://oclc.org/es-americalatina/worldcat/catalog.html>
27. Palacios, J.T. (2006). Servicios de información en siglo XXI. En: H.A. Figueroa y C.A. Ramírez (Coord) *Servicios bibliotecarios* (pp. 13-35)
28. Penka, C.B. (2011). Bibliographic sources. En: R.E. Bopp y L.C. Smith (eds) *Reference and information: an introduction* (pp. 579-598). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
29. Perales, A. (1975). *De la informática*. México: UNAM
30. Rodríguez Gallardo, A. Biblioteca y cultura. En: F.F. Martínez y M.A. Amaya (Comp.) *Bibliotecología, sociedad y cultura: el CUIB en la Expo UNAM 450 años* (pp. 46-51). México: UNAM Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
31. Rodríguez Vidal, P. (2005). *Formación de referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas*. Tesis para optar por el título de Maestra en Bibliotecología. México: UNAM Facultad de Filosofía y Letras.
32. Sharma, C.K. (2006). *Reference service and sources*. New Delhi: Atlantic
33. Simón, J. (1971). *La bibliografía: conceptos y aplicaciones*. Barcelona: Planeta
34. Straw, J.E. (2011). Directories. En: R.E. Bopp y L.C. Smith (eds) *Reference and information: an introduction* (pp. 411-420). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
35. Thompsen, E. (1999). *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal Schuman
36. Torres, I. (ed.) (1999). *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis.
37. Torres, G.A. y Sánchez, M.R. (2005, julio/diciembre). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación bibliotecológica*, 19 (39), 120-133

ANEXO 1.

PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.

PRIMER CUATRIMESTRE.

Psicobiología I.
Epistemología.
Psicología general.
Estadística I.
Antropología.

SEGUNDO CUATRIMESTRE.

Psicobiología II.
Historia de la Psicología.
Motivación y emoción.
Estadística II.
Sensopercepción.

TERCER CUATRIMESTRE.

Desarrollo infantil.
Pensamiento y lenguaje.
Metodología de la investigación.
Aprendizaje y memoria.
Teorías de la personalidad I.

CUARTO CUATRIMESTRE.

Desarrollo Adolescente
Psicometría I
Psicopatología I
Neuropsicología
Teorías de la Personalidad II

QUINTO CUATRIMESTRE.

1. Teorías de la personalidad III
2. Psicometría III
3. Ética profesional
4. Psicopatología III
5. Psicofarmacología

SEXTO SEMESTRE.

1. Psicología clínica.
2. Integración de caso clínicos I
3. Psicología del trabajo.
4. Psicología educativa.
5. Técnica y dinámica de grupos.

SEPTIMO CUATRIMESTRE.

1. Integración de casos clínicos II
2. Reclutamiento y selección de personal.
3. Teorías de la organización.
4. Psicopedagogía I.
5. Procesos de grupo.

OCTAVO CUATRIMESTRE.

1. Relaciones laborales.
2. Capacitación y desarrollo de personal.
3. Psicoterapia para niños I.
4. Psicopedagogía II.
5. Metodología de la investigación.

NOVENO CUATRIMESTRE.

1. Psicoterapia para niños II.
2. Psicoterapia para adultos.
3. Supervisión de casos clínicos I.
4. Seminario de integración.
5. Seminario de tesis I.

DÉCIMO CUATRIMESTRE.

1. Supervisión de casos clínicos II.
2. Comunicación humana.
3. Psicología social.
4. Orientación educativa.
5. Seminario de tesis II.

ANEXO 2.

PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN DERECHO.

PRIMER CUATRIMESTRE. 1. Derecho Romano. 2. Introducción al Estudio del Derecho 3. Sociología Jurídica 4. Teoría del Estado 5. Informática Jurídica.	SEGUNDO CUATRIMESTRE. 1. Personas y Bienes. 2. Historia del Derecho Mexicano. 3. Sistemas Jurídicos Contemporáneos. 4. Ciencia Política. 5. Investigación Jurídica.
TERCER CUATRIMESTRE. 1. Derecho Constitucional 2. Derecho Penal I 3. Obligaciones 4. Técnica Jurisprudencial 5. Teoría Económica	CUARTO CUATRIMESTRE. 1. Garantías Individuales y Sociales 2. Derecho Penal II 3. Contratos 4. Argumentación Jurídica 5. Economía Contemporánea.
QUINTO CUATRIMESTRE. 1. Derechos Humanos 2. Delitos Especiales 3. Derecho Sucesorio 4. Teoría del Proceso 5. Derecho Económico	SEXTO SEMESTRE. 1. Derecho Individual del Trabajo 2. Derechos Sociales 3. Derecho Familiar 4. Derecho Administrativo 1 5. Derecho Procesal Civil

<p>SEPTIMO CUATRIMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derecho Sindical 2. Derecho Ecológico 3. Derecho Mercantil 4. Derecho Administrativo II 5. Derecho Procesal Penal 	<p>OCTAVO CUATRIMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derecho de la Seguridad Social 2. Títulos de Crédito 3. Derecho Fiscal I 4. Derecho Procesal del Trabajo 5. Derecho Internacional Público
<p>NOVENO CUATRIMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Régimen Jurídico del Comercio Internacional 2. Derecho Fiscal II 3. Derecho Procesal Administrativo 4. Juicio de Amparo I 5. Derecho Internacional Privado 	<p>DÉCIMO CUATRIMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos de Autor 2. Derecho procesal Constitucional 3. Juicio de Amparo II 4. Tratados Internacionales 5. Deontología Jurídica

ANEXO 3.
PLAN DE ESTUDIOS DE LA MAESTRÍA EN PSICOTERAPIA
PSICOANALÍTICA DE NIÑOS.

<p>PRIMER SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías Psicoanalíticas I 2. Desarrollo I: De la Fecundación al Nacimiento 3. Introducción a la Psicopatología y Neurosis Infantil 4. Técnica I: Diagnóstico 5. Metodología de la Investigación I 	<p>SEGUNDO SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías Psicoanalíticas II 2. Desarrollo II: Primer Año del Niño 3. Formaciones Sintomáticas Infantiles I 4. Técnica II: Psicoterapia Individual 5. Metodología de la Investigación II
<p>TERCER SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías Psicoanalíticas III 2. Desarrollo III: Primera y Segunda Infancia 3. Formaciones Sintomáticas Infantiles II 4. Técnica III: Proceso Terapéutico 5. Desarrollo de la Investigación I 	<p>CUARTO SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías Psicoanalíticas IV 2. Desarrollo IV: Pubertad y Adolescencia 3. Psicosis Infantil y Psicopatología del Adolescente 4. Técnica IV: Supervisión de Casos Clínicos 5. Desarrollo de la Investigación II

ANEXO 4

PLAN DE ESTUDIOS DE LA MAESTRÍA ENDERECHO LABORAL.

PRIMER SEMESTRE. 1. Historia del derecho del trabajo 2. Metodología de la investigación jurisprudencial 3. Derecho constitucional del trabajo.	SEGUNDO SEMESTRE. 1. Conflictos individuales de trabajo 2. Sistematización de la jurisprudencia administrativa y laboral 3. Instituciones y autoridades laborales
TERCER SEMESTRE. 1. Régimen jurídico de la salud en el trabajo 2. Negociación del contrato colectivo de trabajo 3. Derecho del trabajo burocrático	CUARTO SEMESTRE. 1. Conflictos colectivos de trabajo 2. Derecho procesal del trabajo burocrático 3. Seminario de tesis

ANEXO 5.
PLAN DE ESTUDIOS DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA.

<p>PRIMER SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Derecho constitucional2. Políticas públicas3. Poderes de la unión y organismos Autónomos4. Metodología de la investigación	<p>SEGUNDO SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Régimen jurídico de la administración pública2. Teorías de política económica3. Administración y desarrollo de los servidores públicos
<p>TERCER SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Planeación y programación gubernamental2. Sistemas de control presupuestal3. Finanzas públicas	<p>CUARTO SEMESTRE.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Licitación, adquisición y obras públicas2. Sistemas de responsabilidades de los servidores públicos3. Seminario de tesis

ANEXO 6.

PLAN DE ESTUDIOS DEL DOCTORADO EN PSICOANÁLISIS Y ARTE.

PRIMER SEMESTRE. 1. Epistemología 2. La teoría psicoanalítica 3. Lenguajes artísticos y semiótica 4. Seminario de investigación I	SEGUNDO SEMESTRE. 1. Epistemología y psicoanálisis 2. Construcciones teóricas del Psicoanálisis Lacaniano 3. Seminario de investigación II
TERCER SEMESTRE. 1. Psicoanálisis aplicado a la literatura 2. Teorías psicoanalíticas kleinianas y poskleinianas 3. Construcción de la cultura 4. Seminario de investigación III	CUARTO SEMESTRE. 1. Psicoanálisis, literatura y otras artes 2. Expresión artística infantil: el juego y el dibujo 3. Seminario de investigación IV
QUINTO SEMESTRE Seminario de investigación V	