



UNIVERSIDAD VIRTUAL

Escuela de Graduados en Educación

Propuesta de Perfil de Bibliotecario Corporativo

Tesis para obtener el grado de:

Maestría en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento

Presenta:

Merari Abihail Sifuentes Coronado

Asesor tutor:

Mtra. Eloísa Puente Berumen

Asesor titular:

Dra. Patricia Verdines Arredondo

Monterrey, Nuevo León, México

Septiembre, 2009

Hoja de firmas

El trabajo de tesis que se presenta fue APROBADO POR UNANIMIDAD por el comité formado por los siguientes profesores:

Lic. Eloísa Puente Berumen (asesor)

Lic. María Teresa Soís Adame (lector)

Lic. Felipe de Jesús Jasso Peña (lector)

El acta que ampara este veredicto está bajo resguardo en la Dirección de Servicios Escolares del Tecnológico de Monterrey, como lo requiere la legislación respectiva en México.

Dedicatorias

- A mis padres, por su apoyo incondicional.
- A Roberto Dávila, por tu paciencia.

Agradecimientos

- Gracias a Dios, porque por Él son hechas todas las cosas. “No que seamos competentes por nosotros mismos para pensar algo como de nosotros mismos, sino que nuestra competencia proviene de Dios.” 2 Corintios 3:5
- Gracias a Eloísa que me ayudó a darle forma a este proyecto y por su entusiasmo.
- Agradezco a la Dra. Patricia Verdines por guiarme durante la realización de esta tesis.

Propuesta de Perfil de Competencias para el Bibliotecario Corporativo.

Resumen

El presente proyecto presenta el panorama actual del bibliotecario en México, la falta de perfil de competencias para el profesional de la información, asociaciones profesionales de bibliotecología en México, todo esto, debido a la creciente necesidad de un perfil claro de una persona especializada en estrategias de búsqueda, recuperación y selección de la información que generan y resguardan las organizaciones frente a la incesante era del conocimiento en la nueva administración de empresas.

Además, esta investigación muestra de un comparativo con los perfiles de bibliotecarios a nivel internacional, las asociaciones bibliotecarias, actividades, entre otros.

La intención principal que se cumple en este proyecto de investigación es la generación de un perfil para el profesional de la información en las organizaciones de México, como consecuencia se presentan algunas sugerencias de competencias necesarias para desempeñar actividades para bibliotecarios corporativos.

Tabla de contenido

Capítulo 1	Introducción.....	1
1.1	Contexto.....	1
1.2	Definición del problema.....	1
1.3	Objetivos.....	2
1.4	Preguntas de investigación.....	2
1.5	Beneficios.....	3
1.6	Delimitaciones.....	3
1.7	Estructura de la investigación.....	4
Capítulo 2	Perfil del bibliotecario.....	5
2.1	El perfil del bibliotecario a nivel internacional.....	5
2.1.1	Estados Unidos de América.....	5
2.1.1.1	<i>Competencias generales del bibliotecario académico.....</i>	<i>6</i>
2.1.1.2	<i>Competencias profesionales del bibliotecario académico.....</i>	<i>7</i>
2.1.1.3	<i>Competencias personales del bibliotecario académico.....</i>	<i>8</i>
2.1.1.4	<i>Competencias profesionales del bibliotecario de referencia y servicios al usuario.....</i>	<i>9</i>
2.1.2	Europa.....	10
2.2	Organismos Bibliotecarios Internacionales.....	13
2.2.1	American Library Association, ALA – Estados Unidos de América.....	14
2.2.2	Special Librarians Association (SLA) – Estados Unidos de América.....	15
2.2.3	European Information Association (EIA) – Unión Europea.....	16
2.2.4	Special Librarians Association (SLA) – División Europea.....	16
2.3	Contexto laboral del bibliotecario a nivel Internacional.....	17
2.4	El perfil del bibliotecario en México.....	19
2.5	Organismos Bibliotecarios de México.....	21
2.5.1	Asociación Mexicana de Bibliotecarios (A.C.).....	21
2.5.2	Asociación de Bibliotecas y Centros de Información de Ciencia y Tecnología, A.C.....	21
2.6	Contexto laboral del bibliotecario en México.....	22
Capítulo 3	Metodología.....	24
3.1	Diseño de investigación.....	24
3.2	Participantes.....	25
3.2.1	Empresas.....	25
3.2.2	Individuos.....	25
3.2.3	Empresas anfitrionas.....	25
3.3	Procedimiento de recopilación de datos.....	26
3.3.1	Empresas.....	26
3.3.2	Individuos.....	27
3.4	Procedimientos de análisis de datos recopilados.....	27
3.4.1	Empresas.....	28
3.4.2	Individuos.....	28
Capítulo 4	Análisis de Resultados.....	29
4.1	Departamento de Administración de la Información.....	29
4.2	Personal a cargo de la Administración de la Información.....	35
Capítulo 5	Conclusiones y Recomendaciones.....	44
5.1	Centros de información corporativos.....	44
5.2	Competencias del profesional en servicios de información corporativo.....	45
5.3	Trabajos a futuro.....	47
5.3.1	Difusión del perfil básico del Bibliotecario.....	47
5.3.2	Modificación de los programas académicos.....	47

5.3.3 Identificación de los diferentes perfiles bibliotecarios en México.....	48
5.3.4 Revisión y actualización sistemática de los perfiles.....	48
5.3.5 Integración de la competencia de capacitación en empresas.....	48
Referencias.....	49
ANEXO A.....	53
ANEXO B.....	55
Curriculum Vitae.....	57

Índice de Tablas

Tabla 2.1 Tabla de los campos de competencia y las principales aptitudes.....	12
Tabla 2.2 Comparativo de sueldos de bibliotecarios miembros de la Asociación de Bibliotecarios Especiales.....	18
Tabla 4.1. Estructura con la que cuenta el área que administra la información.....	38
Tabla 4.2. Número de usuarios que atienden en el Centro de Información.....	40
Tabla 5.1 Tabla comparativa de competencias entre el Bibliotecario académico y el Bibliotecario Corporativo.....	46

Índice de Figuras

Figura 4.1 Nivel de importancia de la información dentro de la estructura de la empresa.....	30
Figura 4.2 Empresas que cuentan con un departamento definido como Centro de Información o Biblioteca.....	30
Figura 4.3 Procedimiento que llevan a cabo las empresas que NO cuentan con un Centro de Información establecido.....	31
Figura 4.4 Sólo una de las 3 empresas que no tienen una Biblioteca o Centro de Información estaría dispuesta en invertir para la creación de este departamento.....	32
Figura 4.5 Puestos de las personas encargadas de la administración de la información de la empresa.....	32
Figura 4.6 Competencias que debe tener una persona responsable del Centro de Información o Biblioteca Corporativa.....	33
Figura 4.7 Actividades principales que realiza el administrador de la información en un Centro de Información.....	34
Figura 4.8 Nivel de importancia que tiene el departamento de Administración de la Información en la estructura organizacional de la empresa.....	34
Figura 4.9 Muestra los departamentos con los que se relaciona el área responsable de la Administración de la Información.....	35
Figura 4.10 Muestra el nivel de importancia que tiene la Administración de la Información en la estructura organizacional de la empresa.....	36
Figura 4.11 Muestra los principales servicios que se ofrecen en el Centro de Información de la empresa.....	37
Figura 4.12 Muestra la cantidad de personas que labora en el Centro de Información de la empresa.....	37
Figura 4.13 Apoyos que proporciona la empresa al área que administra la información.....	38
Figura 4.14 Muestra el número de empresas que cuentan con un sistema para la Administración de la información.....	39
Figura 4.15 Muestra los departamentos con los que se relaciona el Centro de Información.....	40

Figura 4.16 Competencias que, según los administradores de información, se necesitan para desempeñar dicho puesto.....	41
Figura 4.17 Muestra la formación académica de los administradores de la información de las empresas que contestaron el cuestionario sobre competencias del Profesional de la Información.....	42
Figura 4.18 Muestra las actividades que los encargados de la administración de la información realizan en ese departamento.....	43

Capítulo 1

Introducción

Hasta hace unas décadas se tenía la imagen del bibliotecario como sólo un “Policía sobre el libro y domador del libro enfurecido” como lo describe José Ortega y Gasset en “Misión del Bibliotecario” (2005). Sin embargo este concepto es sólo una pequeña parte del papel que un bibliotecario puede desempeñar. Hoy en día la mayoría de los bibliotecarios están comprometidos con el aprendizaje de sus usuarios, de la constante capacitación e innovación en técnicas de instrucción, actualización tecnológica, etc. (ALA, 2007), además de que con la creciente economía global se han abiertos otros ámbitos, esto implica explorar nuevos campos en los cuales pueda brindar mayor apoyo en el manejo de información fuera de la biblioteca académica, como lo son centros de información, bibliotecas corporativas, empresas consultoras en la administración de la información, entre otros.

1.1 Contexto

La incursión de los bibliotecarios en el ámbito corporativo es un tema del cual se necesita más información no sólo de actividades en las que puede desempeñar en una empresa o biblioteca corporativa, sino en las competencias que debe de tener para llevar a cabo su parte dentro de una empresa (SLA, 2003).

En México todavía este nuevo rol del profesional de la información necesita ser promocionado, así como capacitar a los profesionales de la información, armar un perfil del profesional que se requiere en un determinado campo, tomando en cuenta los avances tecnológicos y adaptándose a ellos (Carrión, 1996).

1.2 Definición del problema

Es muy probable que muchos de los bibliotecarios sepan que pueden ayudar a empresarios a localizar la información que necesitan, seleccionarla, filtrarla, administrarla, entre Además, hay que poner especial atención en la ilación de ideas adentro del párrafo y, asimismo, en la otras

actividades (Carrión, 1996); sin embargo no saben que paso dar para migrar de un ambiente académico a uno empresarial. En México no se ha establecido un perfil definido del profesional de la información que reaccione tanto al cambio tecnológico, como al de su entorno (Carrión, 1996). La formación de este perfil del bibliotecario corporativo o especializado contribuirá a que el bibliotecario tradicional realice las actividades necesarias para adquirir dichas competencias y lograr incursionar en ese campo, así como mejor difusión de esta profesión (SLA, 2003).

1.3 Objetivos

El objetivo general de este proyecto es el de extender el perfil del bibliotecario, al incluir competencias relacionadas con los diferentes roles que puede desempeñar un profesional de la información, incursionando al ámbito empresarial y/o corporativo, definiendo el perfil que debe tener n bibliotecario especializado para desempeñarse en el ámbito corporativo.

Además, los objetivos específicos del proyecto son:

- Establecer el perfil y competencias del bibliotecario en México, así como las competencias necesarias para desempeñarse como bibliotecario corporativo o especializado.
- Realzar la diferencia de papeles que juegan estos dos tipos de profesionales de la información cada uno en su organización, así como sus similitudes.
- Conocer el punto de vista de algunas empresas en Monterrey respecto al bibliotecario y manejo de información dentro de su organización.

1.4 Preguntas de investigación

Este proyecto parte de las siguientes interrogantes:

- ¿Qué competencias necesita un bibliotecario académico para ser un bibliotecario especializado o corporativo?
- ¿Qué nivel de importancia que tiene la información dentro de las empresas?

- ¿Cómo perciben las empresas al profesional de la información?

1.5 Beneficios

Actualmente en México el papel del profesional de la información se ha encasillado únicamente dentro de una biblioteca; sin embargo, la evolución de la tecnología, el aumento de accesos a la información y las habilidades desarrolladas de las nuevas generaciones, han sobrepasado estos recintos de información. Es por esto que cada día la información va ganando terreno dentro del ámbito empresarial pero no siempre de manera óptima, rápida y eficaz. Por ello es necesaria la orientación y asesoría de una persona especializada en las estrategias de búsqueda, la recuperación y selección de la información, capaz de satisfacer las necesidades de información de la empresa (Litton, 1973).

El resultado de este proyecto será la generación de un perfil del Profesional de la Información en México, especializado para desempeñar sus labores dentro de cualquier empresa que tenga como parte de su materia prima la información. Este perfil busca beneficiar a aquellos bibliotecarios que desean conocer los elementos o complementos necesarios para ampliar sus posibilidades laborales, o bien si ya se desempeña en el campo empresarial, para mejorar o incorporar competencias que haya quedado fuera, así como ampliar sus áreas de trabajo dentro de la misma compañía.

1.6 Delimitaciones

Se tomará como base el perfil del bibliotecario académico en México y se investigará algunas empresas del área metropolitana de Monterrey que cuentan con una biblioteca corporativa y/o si cuentan con algún profesional de la información para el manejo de la misma.

Las limitaciones de este proyecto es la falta de un perfil definido del bibliotecario en México, instituciones mexicanas que regulen y actualicen este perfil, así como la apertura por parte de las empresas para proporcionar información sobre la administración de la información, perfil de sus empleados, servicios que ofrecen, entre otros datos.

El perfil que resulte de este proyecto podrá ser de utilidad para los bibliotecarios de México que deseen incursionar en el ámbito empresarial como un profesional de la información.

1.7 Estructura de la investigación

La estructura de la presente investigación se presenta de la siguiente manera:

- Capítulo 1: Como ya se mencionó anteriormente, en este capítulo se plantea el contexto y planteamiento del problema, así como los objetivos específicos y generales que se pretenden alcanzar.
- Capítulo 2: Se presentará el marco teórico y antecedentes referentes al tema a tratar, en la cual se basa la investigación presentada.
- Capítulo 3: Se detalla el método utilizado para la investigación y recolección de datos, así como descripción de los participantes e instrumento aplicado.
- Capítulo 4: Se muestran los datos e información recopilada por medio de los instrumentos de recolección aplicados, así como graficas que muestran las frecuencias de las respuestas por parte de los participantes.
- Capítulo 5: En este capítulo se responden las preguntas de investigación, se hacen recomendaciones de acciones a tomar, así como para futuras investigaciones.

Capítulo 2

Perfil del bibliotecario

En este capítulo se verán diferentes perfiles de bibliotecarios que definen diferentes asociaciones bibliotecarias nacionales e internacionales, así como el papel que estas asociaciones desempeñan, servicios que ofrecen, el segmento al que están dirigidos, entre otros datos. Se muestra parte del panorama actual de los bibliotecarios respecto a sus salarios y su posicionamiento dentro del listado de los empleos más populares o en demanda por las empresas.

2.1 El perfil del bibliotecario a nivel internacional

2.1.1 Estados Unidos de América

La Asociación Americana de Bibliotecas (American Library Association, ALA) define Bibliotecario de Referencia y Servicios al Usuario como se describe a continuación:

“Bibliotecarios que ayudan, asesoran e instruyen a usuarios a tener acceso a todas las formas de conocimiento registrado. La ayuda, el consejo y la instrucción incluyen tanto servicio directo e indirecto al usuario” (ALA, 2008).

Dentro de este país la Asociación de Bibliotecarios Especiales (Special Librarians Association, SLA) define a un bibliotecario especial o corporativo como:

“El bibliotecario especial que aporta un valor agregado mediante el suministro eficiente y eficaz a los servicios de información para un grupo determinado de clientes. El bibliotecario especial puede ser de tiempo completo y miembro de un equipo de gestión de la información en una organización o contratados en tiempo parcial en base a proyectos especiales. La única contribución del bibliotecario especializado incluye su experiencia en el contenido y la selección de los mejores recursos de información en formato impreso o electrónico, así como el compromiso de aplicar su conocimiento al trabajo o, en otras palabras, vinculando la información del usuario con la información adecuada de recursos en el momento oportuno” (SLA, 2003).

Por otro lado, Feetham (2006) menciona que un bibliotecario especializado es: “Un bibliotecario con conocimiento especial sobre un tema o temas en particular, y es responsable del mismo”. Este es

otro concepto muy relacionado con el profesional de la información corporativa, sólo que enfocado a necesidades académicas.

2.1.1.1 Competencias generales del bibliotecario académico.

La Asociación Americana de Bibliotecas marca la pauta en cuanto al establecimiento de perfiles de bibliotecarios académicos, métodos de instrucción a usuarios, entre otros aspectos del ambiente bibliotecario y de la información. Este organismo define como competencias lo siguiente (ALA, 2007):

- **Competencias:** Los comportamientos que los excelentes ejecutantes exponen de manera más coherentemente y con eficacia que los ejecutantes promedio. Es necesaria una base conductual para la evaluación eficaz de capacidades, ya que depende del comportamiento observado. Así, el grupo de trabajo se ha enfocado en la identificación de los comportamientos subyacentes que conducen al excelente funcionamiento en organizaciones que proporcionan referencia y prestación de servicios al usuario. Estas competencias para referencistas y bibliotecarios de servicios al usuario son diseñadas para ser entendidas y utilizadas en el más amplio contexto de la declaración de las Competencias Básicas emitidas por la Asociación Americana de Bibliotecas de (ALA, 2007).

Tomando como base esta definición del concepto, la la Asociación Americana de Bibliotecas tiene estructurado y revisado el perfil del bibliotecario académico, el cual debe tener las siguientes competencias:

- Un bibliotecario presta servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
- Un bibliotecario diseña y organiza la referencia y los servicios al usuario para satisfacer las necesidades de la audiencia meta.
- Un bibliotecario ofrece servicios de alta calidad analizando detenidamente tanto las fuentes de información y servicios.

- Un bibliotecario supervisa la mayoría de las fuentes de información pertinentes para actualizar regularmente el conocimiento de la evolución actual de referencia y los servicios al usuario.
- Un bibliotecario utiliza de manera eficaz los nuevos conocimientos para mejorar la referencia y prácticas de los servicios al usuario.
- Un bibliotecario comparte conocimientos con colegas.
- Un bibliotecario contribuye activamente a mejorar la práctica profesional a través de la participación en proyectos con colegas y el mejoramiento de las capacidades individuales a través de aprendizaje autónomo.
- Un bibliotecario lleva a cabo investigaciones para determinar qué tipos de servicios de referencia proveer y qué tipos de servicios pueden ofrecerse en base a las necesidades de su audiencia meta.
- Un bibliotecario comunica de manera eficaz la información de referencia y sobre los servicios que presta a los usuarios.
- Un bibliotecario evalúa de manera coherente y sistemática la efectividad de la mercadotecnia de referencia y los servicios de información.

Al igual que la Asociación Americana de Bibliotecas, la Asociación de Bibliotecarios Especiales (SLA) estableció competencias referentes al bibliotecario corporativo o especial. A continuación se enumeran algunas de ellas divididas en competencias profesionales y las personales (SLA, 2003).

2.1.1.2 Competencias profesionales del bibliotecario académico.

Las competencias profesionales de un bibliotecario académico son (ALA, 2007):

- Son expertos en el conocimiento del contenido de los recursos de información, incluyendo la capacidad de evaluarlo críticamente y filtrarlo.
- Tiene conocimiento especializado de la materia correspondiente a la actividad de la organización o cliente.

- Desarrolla y gestiona servicios de información convenientes, accesibles y rentables que están alineados con las metas estratégicas de la organización.
- Ofrece una excelente instrucción y apoyo a la biblioteca y los usuarios de servicios de información.
- Evalúa las necesidades de información, diseños y servicios de los mercados de valor agregado, así como productos para satisfacer las necesidades identificadas.
- Utiliza tecnología apropiada para adquirir, organizar y difundir información.
- Desarrolla productos de información especializados para su uso dentro o fuera de la organización o para clientes individuales.

2.1.1.3 Competencias personales del bibliotecario académico.

Las competencias personales de un bibliotecario académico son (ALA, 2007):

- Esta comprometido al servicio de excelencia.
- Busca retos y ve nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- Observa todo el panorama completo.
- Busca crear sociedades y alianzas.
- Crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.
- Tiene habilidades de comunicación efectiva.
- Trabaja bien con otros en equipo.
- Tiene liderazgo.
- Planea, pone prioridades y se enfoca en lo que es crítico.
- Esta comprometido con el aprendizaje continuo y planeación de su carrera personal.
- Tiene habilidades personales de negocios y crea nuevas oportunidades.
- Reconoce el valor de las redes profesionales y solidaridad.
- Es flexible y positivo en los tiempos de cambios continuos.

Las competencias del bibliotecario académico que menciona la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA, 2007) se complementan con las que muestra la Asociación de Bibliotecarios Especiales (SLA, 2003), ampliando así tanto el campo laboral como la imagen que proyecta el bibliotecario.

2.1.1.4 Competencias profesionales del bibliotecario de referencia y servicios al usuario.

Los bibliotecarios de referencia y servicios al usuario son los que asisten, aconsejan e instruyen a usuarios en el acceso a todas las formas y formatos de conocimiento. La asistencia, guía e instrucción incluye servicios al usuario que se ofrecen de manera directa e indirectamente. Las competencias de este tipo de bibliotecario son los comportamientos que exhiben de manera excelente de manera eficiente y consistente (Reference and User Association, 2003).. Las competencias son las siguientes:

- Accesibilidad para conocer las necesidades de información de sus usuarios meta.
- Un bibliotecario provee servicios que responden a las necesidades del usuario.
- El bibliotecario diseña y organiza de manera efectiva servicios al usuario y de referencia para suplir las necesidades de la comunidad meta.
- Provee servicios de alta calidad al analizar de manera minuciosa información, fuentes y servicios.
- Tiene el conocimiento base de las diferentes áreas del conocimiento de referencia y servicios al usuario como es la estructura de las fuentes de información, herramientas básicas de información, estrategias de búsqueda, entre otros.
- Monitorea las fuentes de información más relevantes para actualizar la información que utiliza para brindar los servicios de referencia y al usuario.
- Aplica el conocimiento nuevo de manera efectiva para mejorar las prácticas de referencia y servicios al usuario.

- El bibliotecario comparte sus experiencias con colegas y apoya al personal más nuevo del área.
- Contribuye a mejorar las prácticas profesionales al comprometerse en proyectos con colegas para mejorar las habilidades individuales a través del aprendizaje independiente.
- Planea procesos para promover e informar sobre los servicios para usuarios.
- Lleva a cabo investigaciones para determinar que tipos de servicios de referencia proveer y a que tipos de usuarios.
- Evalúa consistente y sistemáticamente la efectividad de la promoción de referencia y servicios de información.

Estas competencias están enfocadas en las habilidades y capacidades y conocimiento que hacen a un bibliotecario de referencia y servicios al usuario único entre el resto de los bibliotecarios profesionales.

2.1.2 Europa

A diferencia de en los Estados Unidos de América, en Europa se unificaron las competencias y aptitudes de las diferentes ocupaciones de la profesión de la información y documentación: archivero, bibliotecario, documentalista, indizador documental, entre otras, dando como resultado un perfil genérico, adaptable, a las diferentes áreas de trabajo en que se desempeñe el bibliotecario. Este documento se llama Euroreferencial en Información y Documentación, el cual se divide en Volumen 1: Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación y el Volumen 2: Niveles de cualificación de los profesionales europeos de la información y documentación, (European Council of Information Associations, 2004).

Los países que participaron en la elaboración de este compilado de competencias y aptitudes son: Alemania, Bélgica, España. Finlandia, Francia, Italia, Portugal, Reino Unido y Suecia.

Esta herramienta va dirigida a los profesionales de la información y documentación, empleadores, personas que desean dedicarse a estas ocupaciones y formadores. El Euroreferencial también sirve de guía para redactar un curriculum vitae, desarrollar un puesto de trabajo,

autoevaluarse, diseñar un programa de formación, etcétera (European Council of Information Associations, 2004). El documento se divide en las siguientes secciones:

- Treinta y tres campos de competencia, divididos en cinco grupos: Cuatro grupos básicos y uno específico),
- Veinte aptitudes, según seis posibles orientaciones, esta sección compone el corpus del referencial.
- Glosario, el cual es un complemento para comprobar el sentido de los términos empleados en este manual.
- Índice.

La Tabla 2.1 ilustra los campos de competencia y las aptitudes principales, así como sus grupos.

Treinta y tres campos de competencia	Las veinte principales aptitudes
Grupo I - INFORMACIÓN	A - RELACIONES
I01 – Relaciones con los usuarios y los clientes	1 - Autonomía
I02 – Comprensión del medio profesional	2 - (Capacidad de) Comunicación
I03 – Aplicación del derecho de la información	3 - Disponibilidad
I04 – Gestión de los contenidos y del conocimiento	4 - Empatía
I05 – Identificación y validación de las fuentes de información	5 - (Espíritu de) Equipo
I06 – Análisis y representación de la información	6 - (Aptitud de) Negociación
I07 – Búsqueda de información	7 - (Sentido) Pedagógico
I08 – Gestión de colecciones y fondos	B - BÚSQUEDA
I09 – Enriquecimiento de las colecciones y fondos	1 - Curiosidad intelectual
I11 – Acondicionamiento y equipamiento	C - ANÁLISIS
I12 – Diseño de productos y servicios	1 - (Espíritu de) Análisis
Grupo T – TECNOLOGÍAS	2 - (Espíritu) Crítico
T01 – Diseño informático de sistemas de información documental	3 - (Espíritu de) Síntesis
T02 – Desarrollo informático de aplicaciones	D - COMUNICACIÓN
T03 – Publicación y edición	1 - Discreción
T04 – Tecnologías de Internet	2 – (Capacidad de) Respuesta rápida
T05 – Tecnologías de la información y la comunicación	E - GESTIÓN
Grupo C – COMUNICACIÓN	1 - Perseverancia
C01 – Comunicación oral	2 - Rigor
C02 – Comunicación escrita	F - ORGANIZACIÓN
C03 – Comunicación audiovisual	1 - (Capacidad de) Adaptación
C04 – Comunicación a través de la informática	2 - (Sentido de la) Anticipación
C05 – Práctica de una lengua extranjera	3 - (Espíritu de) Decisión
C06 – Comunicación interpersonal	4 - (Espíritu de) Iniciativa
C07 – comunicación institucional	5 - (Sentido de la) Organización
Grupo G – GESTIÓN	
G01 – Gestión global de la información	
G02 – Marketing	
G03 – Venta y difusión	
G04 – Gestión presupuestaria	
G05 – Gestión de proyectos y planificación	
G06 – Diagnóstico y evaluación	
G07 – Gestión de los recursos humanos	
G08 – Formación y acciones pedagógicas	
Grupo S – OTROS SABERES	
S01 – Saberes complementarios	

Tabla 2.1 Campos de competencia y las principales aptitudes de la ECIA

Fuente: European Council of Information Associations, ECIA, 2004a.

Además de estas secciones se toma en cuenta los niveles que los profesionales pueden tener en cada competencia, por lo que crearon 4 niveles (European Council of Information Associations, 2004):

- **Nivel 1:** El profesional que hace uso de las herramientas que se ponen a su disposición y que tiene unas nociones básicas del campo (conocimiento de la terminología elemental, capacidad para llevar a cabo algunas tareas sin complejidad).
- **Nivel 2:** El profesional que domina las herramientas básicas, realizando tareas específicas o repetitivas, capaz de colaborar con especialistas del contenido con el que se está trabajando, utilizando competencias profesionales prácticas. Este profesional dispone de un instrumento de lectura y expresión de las necesidades que va encontrando, el cual le permite proponer posibles desarrollos e idear nuevos servicios.
- **Nivel 3:** El profesional que conoce todas las técnicas de la ocupación, sabe exponerlas y emplearlas. Puede interpretar una situación, emitir un juicio que implique una adaptación a la tarea, o crear una herramienta.
- **Nivel 4:** El profesional que domina la metodología, lo que le permite inventar sistemas nuevos, hacer auditorias, gestionar la información en su empresa o en una red.

Además, en Europa se sigue el perfil del bibliotecario especial o corporativo de la Asociación de Bibliotecarios Especiales en su división europea. Aunque los eventos y temas que tratan en sus asambleas están más enfocados a los miembros de ese continente, siguen el mismo perfil del profesional de la información establecido en la división americana (Special Library Association, SLA 2009).

2.2 Organismos Bibliotecarios Internacionales.

Existen asociaciones que se encargan de regular, supervisar y promover actividades propias de los bibliotecarios, las cuales esta formadas por bibliotecarios, según su ubicación geográfica y su especialidad, entre otros aspectos que tienen en común. Estas asociaciones son un apoyo para sus

miembros, ya que por medio de ellas pueden intercambiar experiencias y emprender proyectos, entre otras actividades.

2.2.1 American Library Association, ALA – Estados Unidos de América

En Estados Unidos existe la Asociación Americana de Bibliotecas (American Library Association, ALA). Esta asociación fue fundada en 1876 y tiene como misión el proporcionar liderazgo para el desarrollo, promoción y mejora de bibliotecas y servicios de información, así como la profesión del bibliotecario, con el fin de mejorar el aprendizaje y garantizar el acceso a la información para todos.

Actualmente la Asociación Americana de Bibliotecas es más grande de los Estados Unidos, además de que es la más especializada y documentada en los lineamientos de capacitación, competencias, operación de servicios de las bibliotecas. Es por esto que se toma en cuenta los lineamientos que establece en las competencias de los bibliotecarios, marcando la pauta a nivel internacional.

Esta asociación esta comprometida con la comunidad bibliotecaria y es por esto que creó 11 divisiones dirigidas por el Consejo de la Asociación Americana de Bibliotecas, cada división esta enfocada a las diferentes tipos de bibliotecas o funciones de las bibliotecas especializadas (American Library Association, 2009). Las divisiones publican revistas arbitradas, libros, boletines noticiosos, entre otros materiales, además de proveer educación continua en una variedad de lugares y formatos, ofrece premios y becas, así como apoyo a institutos y conferencias, mantener redes de afiliados y relaciones colaborativos (American Library Association, 2009). Estas divisiones son:

- Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares (American Association of School Librarians, AASL).
- Asociación de Bibliotecas Universitarias e Investigación (Association of College and Research Libraries, ACRL).
- Asociación para las Colecciones de Bibliotecas y Servicios Técnicos (Association for Library Collections and Technical Services, ALCTS).

- Asociación para Servicios de Bibliotecarios para niños (Association for Library Service to Children, ALSC).
- Asociación de Fideicomisarios de Bibliotecas, Abogados, Amigos y Fundaciones (Association of Library Trustees, Advocates, Friends and Foundations).
- Asociación de Agencias de Bibliotecas Especializadas y Cooperativas (Association of Specialized and Cooperative Library Agencies, ASCLA).
- Asociación de Tecnología de Biblioteca e Información (Library and Information Technology Association, LITA).
- Asociación de Administración y Liderazgo de Bibliotecas (Library Leadership and Management Association, LLAMA).
- Asociación de Bibliotecas Públicas (Public Library Association, PLA).
- Asociación de Referencia y Servicios al Usuario (Reference and User Services Association, RUSA).
- Asociación de Servicios de Biblioteca para el Adulto Joven (The Young Adult Library Services Association, YALSA).

Por políticas, cada asociación tiene un estatuto de responsabilidad desarrollado por sus miembros y aprobado por el Consejo de la Asociación Americana de Bibliotecas, así como un conjunto de metas y objetivos en los que estarán enfocadas sus actividades.

2.2.2 Special Librarians Association (SLA) – Estados Unidos de América.

Dentro de los tipos de profesionales de la información se encuentran los Bibliotecarios Corporativos o Especializados. Al igual que existe la Asociación Americana de Bibliotecas, también se puede encontrar la Asociación de Bibliotecarios Especiales (Special Librarians Association, SLA).

2.2.3 European Information Association (EIA) – Unión Europea.

Provee acceso a la información sobre la Unión Europea (UE), así como trabajos elaborados por expertos en el tema, permitiendo a sus miembros o personas interesadas en la UE se beneficien de los servicios que ofrece esta asociación, (European Information Association, 2009).

Esta asociación provee información sobre:

- Forum de intercambio de experiencias, desarrollo de ideas y diseminación de información a nivel regional, nacional y europeo.
- Representa los puntos de vista de la Unión Europea y proveedores relacionados con la información a las instituciones de la UE y otras organizaciones apropiadas.
- Promueve los estándares bibliográficos mejorados, apoya los estudios bibliográficos e investigaciones relacionados a documentos y publicaciones de la UE y otras organizaciones europeas.
- Apoya y coopera con actividades de organizaciones, sin importar su ubicación en la UE, pero de objetivos similares a la Asociación.
- Desarrolla el conocimiento y experiencia en la bibliografía de la UE, así como de otras organizaciones o países europeos.

2.2.4 Special Librarians Association (SLA) – División Europea.

Como en la división americana, la SLA de Europa, se concentra en los bibliotecarios especiales o profesionales de la información corporativos, tomando en cuenta las necesidades tanto de información como de los profesionales dentro del ambiente europeo de la información. Provee una red de bibliotecarios miembros, así como un foro de intercambio de experiencias, eventos, oportunidades de becas, entre otros beneficios (Special Library Association, SLA, 2009).

2.3 Contexto laboral del bibliotecario a nivel Internacional

El periódico Information World Review (Information World Review, 2003), publicó un comparativo de profesiones, en el cual mostraba que el bibliotecario corporativo se encuentra en el segundo lugar de la tabla de empleos más demandados en los Estados Unidos en el período del 2003-2004, sobrepasando al bibliotecario escolar y público, así como a agencias gubernamentales, corporaciones, firmas legales, agencias de publicidad, museos, etc. (Information World Review, 2003). En dicha publicación se menciona que el salario promedio de un bibliotecario que trabaja en los Estados Unidos es entre \$60,000 y \$65,000 dólares al año, lo equivalente a entre \$850,000 y \$920,000 pesos mexicanos, a diferencia de los contadores, que pueden ganar en promedio lo equivalente a \$560,000 pesos mexicanos al año, o bien esta en el mismo rango de sueldos que un especialista en seguridad de la información que puede ganar hasta \$920,000 pesos mexicanos.

Lachance (2003) comenta que es debido a que cada vez se necesitan más personas que tomen decisiones en cada sector de la economía y esta siendo reconocido el valor de los profesionales de la información en el competitivo mercado global.

En el año del 2008 la Asociación de Bibliotecarios Especiales publicó los sueldos de algunos de sus miembros, la mayoría bibliotecarios especiales o corporativos. Los sueldos están seccionados por región: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido y otros países europeos, así como un comparativo con respecto a los sueldos reportados en el 2007, (Tabla 2.2).

Región	2007	2008	No. De miembros que contestaron la encuesta 2008
Estados Unidos	\$69,426.00	\$71,812.00	2,865
Canadá	\$54,176.71	\$56,435.05	312
Reino Unido	\$59,096.97	\$61,578.64	50
Resto de Europa	\$78,405.50	\$83,894.04	26

Tabla 2.2 Comparativo de sueldos de bibliotecarios miembros de la Asociación de Bibliotecarios Especiales.

Fuente: SLA Salary Survey Includes Data from Europe. (2007).

Nota: todos los salarios están en Dólar americano.

Esta información indica que en los últimos años se ha incrementado el salario de los profesionales de la información especializados en ciertas áreas, no únicamente en el ámbito académico. No sólo los sueldos evolucionan conforme pasa el tiempo, sino también las habilidades y competencias que las empresas necesitan. Más del 80% de las empresas que contestaron la encuesta salarial de la SLA 2007, consideran 3 habilidades importantes:

1. Administración del conocimiento.
2. Administración de bases de datos.
3. Administración de contenido web. (SLA Salary Survey, 2007).

Esto indica que cada vez más organizaciones se concentran en la administración de los recursos de información, ya no solamente en la obtención o recolección de la información.

No sólo las habilidades han sufrido esta evolución, sino también las actividades a desempeñar por los bibliotecarios corporativos, como minería de datos, búsquedas en Internet, creación de páginas web, investigaciones, entre otras actividades. (Sullivan, winter 2003-2004).

El panorama internacional muestra la definición que se tiene del bibliotecario corporativo, su importancia, su identificación, aunque puede variar el título de su puesto dentro de la empresa, como puede ser especialista de la información, investigador o bibliotecario referencista (Sullivan, 2003-

2004), Sin embargo en México no existen asociaciones especializadas para esta modalidad de bibliotecarios, además de que aún no se hace esa categorización de diversos tipos de profesiones bibliotecarias. Esto no quiere decir que no hay personas desempeñando estas funciones, sino que no están identificados como tal, o bien, sus funciones no están definidas dentro de la organización.

2.4 El perfil del bibliotecario en México.

Los perfiles de los profesionales de la información definidos tanto en Estados Unidos como en Europa están respaldados, regulados y revisados por asociaciones bibliotecarias, ya sean enfocadas en los bibliotecarios regulares, como en los especializados. En México no hay un esquema del perfil que contenga competencias o habilidades necesarias para desempeñar el papel del bibliotecario. Sólo 9 instituciones de educación superior ofrecen la carrera de Bibliotecología o Ciencias de la Información:

- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología. Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.
- Escuela Nacional de Bibliotecología y Archivonomía (ENBA). Licenciatura en Biblioteconomía.
- Universidad Autónoma de Guadalajara. Escuela de Ciencias de la Información. Licenciatura en Ciencias de la Información.
- Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Filosofía y Letras. Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Escuela de Ciencias de la Información.
- Universidad Autónoma de Chiapas. Departamento de Humanidades. Licenciatura en Bibliotecología.
- Universidad Autónoma de Chihuahua. Facultad de Filosofía y Letras. Licenciatura en Ciencias de la Información.
- Universidad Autónoma de Estado de México. Licenciatura en Ciencias de la Información Documental.
- Universidad de Guadalajara. Sistema de Universidad Virtual, Licenciatura en Bibliotecología

Cada institución se enfoca en brindar ciertas capacidades a los estudiantes de dichas carreras, proporcionando un perfil del egresado. Aunque cada Facultad es independiente entre sí, concuerdan en ciertas competencias que consideran debe tener el bibliotecario. Las competencias que coinciden son:

1. Planear, organizar y dirigir servicios bibliotecarios y de información.
2. Determinar perfiles y detectar necesidades de información de los usuarios.
3. Evolución, tipología y función de las diferentes clases de documentos, bibliotecas e información.
4. Desarrollo, análisis, organización y la selección de materiales documentales y recursos de información.
5. Preparar programas, métodos y técnicas para formación de usuarios y recursos humanos de la organización.
6. Seleccionar métodos, técnicas y medios para difundir los servicios bibliotecarios dentro y fuera de la organización.
7. Manejo de software de computación y avances tecnológicos.
8. Automatización y administración de procesos .
9. Generar, evaluar, adoptar, adaptar, usar, gestionar y comunicar el conocimiento.
10. Principios teóricos, métodos y técnicas de investigación de soluciones a problemas o tomas de decisiones.
11. Conceptualización, historia y tipología de normas bibliográficas.
12. Aplicar el método científico en proyectos de investigación básica y aplicada

Debido a que no está establecido formalmente el perfil de un bibliotecario, tampoco se tiene una guía o un documento con las competencias y habilidades necesarias para un bibliotecario corporativo o especializado en México. Es por esto que se tomó como referencia los perfiles de egresados que imparten la Licenciatura en Bibliotecología o Ciencias de la Información como una base genérica de los bibliotecarios en México.

2.5 Organismos Bibliotecarios de México

En México también existen asociaciones que sirven de apoyo entre sus miembros y que por medio de ellas pueden crear una red de intercambio de experiencias, sin embargo, no son tan prolíferas como lo son en otros países. Además, no presentan gran documentación regulatoria, en cuanto a los perfiles bibliotecarios ideales o considerados como básicos y que debe tener todo bibliotecario de dichas asociaciones.

2.5.1 Asociación Mexicana de Bibliotecarios (A.C.)

La Asociación Mexicana de Bibliotecarios tiene como objetivos (AMBAC, 2003):

- Impulsar el mejoramiento profesional de sus Asociados.
- Promover el fomento de las bibliotecas, el servicio bibliotecario, los servicios de información y, en general, el desarrollo de la bibliotecología en el país.
- Vincularse con la sociedad.
- Establecer y mantener relaciones con grupos profesionales afines, nacionales e internacionales.

Esta asociación no tiene publicado un perfil definido del profesional de la información en México, así como tampoco sugiere un perfil del bibliotecario especializado o corporativo. De Hoyos (1996) sugiere que es debido a que no se reconoce la profesión del especialista en información como una profesión en sí, sino que se es necesario unir actividades entre los profesionales de la información que ayuden a que se comprenda en México la importancia de esta profesión y darle más credibilidad incrementando la visibilidad y reconocimiento a los profesionales de la información.

2.5.2 Asociación de Bibliotecas y Centros de Información de Ciencia y Tecnología, A.C.

La Asociación de Bibliotecas y Centros de Información de Ciencia y Tecnología está conformada por instituciones o personas que laboran en bibliotecas, centros de información especializados en tecnología o contenido científico. La Asociación de Bibliotecas y Centros de

Información de Ciencia y Tecnología busca mantener y fortalecer los lazos entre sus miembros para llevar a cabo una cooperación académica y tecnológica, así como actualización de teorías, técnicas y metodologías, realizar eventos para el intercambio de experiencias, todo esto en el campo científico y tecnológico (ABICyT, 2008). Además de estas funciones de actualización e intercambio de información, brindan orientación, asesoría y apoyo a los miembros que estén en procesos de mejoramiento de su infraestructura, proyectos de innovación tecnológica, hasta superación profesional. Esto los impulsa a mantener un nivel de especialización y actualización continua, ya que el ramo en que se desempeñan es muy cambiante. (ABICyT, 2008).

Aunque la Asociación de Bibliotecas y Centros de Información de Ciencia y Tecnología alienta a sus miembros a estar en constante actualización de conocimientos. Esta asociación no muestra el perfil de sus miembros actuales, esto ayuda a que haya una amplia variedad de profesionales de la información, ya que no es condicionante en este aspecto para los aspirantes. La prioridad principal de la asociación es la de cooperación y apoyo mutuo. Otro aspecto importante con el que no cuentan es capacitación en el manejo de información tecnológica, herramientas de búsqueda, desarrollo de habilidades de información, etc.

2.6 Contexto laboral del bibliotecario en México.

El Consejo Nacional para la Cultura y las Artes está encargado de la Dirección General de Bibliotecas de todo México. Esta institución coordina técnicamente y tiene bajo su responsabilidad, la creación, planeación, organización, y coordinación de actividades que favorecen la integración y funcionamiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes CONACULTA, 2009).

En México existen 13,527 bibliotecas, de las cuales 7,211 son públicas, 6,054 son bibliotecas escolares y únicamente 262 bibliotecas son académicas o especializadas (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2009). Dentro de la Red Nacional se registran 10,485 bibliotecarios públicos, sin embargo, sólo 111 bibliotecarios tuvieron la formación académica en Bibliotecología y únicamente

2 (0.01%) tienen estudios de maestría en Biblioteconomía (Hernández Pacheco, F. 2009). Sólo el 1.07% del total de bibliotecarios que laboran en bibliotecas públicas cuentan con las competencias necesarias. Este registro deja fuera a los bibliotecarios académicos y especializados, de los cuales no se tiene registrado cuantos profesionales de la información se desenvuelven en el campo corporativo, sueldos, tipo de industrias, entre otros datos.

Capítulo 3

Metodología

En este capítulo se tocarán los aspectos relacionados con la metodología utilizada, participantes de la recopilación de datos, procedimiento de recopilación y análisis de la información encontrada.

Debido a la confidencialidad de los datos recopilados, se les cambio los nombres a las empresas participantes en esta investigación.

3.1 *Diseño de investigación.*

El diseño de la investigación se refiere a un plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere para una investigación. Señala al investigador lo que se debe hacer para contestar las interrogantes del conocimiento como se ha planteado (Hernández, 2003).

Se diseñó de forma de recolección de datos por medio de la cual se pudo conformar el resultado final de este proyecto, tomando en cuenta los objetivos de la investigación, anteriormente descritos, el cual es sugerir una extensión al perfil del bibliotecario al incluir competencias relacionadas con los diferentes roles que puede desempeñar un profesional de la información, incursionando al ámbito empresarial y/o corporativo, definiendo el perfil que debe tener un bibliotecario especializado para desempeñarse en el ámbito corporativo.

Este proceso se llevó a cabo con un enfoque cualitativo, el cual consiste en la recolección de datos para descubrir o afinar preguntas de investigación (Hernández, 2003). Uno de los objetivos principales de una investigación cualitativa es el de captar el significado de procesos o comportamientos, en este caso la percepción que tienen las empresas de los profesionales de la información y las actividades que estos desempeñan, utiliza el lenguaje de los conceptos y metafórico. Tiene como característica recoger información a través de la observación o, como en este caso, por medio de las encuestas estructuradas y masivas, su procedimiento es más inductivo (Ruiz Olabuénaga, 2003)

3.2 Participantes

Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), el interés se centra en “quienes” es decir en los sujetos u objetos de estudio. En esta investigación se tomaron 2 tipos de participantes, las empresas y los individuos.

3.2.1 Empresas.

El primero tipo de participante es la persona encargada del Departamento de Recursos Humanos, ya que se toma como el representante de la organización. Para este proyecto se seleccionaron de manera aleatoria aquellas empresas de Monterrey medianas, de entre 51 y 250 empleados; o grandes, con más de 250 empleados, categoría que les da el Sistema de Información Empresarial Mexicano, en base al número de empleados laborando en la empresa (Sistema de Información Empresarial Mexicano, 2009).

3.2.2 Individuos.

También participaron en este proyecto a profesionales de la información que comenzaron a trabajar en el rol del bibliotecario tradicional y migraron al ámbito corporativo y viceversa, ya que ambos profesionales tienen un panorama amplio de los campos en que se desempeñaron (Stephens, 2007).

3.2.3 Empresas anfitrionas.

Para proteger la identidad de las 8 empresas que participaron se utilizarán identificadores ficticios: Empresa A, Empresa B, Empresa C, Empresa D, Empresa E, Empresa F, Empresa G y Empresa H.

Se seleccionó a las personas que laboran en el área de Recursos Humanos de la empresa, ya que ellos tienen mejor acceso a los perfiles de puestos, competencias y relación que tendría el área

encargada de la Administración de la Información. Esto permitió que se ampliara el panorama sobre el porqué de la ausencia de esta área y el nivel de importancia de la información dentro de la organización.

Además del personal de Recursos Humanos, se aplicó el cuestionario a personas que se desempeñaran en el departamento designado para la Administración de la Información, ya que ellos profundizaron en los tipos de servicios que ofrecen, con que áreas se relacionan, infraestructura, entre otros aspectos operativos.

3.3 Procedimiento de recopilación de datos

A continuación se mencionan la forma de recopilación de datos en ambos tipos de participantes de las encuestas.

3.3.1 Empresas

La recopilación de datos en este proyecto es por medio de dos cuestionarios que se les envió de manera electrónica a los participantes.

El primero dirigido a la persona responsable del departamento de Recursos Humanos, ya que ellos tienen la mayor información sobre la estructura organizacional dentro de la empresa, así como la importancia que tiene la información dentro de la compañía (Anexo A). Este cuestionario indaga sobre la importancia de la información en la organización, la forma en que solicitan información los miembros de la organización, si cuentan con un área o departamento especialmente para la administración de la información, así como las competencias de la persona encargada de este departamento y su relación con otras áreas de la empresa, desde el punto de vista organizacional. Esta información responderían las preguntas de investigación antes expuestas.

3.3.2 Individuos

El segundo cuestionario envió a la persona a cargo de la biblioteca o Centro de Información de la empresa, en caso de que cuenten con esta área de administración de la información. Este cuestionario permitió conocer las competencias con las que cuenta el responsable de esta área, funciones más comunes que se realizan dentro de Centro de Información o bibliotecas de las empresas, la relación que tiene con los demás departamentos, los servicios que se ofrecen, en que es usada la información que se les solicita, entre otros aspectos sobre su puesto (Anexo B).

Para el diseño de los cuestionarios se tomaron en cuenta las recomendaciones hechas por Pope (2002), él menciona que un cuestionario debe cumplir dos propósitos básicos:

1. Traducir los objetivos del proyecto de investigación en preguntas específicas que los encuestados puedan responder.
2. Motivar al encuestado para que coopere y proporcione la información correcta.

Otros puntos importantes que se tomaron en cuenta al momento de redactar los cuestionarios para este proyecto son que las preguntas siempre comienzan de lo general a lo específico, ya que cada pregunta influencia una sobre la otra; es por esto que las preguntas tienen un orden lógico, para que la información fluya de manera natural, casi en la forma a como el entrevistado pensaría sobre el tema. También se siguió la recomendación de redactar dos o más preguntas sobre un tema (Pope, 2002).

3.4 Procedimientos de análisis de datos recopilados.

En esta sección se mostrará como se realizó el análisis de datos que fueron recopilados de ambas encuestas.

3.4.1 Empresas

Para este proyecto se envió el cuestionario el Cuestionario 1 a las áreas de Recursos Humanos de la empresa, en el cual se les pide información sobre el manejo de la información en la empresa de manera general. Como primeros resultados de este cuestionario se supo si ellos cuentan con un área que maneja la información.

3.4.2 Individuos

En base al Cuestionario 1, se envió el Cuestionario 2 a las personas encargadas de la biblioteca o centro de información para obtener más información respecto a las competencias y habilidades con las que cuenta e hicieron que esté desempeñando ese puesto, como las actividades que lleva a cabo en esa área o departamento.

En ambos cuestionarios, las competencias que se enlistan en las preguntas relacionadas con las que debe y/o tiene la persona responsable del Centro de Información se tomaron del listado de competencias que sugieren las universidades de México que imparten la Licenciatura en Bibliotecología o en Ciencias de la Información, ya que se tomaron como base a falta de la definición de un perfil del bibliotecario.

Ambos cuestionarios se envió de manera electrónica, para hacer más rápido y sencillo el llenado de los mismos.

Capítulo 4

Análisis de Resultados

En este capítulo se hace un análisis de la información recopilada por medio de los cuestionarios y la metodología anteriormente descrita. Se presentarán los datos tal y como fueron proporcionados por las empresas anfitrionas y participantes.

4.1 Departamento de Administración de la Información

El cuestionario sobre la Administración de la Información (Anexo A) fue contestado por total de 6 personas que laboran en el departamento de Recursos Humanos, ya que se consideró que esta área de la empresas es donde se conoce mejor las necesidades que tiene cada departamento, en cuanto la administración de sus recursos humanos y/o intangibles, como lo es la información. Cabe aclarar que 2 empresas contestaron únicamente el cuestionario sobre las Competencias de los Profesionales de la Información (Anexo B, sin embargo, la información que proporcionaron en este cuestionario permitió que se tomaran esos datos como respuesta a las preguntas del Cuestionario sobre la Administración de la Información, ya que están directamente relacionadas con este cuestionario.

En cada cuestionario se explica el objetivo del cuestionario, así como una definición breve del concepto de Administración de la Información, con el fin de que el participante conociera el objetivo de la investigación y los conceptos que se manejan en la misma.

Por medio del cuestionario Administración de la Información se pudo apreciar que 7 de las 8 empresas consideran que la información es muy importante en la estructura de la empresa (Figura 4.1).

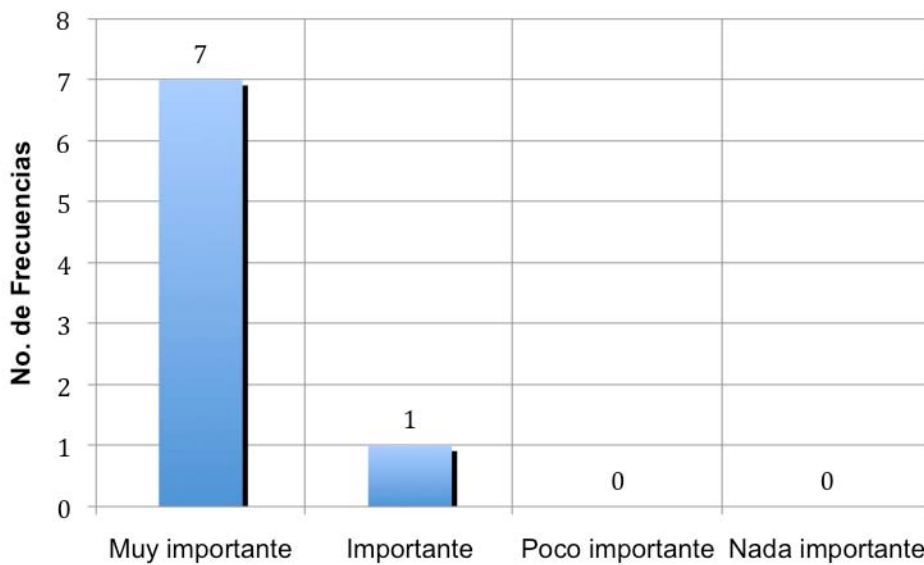


Figura 4.1 Nivel de importancia de la información dentro de la estructura de la empresa.

Aunque la mayoría de las empresas encuestadas consideran importante la información sólo 5 de las 8 compañías cuentan con un Centro de Información o Biblioteca Corporativa (Figura 4.2), es decir, dentro de su estructura organización cuentan con un departamento dedicado al manejo, administración, desarrollo y resguardo de información dentro de la misma.

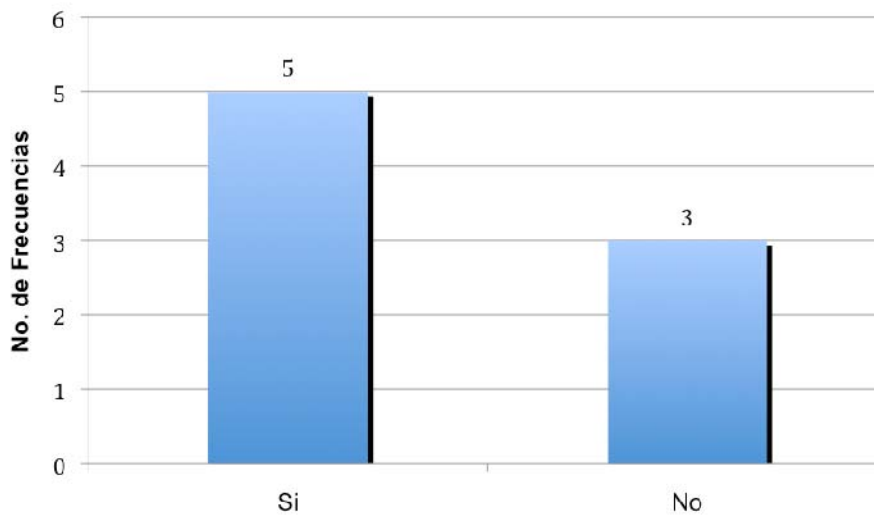


Figura 4.2 Empresas que cuentan con un departamento definido como Centro de Información o Biblioteca.

El resto de las empresas que no cuentan con un departamento de Centro de Información. Dos de estas empresas expresaron que cada departamento busca sus propias fuentes de información, ya sean externas o internas, Internet o una persona afín a el área que esta buscando la información; la otra empresa cuenta con un programa propio para realizar dichas búsquedas de información (Figura 4.3).

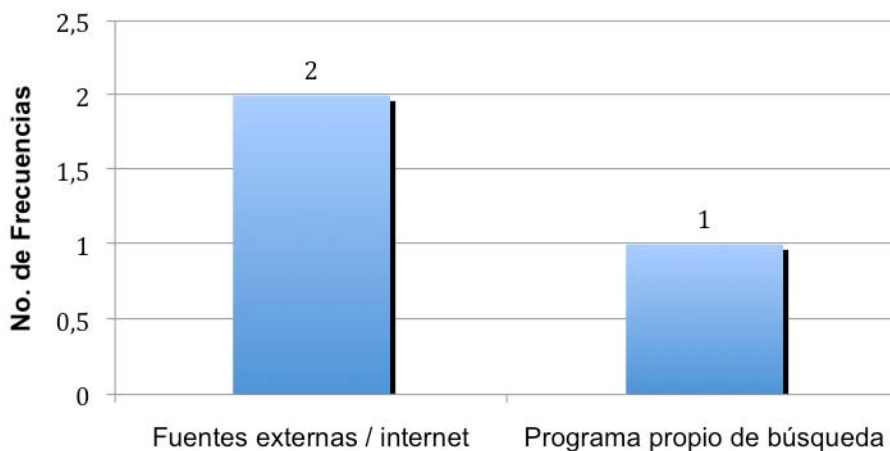


Figura 4.3 Procedimiento que llevan a cabo las empresas que NO cuentan con un Centro de Información establecido.

De estas empresas que no cuentan con un Centro de Información, solamente 1 empresa estaría dispuesta a invertir en la creación y desarrollo de un área de la Administración de la Información (Figura 4.4). Debido a por la situación económica, por la que atraviesa, no se ha concretado la realización de este departamento, sin embargo sí se tiene como proyecto a futuro.

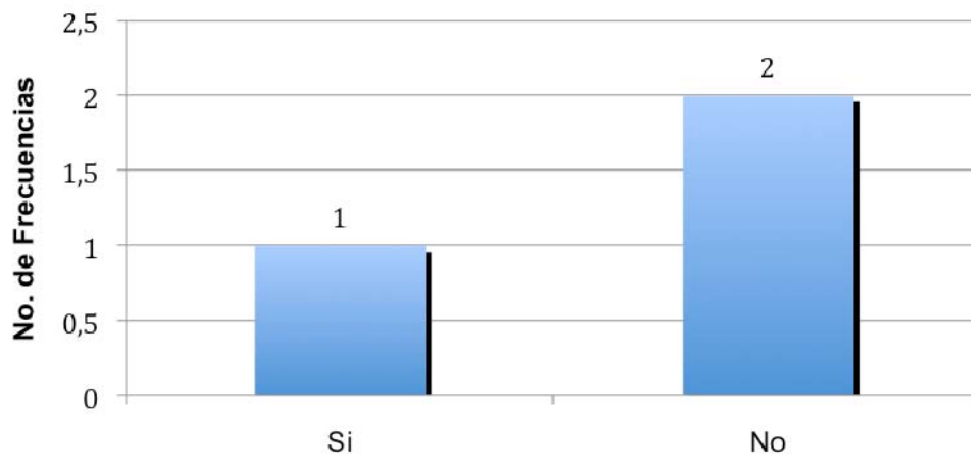


Figura 4.4 Empresas que no tienen una Biblioteca o Centro de Información y estaría dispuesta en invertir para la creación de este departamento.

De las empresas que cuentan con personal encargado de administrar la información, independientemente de si tienen o no un departamento bien estructurado como tal, 3 de estas personas su formación profesional es en Bibliotecología, 2 son profesionistas de diversas carreras y 1 persona está en otra categoría ya que es la persona responsable de Sistemas (Figura 4.5).

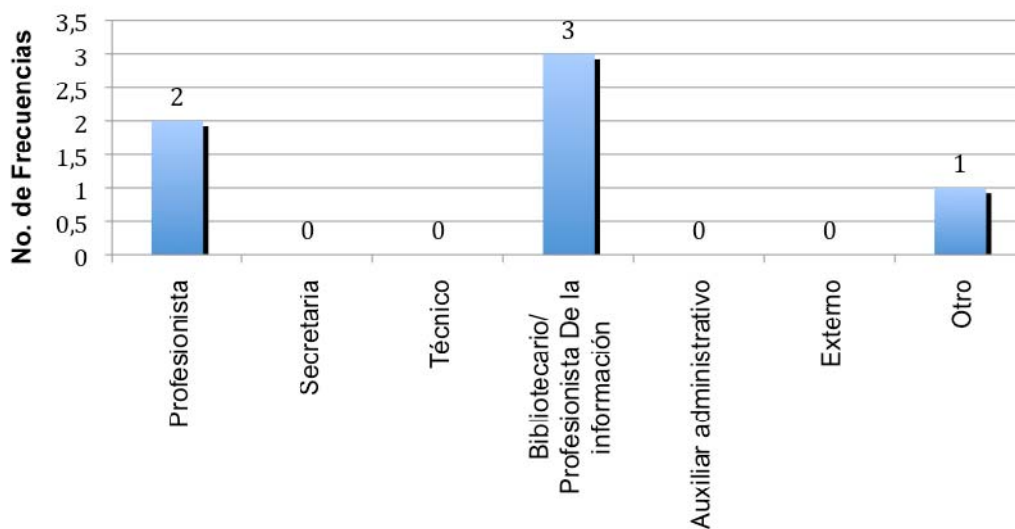


Figura 4.5 Puestos de las personas encargadas de la administración de la información de la empresa.

Sobre las competencias, tanto de las personas que ejercen el puesto de Administradores de la información, como las que se desearían que tuvieran las responsables del puesto, en caso de que se

tuviera este departamento, las 8 empresas participantes coinciden en que la competencia principal es que identifiquen y analicen las necesidades de información, así como elaboración de los perfiles de usuarios. Seis empresas ven la importancia de organizar y/o generar información como una de las competencias más importantes. Otras competencias deseables son que el administrador sepa diseñar estrategias de búsqueda de información, automatización de servicios y la recuperación, selección, análisis, evaluación y desarrollo de colecciones de información (Figura 4.6). Como se mencionó anteriormente estas competencias que se incluyeron en la encuesta son las que sugirieron tomando en cuenta los perfiles de egresados de las diversas instituciones de educación superior de México que imparten la carrera de Bibliotecología o Ciencias de la Información.

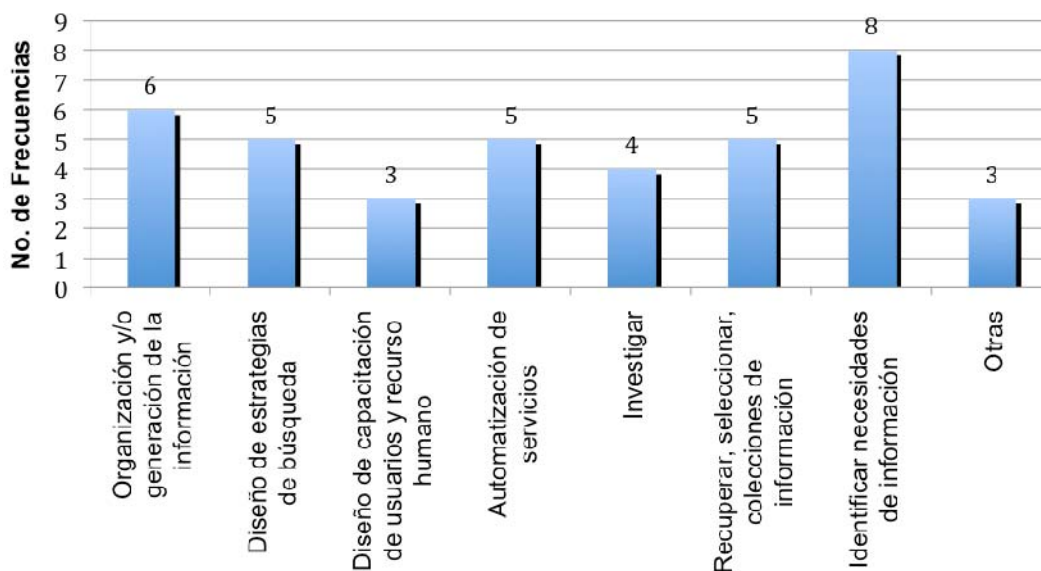


Figura 4.6 Competencias que debe tener la persona responsable del Centro de Información o Biblioteca Corporativa.

Entre las actividades que desempeña el administrador del Centro de Información destaca la de búsqueda de información, seguida por almacenar información y préstamo de material (Figura 4.7). Esto indica la importancia que tiene para la empresa la búsqueda de información, así como el almacenamiento y uso de la misma.

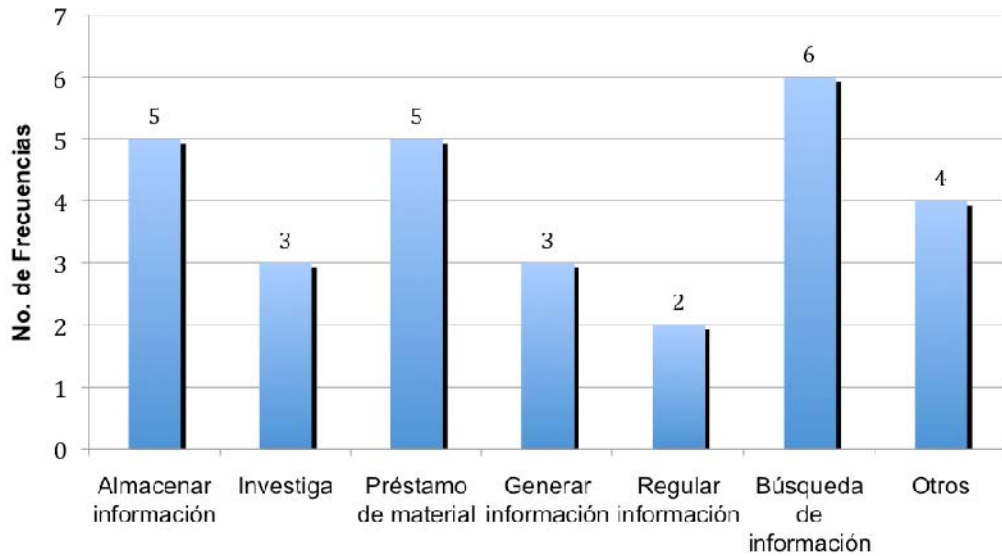


Figura 4.7 Actividades principales que realiza el administrador de la información en un Centro de Información.

Sin embargo aunque estas actividades las consideran importantes, esta área aún no se encuentra bien posicionado dentro de la estructura organizacional de la empresa, ya que sólo 4 participantes empresas consideran que esta área es muy importante dentro de su organigrama, es decir no se visualiza como una parte importante para la operación, el desarrollo y crecimiento de la empresas y/o de sus propio personal (Figura 4.8).

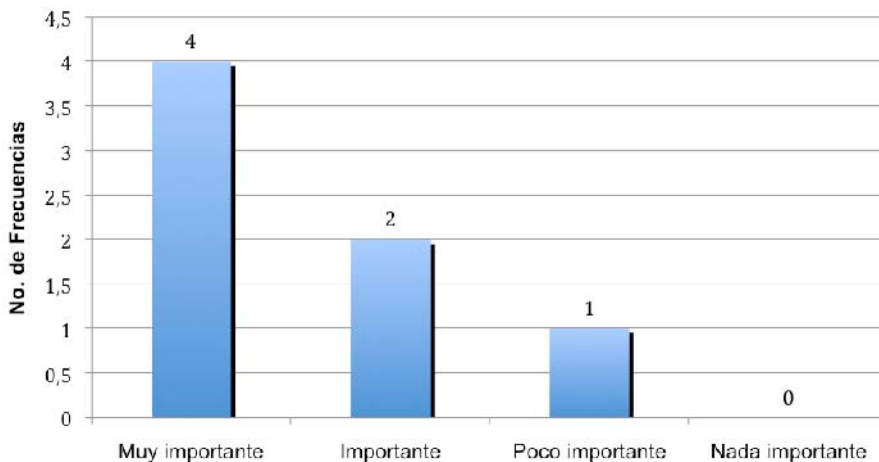


Figura 4.8 Nivel de importancia que tiene el departamento de Administración de la Información en la estructura organizacional de la empresa.

En cuanto a la relaciones que tiene este departamento con otras áreas dentro de la empresa, se ha identificado una amplia variedad de áreas con las que se tiene contacto. Seis de las empresas participantes tienen relación con Administración, seguido de producción y calidad, únicamente 4 empresas tienen comunicación directa con la Dirección General de la compañía (Figura 4.9).

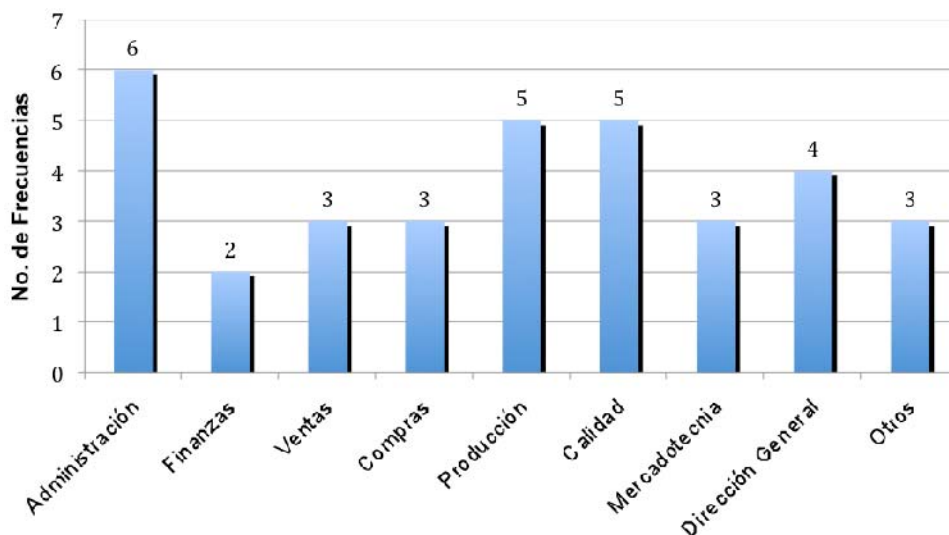


Figura 4.9 Departamentos con los que se relaciona el área responsable de la Administración de la Información.

Estos datos muestran que aunque algunas empresas no cuentan con un Centro de Información reconocen que la información es parte importante de la empresa, y realizan búsqueda de información dentro de la misma, sin embargo, la llevan a cabo de manera individual, de manera informal, sin seguir parámetros que permitan la recuperación, análisis y selección de información. También se puede apreciar que esta área se relaciona con gran parte de los departamentos de la empresa.

4.2 Personal a cargo de la Administración de la Información

El cuestionario sobre la el Profesional de la Información (Anexo B) fue contestado por un total de 6 personas que, dentro de la empresa, laboran en el área a cargo de la Administración de la Información, cada una en compañías diferentes.

Se explicó el objetivo del cuestionario, así como una definición breve del concepto de Administración de la Información, con el fin de que el participante conociera el objetivo de la investigación y los conceptos que se manejan en la misma.

Por medio de los datos recopilados es posible afirmar que 4 de las 6 empresas que contestaron el cuestionario sobre la el Profesional de la Información (Anexo B) consideran muy importante la información, mientras las otras 2 sólo la consideran importante (Figura 4.10).

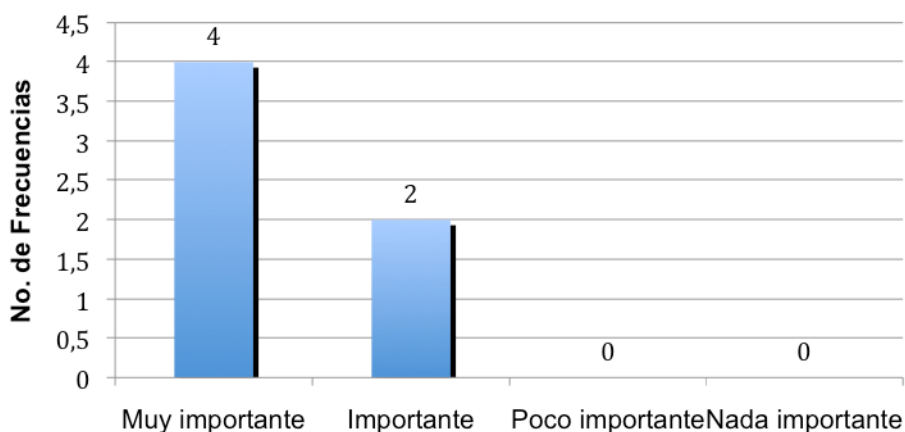


Figura 4.10 Nivel de importancia que tiene la Administración de la Información en la estructura organizacional de la empresa.

Todas las empresas participantes coincidieron en que ofrecen el servicio de búsqueda de la información, seguidos por el almacenaje de la información y préstamo del material. Tres de estas empresas ofrecen servicios adicionales de auditorías de la información, estudios de benchmarking y análisis de la situación económico-político, así como la protección de la investigación (Figura 4.11).

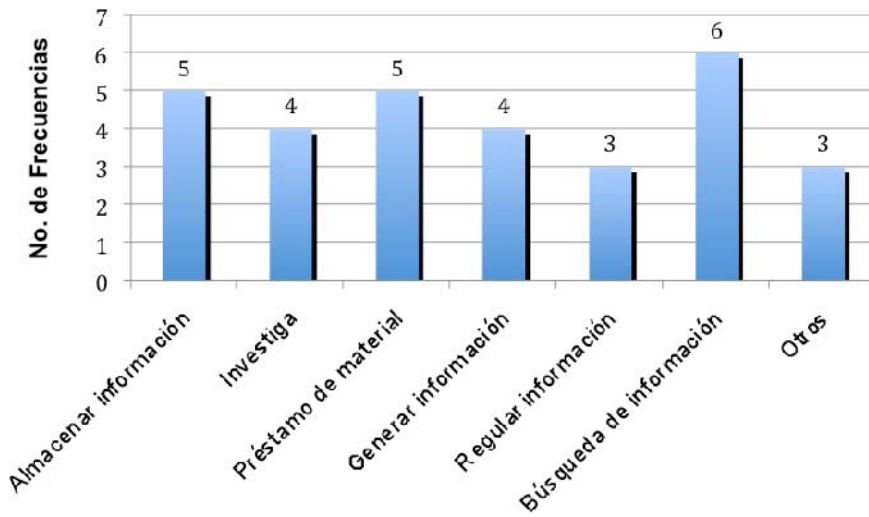


Figura 4.11 Principales servicios que se ofrecen en el Centro de Información de la empresa.

Estos servicios son ofrecidos por poco personal, ya que en las 6 empresas que contestaron sólo tienen en promedio de 1 a 3 personas (Figura 4.12).

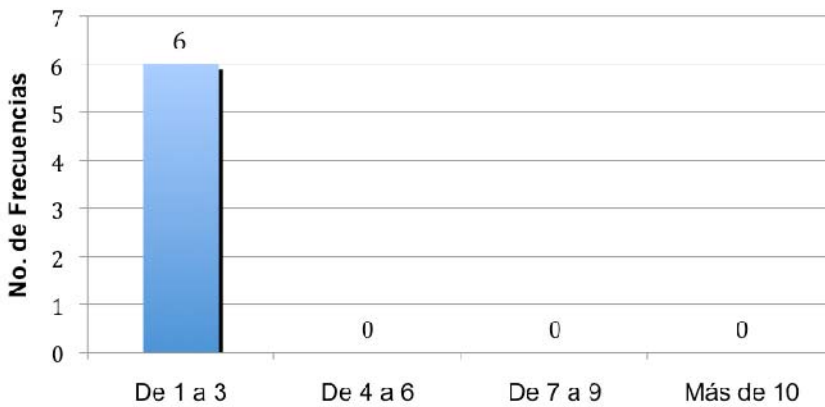


Figura 4.12 Cantidad de personas que labora en el Centro de Información de la empresa.

En cuanto a la estructura del departamento varía dependiendo de las necesidades de información de los usuarios y de la propia empresa. Cuatro de las cinco empresas que contestaron la pregunta sobre la estructura del departamento cuentan con esta área bien establecida, sólo 1 de ellas no está definida como tal, sin embargo hacen búsqueda de información y analizan las necesidades de información, entre otras actividades relacionadas con este departamento (Tabla 4.1).

Empresa A	Empresa B	Empresa C	Empresa D	Empresa E
Oficina de Recursos Humanos.	270 Bases de datos.	Módulo de referencia	Recursos materiales.	Más de 4,500 títulos impresos
2 Computadoras	870 Títulos impresos.	Computadoras	Módulo de recepción	7 Libreros móviles.
Licencias de HRP.	45 Libros electrónicos.	Cubículos de estudio	Sala de lectura	2 Computadoras.
Papelería.	Convenio con 37 bibliotecas médicas.	Nodos de red.	Videoteca.	1 Scanner.
		Sala de consulta.	Oficina administrativa.	4 Mesas-silla de consulta
		Estantería.		2 Escritorio-silla.
				3 Archiveros.
				70 Metros cuadrados.

Tabla 4.1. Estructura con la que cuenta el área que administra la información.

En cuanto al apoyo que reciben por parte de la empresa, la mayoría coincidió en que la compañía les proporciona la capacitación, infraestructura y presupuesto necesario para operar y brindar los servicios que sean necesarios para cada departamento (Figura 4.13).

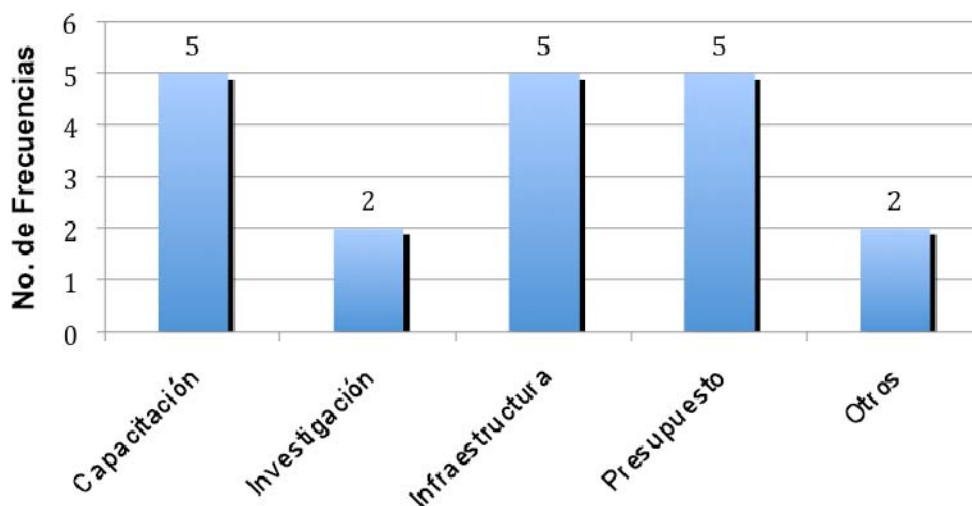


Figura 4.13 Apoyos que proporciona la empresa al área que administra la información.

Dentro de la infraestructura del área se incluyen programas o sistemas que facilitan la recuperación de la información o almacenamiento (Figura 4.14), como son:

- HRP.
- Reference manager y Galeno.
- Unicornio.
- Siabuc.
- SIBIC es un programa propio, así como el ISYS y el SIABUC.

Esto nos da una idea de que las empresas si invierten en sistemas que les permitan desarrollar mejor la información.

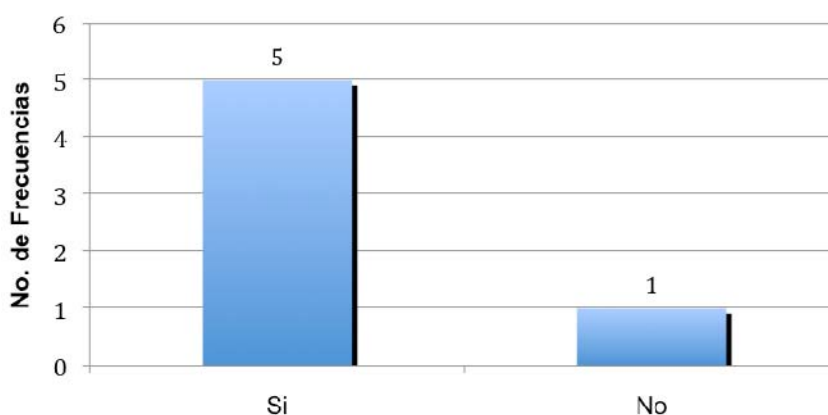


Figura 4.14 Número de empresas que cuentan con un sistema para la Administración de la información.

En cuanto a la relación que tiene el Centro de Información con otros departamentos de la empresa se pudo apreciar que el departamento de Ventas es el que se relaciona más con esta área, seguido por Administración, Calidad, Dirección General y otros (Figura 4.15), como lo son:

- Dirección Médica.
- Academia.
- Coordinación de exposiciones.
- Atención al público.
- Técnico ambiental.
- Informática.

- Contabilidad.
- Recursos Humanos.
- Jurídico.
- Abastecimientos.

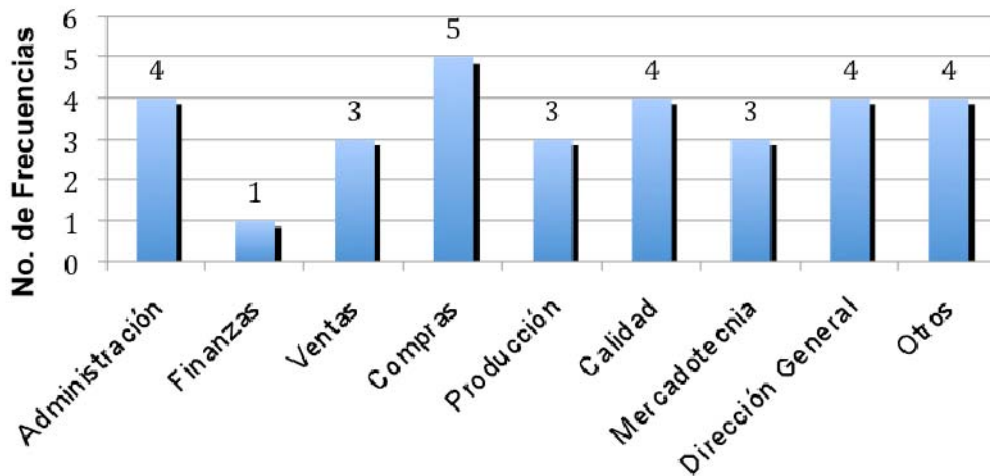


Figura 4.15 Departamentos con los que se relaciona el Centro de Información.

El número de usuarios que atienden los centros de información de las empresas participantes varía en gran manera, ya que una empresa reportó que atiende a 12 empleados, mientras que otra empresa atendidos 2,500 usuarios (Tabla 4.2).

Empresa A	Empresa B	Empresa C	Empresa D	Empresa E
2500	250	12	500	75

Tabla 4.2. Número de usuarios que atienden en el Centro de Información.

Las competencias que se requieren para brindar servicios según la experiencia de los encargados del Centro de Información son: identificar y analizar las necesidades de información, así como perfiles de usuarios, seguida por las de organización y/o generación de la información, diseño

de estrategias de búsqueda de información, automatización de servicios y recuperación, selección, análisis, evaluación y desarrollo de colecciones de información (Figura 4.16).

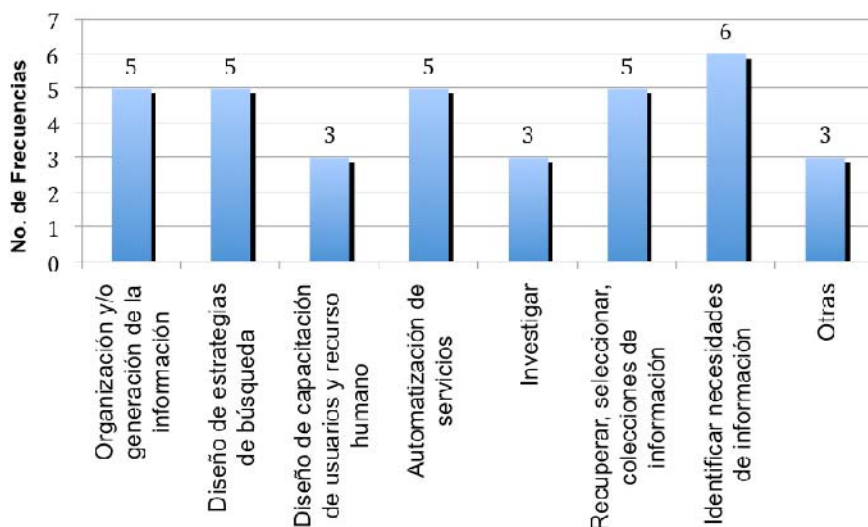


Figura 4.16 Competencias que, según los administradores de información, se necesitan para desempeñar dicho puesto.

Las competencias están altamente relacionadas con la formación académica, sin embargo por medio de esta encuesta se pudo apreciar que sólo 3 personas tiene Licenciatura o Maestría en Bibliotecología, mientras que el resto de los participantes del cuestionario tienen estudios en otras carreras que no están relacionadas con bibliotecas (Figura 4.17).

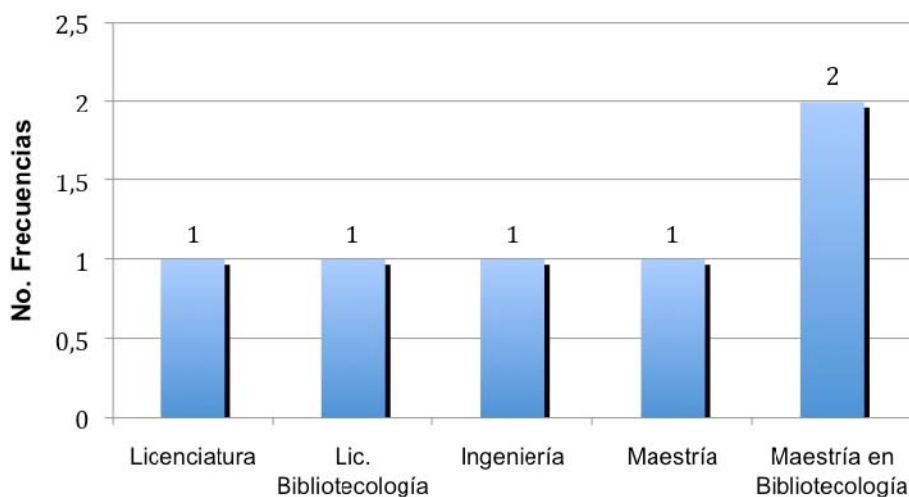


Figura 4.17 Formación académica de los administradores de la información de las empresas que contestaron el cuestionario sobre competencias del Profesional de la Información.

Se enlistaron las actividades que los participantes del cuestionario realizan en ese puesto, sin embargo debido a que los departamentos no son grandes, ellos desempeñan gran parte de las actividades que se ofrecen en el Centro de Información. Cinco de las empresas coincidieron en 5 servicios comunes (Figura 4.18):

- Administración de sistemas de almacenamiento.
- Adquirir recursos de información.
- Proporcionar información a directivos.
- Brindar referencia.
- Investigar/buscar información.

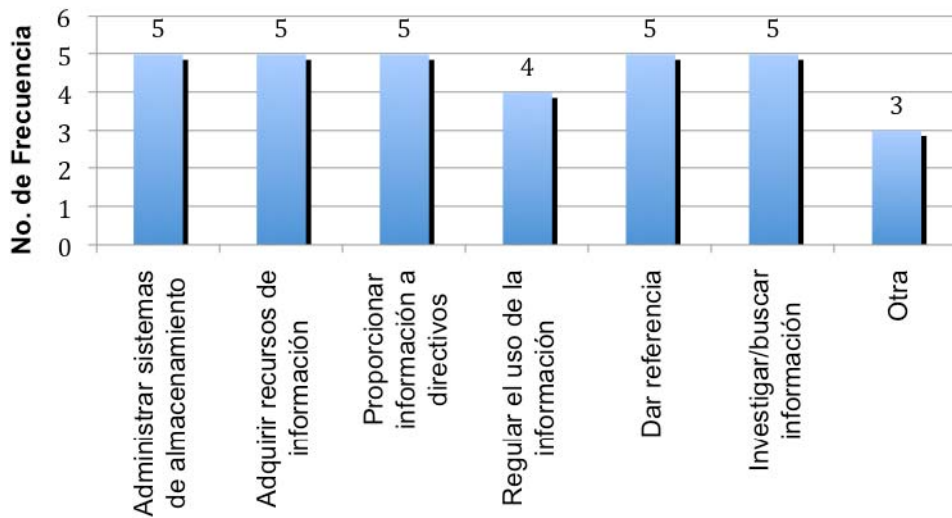


Figura 4.18 Actividades que los encargados de la administración de la información realizan en ese departamento.

Entre los otros servicios que los participantes mencionaron se encuentran:

- Atender las necesidades de la fuerza de ventas y médicos externos.
- Desarrollar la colección física y electrónica.
- Instrucción a usuarios.
- Promover el uso de recursos de información.
- Monitorear información reciente.
- Proteger las investigaciones que realizan.

Las pasadas gráficas muestran a grandes rasgos la visión que las empresas en Monterrey tienen sobre el manejo de la información y el profesional que desempeña las actividades para llevar la mejor administración de la misma. Así mismo está la perspectiva de los propios encargados de administrar la información en la empresa, los servicios que actualmente ofrecen a las compañías.

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

En base a los datos presentados en el capítulo anterior, se realizan las siguientes recomendaciones, tomando en cuenta las necesidades de las empresas y centros de información, así como los perfiles de egresados de la Licenciatura en Bibliotecología o Ciencias de la información.

5.1 Centros de información corporativos.

Las empresas consideran que la información es una parte muy importante de su organización, sin embargo, no cuentan con un departamento encargado de la Administración de la Información, no obstante estas empresas también sugirieron los servicios que ofrecerían, de contar con este departamento.

El primer paso a realizar es determinar el grado de contribución intelectual de la biblioteca corporativa a la eficacia corporativa, desarrollando un modelo teórico para describir algunas de las contribuciones esperadas a la empresa (Edgar, 2007). En base a el papel que desempeñaría la biblioteca corporativa dentro de la organización se determinan los servicios a ofrecer y para alcanzar los objetivos principales de la biblioteca.

Los servicios son los siguientes:

- Búsqueda de información, ya sea en fuentes propiedad de la empresa o de libre acceso, pero confiable.
- Almacenamiento de información.
- Préstamo de material.
- Realización de investigaciones profundas.
- Organización, generación y regulación de información.
- Desarrollar sistemas de búsqueda, administración y protección de la información.
- Realizar estudios de mercado (benchmarking) y análisis de la situación actual del país.

Aunado a los servicios que las empresas mencionaron el cuestionario se deben de incluir procesos técnicos propios de una biblioteca, como son la catalogación, procesamiento del material, desarrollo de colecciones, adquisiciones, entre otros.

5.2 Competencias del profesional en servicios de información corporativo.

Entrando en materia de las competencias necesarias para llevar a cabo los servicios mencionados en el punto anterior, a continuación se muestra una tabla comparativa (Tabla 5.1) con las competencias que presentan en el perfil del egresado las facultades que ofrecen la carrera de Bibliotecología o Ciencias de la información y las referidas por las empresas por medio de los cuestionarios aplicados. Esta tabla responde al objetivo de diferenciar los papeles que juegan los dos tipos de profesionales de la información, mencionado al principio de este proyecto.

Competencias	Egresado de Licenciatura de Bibliotecología	Bibliotecario Corporativo
Planear servicios bibliotecarios.	★	—
Determinar perfiles de usuarios.	✓	✓
Detectar necesidades de información	✓	★
Desarrollar y administrar información.	★	✓
Preparar programas para formación de usuarios.	★	✓
Difundir los servicios bibliotecarios.	✓	—
Manejar software de computación.	✓	★
Automatizar y administrar procesos.	✓	★
Comunicar el conocimiento.	✓	★
Aplicar métodos y técnicas de investigación.	✓	★
Catalogar.	★	—
Saber dar referencia	★	—
Generar información	✓	★

Tabla 5.1 Tabla comparativa de competencias entre el Bibliotecario académico y el Bibliotecario Corporativo

Las figuras en verdes señalan las competencias que cubren de manera regular, las estrellas amarillas muestran las competencias en las que se concentran más y las líneas rojas, son las que no utilizan para llevar a cabo sus actividades.

La tabla muestra que en el perfil del egresado de la licenciatura en Bibliotecología se centra más en las competencias de organización y catalogación de la información, así como de la operación

de servicios bibliotecarios, sin embargo los bibliotecarios corporativos se concentran más en las competencias relacionadas en la generación, comunicación y detección de necesidades de la información.

Adicional a estas competencias, es altamente recomendable que el encargado de la biblioteca tenga conocimientos teóricos sobre el ramo de la empresa, ya sea por medio de una carrera profesional o postgrado, además de estudios en bibliotecología ya que esto le ayudará a entender tanto las necesidades de los usuarios, como de la misma empresa.

5.3 Trabajos a futuro.

5.3.1 Difusión del perfil básico del Bibliotecario

Durante esta investigación se vio la necesidad de que se difunda el perfil básico del bibliotecario en México, ya que de ahí parten todos los posibles perfiles diferentes que pudieran existir, así como perfiles de puestos, permitiendo así la correcta colocación del persona adecuado en cada puesto a desempeñar. Esto es, dar forma y unificar al perfil cada organización bibliotecaria aplica a cada aspirante a ocupar un puesto dentro de la misma. Una vez establecido este perfil debe ser aprobado por todas estas instituciones y comprometer a la asociación encargada de regular las Bibliotecas a que establezca este perfil como plantilla básica en cualquier puesto, difunda y monitoree este perfil entre las organizaciones bibliotecarias.

5.3.2 Modificación de los programas académicos.

Es importante que se tomen en cuenta las competencias necesarias en el ámbito corporativo para su integración en los programas académicos de las licenciaturas y postgrados en Bibliotecología o Ciencias de la información, ya que el perfil del egresado se enriquecería, ofreciendo un mejor desempeño y amplitud en el campo laboral.

5.3.3 Identificación de los diferentes perfiles bibliotecarios en México

El siguiente paso es identificar los diferentes tipos de perfiles que se desempeñan en México, dependiendo de la organización en la cual labora, el giro, usuarios meta; analizar su evolución, capacitación, entre otros aspectos que pudieran cambiar y/o mejorarse continuamente. Para este paso es importante seguir considerando los perfiles existentes a nivel internacional, ya que enriquecerían a los que surjan para su aplicación en México.

5.3.4 Revisión y actualización sistemática de los perfiles.

Estar en constante monitoreo de las actividades que se desempeñan en los diferentes áreas de desarrollo de los bibliotecarios para su actualización o modificación de perfiles, atendiendo así a los cambios de cada uno de los entornos laborales. En este punto también se recomienda tomar en cuenta la evolución que sufren los perfiles existentes a nivel internacional, ya que podrían ser de apoyo para la identificación de posibles tendencias.

5.3.5 Integración de la competencia de capacitación en empresas.

Integrar la competencia de instrucción a usuarios dentro de un ambiente empresarial por parte del bibliotecario, permitiendo el crecimiento profesional de los empleados, así como un mejor manejo de la información que cada uno maneja día a día

Referencias

- ABICYT (2008). *Asociación de Bibliotecas y Centro de Información de Ciencia y Tecnología, A.C.* Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.abicyt.org>
- American Association of Law Libraries, (2006). *Core Competencies for Head Law Librarian*, from <http://www.aallnet.org/sis/pllis/Toolkit/ToolkitCoreCompetencies.pdf>
- American Libraries Association, (2009). *ALA Divisions* Retrieved Marzo, 2009, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/divisions.cfm>
- American Libraries Association, (2007) *ALA Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Recuperado septiembre 14, 2008, en <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/professional.cfm>
- American Libraries Association, (2008). *ALA Our Association*. Recuperado septiembre 14, 2008, en <http://www.ala.org/ala/ourassociation/ourassociation.cfm>
- Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. (2003). *Asociación mexicana de bibliotecarios, AMBAC*. Retrieved Octubre, 2, 2008, from <http://www.ambac.org.mx/>
- Carrión Rodríguez, G. (1996). Primer coloquio: El futuro de la formación profesional del bibliotecario. *Escenarios a Los Que Se Enfrenta El Especialista De Información*, San Juan Del Río, Qro. , 1(1) 29-35.
- Competencies for Special Librarians (2003). *Special Libraries Association, SLA*. Recuperado septiembre 14, 2008, <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, CONACULTA (2009). *Dirección Nacional de Bibliotecas*. Retrieved Febrero 2009 from: http://67.205.112.16/~dgbcona/index.php?option=com_content&task=view&id=59&Itemid=107
- Chavez-Villa, Micaela; Herrero Perezrul, Abelardo (2003). Library systems without systems librarians: The Mexican experience. *Library Hi Tech*, 21(3), 309-316. Retrieved October 1, 2008, from ABI/INFORM Global database. (Document ID: 449724931).
- De Hoyos De Flores, Nanette. (1996). Primer coloquio: El futuro de la formación profesional del bibliotecario. *The Future Mexican Information Professional and its Role in Mexico's Development*. San Juan Del Río, Qro. , 1(1) 106-113.
- Edgar, William B. (2007). Corporate library resource selection: exploring its support for corporate core competencies. *The Library Quarterly*, 77(4), 385. Retrieved April 5, 2009, from Academic Research Library database. (Document ID: 1365261411).

- Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archiconomía ENBA (2008). *Licenciatura en Biblioteconomía*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.enba.sep.gob.mx/New800X600/licbiblioteca/indexlicbiblio.htm>
- European Council of Information Associations, ECIA. (2004a). Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación. *Euroreferencial en Información y Documentación* (C. Tejada Artigas, Trans. Segunda ed. Vol. 1): SEDIC.
- European Council of Information Associations, ECIA. (2004b). Niveles de cualificación de los profesionales europeos de la información y documentación. *Euroreferencial en Información y Documentación* (C. Tejada Artigas, Trans. Segunda ed. Vol. 2): SEDIC.
- European Information Association (2009). About us. Retrieved Abril 09, 2009, from <http://www.eia.org.uk/about.php>
- Feetham, M. (2006). The subject specialist in higher education - A review of the literature. In P. Dale, M. Holland & M. Matthews (Eds.), *Subject librarians : Engaging with the learning and teaching environments* (pp. 3-17). Aldershot, England ; Burlington, VT: Ashgate.
- Hernández Pacheco, F. (2009). *Plan estratégico para la mejora y modernización de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. Retrieved Febrero, 2009, from http://67.205.112.16/~dgbcona/index.php?option=com_content&task=view&id=269&Itemid=254
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, (2009). *Bibliotecas según tipo, 1990 a 2008*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/ept.asp?t=mcu03&c=3130>
- Litton, G. (1973). *El bibliotecario*. Buenos Aires: Bowker.
- Ortega y Gasset, J. (2005). *Misión del bibliotecario* [Mission du bibliothécaire.] . México: CONACULTA : Fundación Ortega y Gasset.
- Pope, J. L. (2002). *Investigación de mercados : Guía maestra para el profesional*. México: Norma.
- Reference and User Association (2003). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Retrieved marzo, 2009, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>
- Ruiz Olabuénaga, José Ignacio (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sistema de Información Empresarial Mexicano, (2009). *SIEM*. Recuperado marzo, 2009. Retrieved from <http://www.siem.gob.mx/siem2008/>

- SLA Salary Survey Includes Data from Europe. (2007). *Information Outlook*, 11(12), 7. Retrieved February 05, 2009, from Academic Research Library database. (Document ID: 1425606291).
- Special Library Association, SLA (2008). *2008 Salary Survey & Workplace Study Special Libraries Association* Retrieved 14 febrero, 2009, from <http://www.sla.org/content/resources/research/salarysurveys/salsur2008/index.cfm>
- Special Library Association, SLA (2009). *SLA Europe*. Retrieved febrero, 2009, from <http://www.sla-europe.org/>
- Stephens, J. (2007). Jill of all trades: the tale of a corporate librarian. *inCite*. 28(5) p6.
- Sullivan, T. D. (Winter 2003-2004). Corporate Librarian Profession: Hot or Not? *ChapterNews*, 75, 2.
- Universidad Autónoma de Chihuahua, UACH (2008). *Licenciado en Ciencias de la Información*. Retrieved Febrero, 2009, from http://www.uach.mx/academica_y_escolar/carreras/planes/2008/11/04/facultad_de_ciencias_de_la_informacion/
- Universidad Autónoma de Guadalajara, UAG (2009). *Escuela de Ciencias de la Información*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.uag.mx/eci/default.htm>
- Universidad Autónoma de Nuevo León, UANL (2005). *Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información*. Retrieved octubre 1, 2008, from http://www.uanl.mx/oferta/licenciatura/facultades/ffyl/lic_bibliotecologia.html
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí UASLP (2009). *Escuela de Ciencias de la Información*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.uaslp.mx/Spanish/Academicas/ECI/Paginas/default.aspx>
- Universidad Autónoma del Estado de México, UAEM (2006). *Licenciado en Ciencias de la Información Documental*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.uaemex.mx/pestud/licenciaturas/CInformacion.html>
- Universidad de Guadalajara, U de G Virtual. *Licenciatura en Bibliotecología*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://www.udgvirtual.udg.mx/interior.php?id=271>
- Universidad Nacional Autónoma de Chiapas, UNACH, (2007). *Licenciatura en Biblioteconomía*. Retrieved Febrero, 2009, from <http://secacad.unach.mx/images/stories/humanidades/bibliotecologia.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México UNAM, (2008). *Colegio de bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras UNAM*. Retrieved Febrero, 2009, from http://proyectos.filos.unam.mx/~biblio/colegio/bibliotecologia/licenciatura_biblio.html

US corporate librarian hits hot job status. (2003, October). *Information World Review*,(195), 1. Retrieved October 2, 2008, from ABI/INFORM Global database. (Document ID: 974577631).

ANEXO A

El objetivo de este cuestionario es conocer si su organización cuenta con un departamento o área que administre la información de la empresa de manera regular y organizada, así como, aspectos importantes sobre las personas encargadas de estas actividades.

Administración de la Información es el proceso enfocado en recolectar el conocimiento explícito que existe en la organización, así como documentarlo, compartirlo y aplicarlo en la toma de decisiones; seleccionando la mejor forma o formato de almacenamiento y distribución.

I.- Favor de contestar las preguntas que a continuación se presentan.

***Nota: Favor de indicar el porqué de su respuesta.**

1.- ¿Qué nivel de importancia tiene la administración de la información en la estructura de la empresa?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

2.- ¿La empresa cuenta con una biblioteca o centro de información establecido?

Si No

****Si la respuesta fue SI pase a la pregunta número 5, de lo contrario por favor prosiga a la siguiente pregunta.**

3.- Si una persona requiere cierta información ¿Qué procedimiento se sigue para satisfacer su necesidad de información?

4.- ¿Estaría la empresa dispuesta a invertir en la creación y desarrollo de este departamento?

Si No ¿Porqué? _____

5.-¿Quién está a cargo de este departamento?

Profesionista Bibliotecario/Profesional de la información
 Secretaria Auxiliar administrativo
 Técnico Externo/consultor
 Otro, especifique _____

6.-¿Qué competencias debe tener la persona responsable del centro de información?

Organización y/o generación de la información.
 Diseño de estrategias de búsqueda.
 Diseño de capacitación de usuarios y recurso humano.
 Automatización de servicios.
 Llevar a cabo investigaciones profundas.
 Recuperar, seleccionar, analizar, evaluar y desarrollar colecciones de información.
 Identificar y analizar las necesidades de información, así como perfiles de usuarios.
 Otras, especifique _____

7.- ¿Que actividades o funciones desempeña en este departamento?

Almacenar información/archivos Generar información
 Investigar Regular información
 Préstamo de material Búsqueda de información
 Otras, especifique _____

8.- ¿Qué nivel de importancia tiene este departamento en la estructura de la empresa?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

9.- ¿Con qué departamentos de la empresa interactúa el departamento? Favor de marcar todas las opciones posibles.

Administración Compras Mercadotecnia
 Finanzas Producción Dirección General
 Ventas Calidad Otros ¿Cuál? _____

II.- Datos generales de la empresa (opcional).

Nombre de la empresa: _____

Giro de la empresa: _____

ANEXO B

El objetivo de este cuestionario es conocer las funciones del centro de información o biblioteca corporativa dentro de la organización en la que usted labora, así como el perfil del responsable.

I.- Favor de contestar las preguntas sobre el Centro de Información.

**Nota: Favor de indicar el porqué de su respuesta.*

1.- ¿Qué nivel de importancia tiene la administración de la información en la estructura de la empresa?
 Muy importante Importante Poco importante Nada importante

2.- ¿Qué servicios se ofrecen en el centro de información o biblioteca en la empresa y a quienes?

Almacenar información/archivos Generar información
 Investigar Regular información
 Préstamo de material Búsqueda de información
 Otras, especifique _____

3.- ¿Cuánto personal labora en el centro de información? _____

4.- ¿Qué infraestructura tiene el departamento?

5.- ¿Qué apoyo da la empresa al departamento?

Capacitación Infraestructura Presupuesto
 Investigación Otros, especifique _____

6.- ¿Manejan algún programa computacional o sistema para la administración y almacenamiento de la información?

No _____ Si _____ ¿Cuál? _____

7.- ¿Con qué departamentos de la empresa interactúa el departamento? Favor de marcar todas las opciones posibles.

Administración Compras Mercadotecnia
 Finanzas Producción Dirección General
 Ventas Calidad Otros ¿Cuál? _____

8.- ¿Cuántos usuarios atiende? _____

II.- Favor de contestar las preguntas sobre el personal del Centro de Información.

9.- ¿Qué competencias considera debe tener un bibliotecario corporativo?

Organización y/o generación de la información.
 Diseño de estrategias de búsqueda.
 Diseño de capacitación de usuarios y recurso humano.
 Automatización de servicios.
 Llevar a cabo investigaciones profundas.
 Recuperar, seleccionar, analizar, evaluar y desarrollar colecciones de información.
 Identificar y analizar las necesidades de información, así como perfiles de usuarios.

___ Otras, especifique _____

10.- ¿Cuál es su formación académica? _____

11.- Podría mencionar algunas de sus actividades en el centro de información.

___ Administrar sistemas de almacenamiento ___ Regular el uso de información

___ Adquirir recursos de información ___ Dar referencia

___ Proporcionar información a directivos ___ Investigar/buscar información

___ Otra, ¿Cuál? _____

II.- Datos generales del encuestado (opcional).

Nombre de la empresa: _____

Giro: _____

Puesto: _____

Profesión: _____