



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

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**PERFIL DEL DOCUMENTALISTA EN LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
METROPOLITANA UNIDAD CUAJIMALPA**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFOMACIÓN**

**PRESENTA:
NATALIA ALFONSINA MENDOZA MENA**

**ASESOR:
DR. FERMÍN LÓPEZ FRANCO**



MÉXICO, D.F.

2016



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.

Índice

Índice	3
Índice de cuadros	4
Introducción	5
Capítulo 1 Entre la documentación y el documentalista	7
<i>La documentación</i>	7
<i>El servicio de consulta, el bibliotecario de consulta y el referencista</i>	10
<i>El bibliotecario de referencia</i>	14
<i>El servicio de referencia digital</i>	15
Capítulo 2 La Universidad Autónoma Metropolitana unidad Cuajimalpa	19
<i>La UAM –unidad Cuajimalpa</i>	21
La organización en la UAM-Cuajimalpa	23
<i>Biblioteca de la unidad Cuajimalpa</i>	26
Antecedentes de la biblioteca	26
Biblioteca de la unidad Cuajimalpa	27
Sobre el personal	30
Las áreas de la biblioteca y su división del trabajo	31
BiDi UAM	35
Capítulo 3 El perfil del documentalista en la UAM-C	39
<i>Actividades realizadas por el documentalista en la UAM-C</i>	43
Formación de usuarios	43
Recuperación de materiales nacionales y extranjeros	46
Búsquedas especializadas	47
Diseminación selectiva de la información	48
Difusión de la productividad académica de la universidad	49
Análisis de citas	49
<i>El perfil del documentalista en la biblioteca de la UAM-C</i>	51
Conclusiones	55
Anexo 1 Asesoría Especializada	58
Referencias	73
Agradecimientos	78

Índice de cuadros

Cuadro 1: Definiciones del documentalista.....	8
Cuadro 2: Definiciones de documento	9
Cuadro 3: Definiciones de consulta.....	11
Cuadro 4: Definiciones de Bibliotecario de referencia/ Referencista	14
Cuadro 5: División académica de la UAM Cuajimalpa	24
Cuadro 6: Misión y visión de la UAM-C	24
Cuadro 7: Actividades del documentalista	39
Cuadro 8: Operadores booleanos.....	60
Cuadro 9: Opciones para delimitar la búsqueda.....	60
Cuadro 10: Usos de los operadores booleanos	61

Introducción

El siguiente trabajo pretende dar cuenta de un aspecto que parece repetirse en la disciplina, con frecuencia se puede observar que el trabajo que se realiza en la práctica profesional no coincide completamente con los conceptos teóricos proporcionados por distintos autores; es algo que se ve con frecuencia, pues es normal que el desarrollo profesional cambie dependiendo de la institución en donde el bibliotecólogo se vea inmerso. Esto aunque parece un tanto obvio es la pauta que permitió realizar este trabajo, la inquietud de describir lo que pasa en ámbito laboral, en este caso dentro de una biblioteca universitaria y con un puesto específico: el del documentalista.

Uno de los problemas con los que me encontré al inicio de esta investigación es que el término documentalista es usado con mayor frecuencia por los investigadores españoles, por esta situación, de pronto fue un poco difícil tratar las diferentes fuentes, pues en su mayoría eran españolas y no fue tan sencillo hacer las conexiones con la información que se encuentra en el país.

Pero antes de enfocarnos en la documentación, mirando con detenimiento las actividades llevadas a cabo por el documentalista en la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Cuajimalpa (UAM-C) se podían observar tres cosas, por un lado, que el puesto de documentalista es considerado en la biblioteca un trabajo especializado, que se encarga de apoyar las distintas líneas de investigación de la universidad; en este punto todavía se puede ver al documentalista dentro de su espectro de acción, por otro las necesidades reales de la institución que son apoyar a todos los usuarios de la biblioteca y por último, considerar que la biblioteca de la unidad aún se encuentra en crecimiento y por lo tanto necesita a todo su personal apoyando para el buen funcionamiento de está.

En este momento, alguien podría decir que en la práctica es muy común o hasta necesario que los profesionales se hagan cargo de los distintos servicios que ofrece la biblioteca por razones de diversa índole y estará en lo correcto, sin embargo, a este puesto en particular se le atribuyen funciones especializadas que van completamente de acuerdo con el trabajo del documentalista, así como actividades que son claramente trabajo del bibliotecario de referencia, considerando estas últimas como servicio de referencia digital. Lo que parece importante de esta situación es poder establecer un perfil que describa las

funciones efectivas del trabajo del documentalista en la biblioteca y resaltar la importancia de la actividad profesional en puestos como este.

Ahora bien, para poder establecer un concepto operativo del documentalista en la UAM-C, se utilizará una estrategia comparativa, así, en el primer capítulo se explora en primer lugar algunas definiciones de documentación y documentalista; a continuación, aquellas referentes al servicio de consulta, bibliotecario de consulta y el referencista así como la transformación por la que ha pasado el servicio al estar inmerso en la era digital. En el segundo capítulo se describe tanto la institución como la biblioteca de la unidad, para poder ubicar el trabajo del documentalista y en el tercer capítulo, se da cuenta de las actividades que realiza el documentalista en la biblioteca para finalmente poder establecer el perfil del documentalista en la biblioteca de la universidad.

Por último quisiera señalar que una de las razones por las que pareció importante realizar este trabajo fue aclarar la necesidad de profesionales en las bibliotecas universitarias. En la biblioteca la UAM-C el tener profesionales en el servicio diario, facilita dar una mejor atención y alienta a los usuarios a acercarse con más confianza a la biblioteca, con la seguridad de que habrá alguien que pueda orientarlos, apoyarlos y guiarlos en sus búsquedas de información.

Capítulo 1 Entre la documentación y el documentalista

La documentación

José López Yepes y José Ros García, señalan que se puede ubicar el inicio de la documentación a finales del siglo XIX, particularmente gracias a la denominación que Paul Otlet utilizó para sintetizar aquella actividad que conjuntaba las tareas de recoger, procesar, buscar y difundir documentos. Desde su aparición, la documentación ha cambiado, adaptándose de diversas maneras a las transformaciones en el mundo de la información, dicho proceso es denominado por López Yepes y Ros García, como evolutivo. Teniendo esto como telón de fondo, los autores definen a la documentación como:

El objeto de la Documentación es el ser documentado [...]. Nuestra disciplina puede, en fin configurarse en cuerpo sistemático de conocimientos como ciencia y doctrina, por una parte; como técnica por otra y como organización en tercer lugar [...] El estudio de todas las reglas e instrumentaciones relativas a las operaciones de producción, circulación y utilización de documentos.¹ (López Yepes & Ros García, 1993: p. 30)

Por otra parte, Emilia Curras define a la documentación como: “El estudio y tratamiento de los datos latentes –es decir, del contenido– de un documento supone la mayor parte del objeto de la documentación. Ahí está incluida la clasificación catalogación, indización, análisis, resumen [...]”² (Curras, Emilia: 1982: p 45.)

Siguiendo a estos autores, en este trabajo recuperaremos particularmente el concepto de documentación asociado a la técnica, es decir, aquellos que han descrito como el tratamiento de la información contenida en documentos.

Desde esta perspectiva es posible comparar diversas definiciones del término documentalista, dependiendo del país y la disciplina que lo esté describiendo se obtienen diferentes definiciones; esto se puede observar en el *cuadro 1*.

Cuadro 1: Definiciones del documentalista

Diccionario	Documentalista/Documentalist
Diccionario de bibliología y ciencias afines	fr. Documentaliste i. documentalist, picture researchear, research assistant Persona que se dedica a la preparación, estudio y elaboración de datos bibliográficos, informes, noticias, sobre determinada materia. ³ (Martínez de Souza, 2004: p. 326)
Diccionario del archivero bibliotecario	Profesional capacitado para ejercer cualquiera de las tareas técnicas de un centro de documentación. Persona responsable de buscar y aportar documentación para un fin. ⁴ (García Ejarque, L. 2000: p.147)
Diccionario de bibliotecología	Persona que tiene como oficio, la preparación y elaboración de toda clase de datos bibliográficos, informes, noticias, etc. La misión del documentalista difiere de la propia del bibliotecario, a quien ha sustituido, preferentemente en la tarea informativa especializada y de alto nivel. ⁵ (Buonocore, D. , 1976: p.172)
Harrod's Librarians Glossary and reference book 2005	Documentalist. One who practices documentation. An information officer or intelligence officer who is concerned with the collection and dissemination of knowledge, rather than librarian who is concerned with the techniques of handling records of knowledge, making them available and possibly exploiting them. One concerned with assembling information contained within documents together with data from other sources to form a new compilation. ⁶ (Prytherch, Raymond, J. 2005: p. 223)
Diccionario enciclopédico de las ciencias de la documentación	Se refiere al conjunto de profesionales que son sujetos emisores del proceso informativo documental y que desempeñan su función y, por consiguientes, su especialización en los diversos mensajes documentarios manejados a lo largo de las diversas fases del proceso: Producción, tratamiento y difusión de los citados mensajes; profesionales que responden a los nombres de archivero, bibliógrafo, museólogo, documentalista... pero sin olvidar su tronco común en el marco de una profesión informativa de naturaleza peculiar, aspecto que deben tener en cuenta los modelos formativos de nuestro profesional. ⁷ (López Yepes, 2004: p.470-471)

Fuente: elaboración propia con base en los textos mencionados.

Como se puede apreciar, algunas de las definiciones son muy amplias y no aclaran puntualmente las actividades que realiza el documentalista. Si se revisa la definición de Curras sobre este punto “Se puede definir al documentalista como aquel que además de ordenar, clasificar, catalogar e indizar, analiza los documentos, principalmente de actualidad, contextura débil y vida efímera, y saca y prepara los datos en ellos contenidos para poder dar una ulterior información”⁸ (Curras, Emilia: 1982: p 212.)

Es notable la coincidencia entre las definiciones donde marcan que el documentalista es la persona que se dedica a la obtención y preparación de documentos; en algunos casos se menciona la especialización del trabajo, no sólo ordenando la información, sino también evaluando los datos que la conforman; describiendo al documentalista como un especialista dentro de los centros de información capaz de compilar diferentes documentos especializados y ordenarlos de tal forma que sean más accesibles para el usuario final.

Es necesario en este punto hacer algunas aclaraciones en cuanto al término documento, pues no sólo hace referencia a libros y artículos de revistas especializadas, de hecho la documentación surgió: “[...] para el tratamiento dinámico de todo tipo de documentos, sobre todo aquellos de vida corta como pueden ser artículos, entrevistas, informes de fábrica o comerciales, patentes”9 (Curras, Emilia: 1982: p 21.) a esto se suma que en la actualidad la cantidad de información a la que se tiene acceso es prácticamente infinita, no sólo hablando de los recursos con los que cuentan las bibliotecas universitarias o centros especializados, sino también los diferentes soportes en donde se puede encontrar información. El *cuadro 2* contiene algunas definiciones para el término documento:

Cuadro 2: Definiciones de documento

Diccionario	Documento
Diccionario de bibliología y ciencias afines	fr. e i. document Expresión del pensamiento por medio de signos gráficos sobre un soporte. ¹⁰ (Martínez de Souza, 2004: p. 326)
Diccionario del archivero bibliotecario	En su más amplio sentido, cualquier objeto material que sea testimonio registro o colaboración de algún conocimiento y que pueda incluirse en alguna colección. ¹¹ (García Ejarque, L. 2000: p.147)
Diccionario de bibliotecología	Todo aquello que bajo una forma de relativa permanencia puede servir para suministrar o administrar información. En una palabra documento es todo aquello que tiene una base material de fijeza y que puede servir como elemento de prueba o de enseñanza de un hecho o de una cosa. ¹² (Buonocore, D. , 1976: p.173)
Harrod's Librarians Glossary and reference book 2005	A record which contains information; originally an inscribed or written record, but now considered to include any form of information - graphic, acoustic, alphanumeric, etc. ¹³ (Prytherch, Raymond, J. 2005: 223)
Diccionario enciclopédico de las ciencias de la documentación	Documento: información registrada sin que importe el soporte o las características. Resultado de la fijación de la expresión simbólica de un mensaje sobre representación estable fuera del sistema cognitivo humano. ¹⁴ (López Yepes, 2004: p.441)

Se puede notar en todas las definiciones revisadas que el documento se define por su capacidad de contener y preservar información, esta característica es particularmente importante, pues amplía la cantidad de materiales a los que se refiere, es decir un documento puede ser un artículo de investigación o un libro, pero también puede ser manuscrito, página de internet, archivo digital, partituras o cualquier soporte que sea capaz de preservar información. Siguiendo esta idea, se puede revisar la definición de Emilia Curras sobre documento:

Si bien es verdad que la definición dada por la Real Academia Española como elemento probatorio, aunque presupone que ha de estar escrito, por ser tan general tiene aplicación en todo momento sobre todo hoy en día en que ese concepto se ha ampliado considerando documento no sólo lo escrito sobre papel, sino sobre cualquier otro soporte y también grabado y fotografiado, etc.¹⁵ (Curras, Emilia: 1982: p 17)

Al ser una descripción tan amplia de documento Curras aclara lo siguiente “Se podrá llamar documento a cualquier objeto físico siempre y cuando podamos situarlo en un entorno histórico y tenga un valor probatorio en relación precisamente con él”¹⁶ (Curras, Emilia, 1982, p. 43)

El amplio aspecto que abarca el término documento compete directamente al documentalista, pues deberá ser capaz de procesarlos y ordenarlos para hacerlos accesibles a los usuarios, y como se vio en las definiciones anteriores ya no se hace referencia a los documentos impresos, sino a todo tipo de soporte que contenga información.

Ahora bien, hasta aquí se ha revisado lo concerniente a la función del documentalista, sin embargo, parece importante dar cuenta de algunas de las características del servicio de consulta, el bibliotecario de consulta y el referencista, pues, en la UAM-Cuajimalpa, algunas actividades asignadas a estas tres categorías son llevadas a cabo por los documentalistas¹. Por este motivo a continuación se describen someramente las características de dichas actividades.

El servicio de consulta, el bibliotecario de consulta y el referencista²

¹ Esta es una muestra clásica de la distancia entre los conceptos y la práctica de la disciplina, derivada de las organizaciones institucionales

² Vale la pena aclarar el uso que se les dará a los conceptos de bibliotecario de consulta y referencista, que a partir de este punto se usarán como sinónimos, esto es debido a la siguiente información: “[...] se emplean distintos términos para denominar la actividad consistente en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, etc. Sobre todos ellos se ha impuesto el término *referencia*, neologismo aceptado por el uso, aunque no oficialmente. La acepción bibliotecaria de la palabra referencia procede del inglés “reference”, que se emplea como sinónimo de *consulta*. La tradición biblioteconómica anglosajona es la causante de que se haya realizado una traducción impropia. No obstante el término *referencia* está plenamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria de la lengua española y, del mismo modo, la denominación *Servicio de referencia* es la que se ha impuesto para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas.”¹⁷ (Merlo Vega, José Antonio, 2000, p. 94)

El servicio de consulta, un servicio básico dentro de las bibliotecas, es la relación entre el usuario y el bibliotecario que le permite al usuario resolver las dudas que se le puedan presentar, no sólo respecto al uso de la biblioteca y los materiales que en ella se encuentran, sino también para resolver cualquier tipo de duda que tenga. Particularmente, el servicio se caracteriza por orientar al usuario dentro de la biblioteca, para que tenga acceso al material adecuado y satisfacer su necesidad de información.

Aunque de sentido común se puede establecer aquello a lo cual responde el servicio de consulta, se vuelve pertinente realizar un análisis más fino, tomando en consideración aquellos conceptos que se encuentran vinculados a él. Así, en los siguientes cuadros pueden verse algunas definiciones disponibles de bibliotecario de referencia y/o referencista y del concepto consulta.

Consulta es el término que se usa para solicitar información, en este caso, al bibliotecario de consulta o referencista, en el *cuadro 3* se pueden observar las definiciones de consulta, que permitirán después ir definiendo el servicio mismo.

Cuadro 3: Definiciones de consulta

Diccionario	Consulta
Diccionario de bibliología y ciencias afines	<i>fr.</i> consultation <i>i.</i> inquiry request Búsqueda de datos u orientación en obras lexicográficas, enciclopedias científicas, técnicas o literarias, ficheros expedientes etc. ¹⁸ (Martínez de Souza, 2004: p. 226)
Diccionario del archivero bibliotecario	Acción y efecto de buscar información entre los materiales dentro de un centro documental y dentro de su sede. ¹⁹ (García Ejarque, L. 2000: p.108)
Diccionario de bibliotecología	Aunque el término consulta fue revisado en este diccionario no se encontró la definición en este diccionario. ²⁰ (Buonocore, D. , 1976: p.143)
Harrod's Librarians Glossary and reference book 2005	Aunque el término consulta fue revisado en este diccionario no se encontró la definición en este diccionario.
Diccionario enciclopédico de las ciencias de la documentación	Consulta: Petición de datos o información a una persona especialista en el tema, o a un sistema de información automatizado. Cualquier petición de información a las bases de datos, servidores, etc. Con la finalidad de encontrar una información o todos los datos que coincidan con la intención de búsqueda. ²¹ (López Yepes, 2004: p.377)

Los diccionarios especializados definen consulta como la petición de información dentro de un centro especializado. Sin embargo esta solicitud puede ir desde pedir indicaciones para hacer uso de la biblioteca hasta información mucho más específica.

Una de las primeras menciones de la necesidad de contar con personal que asistiera a los usuarios dentro de la biblioteca podemos encontrarla en la conferencia impartida por Samuel Swett Green, quien en su conferencia “Personal Relations Between Librarians and Readers”²² menciona cuatro actividades a realizar por el bibliotecario para brindar un servicio más adecuado para sus usuarios:

- Establecer una relación de confianza con los usuarios facilitará acercarlos a las fuentes más convenientes según sus necesidades de información.
- Saber qué tipo de materiales son los más usados así como las temáticas de los mismos, permitirá la incorporación de nuevos títulos relacionados con los intereses de los usuarios.
- Una de las tareas del bibliotecario será ofrecer ayuda a los usuarios en todas las maneras posibles. Con el fin de crear un ambiente agradable y que la biblioteca sea un espacio atractivo para los usuarios potenciales de la comunidad.
- Será responsabilidad del bibliotecario recomendar a los usuarios materiales que se adapten a sus capacidades y necesidades.³

A pesar que ha pasado más de un siglo desde que Swett Green impartió esta conferencia, las actividades descritas las seguimos encontrando en las bibliotecas más modernas, y en vez de decir que las actividades del servicio de consulta han cambiado, se podría decir que han evolucionado. Otra definición del servicio de referencia nos la da Bopp Smith, donde

³ El original en inglés dice: “First. If you gain the respect and confidence of readers, and they find you easy to get at and pleasant to talk with, great opportunities are afforded of stimulating the love of study and of directing investigators to the best sources of information. Second. You find out what books the actual users of the library need, and your judgment improves in regard to the kind of books it is best to add to it. You see what subjects the constituency of the institution are interested in, and what is the degree of simplicity they require in the presentation of knowledge. Third. One of the best means of making a library popular is to mingle freely with its users, and help them in every way. When this policy is pursued for a series of years in any town, a very large portion of the citizens receive answers to questions, and the conviction spreads through the community that the library is an institution of such beneficent influences that it can not be dispensed with. Fourth, and last. The collections of books which make up the contents of the circulating departments of our libraries have been provided for the use of persons of differing degrees of refinement and moral susceptibility, and for those who occupy mental planes of various altitudes.”

dice que el servicio de referencia o consulta es la: "Asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información [...]"²³ (Bopp, S. & Smith, L, 2000, p.3) Bopp y Smith son muy precisos, ya que con esta frase describe la función esencial del servicio de referencia, si bien las actividades realizadas en el servicio de consulta son muchas, todo se centra en la atención que el bibliotecario le da al usuario. Por otra parte tenemos a Lifeng Han, quien para definir el servicio de referencia describe lo que él considera sus tres actividades principales:

1. *Servicio de información:* el cual considera varios tipos de servicios que van desde una simple provisión de datos (direcciones, nombres números de teléfonos) hasta el servicio de búsquedas bibliográficas sobre un tema, préstamo interbibliotecario, entrega de documentos, y todos aquellos que están destinados a ofrecer información básica, específica y/o general.
2. *Orientación:* que incluye los servicios consultivos de los usuarios hacia el bibliotecario a través de preguntas, o bien a la aplicación de la biblioterapia como una técnica de autoestima y ayuda psicológica a través de los libros y la lectura –la biblioterapia se practica principalmente en bibliotecas de hospitales, bibliotecas y penitenciarias (sic), entre otras-, y asesoría general.
3. *Instrucción:* servicio que se puede ofrecer a usuarios individuales o en grupo, y que puede consistir en una simple orientación sobre el uso de la biblioteca, las fuentes de información y/o los servicios. Al respecto es notable considerar que el tipo y número de fuentes son ahora mucho más numerosos y complejos, principalmente debido a la incursión en fuentes electrónicas, por lo que la instrucción jugará en esto un papel de vital importancia.²⁴ (Lifeng Han en Torres Vargas, G. & Sánchez Avillaneda, M., 2005, p. 123)⁴

Por último se revisa la definición de servicio de referencia de Torres Vargas y Sánchez Avillaneda, quienes resaltan la importancia de no olvidar que aunque la biblioteca haya evolucionado y cuente con medios digitales y electrónicos dónde respalde su información, el servicio de referencia permanece con las mismas características.

[...] puede considerarse que el servicio de referencia implica una atención personalizada por parte del bibliotecario hacia los usuarios que buscan información; tan es así que la atención es la esencia de este tipo de servicio, y el papel fundamental del bibliotecario de referencia. Esta atención personalizada no se elimina en el medio digital [...] ²⁵ (Torres Vargas, G. & Sánchez Avillaneda, M., 2005: p.124)

⁴ Esta definición fue retomada por las autoras de Han & Goulding, 2003²⁶ que en el original en inglés dice: 1 Information services that take the forms of ready reference questions, bibliographic verification, interlibrary loan and document delivery, information and referral services, research questions and fee-based services and information brokering; 2. Guidance, including readers' advisory services, bibliotherapy, term-paper counselling, selective dissemination of information (SDI, also called current awareness service); 3. One-to-one or group instruction.

Es pertinente entonces decir, a grandes rasgos, que el servicio de referencia, es la orientación que se le da al usuario para hacer uso de los servicios que brinda la biblioteca, satisfacer sus necesidades de información y promover la biblioteca dentro de la comunidad. Además se puede considerar el servicio como una parte fundamental de la calidad de la biblioteca pues es en éste donde se refleja la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de información⁵ de los usuarios a los que atiende.

El bibliotecario de referencia

Ahora que ya se ha definido el servicio de referencia, será necesario describir con más precisión al encargado de brindar este servicio con el fin de poder compararlo con el documentalista⁶. Así, en el siguiente *cuadro 4* se pueden observar diferentes definiciones del referencista, o bibliotecario de referencia.

Cuadro 4: Definiciones de Bibliotecario de referencia/ Referencista

Diccionario	Bibliotecario de referencia Bibliotecario informador
Diccionario de bibliología y ciencias afines	<i>Fr.</i> Bibliothécaire spécialiste <i>i.</i> reference librarian, subject specialist. Bibliotecario encargado del servicio de ayuda intelectual a los lectores, con objeto de que estos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico y documental de la biblioteca. ²⁷ (Martínez de Souza, 2004: p. 115)
Diccionario del archivero bibliotecario	Bibliotecario que está a cargo de una sección de consulta para indicar a los lectores las obras las obras más convenientes para encontrar la información que buscan y la forma de usarlas correctamente. ²⁸ (García Ejarque, L. 2000: p.53)
Diccionario de bibliotecología	Bibliotecario encargado del servicio de asistencia intelectual a los lectores. Asesoramiento o ayuda con indicaciones, consejos, datos, informes tendientes a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés. ²⁹ (Buonocore, D., 1976: p.89)
Harrod's Librarians Glossary and reference book 2005	Reference librarian: a librarian in charge of, or undertaking the work of a reference library. Reference library: A library or department containing Reference materials which may not be used elsewhere than on the premises. ³⁰ (Prytherch, Raymond, J. 2005: 587)

⁵ Entendiendo necesidad de información como: una condición en la cual el sujeto requiere cierta información para lograr un propósito de uso genuino o verdadero.³² (Hernández Salazar 2007: p.106)

⁶ El tercer capítulo de este trabajo "El perfil del Documentalista en la UAM-C" se encarga de hacer una breve comparación de los temas vistos en éste capítulo

Este cuadro además de describir las actividades del servicio de referencia, también señala la participación del bibliotecario, que se encarga de prestar un servicio eficaz a los usuarios, ofreciéndoles las fuentes más adecuadas para su investigación.⁷

Aquí podemos ver la primera diferencia entre el referencista y el documentalista, pues según estas definiciones el primero sólo se encarga de dirigirlo a las fuentes que pueden ser de utilidad así como orientarlo acerca del uso de las mismas y de la biblioteca.

El servicio de referencia digital

Retomando nuevamente las actividades que describe Swett Green, se puede observar que las actividades que se realizan en el servicio de referencia actual son las mismas, la principal diferencia es el medio por el cual se recupera información, el bibliotecario sigue siendo el experto en el manejo de las fuentes, y tiene la responsabilidad de ayudar a los usuarios a encontrar la información que necesitan y orientarlos a través de la gran cantidad de información existente.

La manera en la que las personas acceden a la información, y el uso de las nuevas tecnologías representaron un nuevo reto para el servicio de referencia:

“[...] cualquier buscador comercial se transformaba en un verdadero referencista disponible 24 hrs. al día, en cualquier momento del año [...] Con tantos buscadores, directorios e índices a un *click* de distancia, el común de la gente visualizaba un nuevo panorama en lo que hace a cómo y dónde conseguir la información [...]”³³ (Rodríguez Briz, Fernanda, 2005: p. 25).

A pesar de las ventajas que representan las nuevas tecnologías, en cuanto a facilidad de acceso, rapidez y cantidad de información que se puede encontrar, “[aún] está por demostrar, que los investigadores obtengan los mejores resultados en sus búsquedas, que

⁷Es bien sabido que se usa el nombre de materiales de consulta para designar a aquellos documentos que resuelven una *duda rápida*, los más comunes son los diccionarios y las enciclopedias, sin embargo en la actualidad el bibliotecario de referencia, no sólo usa esos materiales para dar un mejor servicio; el bibliotecario de referencia usa las fuentes a su alcance para brindar un buen servicio de información.

conozcan todas las alternativas de publicación, que conozcan el mercado de la información, que orienten debidamente a sus doctorandos.³⁴ (Varela-Prado & Baiget Tomas, 2012 : p. 122). Será trabajo del referencista mostrarle a la comunidad las nuevas maneras que existen para obtener información, así como asumir el papel de guía dentro de los laberintos de información que existen en la actualidad. Esta idea se puede concluir con las palabras de Torres y Sánchez que a propósito del referencista en la era digital dicen lo siguiente:

Visto así, el referencista sigue siendo un conocedor de las fuentes de información, pero es además un educador preocupado por ayudar al desarrollo de habilidades informativas en el usuario y a que se actualice en el manejo de aquellas tecnologías de información y comunicación que le pueden ser útiles. Como puede verse, en esencia, el concepto y las funciones del bibliotecario no han cambiado sino que se han ampliado. ³⁵ (Torres Vargas, G. & Sánchez Avillaneda, M., 2005, p. 131)

Para poder tratar al documentalista en el contexto universitario y específicamente el de la UAM-C en el siguiente capítulo se hablará de la historia y organización de la Universidad Autónoma Metropolitana, el nacimiento de la unidad Cuajimalpa, así como de la historia y organización de la biblioteca de la unidad.

Referencias

1. López Yepes, J. y Ros García, J. (1993). *¿Qué es documentación?: Teoría e historia del concepto en España*. Madrid: Síntesis. p. 30
2. Curras, E. (1982) *Las ciencias de la documentación: Bibliotecología, archivología, documentación e información*. Barcelona: Mitre. p. 45
3. Martínez de Sousa, J. (2004) *Diccionario de bibliología y ciencias afines. Terminología relativa a archivística, artes e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía, codicología, comunicación, diplomática*. 3ª ed. España, Gijón: Trea. p. 326
4. García Ejarque, L. (2000) *Diccionario del archivero-bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España, Gijón: Trea. p. 147

5. Buonocore, D. (1976) *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires : Marymar. p. 142
6. Prytherch, Raymond, J. (2005) *Harrod's librarians' glossary and reference book*. 10 ed. Aldershot, Hants, England, Ashgate. p. 223
7. López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Editorial Síntesis. p. 470-471
8. Curras, E. *Op. cit.* p. 212
9. Curras, E. *Op. cit.* p. 21
10. Martínez de Sousa, J. *Op. cit.* p. 326
11. García Ejarque, L *Op. cit.* p. 147
12. Buonocore, D. *Op. cit.* p. 173
13. Prytherch, Raymond, J. *Op.cit.* p. 222
14. *Diccionario enciclopédico de ciencias... Op. cit.* p. 471
15. Curras, E. *Op. cit.* p. 17
16. Curras, E. *Op. cit.* p. 18
17. Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, (3). p. 94
18. Martínez de Sousa, J. *Op. cit.* p. 226
19. García Ejarque, L *Op. cit.* p. 108
20. Buonocore, D. *Op. cit.* p. 143
21. López Yepes, J. *Op. cit.* p. 377
22. Green Sweet, S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1(2), 74-81.
23. Bopp, R. E., Smith, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta: Libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB; Alfagrama. p.3

24. Torres Vargas, G. A. y Sánchez Avillaneda, M. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación bibliotecológica*, 19(39), p. 123
25. Torres Vargas, G. A. y Sánchez Avillaneda, M. *Op. cit.* p. 124
26. Han, L., & Goulding, A. (2003). Information and reference services in the digital library. *Information Services & Use*, 23, p.251
27. Martínez de Sousa, J. *Op. cit.* p. 115
28. García Ejarque, L *Op. cit.* p. 53
29. Buonocore, D. *Op. cit.* p. 89
30. Prytherch, Raymond, J. *Op.cit.* p.587
31. López Yepes, J. *Op. cit.* p. 386
32. Hernández Salazar, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), p. 106
33. Rodríguez Briz, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama. p. 25
34. Varela-Prado, C., & Baiget Tomas. (2012). El futuro de las bibliotecas académicas: incertidumbres, oportunidades y retos. *Investigación bibliotecológica*, 26(56), p. 122 Recuperado de: <http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi>
35. Torres Vargas, G. A. y Sánchez Avillaneda, M. *Op. cit.* p. 131

Capítulo 2 La Universidad Autónoma Metropolitana unidad Cuajimalpa

En los años 70 el problema de la falta de Instituciones de Educación Superior (IES) se puede resumir señalando que, para la cantidad de alumnos que solicitaba ingresar a la universidad, las instituciones existentes eran insuficientes; simultáneamente la población en la Zona Metropolitana seguía creciendo, las necesidades de expandir la oferta educativa resultaban urgentes, pues las dos IES principales: la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN) se hallaban físicamente desbordadas. Además políticamente existían dos problemas: primero, la restricción de ingreso a las IES que resultaba, en parte, de la desigualdad educativa en México; y segundo, que nadie aliviaba las presiones y conflictos con los estudiantes rechazados.¹ (Cfr. Universidad Autónoma Metropolitana, 1996, p. 25)

En este contexto, era necesaria una nueva oferta educativa, una nueva institución que les diera oportunidad a los estudiantes, tanto a los recién salidos de la educación media superior como a los que no habían logrado ingresar a la UNAM o al IPN. La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Enseñanza Superior (ANUIES) “[...] realizó un estudio sobre la demanda de nivel medio superior y superior [...] y proposiciones para su solución”² (López Zárate et al., 2000 p. 34) donde hizo la propuesta formal de crear una nueva universidad que atendiera la insuficiencia en la educación superior. Así se propone la creación de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).

La obra educativa del sexenio que vio nacer a la UAM fue muy extensa y abarcó múltiples dimensiones en la vida educativa: se modificaron leyes, se fomentó un importante debate educativo que renovó los procesos de enseñanza-aprendizaje en todos los niveles educativos, se reformaron los planes y programas de la enseñanza general y se actualizaron los libros de texto gratuitos³ (Cfr. López Zárate et al., 2000, p. 14). Estas acciones también se pueden considerar como una estrategia política de control para calmar a los estudiantes que protestaban a causa de los sucesos acontecidos en 1968 y en 1971,⁸ buscaba una reconciliación con dicha población y darle cabida a los estudiantes que querían ingresar a la

⁸ Los sucesos mencionados hacen referencia a dos movimientos estudiantiles reprimidos por el Estado, si bien la década de los 60 se caracterizó por el interés de los estudiantes en involucrarse con el mejor funcionamiento de las instituciones a las que pertenecían, en 1968 aconteció una reunión trágica, donde decenas de estudiantes y profesores fueron asesinados. Por otra parte, el movimiento de 1971 hace referencia a una manifestación estudiantil reprimida el 10 de junio de ese mismo año.

universidad, así: “[...] se toma la decisión política de no permitir el crecimiento de la matrícula en las instituciones existentes (UNAM e IPN) y aliviar la presión de la demanda con la creación de una nueva universidad. Entre sus primeros rasgos están que fuera: pública, metropolitana, autónoma, innovadora en lo educativo y en lo organizacional”⁴ (López Zárate et al., 2000, p. 30)

La nueva universidad entonces debía representar un cambio respecto a las otras universidades, no sólo en la estructura sino también en las nuevas propuestas. La UAM tenía la oportunidad de aportar ideas frescas a la educación superior: “[...] la decisión de fundar la UAM se tomó en parte como un ensayo por construir una universidad distinta que permitiera innovar y probar nuevas formas de trabajo y de convivencia”⁵ (López Zárate et al., 2000, p.34) Desde un primer momento se decidió que la universidad se ubicaría en la Zona Metropolitana del Distrito Federal, de tal forma que la educación superior se descentralizara, las unidades de la UAM serían entonces: Azcapotzalco, Iztapalapa y Xochimilco.

Es finalmente en 1972 que se toma la decisión de crear la nueva universidad. Oficialmente: “La UAM, [fue] creada por decreto del Congreso de la Unión que entró en vigor en enero de 1974, está dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio que le permiten actuar bajo el régimen de autonomía de acuerdo con su Ley Orgánica”⁶ (Universidad Autónoma Metropolitana, 1996, p. 9). A pesar del contexto la UAM se creó en un ambiente conciliador, que buscaba congraciarse con los estudiantes de la época, que intentaba resolver problemas de carácter urgente, la falta de lugares en las instituciones existentes y la desigualdad que había en las zonas conurbadas.

La Universidad Autónoma Metropolitana nace como una institución pública que acumula la experiencia mexicana de múltiples centros de educación superior y da cabida a las inquietudes de la época [...] debido a su novedosa estructura organizativa y a su creativo, dinámico y plural modelo académico que responde a las más diversas necesidades originadas por el desarrollo e incorporación del país en los procesos de globalización mundial.⁷ (Universidad Autónoma Metropolitana, 1996, p. 9)

La UAM –unidad Cuajimalpa

El contexto de las universidades públicas en la actualidad se asemeja mucho al de los años 70; la demanda por parte de los estudiantes de nivel medio superior sigue rebasando los espacios ofrecidos por las universidades públicas y de igual manera, se necesitan nuevos espacios. Es así que en el año 2005 la UAM no sólo contaba con los recursos monetarios y humanos para poder sostener la propuesta de crear una nueva unidad, sino que también contaba con el apoyo del Estado, que en el sexenio de 2001 a 2006 tenía la intención de ampliar la oferta educativa⁸ (Cfr., Fresán, M. y Comas, O: 2006, p. 464).

Así, treinta y dos años después de la creación de la UAM, se decide agregar una unidad más a las tres ya existentes: la unidad Cuajimalpa. Ésta mantiene la estructura y los principios básicos de la UAM pero, como sus unidades hermanas, construyó su propio modelo académico, así como su misión, visión y objetivos.

Siguiendo uno de sus principios fundacionales, la UAM propuso ubicar la nueva unidad en la delegación Cuajimalpa, con esto se cumplía el posicionamiento de las unidades en las zonas periféricas al Distrito Federal, dando así la oportunidad de acceder a la educación superior a otro sector de la población, además de que se ubicó en un punto cardinal que no se había podido cubrir al momento de fundar la universidad:

[...] el 23 de abril del 2005 la Universidad Autónoma Metropolitana [aprueba] la creación de la unidad Cuajimalpa, en esta zona coexisten sectores de la población de escasos recursos frente a sectores con altos niveles de vida [...] con sus más tristes consecuencias: un amplio sector de la población con posibilidades muy limitadas para incorporarse al mundo global, entre ellas la de acceder a la educación superior de calidad, porque en su mayoría las alternativas en esa región son privadas y económicamente inalcanzables,⁹ (Fresán Orozco y Comas Rodríguez, 2006, p 464)

Una vez tomada la decisión de crear una nueva unidad de la UAM, era necesario contar con la infraestructura necesaria para poder llevar a cabo las actividades propias de la vida académica, la búsqueda del espacio donde se ubicaría la nueva universidad comienza. La unidad Cuajimalpa sería comparada en tamaño y capacidad con las otras tres unidades existentes de la UAM; lo cual suponía encontrar un espacio adecuado para albergar

aproximadamente a diez mil estudiantes¹⁰ (Informe del rector general. Anuario estadístico, 2006).

Después de revisar y evaluar distintos lugares en donde se podría establecer la unidad se decidió que una de las mejores opciones, por sus dimensiones y ubicación, era un predio llamado “El Escorpión” propiedad del Gobierno del Distrito Federal, éste cumplía con los requerimientos necesarios para poder establecer la nueva sede, sin embargo, el alto costo del mismo fue uno de los diversos impedimentos que en ese momento se presentaron para poder considerarlo una opción viable, el Gobierno del Distrito Federal donó el predio para que se pudiera establecer la unidad. Una serie de eventos de carácter jurídico, no permitieron que se usara dicho predio en la fecha en que se recibió como donación, por lo que la unidad se vio en la necesidad de instalarse en sedes temporales para poder comenzar a trabajar; una vez resuelto el problema que existía con el predio, se comenzó la construcción del edificio, aun así pasarían algunos años antes de que la universidad se pudiera establecer en la sede definitiva.

Así, la cuarta unidad de la UAM comenzó trabajando en la Universidad Iberoamericana (UIA) “[...] inició su operación el 19 de septiembre de 2005 con la admisión de la primera generación de alumnos en las carreras de Administración, Derecho, Diseño, Ingeniería en Computación y Matemáticas Aplicadas”¹¹ (Fresán Orozco y Outón Lemus, [2009] p.5);⁹ sí bien no se contaba con la infraestructura propia para establecer la unidad, se contó con el apoyo de instituciones públicas y privadas quienes prestaron temporalmente edificios para que la universidad comenzara a trabajar.

Debido a que la universidad no pudo ubicarse en un espacio lo suficientemente grande para albergar a toda su comunidad, se vio en la necesidad de dividirse y establecerse en diferentes inmuebles,¹⁰ la universidad se organizó de tal forma que al final cada una de las divisiones¹¹ de la universidad se ubicó en un edificio diferente, rectoría también contó con un espacio particular para llevar a cabo sus labores.

⁹ Como se señalará más adelante la Universidad ha cambiado desde su fundación, ha ampliado la oferta de sus planes de estudios y ahora cuenta con diferentes programas de posgrado.

¹⁰ Los edificios que se ocuparon estaban ubicados en: Constituyentes 1054, Artificios 40, Casa Abierta al Tiempo, Casa Vasconcelos, Constituyentes 647 y Baja California 200.

¹¹ La unidad Cuajimalpa está conformada por tres Divisiones Académicas: Ciencias sociales y Humanidades, Ciencias Naturales e Ingeniería y Ciencias de la Comunicación y Diseño.

El que la universidad se encontrara en distintas sedes y al mismo tiempo fuera una misma unidad, resultó complicado en varios aspectos, al final se tenían que planear las actividades que eran necesarias para toda la comunidad por tres o cuatro, servicios como: biblioteca, cómputo, idiomas, comedor, servicios escolares y médicos, se necesitaban en todas las sedes.

A ocho años de su fundación, la unidad ya cuenta con un edificio propio y aunque la construcción planeada aún no está terminada, es suficiente para que la universidad desarrolle sus actividades académicas, también cuenta con objetivos establecidos, mismos que se han ido construyendo a lo largo de su historia.¹²

La organización en la UAM-Cuajimalpa

Como cada una de las unidades pertenecientes a la UAM, la unidad Cuajimalpa también cuenta con su propio modelo educativo, estructura curricular y un diseño diferente en su plan modular, con un cambio, en la unidad Cuajimalpa no se cuenta con programas académicos y áreas de investigación, como en las otras unidades, la unidad cuenta con cuerpos académicos.

Modelo educativo

Cada unidad perteneciente a la Universidad Autónoma Metropolitana, cuenta con un modelo educativo propio, todas las unidades toman como base el Modelo Departamental; sólo que cada una cuenta con un modelo educativo propio. La unidad Cuajimalpa adapta este modelo para crear uno que cambia la forma de ver al profesor, ya no lo ve solamente como la persona que tiene todo el conocimiento y considera a los alumnos, como parte activa del proceso de enseñanza aprendizaje.¹² (Cfr. Fresán Orozco y Outón Lemus, . [2009] p.11)

División académica de la UAM-C

¹² Al momento de la conclusión de este trabajo la unidad Cuajimalpa, ya contaba con su edificio en la sede definitiva, localizada en la zona de Santa Fe, delegación Cuajimalpa.

La unidad Cuajimalpa cuenta con tres divisiones: Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias Naturales e Ingeniería y Ciencias de la Comunicación y Diseño, que a su vez se dividen en tres departamentos cada una de ellas. A su vez, entre las tres divisiones, se imparten diez licenciaturas y seis programas de posgrado.

Cuadro 5: División académica de la UAM Cuajimalpa

Divisiones			Licenciaturas
CSH	Posgrado	Maestría y doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades	
	Departamentos	Estudios Institucionales	Estudios Socioterritoriales
		Humanidades	Humanidades
		Ciencias Sociales	Administración
CNI	Posgrado	Especialización, maestría y doctorado en Ciencias Biológicas y de la Salud	
	Departamentos	Ciencias Naturales	Ingeniería Biológica
		Matemáticas Aplicadas y Sistemas	Matemáticas Aplicadas
		Procesos y Tecnología	Ingeniería en Computación
CCD	Posgrado	Maestría en Diseño, Información y Comunicación	
	Departamentos	Teoría y Procesos del Diseño	Diseño
		Tecnologías de la Información	Tecnologías y Sistemas de Información
		Ciencias de la Comunicación	Ciencias de la Comunicación ¹³

Como la mayoría de las instituciones, la UAM-Cuajimalpa ha establecido también sus objetivos particulares, a continuación se presentan éstos expresados en su misión y visión institucionales:

Cuadro 6: Misión y visión de la UAM-C

Misión	Visión
Integrar una comunidad de alto nivel académico que trabaje en la formación sólida de ciudadanos y profesionales autónomos, críticos, propositivos, con valores y sentido ético,	La unidad Cuajimalpa de la UAM es en 2024 una institución con un alto grado de reconocimiento nacional e internacional por sus contribuciones relevantes al conocimiento, la

¹³ Fuente: Elaboración propia con base en la información disponible en la página web de la universidad, www.cua.uam.mx.

<p>responsables ante la sociedad, respetuosos del medio ambiente y la diversidad cultural. Esta comunidad asume como tarea el desarrollo, aplicación, preservación y difusión de las ciencias, las artes, las humanidades y las tecnologías que contribuyan oportunamente a la mejora del nivel de desarrollo humano de la sociedad, en particular en su zona de influencia, y al fortalecimiento del proyecto académico de la UAM.</p>	<p>cultura y la tecnología, así como a la mejora del nivel de desarrollo humano de la sociedad, en particular de su zona de influencia.¹⁴</p>
---	--

Por último, es importante hacer referencia a aquello que en la UAM ha sido llamado: *Políticas Operacionales de Docencia*, pues éstas condensan el perfil deseable en la relación entre docente y alumnos, así: “Las Políticas Operacionales de Docencia tienen el propósito de establecer un marco adecuado para la planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje y buscar la excelencia académica [...]”¹³ (Universidad Autónoma Metropolitana, 2005, p. 81). La relevancia de dichas políticas para la biblioteca de la unidad radica, en la especificidad interdisciplinaria que las mismas plantean, sirviendo de pauta para el ejercicio bibliotecario. En este sentido, las Políticas señalan:

Otra pauta deseable estipulada por las *Políticas Operacionales de Docencia* es la de promover la participación de los alumnos desde su ingreso en actividades curriculares interdisciplinarias, donde se integren la docencia y la investigación. La Estructura curricular propuesta por la unidad Cuajimalpa ofrece esta oportunidad desde el área de formación inicial, a través de un *Seminario Interdivisional sobre Sustentabilidad y Cultura*; también, a lo largo del plan de estudios se ofrecen diferentes momentos de integración propicios para el trabajo interdisciplinario para culminar con un Proyecto Terminal en el último año de la carrera en el cual se estableció la orientación de trabajar sobre proyectos interdisciplinarios vinculados a las líneas y proyectos de investigación de la unidad.¹⁴ (Universidad Autónoma Metropolitana, 2005, p. 39)

¹⁴ Fuente: Página web de la Universidad, <http://www.cua.uam.mx/conoce-la-uam-cuajimalpa/tu-unidad-cuajimalpa/mision-vision-valores>

*Biblioteca de la unidad Cuajimalpa*¹⁵

Antecedentes de la biblioteca

La biblioteca de la UAM Cuajimalpa tuvo sus inicios formales un año después de la creación de la unidad; ha pasado por varios cambios y sobre todo, crecimiento. Como ya se ha explicado, la universidad se estableció en diferentes inmuebles a lo largo de su historia; debido a esto y para dar un mejor servicio a los diferentes usuarios, la biblioteca se estableció en algunas de las sedes temporales donde se ubicó la universidad.

El proyecto de biblioteca inició labores con la dirección de la Coordinación de Servicios Bibliotecarios, el Área de Procesos Técnicos y Adquisiciones, dentro de la Universidad Iberoamericana (UIA) en el año 2005, en ese momento se estableció en uno de los salones proporcionados por la institución y los primeros materiales que puso al alcance de su entonces pequeña comunidad, fueron los señalados en la bibliografía básica de las licenciaturas que se impartían en la UAM-C (Administración, Derecho, Diseño, Ingeniería en Computación y Matemáticas Aplicadas), también se instalaron diez computadoras para recuperar información digital y estantes suficientes para colocar el nuevo acervo.¹⁶ (*Cfr.* Ibarra, 2008: p. 150). La UIA también extendió los servicios de su biblioteca “Francisco Xavier Clavijero” a la comunidad de profesores y alumnos de Cuajimalpa, considerándolos como usuarios propios.

Después de seis meses de trabajar en la UIA, una parte de la universidad se mudó al edificio prestado por el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), ubicado en Constituyentes 1054 Col. Lomas Altas, ahí se designó un espacio para la biblioteca. Contar con un lugar propio permitió que la biblioteca pudiera comenzar a desarrollar los servicios que en la actualidad la forman y crear vínculos con la comunidad, pues ya contaban con un espacio para trabajar, donde podían consultar materiales relacionados con sus actividades escolares e investigaciones.

La universidad seguía creciendo, el edificio de constituyentes ya no era lo suficientemente grande para albergar a toda la comunidad universitaria, se decidió rentar un lugar ubicado en Artificios 40 Col. Hidalgo, dónde también se habilitó un espacio para

¹⁵ Al finalizar este trabajo la biblioteca ya contaba con un nombre particular “Miguel León Portilla” por cuestiones de temporalidad en las que está escrito este trabajo no se cambió el nombre de la biblioteca.

biblioteca; fue entonces cuando la biblioteca se reestructuró de manera más significativa pues unió las secciones de Procesos Técnicos y Adquisiciones, dando por resultado la Sección de Desarrollo de Colecciones y creó otras dos: Servicios al Público y Difusión y Servicios Especializados¹⁷ (Cfr. Coordinación de servicios bibliotecarios Informe de biblioteca. 2007 p.5).

La biblioteca trabajó sin grandes cambios hasta el año 2011, cuando la universidad se vio nuevamente en la necesidad de ampliar sus instalaciones, por tal motivo se instaló en otra sede temporal: Baja California 200 Col. Roma, donde también se estableció un espacio para la biblioteca, de esta forma la universidad contaba con el suficiente espacio para ubicar en cada una de las sedes a una División Académica diferente, dejando así Baja California 200 para la División de Ciencias Sociales y Humanidades, Artificios 40 para la División de Ciencias Naturales e Ingeniería y Constituyentes 1054 para Ciencias de la Comunicación y Diseño.

Que hubiera una biblioteca por cada División en tres edificios distintos, supuso el reto material de replicar toda la infraestructura bibliotecaria por tres al tiempo que se mantenía la unidad organizacional. Así, físicamente la biblioteca de la unidad Cuajimalpa era una repartida en tres, por ejemplo: las tres bibliotecas compartían a través de un catálogo unificado el acervo que estaba distribuido en tres edificios; o se brindaban los mismos servicios en cada una de sus ubicaciones, así no era necesario desplazarse a otra sede para acceder a los servicios especializados pues había, por lo menos, un representante del área en cada sede.¹⁶ Esta operación múltiple ocurrió con miras a que, en un periodo no muy largo de tiempo, la unidad se ubicara en la sede definitiva y entonces trabajar como un conjunto, ya no sólo en la organización sino también en el espacio.¹⁷

Biblioteca de la unidad Cuajimalpa

La biblioteca de la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Cuajimalpa (UAM-C) es una biblioteca universitaria o biblioteca de una institución de educación superior, que se

¹⁶ Es necesario aclarar que en algunos momentos fue imposible satisfacer la demanda de algunos servicios en todas las sedes, pues no se contaba con el personal suficiente.

¹⁷ Actualmente la biblioteca se encuentra en la sede definitiva de la unidad Cuajimalpa, las bibliotecas se unieron para formar una sola, las colecciones que una vez se dividieron para atender a las tres divisiones ahora se encuentran juntas.

encarga de dar servicios a la comunidad de la UAM-C, la definición dada por la American Library Association (ALA) dice que una biblioteca universitaria: “[...] está establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”¹⁸ (Bounocore, Diccionario de bibliotecología p.86). Así, también sus funciones están determinadas por los fines de la universidad a la que pertenece, que en el caso de la UAM-C son los siguientes:

- Impartir educación superior de licenciatura, maestría y doctorado, y cursos de actualización y especialización, en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad;
- Organizar y desarrollar actividades de investigación humanística y científica, en atención primordialmente, a los problemas nacionales y en relación con las condiciones del desenvolvimiento histórico; y
- Preservar y difundir la cultura¹⁹ (Ley Orgánica, 1973, p.1)

Por lo tanto la biblioteca de la UAM-C incorpora estos principios a su trabajo, desarrollando servicios que de manera oportuna apoyen las actividades académicas de la comunidad universitaria, que para fines de este trabajo dividiremos en:

- Alumnos
- Investigadores
- Personal docente
- Trabajadores que laboran en la Universidad.¹⁸

La razón de ser de la biblioteca universitaria es la comunidad a la que le ofrece sus servicios, todos los materiales que en ella se encuentran han sido seleccionados de acuerdo a las necesidades de los planes y programas de estudio de la Universidad, la biblioteca debe tomar un papel activo en la vida académica, no sólo conservando y difundiendo su acervo sino también ofreciendo servicios enfocados a crear usuarios autónomos capaces de seleccionar sus fuentes de información; dejando al alcance de su comunidad un acervo bien formado, que permita desarrollar investigaciones de la más alta calidad; así como ofrecer a

¹⁸ Es importante hacer esta precisión pues las necesidades de información de cada grupo son diferentes y algunos de los servicios de la biblioteca están dirigidos a un grupo específico.

quien lo necesite, un lugar donde pueda encontrar diversos tipos de materiales según sus intereses y un espacio adecuado para realizar actividades académicas: “[...] las bibliotecas académicas hay que estudiarlas dentro del contexto universitario y es por la universidad a la que sirven a través de la cual reciben las influencias del entorno económico y social del momento como condicionan su funcionamiento.²⁰ (Varela-Prado y Baiget Tomas, 2012 p.117)

El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES) señala el rol que debe tomar la biblioteca, como una organización activa interesada por el mejor uso de la información:

[...] la biblioteca debe asumir una participación preponderante en los procesos de enseñanza-aprendizaje [...] es necesario que los bibliotecarios se proyecten hacia sus comunidades no solamente como expertos en la selección, organización y aprovechamiento de la información y de las tecnología relacionadas, sino también como profesionales que contribuyen a que sus usuarios desarrollen estas competencias.²¹ (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, 2012, p. 13)

Es indispensable para la comunidad universitaria contar con una biblioteca que sea capaz de satisfacer sus necesidades de información, que esté actualizada y que pueda representar a la universidad por la calidad de sus servicios.

La biblioteca de la UAM-C es una biblioteca moderna, al nacer en el contexto de la “era digital” se decidió automatizar desde el principio los servicios básicos que cualquier biblioteca ofrece. Para empezar, la biblioteca usa el sistema de automatización de bibliotecas ALEPH, donde se catalogan todos los materiales con los que cuenta la misma; a su vez cuenta con un catálogo público en línea (OPAC) y módulos de auto préstamo para que los usuarios puedan hacer préstamos y devoluciones de los materiales de manera individual, evitando largas filas y dejando más tiempo a los bibliotecarios para realizar otro tipo de tareas.

Todas las actividades que se realizan en la biblioteca se planean pensando en los usuarios, pues éstos son la razón de ser de la biblioteca y aunque algunas de las secciones no estén en contacto directo con ellos, no significa que lo que hacen no beneficie a la comunidad.

Sobre el personal

La biblioteca divide sus actividades entre servicios que se involucran directamente con los usuarios como las áreas de Servicios al Público y Difusión y la Sección de Servicios Especializados, y los que se encargan de organizar y mantener en constante actualización a la biblioteca, por ejemplo la Sección de Desarrollo de Colecciones.

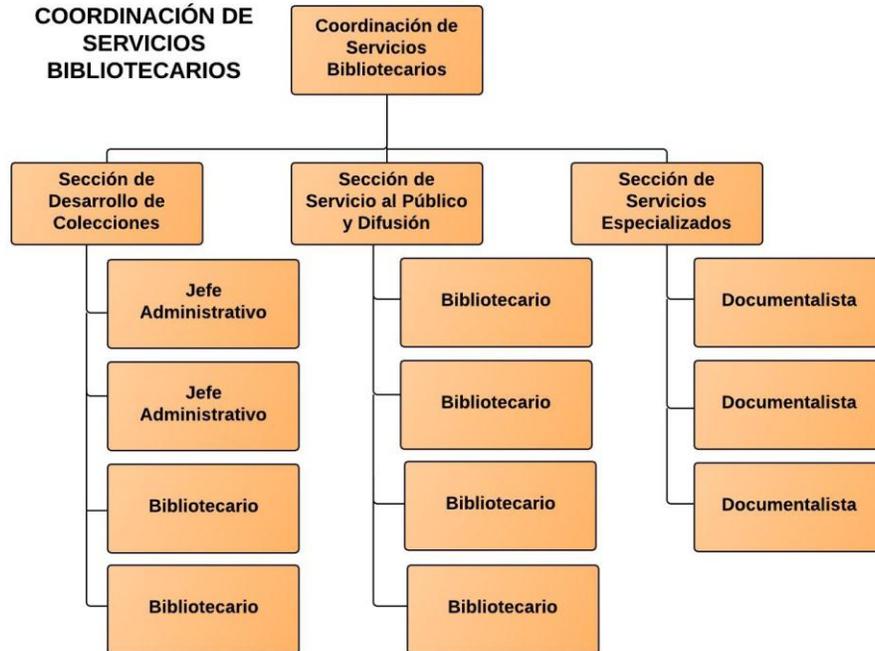
Al ser una biblioteca universitaria, las necesidades de personal para cubrir las áreas y servicios antes mencionados deben estar en consonancia con la organización jurídico-laboral, propia de una institución de dichas características, en este caso una institución perteneciente al sector público de orden federal. Esto supone dos cosas para el caso de la unidad Cuajimalpa: primero, la existencia del Sindicato de Trabajadores de la UAM (SIUAM) y segundo, la posibilidad de contratos laborales para plazas de confianza y honorarios. Así, las necesidades de personal mencionadas son cubiertas por estas opciones de contratación, algunas de ellas regidas particularmente, por el Contrato Colectivo de Trabajo.

Ahora bien, los puestos designados para trabajar en la biblioteca de la UAM son:

- Auxiliar de Biblioteca
- Técnico Bibliotecario
- Bibliotecario
- Documentalista

Para los dos últimos es necesario contar con formación profesional, es decir, con una licenciatura para poder laborar en la biblioteca. El organigrama de la biblioteca de la unidad Cuajimalpa (Figura 1) es el siguiente:

Figura 1 Organigrama de la biblioteca de la UAM-C



19

Las áreas de la biblioteca y su división del trabajo

Se han mencionada ya las secciones en las cuales se divide el trabajo necesario para el funcionamiento de la biblioteca. A continuación se dará cuenta de las particularidades de cada una de ellas.

Coordinación de Servicios Bibliotecarios (CSB)

Arriba se ha señalado que los servicios bibliotecarios se dividen en función de su relación directa o indirecta con los usuarios. La CSB, tiene la función de concentrar la organización general de la biblioteca. Así su objetivo es:

Construir una biblioteca académica, cuyo papel dentro del ámbito educativo sea formar parte activa del proceso de enseñanza aprendizaje, en el cual además de ser un centro de recursos de información, brinde apoyo al nuevo paradigma docente centrado en el aprendizaje, sea [sic] un centro de enseñanza que contribuya a la formación de profesionales autónomos. Esta propuesta

¹⁹ La imagen fue tomada del informe de biblioteca 2013 presentado por la Mstra. Maricela Jiménez²²

se logrará a través de la instrucción informativa, del trabajo de colaboración con investigadores, docentes y alumnos con la conformación y disposición de importantes colecciones impresas y sobre todo aprendizaje y las nuevas formas de estudio, y desarrollando servicios innovadores que sobrepasen las expectativas de información de los usuarios.²³ (Comunicación personal con la Mtra. Rocío Galindo, extraída del Manual de organización de la UAM-C, 2013).

Sección de Servicios al Público y Difusión (SSPD)

Es la sección que está directamente relacionada con los usuarios, si bien todas las secciones de la biblioteca van encaminadas a dar un buen servicio, podemos decir que una gran parte del trabajo que se puede apreciar por parte de los usuarios pertenece a esta sección, la atención que se les da directamente y cómo se les ayuda a encontrar la información que requieren. La SSPD se encarga de que la biblioteca tenga un buen aspecto; que los materiales se encuentren en estantería y sean recuperables; de enseñar a los usuarios cómo usar la biblioteca, con la finalidad de crear usuarios independientes que se relacionen con la misma de manera autónoma, pero que puedan recurrir a los bibliotecarios cuando así lo necesiten. La SSPD se encarga también de difundir los servicios y los materiales de la biblioteca, desde las nuevas adquisiciones hasta los materiales que puedan ser interesantes para los alumnos o el resto de la comunidad universitaria. Así, su objetivo se concentra en: “Formar usuarios independientes, capaces de obtener y manejar la información proporcionándoles las herramientas que los lleven a desarrollar un pensamiento crítico e investigador.”²⁴ (Comunicación personal con la Lic. Rocío Galindo, extraída del Manual de organización de la UAM-C, 2013).

Los servicios que se desarrollan dentro de la sección son los siguientes:

- Consulta
- Préstamo de materiales
 - I. Préstamo en sala
 - II. Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Difusión bibliográfica

- Formación de usuarios²⁰

Sección de Desarrollo de Colecciones (SDC)

La sección de desarrollo de colecciones nace de la fusión de las Secciones de Adquisición y Procesos Técnicos.²⁵ (Cfr. Ibarra, 2008, p. 222) estas dos secciones se complementan y trabajan juntas para lograr que el proceso que va de la compra de un material a la colocación de éste en estantería sea lo más rápido posible. El desarrollo de colecciones en cualquier biblioteca universitaria está basado en los planes y programas de estudio, es su obligación contar con la bibliografía básica de cada una de las materias impartidas en la universidad, la biblioteca de la unidad Cuajimalpa no está exenta de esta labor, por lo que la SDC se encarga de mantener al día dicha bibliografía.

Otra de las características de la SDC es conseguir bibliografía relacionada con las líneas de investigación de la universidad, una vez cubierta en mayor porcentaje la bibliografía básica es necesario contar con títulos que apoyen a las disciplinas que se imparten en la universidad, la SDC cuenta con el apoyo a profesores y alumnos para conseguir materiales sugeridos por éstos que apoyen las clases y que completen la colección de la biblioteca. Nuevamente, se da a conocer el objetivo que sintetiza la labor de la SDC:

Adquirir acervo documental general y específico que cubra oportuna y eficazmente las necesidades de información de los usuarios, así como, realizar su análisis temático y físico con el objeto de crear los accesos necesarios para su localización en el OPAC (Online Public Access Catalog) y habilitarlos físicamente para ponerlos a disposición de los usuarios en la estantería²⁶. (Comunicación personal con la Mtra. Rocío Galindo, extraída del Manual de organización de la UAM-C, 2013)

Las actividades que se realizan en la sección son las siguientes:

- Adquisición de materiales
- Catalogación
- Clasificación

²⁰ La formación de usuarios es un servicio que se reparte entre la Sección de Servicios al Público y Difusión y la Sección de Servicios Especializados, la parte que da la Sección de Servicios Especializados se abordará más adelante.

- Procesos físicos

Sección de Servicios Especializados (SSE)

La sección de servicios especializados al igual que la biblioteca, ha ido evolucionando adaptándose a las necesidades de la comunidad universitaria, cada día la información que encontramos en medios digitales crece exponencialmente, siempre se ha necesitado en la biblioteca un área encargada de orientar a los usuarios en el uso de ésta y en el caso de la información digital, se creyó pertinente crear una sección especial destinada a orientar y difundir los recursos digitales con los que cuenta la universidad.

En el año 2007 ya se contemplaba a la sección, todavía no brindaba todos los servicios que proporcionaría, pero se hacía visible la necesidad de contar con una sección que se encargara de los materiales digitales. En el informe del periodo de julio de 2006 a 2007, presentado por la coordinadora de la biblioteca, se señala que: “Los servicios especializados que la Biblioteca [ha brindado] a la comunidad académica de la unidad y a los alumnos fueron: Recursos electrónicos: Se habilitó a través de la página Web de Biblioteca el acceso a los recursos electrónicos que ofrece la UAM”²⁷ (Coordinación de Servicios Bibliotecarios, Informe de biblioteca. P. 4[2007]).

Al siguiente año, 2008, la Sección ya contaba con una visión y actividades definidas más cercanas a lo que se hace actualmente en la misma, así lo podemos ver en el informe de dicho año:

Los Servicios Especializados tienen como finalidad brindar a la comunidad universitaria y, en particular, a los Cuerpos Académicos los recursos de información electrónica pertinentes de manera oportuna, con base en las líneas de investigación correspondientes en cada caso. Además entre sus objetivos están la localización, recuperación y entrega de documentos nacionales y extranjeros; acopio de citas a autores; el acceso y uso a bases de datos en línea referenciales y de texto completo (Coordinación de Servicios Bibliotecarios Informe de biblioteca, p 1-2. ²⁸[2008])

La SSE a lo largo de su crecimiento ha ido mejorando y aumentando los servicios que ofrece a los usuarios. En cuanto a la difusión, la SSE imparte talleres de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI), invita a proveedores de diferentes empresas para que

presenten sus bases de datos con el fin de darlas a conocer y mostrar el funcionamiento de las mismas.

BiDi UAM

Una parte fundamental de las bibliotecas universitarias es la biblioteca digital, que es la encargada de completar el acervo de la biblioteca, en el caso de la UAM-C toma un papel principal, pues la biblioteca toma la decisión de no adquirir publicaciones periódicas impresas.²¹ Como en otras instituciones, la biblioteca digital es compartida por todas las unidades de la UAM, lo que permite a los usuarios tener acceso a diferentes áreas del conocimiento aunque no pertenezcan a las líneas de investigación de su universidad.

La Biblioteca Digital de la UAM es una entidad que provee los recursos tecnológicos, materiales y humanos, para seleccionar, estructurar, distribuir, controlar el acceso, conservar la integridad y brindar un fácil acceso para la comunidad académica y estudiantil de la institución, a colecciones de trabajos digitales creadas y administradas por diferentes organizaciones.²⁹
(Definición y Objetivo de la Biblioteca Digital UAM)²²

Esto da a los usuarios la oportunidad de acceder a: libros en texto completo, diccionarios, enciclopedias, revistas científicas, de divulgación, registros de patentes, y contenido multimedia. Además, BiDi UAM cuenta con un apartado especial que organiza sus bases de datos por materias, esto permite al usuario que no conoce aún todas las bases de datos con las que cuenta la UAM, encontrar bases de datos de acuerdo a su área de interés.

Se ha visto ya la forma particular de organización de la biblioteca de la unidad Cuajimalpa, podemos agregar que actualmente la biblioteca universitaria presenta grandes ventajas para los usuarios, tanto en servicios de información como en facilidades para organizar su conocimiento. Las bibliotecas de universidades públicas tienen la gran ventaja de contar con presupuestos particularmente destinados para el desarrollo de colecciones y la

²¹ En el siguiente capítulo se aclarará como se trata con las revistas, que por los años de publicación u otras razones no se encuentran en línea.

²² Recuperado de:

http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=56:definicion-y-objetivo-de-la-biblioteca-digital-uam&catid=37:la-biblioteca-digital-uam&Itemid=37

mejora constante de las mismas; además de esto, podemos decir que al ser la biblioteca de la UAM-C una biblioteca reciente, tiene la oportunidad de ir adquiriendo materiales nuevos e ir construyendo su acervo, teniendo como guía el volumen del acervo de las bibliotecas de las demás unidades pertenecientes a la Universidad. Dicho esto, la biblioteca se encuentra siendo un modelo que tiene la oportunidad de innovar y mejorar los servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias.

En el siguiente capítulo se observará con más detenimiento la Sección de Servicios Especializados, a la cual pertenece el documentalista, así se dará cuenta de las actividades realizadas en la biblioteca y se podrán comparar con la teoría vista en el primer capítulo, con el fin de establecer el perfil del documentalista en la biblioteca de la UAM-C.

Referencias

1. Universidad Autónoma Metropolitana. (1996). *Esto es la UAM* 2a ed. Naulcalpan de Juárez, Estado de México: Universidad Autónoma Metropolitana. p.25
2. López Zárate, R., González Cuevas, O. y Casillas Alvarado, M. (2000). *Una historia de la UAM: Sus primeros 25 años*. México: UAM. p. 34
3. López Zárate, R., González Cuevas, O. y Casillas Alvarado, M. *Op. cit.* p.24
4. López Zárate, R., González Cuevas, O. y Casillas Alvarado, M. *Op. cit.* p.30
5. López Zárate, R., González Cuevas, O. y Casillas Alvarado, M. *Op. cit.* p.34
6. Universidad Autónoma Metropolitana. *Op. cit.* p. 9
7. Universidad Autónoma Metropolitana. *Op. cit.* p. 9
8. Fresán Orozco, M., y Comas Rodríguez, O. (2006). Apuntes para una historia de la UAM Unidad Cuajimalpa. *Anuario educativo mexicano Visión retrospectiva*, p.464
9. Fresán Orozco, M., y Comas Rodríguez, O. *Op. cit.* p.464
10. Universidad Autónoma Metropolitana. (2006) Informe del rector general. Anuario estadístico Recuperado de :
<http://www.transparencia.uam.mx/inforganos/anuarios/anuario2006/index.html>
11. Fresán Orozco, M., y Outón Lemus. (s.f. [2009]). *Reflexiones sobre el modelo educativo de la UAM Cuajimalpa*. México. p.5

12. Fresán Orozco, M., y Outón Lemus. *Op. cit.* p.11
13. Universidad Autónoma Metropolitana (2005). *Cuajimalpa: Estructura curricular*. México: Universidad Autónoma Metropolitana p. 81
14. *Cuajimalpa: Estructura curricular... Op. cit* p.39
15. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa. “Misión, Visión y Valores: [Página de internet].”. <http://www.cua.uam.mx/conoce-la-uam-cuajimalpa/tu-unidad-cuajimalpa/mision-vision-valores>.
16. Ibarra Martínez, I.(2008) *Creación, organización y proyección de una biblioteca universitaria : el caso de la biblioteca UAM-Cuajimalpa*. Tesis de licenciatura. México p.150
17. Coordinación de servicios bibliotecarios Informe de biblioteca. 2007 p.5
18. Bounocore, (1976) *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires : Marymar p.86
19. *Ley orgánica*, Universidad Autónoma Metropolitana. México: 1976. p.1
20. Varela-Prado, C., y Baiget Tomas. (2012). El futuro de las bibliotecas académicas: incertidumbres, oportunidades y retos. *Investigación bibliotecológica*, 26(56), 116–269. Recuperado de:<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi> p.117
21. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación* (2a). La Paz, Baja California: El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. Recuperado de:
<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf> p. 13
22. Jiménez, M. (2013) Informes de biblioteca
23. Comunicación personal con la jefa de sección Rocío Galindo
24. Comunicación personal con la jefa de sección Rocío Galindo
25. Ibarra Martínez, I. *Op. cit* p.222
26. Comunicación personal con la jefa de sección Rocío Galindo
27. Coordinación de Servicios Bibliotecarios [2007] Informe de biblioteca. P. 4
28. Coordinación de Servicios Bibliotecarios [2008] Informe de biblioteca. pág 1-2

29. Biblioteca digital recursos digitales de información. *Definición y Objetivo de la Biblioteca Digital UAM*. Recuperado de:

http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=56:definicion-y-objetivo-de-la-biblioteca-digital-uam&catid=37:la-biblioteca-digital-uam&Itemid=37

Capítulo 3 El perfil del documentalista en la UAM-C

El documentalista en la UAM-Cuajimalpa

La figura del documentalista dentro de la UAM-Cuajimalpa está adscrita a la Sección de Servicios Especializados (SSE). Como se ha mencionado antes, el documentalista es un puesto administrativo de base, por lo que sus funciones están definidas por el contrato colectivo de trabajo. A su vez la SSE tomando como base estas funciones, plantea una serie de actividades a realizar por los documentalistas.

En la biblioteca de la UAM-C se han combinado las actividades del documentalista con las que presta el bibliotecario encargado del servicio de consulta. Pues si bien es cierto que la mayoría de las actividades que se realizan en la sección están enfocadas a recuperar información especializada, no se puede dejar de lado que en la práctica muchas de las veces es necesario orientar a los usuarios en cuestiones más prácticas. En el *cuadro 7* se pueden observar las funciones del contrato colectivo como las descritas dentro de la SSE.

Cuadro 7: Actividades del documentalista

Manual de puestos administrativos de base	Actividades realizadas por el documentalista
<ul style="list-style-type: none">• Analizar el contenido del material documental para prestar un servicio de información óptimo.• Realizar investigaciones documentales, manuales o automatizadas.• Difundir selectivamente el material documental de acuerdo a perfiles de interés y proporcionar servicios de alerta.• Elaborar y publicar catálogos y boletines.• Establecer contacto con centros de información nacionales o extranjeros.• Participar en la realización de programas de automatización, así como en	<ul style="list-style-type: none">• Formación de usuarios para el uso autónomo y eficaz de las Bases de Datos vía correo electrónico, telefónica, in situ.• Localización, recuperación y entrega de documentos electrónicos e impresos.• Obtención de documentos nacionales y extranjeros.• Orientación a los usuarios en la búsqueda y localización de documentos.• Elaboración y análisis de citas.• Búsqueda de revistas con factor de impacto en las diferentes áreas de investigación.

<p>la operación de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener los registros y archivos necesarios. • Elaborar y presentar informes estadísticos. • Efectuar actividades afines o similares a las anteriores, derivadas de su puesto, que le sean encomendadas por su jefe inmediato.¹ (Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana, 2014) 	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de revistas indexadas en las diferentes bases de datos. • Asesoría a las diferentes Bases de datos en texto completo y referenciales disponibles en la UAM. • Búsquedas bibliográficas especializadas, dirigido a Estudiantes de proyectos terminales, docentes e investigadores. • Talleres sobre el acceso y la consulta especializada a las bases de datos y revistas electrónicas. • Información a profesores-investigadores sobre triales a Bases de datos, documentos de interés, alertas bibliográficas, folletos informativos, entre otros. • Digitalización de documentos. • Atención a solicitudes de información personalizada, vía correo electrónico, impresa, in situ y por teléfono. • Apoyo en la recuperación de documentos electrónicos de las UEA'S [Unidades de Enseñanza Aprendizaje]. • Estadísticas de los servicios. • Apoyo en elaboración de proyectos.²
---	---

Las actividades del documentalista en la UAM-C, que pueden considerarse propias de la documentación son aquellas que se relacionan con el tratamiento pertinente de la información, analizándola y distribuyéndola según las necesidades de los usuarios. Pero como se puede observar en el cuadro de las actividades del documentalista, una parte de las

actividades realizadas dentro de la sección están relacionadas con la orientación y formación de usuarios, actividades propias del servicio de consulta.

También es importante considerar que la comunidad a la que atiende la biblioteca de la UAM-C está constituida en mayor parte por estudiantes de licenciatura, por lo que sus necesidades de información son distintas a las de un investigador, es decir, la mayoría de los documentos solicitados por un alumno serán para realizar trabajos solicitados por los profesores, por lo tanto aunque el servicio que se presta por parte de la SSE, es completo y eficaz, no es tan específico como se esperaría, pues el tratamiento que se le puede dar a la información es limitado debido al número de usuarios que se atienden y las diversas líneas de investigación de los cuerpos académicos de la unidad.

Un aspecto que es importante resaltar de la labor del documentalista dentro de la biblioteca de la UAM-C es que al ser una biblioteca nueva y por tanto en desarrollo, el acervo con el que se cuenta, aún no es suficiente para cubrir las necesidades de información de la comunidad universitaria. El documentalista teniendo acceso a toda clase de información de manera remota, se vuelve un actor principal dentro de la organización de la biblioteca, pues es el encargado de satisfacer en la medida de lo posible las necesidades de información de los usuarios que no han sido cubiertas por el acervo de la biblioteca.

A continuación se describirán a detalle las actividades realizadas como documentalista en la UAM-C y se podrá observar con más cuidado la especialización del trabajo realizado.

Como se señaló anteriormente, el Documentalista es uno de los puestos asociados a la biblioteca, y en la UAM-C particularmente se asocia a la Sección de Servicios Especializados (SSE). Debido a que las actividades descritas en el Manual de Puestos de la UAM no son muy detalladas, y a que la SSE realiza actividades que podrían ser consideradas como actividades a realizar por el bibliotecario de consulta o referencista, parece pertinente revisar más a fondo el término documentalista: ¿Porque se usa el término documentalista dentro de la biblioteca?, ¿cuáles son las funciones que realiza? Y a su vez, contrastarlo con los diversos conceptos existentes.

Las actividades realizadas en la SSE, están coordinadas por la jefa de sección, quien puede indicar la prioridad de una solicitud o repartir la carga de trabajo según sea el caso, en general se atienden primero las consultas que hacen los usuarios de manera presencial y en el tiempo que no se está trabajando personalmente con los usuarios, se responden las

consultas hechas vía correo electrónico, o solicitudes que no se han podido atender por falta de tiempo. Dependiendo de la época del año la carga de trabajo se intensifica, dejando la parte más ajetreada para mediados-finales del trimestre²³ y al inicio del año se trabaja con los análisis de citas, pues es cuando son solicitados por los investigadores.

La sección trabaja según las necesidades de los usuarios, algunos de los servicios están dirigidos particularmente a alumnos de posgrado o investigadores, que son quienes más los utilizan, pero eso no significa que no se le pueda proporcionar el servicio a los estudiantes de licenciatura o a los demás trabajadores.

Trabajar en la SSE permite la interacción con los distintos miembros de la comunidad, y le da la oportunidad al documentalista de conocer las diferentes líneas de investigación de la universidad y familiarizarse con éstas, lo que hace el trabajo más fácil pues se conocen los intereses específicos de los alumnos y profesores.

Usuarios

Todos los miembros de la comunidad universitaria son usuarios potenciales de la biblioteca, pues aunque no hagan un uso efectivo de ella, pueden si así lo necesitan usar las instalaciones y solicitar los servicios que les corresponden por ser miembros de la comunidad universitaria. En el caso de los estudiantes, los de licenciatura y posgrado, al inscribirse a la universidad,²⁴ son dados de alta en la base de datos de la biblioteca, creándoles un registro que les permitirá hacer uso de los servicios bibliotecarios, derechos que se actualizarán cada trimestre según las reinscripciones de los alumnos; para los profesores, investigadores y demás trabajadores de la universidad, es un poco diferente, si necesitan solicitar servicios bibliotecarios será necesario registrarse como usuarios de la biblioteca.

Siendo usuarios registrados en biblioteca podrán solicitar apoyo de la SSE y recibir de parte de los documentalistas una respuesta adecuada y pronta a sus solicitudes. En la

²³ El año escolar en la UAM se divide en tres trimestres. Los alumnos deben entregar trabajos finales cada trimestre, lo que implica que haya más usuarios en la biblioteca en las fechas mencionadas.

²⁴ La información de los alumnos que se inscriben y se reinscriben a la universidad es proporcionada por la Sección de Servicios Escolares

sección se intenta dar un buen servicio, atendiendo a todos los usuarios, entregándoles información de calidad de la forma más rápida posible.

Actividades realizadas por el documentalista en la UAM-C

A continuación se enlistan las actividades realizadas en la SSE las cuales serán descritas con más detalle en los siguientes apartados:

- Formación de usuarios
- Asesorías
- Recuperación de materiales nacionales y extranjeros
- Búsquedas especializadas
- Diseminación selectiva de la información
- Análisis de citas

Formación de usuarios

En general la formación de usuarios es necesaria para crear usuarios que sean capaces de recuperar materiales que se encuentren físicamente dentro de la biblioteca. En la actualidad con las nuevas tecnologías, los servicios que se proporcionan a través de Internet han creado un mundo prácticamente infinito de opciones para buscar y recuperar información, mostrando de nuevo la importancia de personal profesional en las bibliotecas que sea capaz de guiar a los usuarios, hacia una amplia gama de opciones para buscar información y enseñarles la forma efectiva de buscarla.

Dentro de la SSE es particularmente necesaria, dado que se trabaja con materiales digitales,²⁵ es fundamental brindar la asesoría pertinente para que los usuarios adquieran las habilidades necesarias para realizar búsquedas de información; esta actividad es de gran importancia, pues un usuario autónomo podrá relacionarse con mayor facilidad con el

²⁵ Aunque en la sección pueda solicitar materiales que en otras instituciones se encuentren en formato impreso, al momento de enviarlas, son digitalizadas, por lo que prácticamente todo con lo que se trabaja en la sección se encuentra en formatos digitales.

recurso de información que se le presente, al respecto, Patricia Hernández nos da la siguiente definición de formación de usuarios:

[Es] el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber o hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información₃ (Hernández Salazar, 1998, p. 11)

En este contexto el documentalista, será el encargado de mostrarle al usuario, las distintas maneras de acceder a la información, también será un guía capaz de introducirlo a los diferentes recursos a los que tiene acceso por ser usuario de la biblioteca de la UAM-C y los recursos libres con los que se puede apoyar con la confianza de que la información que ahí encuentre será información de calidad.²⁶

La formación de usuarios en la SSE se imparte a través de talleres y asesorías enfocados en explicar el uso de los recursos e la biblioteca, como el catálogo y las bases de datos que pertenecen a BIDI UAM.²⁷

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información.₄ (Naranjo Vélez, Rendón Giraldo, & Giraldo Arredondo, 2006 p 37)

Una de las funciones de la biblioteca universitaria es crear usuarios autónomos, la formación de usuarios será entonces una parte fundamental para lograr este cometido.

²⁶ Con calidad, quisiera hacer referencia, a que la información recuperada se encuentra en revistas oficiales, o recursos con respaldos institucionales, pero si el usuario, por el tipo de investigación que esté realizando, necesita consultar fuentes “informales” como blogs, páginas personales de algún autor, el documentalista deberá contar con la capacidad para poder guiarlo dentro de estos otros recursos de información.

²⁷ Estos talleres se imparten por la jefa de sección y se enfocan temáticamente dependiendo de los usuarios.

*Asesorías*²⁸

Las asesorías consisten en planear una reunión con un alumno interesado en encontrar bibliografía sobre algún tema en específico, o que quiera saber cómo realizar búsquedas de información.

Durante la asesoría se le muestran al usuario, la bases de datos a las que puede tener acceso por ser usuario de la biblioteca²⁹ principalmente las multidisciplinarias y las que estén más enfocadas en los temas de interés del usuario, también se le muestran otras bibliotecas universitarias, que cuenten con servicios en línea.

La finalidad de este servicio es que el usuario conozca los diferentes recursos a los que puede acudir cuando necesita información, que sepa cómo hacerlo y lo realice de manera autónoma.

Los talleres se imparten dentro del PIU Programa de Iniciación Universitaria, cada vez que entra una nueva generación de estudiantes a la universidad y cada vez que son solicitados por algún profesor.

Asesorías especializadas

Las asesorías especializadas están enfocadas en los alumnos que están realizando su proyecto terminal y necesitan compilar una bibliografía base para trabajar. Hasta el momento es un servicio poco difundido. Se elaboraron carteles que invitaban a los alumnos de los últimos trimestres que estuvieran realizando su proyecto terminal a que se acercaran con los documentalistas para que les ayudaran a encontrar la información que necesitaran.

La finalidad de la formación de usuarios es que se desarrollen habilidades informativas que son: las capacidades que tiene un individuo para reconocer que tiene una necesidad de información y al mismo tiempo tiene las herramientas para buscar y encontrar materiales pertinentes para satisfacer dicha necesidad. Una vez que el usuario desarrolle dichas habilidades podrá recuperar información de manera autónoma y sólo necesitará al documentalista para que le sugiera fuentes de información. En el anexo 1 de este trabajo se

²⁸ Con base a esta experiencia fue posible plantear una guía para realizar asesorías especializadas con los alumnos misma que esta presentada en el anexo de este trabajo.

²⁹ Los usuarios de la biblioteca de la UAM-C pueden hacer uso de BiDi UAM con su matrícula o número de empleado y su NIP de servicios bibliotecarios.

puede revisar un manual para llevar a cabo estas asesorías, donde se describe a detalle los pasos que a seguir así como algunos consejos para realizar búsquedas de información.

Recuperación de materiales nacionales y extranjeros

Este servicio está dirigido principalmente a los estudiantes de posgrado e investigadores, que necesitan un documento específico (artículo de revista, capítulo de libro, conferencia, patente, etcétera)

La recuperación de materiales es una actividad que si bien requiere un alto grado de conocimiento de las distintas fuentes de información, también necesita agilidad y práctica al momento de rastrear los materiales. Para poder dar este servicio, el usuario entrega una referencia o lista de ellas al documentalista³⁰ para que se recuperen; las referencias pueden no estar completas, es decir que les falten algunos datos, será trabajo del documentalista completar la referencia y en algunos casos definir el tipo de material que se está solicitando.

Ya que se ha definido el tipo de material que se está buscando, se decidirá por dónde comenzar a buscar. Actualmente muchos de los materiales ya cuentan con una versión digital, es por eso que la primera opción de búsqueda serán los recursos digitales con los que cuenta la biblioteca. La mayoría de las veces se tiene el material solicitado y sólo es necesario enviárselo vía correo electrónico al usuario.

La siguiente opción de búsqueda sería en otras bibliotecas universitarias o que formen parte de un centro de investigación. Lo primero que se hará es ubicar la revista o libro al que pertenezca el material que se está localizando. En ocasiones no será suficiente buscar en bibliotecas nacionales, de ser necesario se realizarán las búsquedas pertinentes en bibliotecas internacionales.³¹ Ya que se ha ubicado el material se hace la solicitud correspondiente y se solicita el envío de éste vía correo electrónico.³² Las bibliotecas que cuentan con el material digitalizado podrán enviarlo a la brevedad o dependiendo de sus políticas internas podrán digitalizarlo y mandarlo.

³⁰ Las referencias las puede entregar físicamente o vía correo electrónico

³¹ Existen varios catálogos *multibase*, que permiten revisar varios catálogos de bibliotecas simultáneamente: Espacio Común de Educación Superior (ECOES) permite revisar catálogos nacionales, SERIUNAM para localizar revistas, WORLDCAT que cubre las bibliotecas internacionales y señala la más cercana en dónde se encuentra el material.

³² Los materiales que se solicitan son artículos o capítulos de libros, por lo que es posible la biblioteca prestataria pueda digitalizar el material que no se encuentre en formato digital y envíen la información.

En el caso de que un artículo sea relativamente nuevo, máximo diez años de antigüedad, puede solicitarse directamente al autor una copia del material, aclarando que se necesita por motivos académicos y que la institución no cuenta con la revista o el libro en el que viene incluido, de igual forma la mayoría de los autores a los que se les solicito algún documento, enviaban el material prácticamente de manera inmediata.

Se han descrito las opciones que tiene a su alcance documentalista para recuperar un documento, sin embargo es necesario mencionar que la técnica de búsqueda puede cambiar dependiendo de los resultados que se vayan encontrando; así también el documentalista experimentado podrá determinar, por las características del documento, donde comenzar a buscar, que biblioteca o centro de investigación es más ágil con los envíos de documentos, si es pertinente escribirle al autor y deberá ser capaz de poderse comunicar con bibliotecas extranjeras.³³

De agotarse todas las opciones anteriores, la jefa de sección podrá solicitar en compra algunos de los materiales solicitados.

Búsquedas especializadas

La finalidad de este servicio será entregarle al usuario una compilación de artículos, ponencias, capítulos de libros entre otros materiales digitales³⁴ que resulten de la búsqueda del tema que haya solicitado. El servicio está pensado para que el usuario pueda comenzar o completar una investigación, con la confianza de contar con información proveniente de fuentes confiables.³⁵

Es muy importante para poder conseguir mejores resultados, que el usuario explique a detalle su tema de investigación, de esta forma se podrá refinar o ampliar la búsqueda de acuerdo a las necesidades del usuario. Para poder entregar la información se realizan búsquedas en distintas bases de datos, como se mencionó anteriormente, BiDi UAM es la herramienta principal para realizar las búsquedas, pues ofrece bases de datos especializadas

³³ Las bibliotecas de las universidades más importantes de otros países, por lo general cuentan con servicios de ayuda en línea, lo que facilita la comunicación al momento de realizar solicitudes.

³⁴ Aunque en la SSE se trabaje principalmente con materiales digitales, es necesario tomar en cuenta que para ciertos tipos de investigación, no serán suficientes, pues necesitarán consultar materiales que por sus características no se han digitalizado; será tarea del documentalista encontrar todo tipo de materiales que apoyen las distintas investigaciones que se realizan en la universidad.

³⁵ Las bases de datos que se consultan cuentan con revistas especializadas, que han pasado por un proceso de revisión, así que los artículos que de ellas se recuperen contarán con el respaldo de haber sido publicados en dichas revistas; los demás materiales encontrados en la red, se evaluarán dependiendo del uso que se les dará.

en diversos temas y la mayoría de la información que encontremos será en texto completo.³⁶ La siguiente opción de búsqueda serán las bases de datos de libre acceso, una ventaja de estos portales es que compilan revistas especializadas de universidades latinoamericanas, también nos permitirán el acceso al texto completo y la mayoría de los artículos los podremos encontrar en español.³⁷

En algunas ocasiones dependiendo de la especificidad de la solicitud, es necesario contactar a bibliotecas especializadas o internacionales, que cuenten con mayor información del tema que se está buscando.

No siempre se encuentran grandes resultados en la primera base de datos en la que se realiza la búsqueda, es necesario tener presente que existe una cantidad inmensa de recursos de información y será trabajo del documentalista pensar en qué otros centros de investigación se puede encontrar la información requerida.

Por último se le envían al usuario un promedio de entre cinco y diez artículos relacionados con su tema de interés. Esta búsqueda siempre se puede ampliar o redirigir según las necesidades del usuario.

Diseminación selectiva de la información

Este servicio está dirigido a investigadores que necesiten mantenerse actualizados en un tema específico, en principio se realiza de la misma forma que las búsquedas especializadas, se hacen búsquedas en distintas bases de datos y se envía la información a los usuarios, pero esta actividad se repite cada cierto periodo de tiempo, según la solicitud del usuario. El propósito de este servicio, es que el investigador se mantenga actualizado en los temas que está trabajando.

La mayoría de solicitudes recibidas son de profesores que necesitan información de acontecimientos actuales, por lo que se revisan bases de datos que contienen: periódicos nacionales e internacionales y se buscan las notas periodísticas relacionadas con la

³⁶ Dentro de la SSE se sugiere enviar materiales en texto completo, en vez de enviar sólo referencias con la finalidad de que el usuario pudiera consultar de manera inmediata la información. Sin embargo, en algunas ocasiones es pertinente enviar sólo las referencias, para que el investigador discrimine si es un material que pudiera necesitar.

³⁷ Las bases de datos internacionales, por diferentes razones han decidido que la mayoría de sus publicaciones sean en inglés, por otra parte Latinoamérica en los últimos años ha tomado la iniciativa de poner al alcance de la comunidad académica muchas de sus publicaciones en libre acceso.

solicitud. Así, una vez a la semana se revisan estas bases de datos y se envían al investigador las notas encontradas.

Difusión de la productividad académica de la universidad

Esta actividad consiste en darle visibilidad a la producción científica de la universidad, dentro de cada una de las sedes de biblioteca,³⁸ se colocan las portadas de los libros, artículos o capítulos de libros, en los que participan los investigadores de la universidad, esta actividad se realiza durante todo el año, actualizándola cuando se publican nuevos materiales y se cambia completamente al inicio de año. De esta forma la comunidad universitaria puede informarse sobre los temas de investigación que se están trabajando dentro de la universidad.³⁹ Es trabajo del documentalista, rastrear los trabajos de investigación de los profesores, buscándolos en línea o solicitándoselos directamente.

Análisis de citas

Los análisis de citas se realizan en la SSE para apoyar a los investigadores de la universidad, son importantes por varias cuestiones de las que podemos destacar dos: la primera es que los investigadores pueden saber quiénes están retomando sus trabajos de investigación y como los están usando, lo que permite crear un contacto directo con otros investigadores, crear redes de trabajo si así lo deciden, o en cierto punto, cambiar sus problemas de investigación con base en los trabajos de sus colegas, al respecto Cañedo nos dice:

La tradición científica ha exigido que cuando un investigador publique un trabajo refiera los anteriores relacionados con el tema. Dichas citas conducen a las fuentes de las ideas que aparecen en el trabajo, es decir, sirven para identificar aquellos estudios previos cuyas teorías, conceptos, métodos aportes u otros se utilizaron o inspiraron al autor a desarrollar una nueva investigación. El análisis de dichas citas según temáticas y subtemáticas, fuentes, antigüedad, u otros parámetros permite identificar los rasgos característicos del interés científico en una comunidad concreta o en general.⁵ (Cañedo Andalia, 1999, p.32)

³⁸ Los trabajos que se colocaban en cada sede correspondían a la División a la que pertenecía el autor, es decir, si uno de los profesores era de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, se colocaba en la sede de Baja California,

³⁹ Esta información también aparece en los informes anuales de rectoría.

Y la segunda, debido a que gran cantidad de profesores de la unidad Cuajimalpa pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores (SNI), es necesario que den cuenta de las veces que han sido citados, esto como uno de los requisitos para que puedan seguir formando parte del Sistema; para ello realizamos un análisis de citas:

El objeto de la Bibliometría es, pues, el estudio de la ciencia a partir de los documentos publicados para así comprender y explicar los procesos de producción y difusión de la ciencia, y el funcionamiento de sus principales agentes, a saber, los autores, los grupos de investigación y las instituciones y administraciones relacionadas con la investigación científica.⁶ (López Yepes, 2004 p 165-166)

Los análisis de citas se realizan para cualquier profesor de las diferentes áreas de la universidad dependiendo de la producción científica de cada profesor, será el tiempo que se dedique al rastreo, se considera el área a la que pertenecen para decidir que base de datos usar para revisar sus trabajos. Las dos bases de datos especializadas con las que se trabaja en la biblioteca son:

- ISI web of knowledge: es la base de datos más reconocida para el rastreo de citas: “En la actualidad, esta base de datos compila cada año las referencias bibliográficas correspondientes a cerca de seis cientos mil documentos publicados en unas tres mil quinientas revistas científicas de circulación internacional.”⁷ (Maltrás, 2003, p.111)
- Scopus: esta base de datos internacional cuenta con herramientas bibliométricas que permiten realizar análisis de citas, cuenta con aproximadamente 20,500 títulos de revistas, además en esta base de datos se puede hacer la búsqueda por la institución del autor, lo que facilita el proceso de búsqueda.

También se ocupa el buscador académico de Google, *Google Scholar*, que recupera trabajos citados, principalmente los que aparecen en libros y tesis, estos resultados se revisan a profundidad para asegurar que las citas encontradas realmente estén haciendo referencia al trabajo buscado.

En la biblioteca se tiene un método estandarizado para realizar los “rastros de citas”, el cual se detalla a continuación:

1. Se solicita al profesor-investigador una lista con los trabajos que quiera que se revisen: libros, capítulos de libros, ponencias, artículos científicos de divulgación, etcétera; también se les solicita, si es el caso, algún trabajo previo de recuperación de citas que ellos mismos hayan realizado.
2. Se comienza a buscar en las bases de datos antes mencionadas, en la mayoría de las bases de datos es posible hacer la búsqueda por autor, sin embargo durante la revisión nos pudimos dar cuenta que, muchas veces, la búsqueda por autor no es suficiente, pues existen otros autores con el mismo nombre; en estos casos lo más conveniente es buscar cada trabajo del autor en las bases de datos, la revisión es más exhaustiva pero al final se recuperan más citas haciéndolo de esta forma.
3. Al revisar en diferentes bases de datos, muchas veces encontramos resultados duplicados, por lo que es importante revisar lo que se va a entregar y no duplicar información.
4. El documentalista entregará un documento final en el que aparecen todos los trabajos del autor y las citas correspondientes.

Las actividades antes descritas forman sólo una parte del trabajo que se realiza en la SSE, pero reflejan la preocupación constante de parte de la biblioteca por brindar servicios de información de la más alta calidad. El trabajo de “rastreo de citas” requiere que se le destine tiempo de manera variable pues, en gran medida el tiempo necesario para la búsqueda depende de la producción que el investigador solicitante haya acumulado hasta ese momento; sin embargo por lo general dentro de la SSE se intenta que los usuarios, resuelvan sus necesidades de información.

El perfil del documentalista en la biblioteca de la UAM-C

Antes de comenzar a discutir el tema de este trabajo, el perfil del documentalista en la UAM-C, se analizarán cada una de las actividades antes descritas, se darán los motivos por

los cuales pueden o no ser consideradas como documentación, y por ende formar parte del perfil teórico del documentalista.

Según las definiciones vistas en el primer capítulo, el documentalista se encargará además de conseguir la información, darle un tratamiento especial para que esta sea más accesible para el usuario. Esto se puede relacionar directamente con las actividades: “*Búsquedas especializadas*” y “*Diseminación selectiva de la información*” puesto que en necesario un trabajo profundo del documentalista, quien se encargará de recuperar la información que sea más pertinente para el usuario. Es decir, habrá un trabajo especializado donde se discriminará información con base en las necesidades del usuario.

Estas actividades permiten al documentalista relacionarse con los temas que se están tratando en la universidad, lo que suele suceder es que con el paso de la investigación en el caso de las búsquedas especializadas, el documentalista adquiere experiencia sobre cuáles son las fuentes más apropiadas para buscar cierto tipo de información, que otros autores están o han tratado los mismos temas que los investigadores de la universidad, cuales son los centros de investigación nacionales o extranjeros más pertinentes para buscar información.

En cuanto a las actividades “*Formación de usuarios*” y “*Recuperación de materiales nacionales y extranjeros*” estas son consideradas dentro del servicio de referencia que se presta en bibliotecas, pues como se mencionó en el primer capítulo, responden a la necesidad básica de recibir orientación y conseguir los materiales que no se encuentran en la biblioteca. En este caso en particular parece necesario hacer una aclaración, aunque ambos servicios son de alta calidad y requieren conocimiento profesional por parte del documentalista, se puede ver la evolución del servicio de referencia dentro de la era digital, pues no es que se haga un trabajo más especializado sino que se adapta el servicio a los nuevos recursos con los que se cuenta.

Los “*Análisis de citas,*” se ha dejado este servicio apartado pues no pertenece estrictamente a ninguna de las categorías mencionadas anteriormente, sin embargo, por la especialización de la actividad parece ser necesario considerarla dentro de la documentación, pues es necesario el conocimiento de un especialista que conozca los recursos de información donde puede encontrar los trabajos citados, y la capacidad de decidir cuáles son los mejores para las líneas de investigación que se estén rastreando.

Si bien en las actividades del documentalista están contempladas aquellas referentes al tratamiento y análisis de la información, éstas en la práctica no se cumplen de la manera esperada por distintos motivos, de los cuales parece razonable resaltar la cantidad de usuarios a los que se les da el servicio.

Tomando en consideración los puntos anteriores se puede decir que el documentalista en la UAM-C dadas las necesidades de información de su comunidad debe ser muy hábil en el manejo de las distintas fuentes que tiene a su alcance y tener la capacidad de indagar para encontrar recursos que puedan enriquecer la búsqueda de información, así también debe generar un vínculo de confianza con el usuario que permita la interacción para entender con más precisión qué es lo que está buscando. Por más especializado que sea el trabajo no se debe convertir en una tarea automática que despersonalice a los usuarios, pues en este trato, durante la interacción, se pueden percibir matices sobre el problema de investigación lo que permitirá realizar una búsqueda más completa.

Referencias

1. Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana. (2014). *Manual de puestos administrativos de base*. Recuperado de: http://www.situam.com.mx/sitio/pdf/documentos/manual_de_puestos.pdf
2. Comunicación personal con la jefa de sección Rocío Galindo
3. Hernández Salazar, P. (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. pág 11
4. Naranjo Vélez, E., Rendón Giraldo, N., y Giraldo Arredondo, C. (2006). *Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información*. Medellín.
5. Cañedo Andalia, R. (1999). Los análisis de citas en la evaluación de los trabajos científicos y publicaciones seriadas. *ACIMES*, 7(1), pág 32
6. López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Editorial Síntesis. pág 165-166

7. Maltrás, B. (2003). *Los indicadores bibliométricos: Fundamentos y aplicación al análisis de la ciencia. Biblioteconomía y administración cultural: Vol. 70*. Gijón: Trea. pág 111

Conclusiones

Este trabajo ha permitido analizar el trabajo que realiza el documentalista dentro de la biblioteca de la UAM-C con el fin de establecer un perfil que vaya acorde con las actividades que efectivamente son realizadas por la figura establecida como documentalista dentro de la biblioteca. Como se vio en el primer capítulo las figuras que se compararon (Documentalista, bibliotecario de consulta o referencista) en principio son los encargados de brindarle al usuario la información que necesite; si bien el trabajo del documentalista es considerado más especializado, esto se debe al tratamiento que le da a los diferentes documentos y la capacidad que tiene para conseguirlos, a diferencia del bibliotecario de consulta que sólo cuenta con el material de la biblioteca.

En el caso del referencista será necesario aclarar que con las nuevas tecnologías su campo de trabajo se ha ido ampliando, pues la información que tiene a su alcance se ha multiplicado debido a las nuevas tecnologías, así la cantidad de información a la que puede acceder no se limita a los materiales impresos, ahora cuenta con suscripciones a bases de datos que contienen cientos de revistas científicas, libros electrónicos, patentes, ponencias entre mucha más información, también los convenios interbibliotecarios se han modificado, pues ahora en vez de trasladar al usuario a otra biblioteca es posible solicitar material por medio del correo electrónico y por ese mismo medio recibirlo, lo anterior no necesariamente significa que el referencista haga un trabajo más especializado pero si que tiene muchas más herramientas para apoyar a sus usuarios.

El caso de la biblioteca de la UAM-C ha sido interesante de revisar, pues al ser una biblioteca nueva se vio en la necesidad de basar su modelo de trabajo no sólo en la bibliotecas de las demás unidades de la UAM, sino también en las nuevas tecnologías; esto representó un cambio que es particularmente evidente en el área de Servicios Especializados, pues las actividades de esta sección se basan completamente en el uso de la tecnología no sólo para la recuperación de materiales, que claro agiliza esta actividad, sino también para la distribución y solicitud de documentos.

Así, el trabajo del documentalista en la UAM-C combina actividades especializadas con otras que son parte del día a día cotidiano de una biblioteca universitaria. Lo cual se puede ver como una ventaja, pues los usuarios tienen la oportunidad de consultar todo tipo de

dudas con personal capacitado, esto último es muy importante pues la satisfacción del usuario es la razón de ser de la biblioteca.

La biblioteca de la UAM-C, como se pudo observar en el capítulo dos, se fue formando poco a poco con una visión de lo que se quería, una biblioteca moderna que fuera capaz de brindar a sus usuarios un servicio de la más alta calidad, aprovechando las nuevas tecnologías y al mismo tiempo retomar el modelo de las demás bibliotecas de la universidad metropolitana. Entonces por un lado la biblioteca, está trabajando con nuevas tecnologías, y por otro necesita cumplir ciertas normas de carácter institucional.

Una de esas normas a cumplirse es dentro de la labor del documentalista es: Analizar el contenido del material documental para prestar un servicio de información óptimo, de esta actividad, que es la razón del ser del documentalista se derivan algunas otras que son fundamentales para poder desempeñar esta función. Esta es la razón por la que pareció pertinente hacer este análisis del documentalista dentro de la UAM-C y esto es que a pesar de ser la misma figura que se puede encontrar en las demás bibliotecas de la universidad metropolitana, por distintos factores que influyeron en la creación de la universidad y en la biblioteca misma, se encuentran con una figura que realiza actividades acordes con el contrato colectivo de trabajo, pero también tratando de cubrir las necesidades de información de su comunidad.

Como se ha dicho anteriormente, las actividades del documentalista dentro de la biblioteca pueden llegar a ser muy especializadas, lo que parece diferir del concepto de documentalista es el tratamiento que se le da a la información, es decir, mientras en la biblioteca se encargan de recuperar la información solicitada y entregar la más pertinente según las necesidades de los diferentes usuarios; el documentalista, como se indica en el primer capítulo será el encargado de trabajar con esta información y entregarle un producto más terminado al investigador, quizá traducir algunos de los documentos, elaborar resúmenes o lo que se necesite para hacer la labor del investigador más práctica. Si bien esto será el ideal del documentalista por el grado de especialización necesaria, será muy complicado dentro de una biblioteca universitaria contar con el personal que sea capaz de responder a esta necesidad. Tal parece ser que el lugar del documentalista como se ha revisado en los conceptos teóricos, será dentro de un centro de investigación, donde los temas con los que trabajen los investigadores no sean tan diferentes entre sí y el

documentalista sea capaz de especializarse en ellos. El trabajo de documentalista, será entonces trabajar junto con los investigadores, lo que permitirá un conocimiento más profundo de los problemas de investigación, apoyándolos en la recuperación de la información más pertinente y hasta cierto punto adelantándose a las necesidades del mismo.

Esto último representará una labor más amplia para el documentalista que además de recuperar información deberá trabajar con los textos hallados así como mantenerse informado y actualizado en los temas *sus* investigadores, faltaría demostrar que los investigadores necesiten un documentalista en toda la extensión de la palabra, se necesitaría hacer un estudio sobre las prácticas de los investigadores para poder determinar lo anterior, y poder decidir si es necesario que los documentalistas en la UAM-C cambien sus funciones para poder satisfacer nuevas demandas.

Con esto de ninguna manera se pretende decir que el documentalista no tiene cabida dentro de las bibliotecas universitarias, pues es necesario contar con un especialista que pueda distribuir información de alta calidad a la comunidad universitaria y tenga la capacidad de orientar a los usuarios para que sean capaces de conseguir la información que necesiten de manera autónoma.

En un escenario ideal, lo mejor sería que existiera un documentalista por cada una de las líneas de investigación que se trabajan dentro de la institución, en un escenario más realista, se propone que haya un documentalista para cada una de las divisiones de la universidad, en el caso de la UAM-C serían tres, lo que permitiría la especialización en un área del conocimiento.

Si bien no es posible un alto grado de especialización en cada una de las líneas de investigación de la universidad, si es posible brindarle a cada usuario la información que necesita y no sabe dónde conseguirla.

Por último es importante decir que la labor del documentalista⁴⁰ dentro de la biblioteca de la UAM-C es fundamental, pues son los encargados de brindar atención personalizada a los usuarios. Los servicios que ofrecen son de alta calidad y están diseñados para que el usuario quede satisfecho con la información que se le proporciona.

⁴⁰ No parece innecesario, en este momento, recordar que utilizamos el término documentalista en apego a la denominación que de las funciones concentradas en la Sección de Servicios Especializados de la biblioteca de la UAM Cuajimalpa, hace el Manual de puestos de dicha institución. Para una revisión más extensa de la discusión del concepto documentalista véase *supra* capítulos 1 y 3.

Anexo 1 Asesoría Especializada

Este servicio consiste en programar una cita con los estudiantes que estén realizando su proyecto terminal para ayudarles a buscar información referente a su tema de investigación. Se agenda una cita para poder avisar al resto de los compañeros que durante ese tiempo se estará con un alumno, al momento de agendar la cita se solicita el nombre, matrícula y tema de investigación del usuario. Es de gran importancia solicitar el tema, pues el documentalista realizará una búsqueda previa a la cita para poder saber en dónde comenzar la búsqueda, a que bases de datos acudir, la duración de la asesoría será aproximadamente de una hora.

Esta propuesta lo que intenta es ampliar uno de los servicios que ya se da en la biblioteca, las asesorías especializadas⁴¹, lo que se propone en este trabajo es: una vinculación entre el taller de investigación y docencia y la biblioteca, así los alumnos que están desarrollando habilidades de investigación contarán con el apoyo de personal bibliotecario, quienes se encargarán de guiarlos en los procesos de búsqueda de información, lo que facilitará la creación de las bibliografías de sus proyectos terminales.

Tomando en cuenta la gran cantidad de información existe actualmente, es importante contar con un especialista que sepa discriminar las fuentes de información y sea capaz de sugerir las mejores opciones dependiendo del tema de investigación.

La importancia de realizar este tipo de ejercicios para encontrar bibliografía será de utilidad para la investigación que se esté realizando, pero también para ejercicios posteriores donde se requiera información.

Siendo una de las funciones del documentalista formar usuarios que sean capaces de recuperar información por sí mismos, usando la gran variedad de recursos que tienen al alcance, parece pertinente que sea el documentalista el que se encargue de dar este servicio.

Como documentalista en la biblioteca, no se pretende ser experto en las diversas líneas de investigación de la universidad, pero la formación profesional y la práctica constante al momento de realizar búsquedas especializadas en distintas fuentes, da la capacidad de orientar a los alumnos sobre cómo y dónde pueden recuperar información pertinente relacionada con el tema que estén trabajando, además realizar búsquedas especializadas

⁴¹ En la biblioteca se da el servicio de asesorías personalizadas y se difundió hacia los alumnos que estaban desarrollando su proyecto terminal.

permite generar “rutas” de búsqueda, que al repetir las dan buenos resultados, es ese comportamiento de búsqueda, el que se comparte con los alumnos y el cual les sirve para encontrar la información necesaria para desarrollar sus problemas de investigación.

La finalidad de este servicio será presentarle al usuario, dependiendo de su área de investigación, diferentes recursos electrónicos que puedan ser de su interés, que aprenda a utilizar las distintas fuentes de información con las que cuenta la biblioteca, así como recursos de libre acceso que tengan un respaldo que los haga confiables, y que al finalizar la asesoría cuenten con una bibliografía base para poder comenzar a trabajar en su proyecto de investigación.

El servicio está pensado para que el usuario tome la asesoría cuantas veces necesite, hasta que pueda realizar búsquedas de información de manera autónoma. Para ello es importante que aprenda los elementos básicos con los que funcionan los motores de búsqueda que son: un lenguaje controlado y el uso de operadores booleanos⁴² para delimitar o ampliar la búsqueda, por lo tanto se intentará que el usuario al enfrentarse a una nueva interfaz de búsqueda, sea capaz de aplicar los conocimientos aprendidos en esta asesoría y pueda recuperar la información que necesite.

Manual de búsqueda

Este manual servirá para explicar a los usuarios los conceptos básicos necesarios para realizar búsquedas de información. Es necesario que antes de comenzar a explicarles cómo buscar, comprendan a grandes rasgos como funciona de manera técnica la búsqueda, para después poder realizarla.

Operadores lógicos

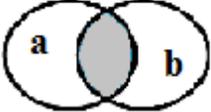
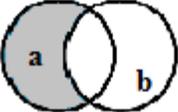
Los operadores lógicos en la búsqueda sirven para relacionar términos, ayudan a delimitar o ampliar los resultados que se puedan obtener, existen muchas clases de operadores. Se mencionan los que usan prácticamente todos los buscadores.

Operadores booleanos: llamados así por su creador George Boole son conectores que nos ayudan a relacionar frases o términos de búsqueda. “La base de la recuperación de la

⁴² Más adelante se aclararán ambos conceptos

información en la mayoría de sistemas informáticos es el álgebra booleana (la unión, intersección y negación de conjuntos)”₁ (Abadal Falgueras, 2001, p.30)

Cuadro 8: Operadores booleanos

OPERADOR BOOLEANO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
AND	Reduce y especifica la búsqueda, uniendo términos. Recupera los documentos que contienen todas las palabras especificadas.	
OR	Amplía la búsqueda, combina términos que puedan usarse como sinónimos. Recupera los documentos que contienen por lo menos una de las palabras especificadas.	
NOT	Excluye la información que se especifique	

Otras opciones para delimitar la búsqueda

- Truncar: Sirve para ampliar la búsqueda, funciona como un comodín permitiendo incluir el plural o las variantes ortográficas del término que se ha elegido. Es necesario contemplar que si se trunca una palabra con muy pocas letras, los resultados que arrojará la búsqueda serán muchísimos y poco efectivos.
- Frases exactas: Esto sirve cuanto se está revisando información que incluye enlaces al texto completo pues permite recuperar las frases exactamente como se están solicitando.

Cuadro 9: Opciones para delimitar la búsqueda

Opciones para delimitar la búsqueda	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
COMILLAS “”	Busca exactamente la frase que se esté buscando	“Desarrollo de habilidades informativas”
TRUNCO “?”	Completa las letras a partir de dónde se coloque el signo	Mexic? Buscará Mexico, Mexicano, Mexicana Me?ico Buscará Mexico y Mejico

		? ología buscará antropología, arqueología, psicología
--	--	--

Ahora se mostraran como se pueden relacionar algunos términos usando los operadores lógicos.⁴³

Cuadro 10: Usos de los operadores booleanos

Frase usando operadores lógicos	Resultados obtenidos
silla AND mesa	Todos los registros que contengan las palabras silla y mesa.
silla AND (mesa OR tabla OR escritorio)	Todos los registros que contengan las palabras, silla y mesa o silla y tabla o silla y escritorio
silla AND (mesa NOT escritorio)	Todos los registros que contengan las palabras silla y mesa. Sí en esos resultados apareciera la palabra escritorio, la búsqueda no mostraría los resultados en los que aparece.
(mesa NOT escritorio) AND comida?	Todos los registros que contengan la palabra mesa y comida, comido, comidas. Sí en esos resultados apareciera la palabra escritorio, la búsqueda no mostraría los resultados en los que aparece.
El “perejil es una buena fuente de Boro” consúmelo	Todos los registros dónde aparece exactamente la frase: perejil es una buena fuente de Boro, podríamos encontrar un registro dónde apareciera este fragmento “...el cilantro. El “perejil es una buena fuente de Boro” un mineral particularmente...”

Por último es necesario señalar que, si bien es necesario saber construir las frases utilizando los operadores para entender cómo funcionan, los catálogos dan la oportunidad de ir refinando la búsqueda con los términos elegidos a partir de los resultados obtenidos.

Lenguaje controlado

Para poder realizar búsquedas de información es necesario entender cómo funcionan los motores de búsqueda que se utilizan. Una de las principales características de estos es el uso de un lenguaje controlado o documental “Un lenguaje documental es un vocabulario de

⁴³ Se usarán palabras simples para mostrar que los buscadores no entienden el significado de las palabras, lo que hacen es comparar caracteres.

términos en lenguaje natural o un sistema artificial de signos normalizados que facilitan la representación del contenido de los documentos.”² (Juncà Campdepadrós y Martínez Ferreras, 2099 p. 33)

Ese lenguaje controlado, permitirá a los bibliotecarios clasificar los materiales que compartan características temáticas con un mismo término de indización a estos también se les puede llamar materia o tema. A un material se le puede asignar más de uno y estos pueden estar compuestos por más de una palabra. Como el siguiente material al que le asignaron tres temas:

Título	Natural law and natural rights / John Finnis
Materia	Derecho natural
Materia	Ley - Filosofía
Materia	Derecho y etica.

Campos de búsqueda

Los campos de búsqueda son las opciones que nos da un buscador, para ingresar términos o frases que se quieran recuperar. Los más comunes son: autor, título y tema; cada vez son más usadas las bases de datos, por lo que se pueden agregar estos otros: palabra clave, texto completo⁴⁴. Existen muchos más campos pero por ahora sólo se mencionarán estos que funcionan para el usuario que aún no se ha relacionado con la búsqueda de información. Los campos nos servirán para decidir dónde buscar el término que nos interese. Lo que hará el buscador es comparar letra por letra el término que se esté buscando en el campo en el que se le solicite, lo cual también implica olvidar las reglas ortográficas en cuanto al uso de acentos y mayúsculas. Siempre habrá la opción de no elegir un campo y el término se comparará en todos. Esto puede ser un inconveniente si el término elegido puede usarse en más de un campo y es muy común como: México o puede usarse como ventaja si el término es muy específico como: Jurisprudencia

⁴⁴ Las palabras clave o key words como el equivalente al tema asignado en los libros; sólo que estás las asigna el autor y el tema el bibliotecario.

Índices

El acervo de la biblioteca de la UAM-C puede ordenarse alfabéticamente por: autor título y tema,⁴⁵ a estas listas se les llama índices. Estas listas son de utilidad para la búsqueda si por ejemplo se ha escrito mal el nombre del autor, en el índice mostrará los resultados más cercanos alfabéticamente a lo que se haya escrito. Los temas también se encontrarán en orden alfabético y se mostrarán los temas con los que los han relacionado en la biblioteca.

Bases de datos

Las bases de datos son una colección de información ordenada sistemáticamente, en donde se pueden encontrar diferentes tipos de material: artículos, libros, estadísticas, etcétera. Las bases de datos se pueden dividir en referenciales o de texto completo.

La mayoría de las bases de datos son de texto completo, lo que quiere decir que la información que encontremos en ellas se puede consultar inmediatamente, las referenciales sólo mostrarán el resumen del texto que se quiera revisar y la referencia completa donde se encuentra.

Las bases de datos recomendadas para alumnos de Humanidades son: Humanindex, Jstor, Academic Search Complete, Socioindex, Redalyc, ScIELO.

Revistas electrónicas o publicaciones periódicas

Las publicaciones periódicas o revistas son aquellos materiales que se publican cada determinado tiempo, son consecutivas y especializadas en algún tema, estas serán de gran utilidad si el tema que se está buscando es muy específico.

En el caso de las publicaciones periódicas, al tratar generalmente temas tan específicos más que hacer una recomendación de determinados títulos, sería conveniente que el propio usuario decidiera cuáles son las revistas que son más adecuadas para su problema de investigación, esto lo podrá saber consultando índices de revistas donde se encuentren

⁴⁵ Al igual que en los campos de búsqueda se pueden ordenar de otras formas, por ejemplo: editor, ISBN, lugar de publicación.

ordenadas por tema. Existen índices que se encargan de ordenar y clasificar publicaciones periódicas, como Ulrich's donde se pueden recuperar las revistas por nombre, año de publicación, lugar de publicación, tema, ISSN⁴⁶, entre otros.

Asesoría

La asesoría se dividirá en dos partes, la investigación previa del documentalista para saber cuáles son los intereses del usuario y la parte efectiva de búsqueda. Se mostrará la búsqueda en la biblioteca de la UAM-C y en una base de datos. En este momento de la asesoría no se le mostrarán muchos recursos al usuario pues lo que se intenta explicar es como buscar, pero conforme sea necesario y el usuario lo solicite, se le mostrarán más opciones para recuperar información⁴⁷.

Entrevista

Es de gran importancia antes de comenzar a explicarles a los usuarios los distintos recursos de información que pueden consultar, indagar un poco sobre lo que saben acerca del tema que están buscando y cuáles son sus métodos de búsqueda de información. Esto ayudará al documentalista a decidir por dónde comenzar a trabajar.

Se debe tomar en cuenta que la investigación es un proceso activo y que al inicio de la investigación es cuando el usuario deberá delimitar o hacer cambios a su proyecto, adaptándolo a sus intereses⁴⁸, contar con más información del problema de investigación permitirá recuperar información que el usuario realmente este buscando.

Definir el tema de investigación

Contar con un problema de investigación definido facilitará la búsqueda bibliográfica, pues ya existe un acotamiento previo, por lo tanto habrá un marco general que permitirá hacer

⁴⁶ El ISSN (International Standard Serial Number, Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas) es un número único que se le asigna a cada revista. Lo que permitirá encontrar con mayor facilidad las revistas que lleven el mismo título.

⁴⁷ En muchas ocasiones buscando en la red se encuentran nuevas opciones para recuperar información la asesoría intentará que si esto sucede, el usuario sea capaz, de recuperar información en nuevos sitios.

⁴⁸ Es natural que en el proceso de búsqueda surjan referencias que parecen relevantes para la investigación, será decisión del usuario ampliar su búsqueda contemplando los nuevos hallazgos

una búsqueda amplia, pero al mismo tiempo se podrá ir delimitando dependiendo de los intereses y las necesidades del usuario.

¿Dónde comenzar a buscar?

La primera opción para comenzar la búsqueda será en la Biblioteca de la UAM-C⁴⁹, puesto que su acervo principal está constituido por materiales seleccionados de acuerdo a las líneas de investigación de la universidad, así que es probable que un tema que esté tratando un alumno de la licenciatura en Humanidades se encuentre dentro de la biblioteca, consultar materiales monográficos permitirá ver el tema de investigación en un contexto más amplio y el usuario podrá consultar el material prácticamente de manera inmediata. Tomando esto en cuenta, la búsqueda se iniciará en el catálogo de la biblioteca y continuará en otras bibliotecas universitarias⁵⁰, para después revisar los distintos recursos digitales: Bases de Datos, Revistas Especializadas, Repositorios.

A grandes rasgos la mayoría de los catálogos y motores de búsqueda que se utilicen serán considerados bases de datos, pues cumplen con la característica de ordenar sistemáticamente la información, las diferencias que podremos encontrar por lo general, será la validez de cada uno de los recursos que se encuentren, así como el material que encontremos en ellas: tesis, artículos especializados, artículos de difusión, archivos multimedia, también encontraremos revistas que estén arbitradas lo cual dará seguridad que alguien revisó el texto que se va a utilizar, algunas otras características serán útiles pero más por los propios intereses de usuario, tales como el lugar de publicación, la trayectoria de la revista o el idioma en el que está escrita.

Otra de las cosas que hay que considerar es el acceso a los recursos, la principal diferencia será que algunos se podrán utilizar de forma libre, lo cual no significa que sean de menor calidad y otros sólo se podrán utilizar si se ha contratado el recurso. La comunidad de la UAM-C cuenta con BiDi UAM la biblioteca digital de la universidad, que

⁴⁹ Ha pasado dentro de la biblioteca, que los alumnos estén revisando temas muy nuevos, en esos casos no existe mucho material monográfico para consultar, aun así los problemas de investigación deben enmarcarse en algún tema más amplio, del que seguro se encontrará algo en la biblioteca.

⁵⁰ Esta búsqueda está pensada en alumnos de humanidades que en su mayoría están haciendo una investigación donde necesitan materiales bibliográficos, entiendo que para algunos alumnos será necesario consultar otras fuentes de información, así como otro tipo de soportes.

proporciona distintos recursos de información por los que usualmente se debe pagar para poder ser consultados, los usuarios de la biblioteca de la UAM-C adquieren las credenciales necesarias para poder acceder a ellos.

Estas sólo son algunas de las opciones con las que cuentan los usuarios de la biblioteca para buscar información, pero las posibilidades son muchísimas, estos ejemplos están enfocados en alumnos de Humanidades, por lo que sólo se están presentando recursos dirigidos a estas áreas, pero lo que no se debe dejar de lado es que esta asesoría pretende mostrarle sólo algunas de las opciones con las que cuenta, para que el usuario después pueda seguir con sus búsquedas con los conocimientos necesarios para poder enfrentarse a los diferentes recursos existentes.

¿Cómo buscarlo?

La búsqueda de información no es un proceso lineal que se pueda seguir sin cambios, muchas veces es necesario ir adaptando los términos de búsqueda, dependiendo de los resultados obtenidos, siempre intentando recuperar los materiales más oportunos para la investigación, estos cambios muchas veces dependerán de los mismos resultados que arroje la primera búsqueda. La asesoría se dividirá en dos partes, en la primera se le mostrará al usuario cómo buscar información en el catálogo de la biblioteca de la UAM-C y en la segunda cómo buscar información en bases de datos.

En este punto, el usuario tiene un tema de investigación, conoce los operadores booleanos y la primer búsqueda se realizará en la biblioteca de la UAM-C. Debido al uso masivo de buscadores comerciales, muchos de los usuarios están acostumbrados a buscar las frases tal cual las ordenan en su mente (lenguaje natural), y muchas veces los buscadores comerciales arrojan resultados próximos a lo que se está buscando, algunos usuarios repiten esta acción en los catálogos o bases de datos sin conseguir los mismos resultados, esto se debe a que los catálogos usan un lenguaje documental controlado y necesitan instrucciones más precisas para realizar las búsquedas.

El primer paso será comprender que es lo que está buscando el usuario; supongamos que el problema de investigación es: *“El problema ético del ejercicio profesional del derecho”* el documentalista necesita saber cuáles son los intereses particulares del usuario

para poder guiarlo en la búsqueda. Esto lo puede hacer de dos formas: durante la entrevista que se mencionó anteriormente, donde el usuario explica cuáles son sus intereses del tema, o haciendo una búsqueda rápida en internet para familiarizarse con los conceptos más usados⁵¹. Así el documentalista podrá saber que lo que le interesa saber particularmente al usuario es el problema ético de seguir las normas en el campo jurídico.

Lo siguiente será crear una lista de términos relacionados con el problema de investigación. Se proponen los siguientes: justicia, crimen, abogado, ética, derecho, juicio, acusado, ley, norma, filosofía, axiología; a esta lista se podrán agregar términos según sea conveniente.

Regresando al problema de investigación los términos más importantes para comenzar a dilucidar el tema son: ética y derecho⁵² y se pueden relacionar usando los operadores lógicos. La primer búsqueda en el catálogo de la biblioteca será la más general, no se elegirá ningún campo de búsqueda⁵³: “ética AND derecho” lo que se pretende es saber qué materiales se encuentran en la biblioteca.

Búsqueda básica

Escriba una palabra o frase:

Campo de búsqueda:

Palabras adyacentes?:

Base de búsqueda:

Limitar búsqueda a:

Idioma: Del año: Al año:

Formato: Biblioteca:

Una vez que se cuente con una lista de referencias, el estudiante decidirá cuáles son los que más le interesan o se acercan a su tema de investigación. La búsqueda arrojó veintinueve resultados de los que al usuario le parecieron pertinentes los siguientes:

1. The principles of morals and legislation / Jeremy Bentham
2. Natural law and natural rights / John Finnis

⁵¹ Este es un consejo personal, que en general sirve para darse una idea del tema que se está buscando, muchas veces se encontrarán.

⁵² Independientemente que para la investigación el usuario necesite definir estos dos conceptos, se comenzará la búsqueda de lo general a lo particular

⁵³ Se puede elegir esta opción pues el acervo de la biblioteca no es muy grande.

3. From normativity to responsibility / Joseph Raz
4. Entre la libertad y la igualdad : introducción a la filosofía del derecho / Rodolfo Vazquez
5. Ser penalista / Daniel F. Cabeza de Vaca, coordinador

Una vez elegidos, deberá revisar los temas que se le han asignado a los materiales, esto se puede consultar desplegando el registro completo y buscando la opción de tema, así se encontrarán los términos de indización que le corresponden y que se relacionan con nuestro tema de interés⁵⁴. Esto sirve para saber que otros materiales están clasificados con los mismos temas, pues es probable que también sirvan para la investigación.

Autor principal	● Finnis, John
Título	● Natural law and natural rights / John Finnis
Edición	2nd ed.
Pie de imprenta	Oxford ; New York ; Mexico : Oxford University, 2011
Descripción	xvi, 494 p. ; 24 cm.
Serie	● (Clarendon Law)
Tema	<ul style="list-style-type: none"> ● Derecho natural ● Ley - Filosofía ● Derecho y ética.

55

El tema que le interesa al usuario de estas opciones es Derecho y ética, ahora se revisarán que materiales se encuentran bajo esta entrada

Indice: Materias generales

No. de registros	Registros breves	
6	Registros breves	Derecho y ética. - [Registro de autoridad LC]
1		Derecho y ética -Ensayos, conferencias, etc.

56

Los dos nuevos registros que le interesaron al usuario son:

⁵⁴ El usuario siempre podrá consultar tesauros, pero al ser una herramienta más específica, se recomienda que lo haga, cuando profundice en la investigación. En este primer acercamiento bastará con que sepa cómo se ordenan los materiales en su biblioteca.

⁵⁵ Imagen tomada del catálogo de la biblioteca la de UAM-C

⁵⁶ Imagen tomada del catálogo de la biblioteca la de UAM-C

1. The rule of rules : morality, rules, and the dilemmas of law / Larry Alexander, Emily Sherwin
2. Moral y derecho : doce ensayos filosóficos / Dulce Mar

Al revisar los materiales físicamente el usuario decidió que algunos no tenían que ver con sus intereses y los descarto, de los siete materiales que decidió consultar sólo revisará con más profundidad cuatro, pero también encontró nuevos términos que le gustaría agregar a la búsqueda: jurisprudencia, humanismo, moral, judicial, penalista, negligence y responsibility.

El siguiente paso será hacer varias combinaciones relacionando los términos elegidos, a continuación se mostrarán algunas de las frases que se pueden formar:

- (derecho OR penalista) AND (etica OR filosofia OR axiologia)
- (derecho OR justicia OR norma? OR ley?) AND (etica OR filosofia)
- (etica OR moral) AND (derecho OR justicia OR norma? OR ley?)
- (humani? OR moral) AND (jurisprudencia OR responsibility OR penalista)

Esta búsqueda se repetirá en otras bibliotecas universitarias y centros de investigación que se relacionen con el tema. En este ejemplo se podrán consultar las bibliotecas del Instituto de Investigaciones Jurídicas y el Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM

Búsqueda en bases de datos

El principio de búsqueda en las bases de datos es el mismo, como ya se han determinado los términos de búsqueda estos también se usarán en las bases de datos. Habrá que modificar un poco la búsqueda, pues las bases de datos incluyen otros campos de búsqueda cómo: palabras clave⁵⁷ y texto completo. También se deberá considerar escribir los términos de búsqueda en inglés, pues la mayoría de los textos se encuentran en este idioma.

⁵⁷ Al igual que los temas las palabras clave nos podrán ayudar a ubicar otros materiales que podrían ayudar en la investigación.

Ahora se presentará la búsqueda en bases de datos. Se elegirán, las bases de datos del proveedor EBSCO⁵⁸ pues permiten realizar búsquedas de manera simultánea en sus distintas bases de datos, seleccionando las que parecen más pertinentes.

La primera diferencia con la biblioteca será el campo de búsqueda a elegir; por la gran cantidad de registros que se encuentran en las bases de datos, será necesario seleccionar un campo, en este caso el de título.



Como se puede observar, la base de datos presenta prácticamente las mismas opciones que el catálogo de la biblioteca.

Los resultados obtenidos podemos filtrarlos, agregando campos de búsqueda y usando los operadores booleanos, pero también la base de datos nos da varias opciones para limitar la búsqueda como: enlaces al texto completo, años de publicación, idioma, entre muchas otras opciones⁵⁹.

De igual manera será necesario que el alumno revise los materiales que se han presentado para decidir cuáles son los que más se acercan a su tema de investigación. La primera búsqueda que se realizó en las bases de datos fue: *etica AND derecho* seleccionando el campo de título.

Al igual que en los libros de la biblioteca, lo siguiente que se debe hacer es revisar cuáles son las palabras claves asignadas por el autor y retomarlas como términos de búsqueda.

⁵⁸ Estas bases de datos, están contratadas por la universidad y pueden acceder todos los alumnos de la UAM-C

⁵⁹ No se dan más opciones porque cada base de datos si bien te permitirá refinar la búsqueda cada una tiene distintas opciones. Siendo las mencionadas las más comunes.

Las combinaciones que se pueden hacer usando los términos de búsqueda son muy amplias, así como las opciones de dónde buscar, esta guía se espera que sirva para que los alumnos encuentren la información que necesitan. Muchas de las referencias encontradas en esta primera asesoría, se espera sean presentadas en el taller de investigación y docencia, para que ayuden a los alumnos a determinar la pertinencia de las mismas, así como sugerirles nuevos textos u opciones de recursos para buscar información.

Recomendaciones generales para aplicar en las búsquedas

Muchas de las bases de datos lo que hacen es compilar un gran número de revistas especializadas, por lo que, cuando estamos haciendo una búsqueda en general será mejor comenzar por las bases de datos, y las revistas usarlas cuando se haya avanzado un poco más en la investigación y se esté claro de lo que se está buscando, o el tema tratado sea muy especializado

Las bases de datos al compilar tanta información de revistas internacionales recuperan artículos en diversos idiomas, principalmente en inglés, y para recuperar este tipo de información deberemos traducir nuestros términos de búsqueda a otras lenguas, lo que parecería más fácil sería traducir los términos palabra por palabra, pero no nos dará el mismo sentido, se pueden consultar diccionarios especializados en el tema y mostrarán los términos adecuados. Una recomendación personal será que busquen el tema en Wikipedia, pues muchos de los artículos están traducidos a diversos idiomas y se puede saber la traducción correcta.

Otra recomendación será que se revise la bibliografía de los materiales que más han interesado en la búsqueda, pues es muy probable que se encuentren títulos igual de interesantes, esto es muy útil particularmente si no se han encontrado muchas referencias.

Un aspecto que no hay que perder de vista, es que como documentalista puedes familiarizarte mucho con una base de datos y recurrir constantemente a ella, es muy importante mantenerte actualizado para poder mostrarles a los usuarios los distintos tipos de fuentes de información a los que pueden acudir.

Referencias

1. Abadal Falgueras, E. (2001). *Sistemas y servicios de información digital*. España: Trea; Edicions Universitat de Barcelona. P. 30
2. Juncà Campdepadrós, M. y Martínez Ferreras, D. (2009) *Lenguajes documentales*. Cataluña: Universitat Obrera Catalunya p. 33

Referencias

1. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación* (2a). La Paz, Baja California: El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. Recuperado de:
<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>
2. *Guidelines for Information Services*. (2000). Recuperado de:
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation>
3. *Ley orgánica*, Universidad Autónoma Metropolitana. México: 1976.
4. Abadal Falgueras, E. (2001). *Sistemas y servicios de información digital*. España: Trea; Edicions Universitat de Barcelona.
5. Biblioteca digital recursos digitales de información. *Definición y Objetivo de la Biblioteca Digital UAM*. Recuperado de:
http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=56:definicion-y-objetivo-de-la-biblioteca-digital-uam&catid=37:la-biblioteca-digital-uam&Itemid=37
6. Bopp, R. E., Smith, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta: Libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB; Alfagrama.
7. Bounocore, (1976) *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires : Marymar.
8. Cañedo Andalia, R. (1999). Los análisis de citas en la evaluación de los trabajos científicos y publicaciones seriadas. *ACIMES*, 7(1), 30–39.
9. Curras, E. (1982) *Las ciencias de la documentación: Bibliotecología, archivología, documentación e información*. Barcelona: Mitre
10. Fresán Orozco, M., y Comas Rodríguez, O. (2006). Apuntes para una historia de la UAM Unidad Cuajimalpa. *Anuario educativo mexicano Visión retrospectiva*, 463-.
11. Fresán Orozco, M., y Outón Lemus. (s.f. [2009]). *Reflexiones sobre el modelo educativo de la UAM Cuajimalpa*. México.

12. García Ejarque, L. (2000) *Diccionario del archivero-bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Gijón: Trea.
13. Green, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1(2), 74-81.
14. Han, L., & Goulding, A. (2003). Information and reference services in the digital library. *Information Services & Use*, 23, 251–262.
15. Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación bibliotecológica*, 7(15). Recuperado de:<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>
16. _____ (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
17. _____ (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 103–121. Recuperado de:<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/>
18. Ibarra Martínez, I.(2008) *Creación, organización y proyección de una biblioteca universitaria : el caso de la biblioteca UAM-Cuajimalpa*. Tesis de licenciatura. México
19. Juncà Campdepadrós, M. y Martínez Ferreras, D. (2009) *Lenguajes documentales*. Cataluña: Universitat Obrera Catalunya
20. Lau, J. (2007). *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf>
21. _____ y Cortés, J. (1995). *La agenda rezagada: la formación de usuarios de sistemas de información*. VII Coloquio de Automatización de Bibliotecas, Colima. Recuperado de <http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/poncol95.pdf>

22. López Yepes, J. (1996). El concepto de ciencia de la documentación: unidad en la diversidad o diversidad en la unidad. *Investigación bibliotecológica*, 10(21). Recuperado de <http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3837/0>
23. _____ (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Editorial Síntesis.
24. López Yepes, J. y Ros García, J. (1993). *¿Qué es documentación?: Teoría e historia del concepto en España*. Madrid: Síntesis.
25. López Zárate, R., González Cuevas, Oscar M, y Casillas Alvarado, Miguel Angel. (2000). *Una historia de la UAM: Sus primeros 25 años*. México: UAM.
26. Martínez de Sousa, J. (2004) *Diccionario de bibliología y ciencias afines. Terminología relativa a archivística, artes e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía, codicología, comunicación, diplomática* 3ª ed España: Gijón: Trea.
27. Maltrás, B. (2003). *Los indicadores bibliométricos: Fundamentos y aplicación al análisis de la ciencia. Biblioteconomía y administración cultural: Vol. 70*. Gijón: Trea.
28. Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, (3). 93-129 pp.
29. Naranjo Vélez, E., Rendón Giraldo, N., y Giraldo Arredondo, C. (2006). *Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información*. Medellín.
30. Prytherch, Raymond, J. (2005) *Harrod's librarians' glossary and reference book*. 10 ed. Aldershot, Hants, England, Burlington, VT: Ashgate.
31. Rodríguez Briz, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual: Surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
32. Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana. (2014). *Manual de puestos administrativos de base*. Recuperado de: http://www.situam.com.mx/sitio/pdf/documentos/manual_de_puestos.pdf

33. Torres Vargas, Geogina Araceli, y Sanchez Avillaneda, María del Rocío. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación bibliotecológica*, 19(39), 120–133.
34. Universidad Autónoma Metropolitana. (1996). *Esto es la UAM* (2nd ed). Naulcalpan de Juárez, Estado de México: Universidad Autónoma Metropolitana.
35. _____ (2005). *Cuajimalpa: Estructura curricular*. México: Universidad Autónoma Metropolitana
36. _____ (2006) Informe del rector general. Anuario estadístico Recuperado de :
<http://www.transparencia.uam.mx/inforganos/anuarios/anuario2006/index.html>
37. _____ Definición y Objetivo de la Biblioteca Digital UAM. Recuperado de:
http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=56:definicion-y-objetivo-de-la-biblioteca-digital-uam&catid=37:la-biblioteca-digital-uam&Itemid=37
38. Varela-Prado, C., y Baiget Tomas. (2012). El futuro de las bibliotecas académicas: incertidumbres, oportunidades y retos. *Investigación bibliotecológica*, 26(56), 116–269. Recuperado de:<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi>

Obras consultadas

1. Coll-Vinent, R. (1982). *Profesionales de la documentación. Textos de informática y documentación*. Barcelona: A.T.E.
2. Farmer, L. Thecnology impact on packaging reference and information. In L. Farmer (Ed.), *The human side of reference and informtation services in acedemic libraries. Adding value in the digital world* (pp. 49–72).
3. Ferrán Ferrer, N., y Pérez-Montoro, M. (2009). *Búsqueda y recuperación de la información. Tic.cero: Vol. 25*. Barcelona: Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya.

4. González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: Fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea.
5. Gutiérrez Chiñas, A. (2014). Principales denominaciones que se utilizan para nombrar los conceptos de la bibliotecología / documentación / ciencia de la Información. In Rendón Rojas, Miguel Ángel (Ed.), *El problema del lenguaje en la bibliotecología / ciencia de la información / documentación. Un acercamiento filosófico-teórico*.
6. Merlo Vega, J. A. (1998). Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, 49(2), 261–288. Recuperado de <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>
7. _____ (2009). *Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia; Editum.
8. Mofassani, R. E., y Curzel, M. F. (2006). *Usuarios de la información: Formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
9. Rendón Rojas, M. A. (Ed.). (2001). *Bibliotecología, archivística, documentación: intradisciplina, interdisciplina o transdisciplinarietà*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
10. _____ Ángel (Ed.). (2014). *El problema del lenguaje en la bibliotecología / ciencia de la información / documentación. Un acercamiento filosófico-teórico*.
11. Salvador Oliván, José A. (2008). *Recuperación de la información*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
12. Sánchez Díaz, M., y Vega Valdés, Juan Carlos. (2003). Algunos aspectos teórico-conceptuales sobre el análisis documental y el análisis de información. *Ciencias de la Información*, 34(2), 49–60. Recuperado de: <http://cinfo.idict.cu/cinfo/issue/view/23/showToc>
13. Torres Santo Domingo, Marta. (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (80), 43–70.

Agradecimientos

La primera persona a la que me gustaría agradecerle es a mi mamá, Luz María Mena, quien a lo largo de los años no ha dejado de apoyarme incondicionalmente dejando que tome mis propias decisiones y acompañándome en el camino. Ma, gracias de verdad por todo, este trabajo es un fruto claro de tu cariño hacía mí.

A mis hermanas Mariana y Baleria les debo un agradecimiento sólo por estar ahí, pero además de eso por compartir todas aquellas experiencias a las que las he arrastrado, aunque fueran una locura.

A Martín gracias por estar al pendiente del estado de este trabajo, que al final también fue un impulso para poder concluirlo.

A mis abuelos Esperanza Aragón y Avelino García quienes han sido un soporte fundamental para que termine esta etapa de mi vida.

No puedo dejar de mencionar a mi familia de *acá* a mi tío *Boni*, mi tía Tita y a mi prima Renée quienes me brindaron el calor familiar que me hacía falta. También a mi tía Vero y al bueno para nada de Amaury, que lo quiero mucho.

A mis amigas que han estado ahí para mí, cuando pensaba que no iba a lograr nada a veces, sólo con su compañía y su confianza hacía mí, sentía que iba a poder concluir este trabajo, muchas gracias: Jessica, Mónica, Coral, Zayda y Mariana a quienes considero grandes personas que a lo largo del tiempo han contribuido no sólo a mi formación sino también a mi forma de ver la vida.

A Cintia, quien me escuchó cuando las cosas se pusieron complicadas y me dio ánimos para continuar.

A Priscila quien con sus tan atinadas palabras de aliento me sacó más de una vez del atorón y me mostró el camino a seguir para culminar este trabajo. No puedo dejar de mencionar a Jorge Galindo, quien además de convertirse en mi amigo en este tiempo, también se ha vuelto un ejemplo a seguir en básicamente todos los aspectos.

A Ámbar que es una de las personas más importantes en mi vida y que, en muchas ocasiones, su manera de actuar me ha servido como brújula: gracias por ser mi amiga y creer en mí.

A Sylvia, para quien estas líneas no son suficientes, pues la ayuda y la comprensión que me brindó durante todo este proceso no puede ser medida, gracias por guiarme durante toda la investigación; no puedo contar las veces que me leyó, me ayudó a redactar o me explicó algo que no entendía, estoy segura que sin su ayuda no hubiera podido terminar este proyecto. Muchas gracias por estar ahí para mí cada vez que te necesité inclusive las veces en las que yo insistía en ser una *ladilla*.

Gracias a Rodolfo Suárez quien me ha dado grandes oportunidades para desarrollarme en el ámbito profesional y no sólo eso sino también por brindarme su amistad.

Muchas gracias a mis compañeros en la biblioteca de la UAM-Cuajimalpa, ahora Biblioteca “Miguel León Portilla”, quienes me mostraron cómo se desenvuelven los bibliotecólogos en el ámbito profesional y me proporcionaron toda la información necesaria para redactar esta tesina.

Por último le agradezco a mi asesor el Dr. Fermín López su paciencia y amabilidad para dirigirme durante el proceso y a mis lectores la Dra. Brenda Cabral, el Mstro. Tomás Palacios, la Lic. Verónica Méndez y la Lic. Mary Carmen Rivera, por sus observaciones y comentarios que enriquecieron el trabajo.

Son muchas a las personas que tengo que agradecer por haberme acompañado durante este largo periodo que he pasado para titularme, tantas que es muy probable que algunas no aparezcan en esta lista, lamento mucho haberlas omitido, sin embargo espero que sepan que les estoy agradecida.