



**UNIVERSIDAD TECVIRTUAL
ESCUELA DE GRADUADOS EN EDUCACIÓN**

**Creación de un programa de capacitación virtual para prestadores de
servicios informativos en fototecas.**

Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Ciencias de la Información, MIK

Presenta:

Edgar Moreno Martínez

Asesor Tutor:

Mtra. Marina Gómez Salazar

Titular:

Dr. Agustín Buendía

Monterrey, Nuevo León, México

Marzo 2013

DEDICATORIAS

A Dios

Principalmente, por la oportunidad y por todas las bendiciones recibidas.

A mi madre.

Por esos consejos y por enseñarme a no rendirme nunca y salir adelante pese a las adversidades.

A mi padre.

Que aunque no está conmigo físicamente, sé que desde algún lugar estuvo apoyándome en todo momento.

A mis hermanos (as) y de más familiares.

Que en conjunto con mi madre, fueron mi fortaleza, siempre. Y quienes estuvieron presentes en mi mente desde el primer día que nos tuvimos que separar para que yo iniciara este viaje.

A mis amigos.

Potosinos, regios y foráneos por los ánimos y por el apoyo incondicional que me dieron desde el primer día que comencé este proyecto.

RECONOCIMIENTOS

Dr. Ricardo Elizondo.

Por ser la persona que me dio la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional.

Maestros de la Universidad Tec Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey.

Por sus consejos y porque sus conocimientos fueron vitales para mi desarrollo como alumno.

Dr. Daniel Sanabria.

Por el apoyo otorgado durante mis estudios.

Dr. Agustín Buendía.

Por la atención recibida y por la retroalimentación a este proyecto.

Mtra. Marina Graciela Gómez Salazar.

Por su paciencia y apoyo durante todo el desarrollo de este proyecto.

Compañeros de trabajo.

Por su colaboración en la realización de esta actividad.

Creación de un programa de capacitación virtual para prestadores de servicios informativos en fototecas.

Resumen

Desde el surgimiento de las Bibliotecas, hoy también conocidos como Centros de Información, la imagen y las actividades del bibliotecario han sido puestas en tela de juicio por la sociedad, considerándolo un ser poco sociable dedicado solamente a prestar material bibliográfico. El auge de la información de las últimas décadas, ha evolucionado esta percepción, al grado de tener la necesidad de ir profesionalizando al personal en todos los sentidos para hacerlo capaz de cumplir con su labor frente a los retos que se presentan en un mundo donde la globalización, el auge tecnológico y el exceso de información que circula libremente, ha puesto al bibliotecario en un sitio que demanda una mejora en los servicios que presta. La fototeca es un centro de información especializado que a su vez demanda personal con una capacitación de características propias, diferentes a la de otros centros de información para poder llevar con éxito su tarea. Es así como surge el presente trabajo de investigación en que se plantea una propuesta formal de capacitación para el recurso humano que labora en las fototecas basado en las necesidades propias de estos centros de información y apoyándose en las herramientas y recursos tecnológicos que existen en la actualidad. Para lograrlo, se hace una fundamentación teórica en la que se abordan tópicos referentes a: ambientes virtuales de aprendizaje, educación, centros de información, fototecas, servicios de información, etcétera, pero también se hace un estudio de campo mediante un análisis cualitativo de la información, basada en observación y entrevistas personalizadas con los involucrados, obteniendo como resultado la propuesta formal para un programa de capacitación especializado que hace frente a las necesidades y demandas de los involucrados, siempre con el fin de profesionalizar la labor del personal de estos centros de información conocidos como fototeca.

Índice de contenido

Creación de un programa de capacitación virtual para prestadores de servicios informativos en fototecas.....	iv
Resumen	iv
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Problema de investigación.....	1
1.2 Conceptualizaciones	2
1.3 Antecedentes	3
1.4 Definición del problema	7
1.5 Pregunta de investigación	10
1.6 Preguntas secundarias.....	10
1.7 Objetivo	10
1.8 Objetivos específicos	10
1.9 Justificación	11
1.10 Delimitación del estudio	14
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Conceptualizaciones de la variable independiente	18
2.1.1 Educación Virtual	18
2.1.2 Posturas teóricas relevantes.....	22
2.1.3 Proceso de formación en ambientes virtuales.....	29
2.1.4 Retos de la educación a distancia	32
2.1.5 Ventajas de la educación a distancia.....	35
2.1.5.1 Aprendizaje Colaborativo	36
2.1.6 Determinación de la calidad de un curso a distancia	40
2.1.7 Instituciones que ofrecen el servicio de Alumno a distancia, en México.....	43
2.2 Conceptualizaciones de la variable dependiente.	48
2.2.1 La sociedad del conocimiento.	48
2.2.2 Los centros de información y su relación con la tecnología.....	50
2.2.2.1 Los retos actuales de los centros de información.....	51
2.2.2.2 El uso de la tecnología en los Centros de Información.	52
2.2.3 El personal de los centros de información.....	54

2.2.4	Actividades a desarrollar dentro de una Fototeca.	55
2.2.5	Investigaciones sobre desarrollo e implementación de cursos virtuales	57
2.2.5.1	Laboratorios virtuales	59
2.2.6	Eventos relacionados con los procesos virtuales en centros de información	62
2.3	Consolidación de las variables.	69
2.3.1	Componentes de una página web para una clase para fototecarios.....	72
2.4	Cierre del Marco Teórico.....	76
3.	MÉTODO	79
3.1	Comparación entre planteamientos cuantitativos y cualitativos.....	79
3.2	Método de Investigación utilizado.....	80
3.3	Herramientas Metodológicas.....	81
3.3.1	La Observación	81
3.4	Población y muestra para el análisis de percepción.....	84
3.4.1	Población.....	84
3.4.2	Muestra.....	84
3.4.3	Instrumentos.....	86
3.5	Descripción.....	86
3.5.1	La Observación.....	86
3.5.2	La entrevista	87
3.6	Procedimiento.....	91
3.6.1	La Observación.....	91
3.6.2	La Entrevista.....	93
3.6.3	El Cuestionario	93
3.7	Diseño de la Investigación	94
3.8	Modelo de Investigación.....	94
4.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	95
4.1	Presentación de resultados de los instrumentos para establecer las necesidades de los Fototecarios.	96
	Tabla 6 <i>Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)</i>	97
	Tabla 6 <i>Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)</i>	98
	(Continuación).....	98
	Tabla 6 <i>Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)</i>	99

(Continuación).....	99
Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia).....	100
(Continuación).....	100
Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia).....	101
(Continuación).....	101
Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia).....	102
(Continuación).....	102
Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia).....	103
(Continuación).....	103
4.2 Análisis de Resultados.....	103
4.3 Interpretación de Resultados.....	104
4.3.1 Interpretación de los resultados de la entrevista.....	104
4.3.2 Interpretación de los resultados de la Observación.....	104
4.3.3 Interpretación de los Resultados del Cuestionario.....	111
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
5.1 Conclusiones.....	114
5.2 Propuesta del Curso virtual para prestadores de servicios informativos de las Fototecas.....	117
5.3 Recomendaciones para estudios futuros.....	124
5.4 Cierre.....	125
REFERENCIAS BIBLIORÁFICAS.....	127
APENDICE A.....	135
APENDICE B.....	136
CURRICULUM VITAE.....	137
Edgar Moreno Martínez.....	137

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problema de investigación.

Se ha hablado mucho sobre la imagen social del bibliotecario, entre ellas se han comentado aspectos negativos, por ejemplo, resulta complicado demostrarle a la sociedad, el trabajo de una persona que trabaja en un Centro de Información. Sin embargo, uno de los principales responsables de dar a conocer esta nueva imagen a la sociedad, es el mismo trabajador. Pulgarin (2011). Dentro del marco de la Feria Internacional del Libro se señaló que:

“...Los bibliotecarios deben asumir un rol más social y activarse en la búsqueda de nuevos públicos, señalo también que se tiene que trascender la figura técnica del bibliotecario, quien debe asumir al Centro de Información como la institución de intervención social que se cree que es y debe asumir un rol muchísimo más activo, más gestor, más comprometidos con la realidad.”

La situación real, en algunos casos, es que el propio bibliotecario no profesional, no le da la importancia a su desempeño laboral, y al no contar con el perfil necesario para estar en un Centro de Información, las actividades a desarrollar no son de su agrado y consecuentemente esta acción se ve reflejada al momento de otorgar servicios informativos.

Con base a los nuevos avances tecnológicos, hoy es posible crear un programa de capacitación virtual donde se oriente al personal que labora en Centros de Información

tales como Bibliotecas, Mapotecas, Fototecas, etc. A tener una visión más amplia sobre su desarrollo laboral y al mismo tiempo darle a conocer que existe una gama de recursos físicos y tecnológicos que pueden utilizar como herramientas para realizar eficientemente sus actividades laborales. Es importante que la persona que ejerce la profesión de Fototecario o Bibliotecario, entienda que al igual que otras profesiones, es necesario adquirir cierto grado de especialización, a fin de lograr un estándar de calidad en servicio indispensable en la sociedad del conocimiento.

1.2 Conceptualizaciones

Se hace hincapié en que una Biblioteca y una Fototeca no son lo mismo, aunque ambas instituciones son consideradas Centro de Información, sin embargo, son diferentes por el tipo de material que se resguarda en cada una de ellas, por el tipo de usuario que acude a su acervo, por la cantidad de bibliotecarios, por los procesos a realizar en el desarrollo de las actividades, por los servicios informativos que se otorgan, etc.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico (2012) define a un Centro de Información como: “El espacio físico y virtual donde se brindan servicios, recursos y productos informativos apoyados en la tecnología con la finalidad de generar conocimiento y promover la investigación en los usuarios y por lo tanto, apoyarlos en sus procesos educativos y formativos.”

El Diccionario de Términos Bibliotecarios (2012) define a una Fototeca como: “Un organismo encargado de coleccionar, conservar y poner a disposición de los usuarios documentos fotográficos de toda naturaleza y soporte.”

Por lo tanto, aunque ambas instituciones se consideran Centros de Información, se deduce que, La Fototeca, es una organización más especializada y por ello el personal que se desarrolla laboralmente dentro de la misma, debe reunir características específicas y su capacitación deber ser también más especializada.

1.3 Antecedentes

Desde que surgieron las bibliotecas, hoy también llamados, Centros de Información, la mayor parte del personal que se desempeñaba laboralmente en estas instituciones no cubría el perfil idóneo para estar frente a una biblioteca, pues carecía de capacitación, la falta de conocimientos para organizar la información, etc. Sin embargo, aun así, se le otorgó el nombre de Bibliotecario. Roggau (2006) comentó “De acuerdo a diferentes estudios, la actividad del bibliotecario aparece como una respuesta a la necesidad social.”

“El “hacer” tuvo prioridad sobre el “pensar” y este origen situó a la actividad en un marco “no científico”. Primero porque se necesitó preservar los manuscritos, así como rescatar y custodiar el legado de la iglesia y de la antigüedad clásica; después, en el Renacimiento, la administración de la floreciente producción de libros era urgente y a partir de la revolución industrial fue necesario registrar masivamente toda clase de

documentos y facilitar el acceso a la información: finalmente, en el siglo XX se impusieron perentoriamente a la precisión y la rapidez del procesamiento de la información, la transmisión y la comunicación mediante las nuevas tecnologías.” Delgado (2012).

De acuerdo a lo señalado por Roggau (2006) quien argumentó que: “En la antigüedad el filósofo, el astrónomo y el filólogo eran también bibliotecarios: la preservación de los manuscritos y la organización estaban a su cargo. Fueron bibliotecarios por un mecanismo de “complementariedad”: por una actuación en el campo de una disciplina o actividad intelectual elegida: en otros casos por qué ese rol les facilitó el desarrollo de investigaciones en aquella especialidad.” Si bien este mecanismo proviene de un paradigma humanístico, Señaló Roggau, en el contexto actual donde los Centros de Información son una necesidad social que exige profesionales con capacidad para gestionar instituciones, con habilidades comunicacionales, con formación tecnológica, entre otras. Los cambios políticos, económicos y sociales moldearon las actitudes de la comunidad: su accionar modificó el modo de interactuar con el libro y el conocimiento, apoyaron o utilizaron tendenciosamente el dominio de la palabra escrita y la posesión de los documentos. El temperamento personal asignado a este bibliotecario (huraño, parco, reservado, tímido), la actitud hacia los lectores (poco comunicativo), el atuendo (anticuado, muy formal) son coherentes con una imagen negativa que fue construida y adaptada a través del tiempo por la comunidad. Este estereotipo fue el medio que utilizó la sociedad para

almacenar y reproducir en su estructura de pensamiento la imagen del bibliotecario, es decir una construcción sintética, conocida por todos, con bases reales.

Otra información que tomamos como referencia histórica sobre este tema fue lo que Cano (2007) publicó en su artículo Juan Bautista y la Historia de la Profesión Bibliotecaria en México (1915-1971), que Bautista, J. afirmó:

“El bibliotecario es el organizador de los tesoros intelectuales que tiene a su cargo, para ser debidamente utilizados, es el colaborador de los eruditos en sus trabajos e investigaciones, divulgador del saber en todas las clases sociales, educador real y efectivo del pueblo. Su profesión es un verdadero sacerdocio, tan digno e importante como la del maestro, es el alma de las bibliotecas”. Por otra parte, León (1987) Reconoció:

“Anteriormente existía un número escaso de bibliotecarios en nuestro país y que la mayoría de ellos tenía una instrucción empírica, por lo que consideraba urgente su profesionalización, la cual se obtendría con la creación de una escuela especial para bibliotecarios, archiveros y bibliógrafos que ofreciera 'una profesión honesta y segura' en la que el director podría fácilmente colocar a sus alumnos que hayan terminado satisfactoriamente los cursos.”

Cano y Estudillo (2007) también argumentaron: “Bautista (1928) Hizo un llamado a las autoridades educativas para que se reabriera la ENBA y se instruyera al personal que laboraría en las bibliotecas, pues era indispensable que existiera la bibliotecología como profesión, a fin de normalizar el trabajo a nivel nacional. Argumentaba que no

bastaban los conocimientos teóricos adquiridos en los libros, más bien se requería una educación bibliotecaria profesional similar a la que existía en países desarrollados como Francia, Inglaterra y Estados Unidos. Además afirmaba: “Mientras no se valorara la profesión del bibliotecario, y no se ofreciera a este un empleo seguro y bien remunerado y con posibilidades de desarrollo profesional, todos los intentos del Departamento de Bibliotecas por formar un sólido cuerpo de bibliotecarios estarán destinados a fracasar, y las bibliotecas públicas mexicanas a continuar desorganizadas, llevando la misma vida lánguida y estéril.”

La siguiente información fue tomada, como referencia, para hacer notal que la formación del personal que trabaja en Centros de Información debe ser específica, y que requiere una preparación especializada para poder trabajar con diversas fuentes de información (libros, mapas, fotografías, etc.)

Cano y Estudillo (2007) realizaron una investigación y comentaron que “En el México de 1915, y a pesar de los difíciles momentos de guerra entre las fracciones carrancistas, villistas y zapatistas, el Primer jefe del Ejército Constitucionalista, Venustiano Carranza, quien entonces había establecido sus poderes en Veracruz, visito la Biblioteca del pueblo ubicada en ese puerto desde hacía varios años, sobre todo como consecuencia del desembarco de tropas estadounidenses, y observó, que se encontraba en un enorme desorden. Cabe destacar que en esa biblioteca se conservaban documentos de gran valor histórico, y por ello Carranza dio instrucciones de que se reorganizara y pusiera en funcionamiento. La dirección de este trabajo recayó en la persona de Agustín Loera y Chávez, quien propuso que se tomara como base el Sistema Decimal de

Bruselas (Sistema Decimal Universal). Esta labor puso en evidencia la carencia del personal capacitado en el área bibliotecológica, por lo que Loera y Chávez destacó la urgencia de crear una academia para formar bibliotecarios profesionales, presento a Venustiano Carranza el proyecto de fundación de la Academia de Bibliografía, la cual quedo establecida por decreto el 14 de Abril de 1915 y fue el antecedente más cercano a la formación de la primera escuela de Bibliotecología. Dicha academia tenía el propósito de lograr la preparación de los empleados idóneos para el estudio y arreglo de las bibliotecas del país, así como la unificación del criterio directriz de todas las instituciones bibliográficas de la República.”

1.4 Definición del problema

En su mayoría el personal que labora en Centros de Información, específicamente en Fototecas, no cuenta con el perfil idóneo. Casi siempre suelen llegar a ocupar esos puestos por alguna razón o bien porque simplemente tienen alguna persona conocida que tiene la facilidad de acomodarlos en ese puesto para posteriormente reubicarlos en algún lugar que verdaderamente sea de su interés.

De acuerdo a lo publicado por Gómez (2002) quien afirmó que:

“Los recursos humanos, los bibliotecarios, son el elemento crucial del que depende que las bibliotecas cumpla sus fines. Es el más costoso de los recursos, el más valioso, y el más complejo, como corresponde a su condición humana. Si se gestionan bien, los recursos humanos son la vida de la biblioteca, su fuerza vital. Si no, son una carga cara y que produce problemas. De tener un personal efectivo, que realice las tareas más adecuadas a su capacidad y que esté motivado depende el que la

organización bibliotecaria sea eficiente y eficaz; si el personal de la biblioteca se caracteriza por la impotencia, el desánimo o la falta de capacidad, no se formarán bien las colecciones, ni se aprovecharán lo bastante, ni estarán lo bastante accesibles, ni se conocerán bien los intereses de los destinatarios de sus servicios. En suma, las bibliotecas tendrán un lugar secundario o marginal entre los sistemas de comunicación cultural o científica.”

La Biblioteca Nacional de Colombia (2012) publicó en su sitio web: “Para garantizar la prestación de servicios eficientes a la comunidad en todos los Centros de Información del mundo, es indispensable que en cada uno haya suficiente personal capacitado y competente. El personal mínimo para el adecuado funcionamiento de un Centro de Información consta de un Director y de un Profesionista, cada uno de los cuales deberá poseer conocimientos y habilidades propias para el cargo y desempeñar funciones específicas. Este personal requerirá de una formación especial para ofrecer distintos servicios como el de referencia, de orientación al usuario, de búsqueda de información, atención especializada, manejo de colecciones impresas en diferentes soportes y organización de actividades culturales.”

De acuerdo a la experiencia laboral del investigador, la realidad es que parte del personal que labora en centros de información, específicamente de las fototecas, no cuenta con los conocimientos necesarios que le permitan desarrollar plenamente sus actividades laborales.

Tomando como ejemplo que una persona, que nunca ha realizado actividades bibliotecarias, se encuentre al frente del área de atención al usuario es lógico que al momento de llevar a cabo esta actividad, carezca de los conocimientos mínimos que se requieren para otorgar un servicio informativo. Por otra parte, si la persona estuviera en el área de catalogación o clasificación de imágenes y no cuenta con las bases mínimas para desarrollar dichas actividades, es posible que al momento de realizar alguna revisión se encuentre una gran cantidad de errores, lo que implicaría que en algún momento la Fototeca tenga que contratar a un Bibliotecario profesional que tenga los conocimientos necesarios para realizar dichas actividades.

Amarayo (2001) Argumentó:

“Los avances tecnológicos han tenido un gran impacto sobre las bibliotecas y más aún sobre los propios bibliotecarios. El efecto ha sido tan profundo que muchos de los profesionales del sector se están planteando no sólo en cuál es la labor que deben desarrollar, sino también cual sería la forma más correcta de dominar la profesión: bibliotecario, documentalista, profesional de la información, gestor del conocimiento (*knowledge manager*), bróker de la información (*information bróker*)”. También comenta el autor, “Casi todas las funciones tradicionales del bibliotecario han sufrido transformaciones y, además, han sufrido transformaciones y además han surgido tareas nuevas. Los bibliotecarios de hoy en día son: consultores, imparten cursos de información y diseñan sistemas informáticos, además, con la aparición de internet, se han convertido en expertos en búsquedas en la red, en *webmasters* y hasta en diseñadores de páginas web y de intranets. Estas nuevas funciones deben ser entendidas

como un conjunto de actitudes, aptitudes y puntos de vista, que pueden ser rápida y efectivamente aplicadas a cualquier nueva oportunidad o necesidad desconocida que pueda surgir.”

1.5 Pregunta de investigación

¿Cuál sería un programa de capacitación virtual que apoye el desarrollo de las actividades del personal que labora en fototecas, teniendo como base las necesidades y características del equipo de trabajo?

1.6 Preguntas secundarias

¿Cuál es la disposición del personal para ser capacitado?

¿Qué temas se abordarían en el curso de capacitación?

¿Será la Tecnología el medio adecuado para implementar dicho programa?

1.7 Objetivo

Crear un programa de capacitación virtual que apoye el desarrollo de las actividades laborales del personal que labora en Fototecas, teniendo como base las necesidades y características del equipo de trabajo.

1.8 Objetivos específicos

- Detectar las necesidades específicas de capacitación de los Fototecarios.
- Hacer que los Fototecarios conozcan las herramientas necesarias que les ayuden a desarrollar mejor sus actividades y competencias dentro del Centro de Información.

- Lograr que el personal que labora en Fototecas adquiriera una visión amplia de lo que es prestar sus servicios laborales en un Centro de Información.

1.9 Justificación

De acuerdo al portal Bibliotecas y pueblos originarios (2012). “La información representa poder, poder en todas las facetas inimaginables: económico, social, político, etc. El poder para manejar recursos, para generar bienestar, para controlar vidas y para negarlas. El conocimiento humano es un acervo que ha sido construido pacientemente a lo largo de los siglos, con el aporte de cada uno de los individuos de una sociedad. Desde que la especie humana fue capaz de organizar sus ideas en imágenes y sus imágenes en palabras, la información comenzó a ser un patrimonio de cada cultura.”

En Estados Unidos la Special Library Association (2001) afirmó: “Los bibliotecarios y documentalistas de hoy en día hacen más que simplemente localizar y recopilar información, Los Centros de información ya no se dedican únicamente a proporcionar datos, si no también crean su propia información.”

Otra afirmación sobre el quehacer del Bibliotecario la realizó Aramayo (2001) quien comenta que: Los bibliotecarios se enfrentan, al menos, a tres cambios significativos en el modelo de trabajo que realizan:

- La transformación del papel a los medios de soporte electrónico como forma predominante de almacenamiento y recuperación de la información.

- La creciente demanda de que los profesionales justifiquen su labor, desde el punto de vista del gasto que supone a la empresa mantener un tanto al servicio de documentación como a los propios documentalistas.
- Los nuevos tipos de organización de mercado laboral, con fórmulas novedosas como los puestos de trabajo compartidos (*job sharing*), el teletrabajo (*telecommuting*), la externalización o *outsourcing*, las reducciones del personal y la proliferación del trabajo en equipo.

Tomando como base la experiencia laboral investigador, la mayoría del personal que labora en fototecas desconoce que existen herramientas o recursos informativos impresos y virtuales, que sirven de apoyo para desarrollar de una mejor manera sus actividades laborales, y que dichos instrumentos les pueden facilitar la inclusión o la toma de medidas destinadas a mejorar el servicio que se ofrece en el Centro de Información en el que laboran.

Milla (2010) Concluyó en su investigación Servicios bibliotecarios:

“La perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario a través de seis universidades madrileñas, con respecto a la percepción del usuario con discapacidad, afirman conocerles y responden al resto de preguntas sobre sus hábitos, lo que indica una sensibilidad del personal hacia estos usuarios, aunque no quiere decir que sean conscientes de otras cuestiones, necesidades, demandas, etc. El personal encuestado, en su mayoría, no tiene conocimientos relacionados con la discapacidad, pero estaría interesado en recibir formación por parte de la biblioteca al respecto. La

opinión acerca de los diferentes conocimientos que debería reunir el bibliotecario no es unánime para todos, pero es síntoma de la predisposición del personal en relación con la adquisición de conocimientos que mejoren su formación de cara a la atención a estas personas.”

Aramayo (2001, p. 25) sostiene: “Los Fototecarios deben evaluar con regularidad como se usa la información que proporcionan. Deben recopilar datos y adoptar criterios para medir la frecuencia de uso de los servicios prestados, la satisfacción del cliente, y el impacto que tiene la información que proporcionan en la toma de decisiones de la organización.” Además, argumentó: “Todo ello va encaminado a demostrar la relevancia de la Fototeca para la eficiencia de la propia organización a la que pertenece. El Fototecario debe saber que integrarse de lleno en la organización a la que pertenece la Fototeca reporta beneficios para Centro de Información”.

Para lograr que las personas que laboran en La Fototeca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey campus Monterrey, puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente es necesario crear un curso virtual que le permita conocer más sobre el área en la que están trabajando, y no solo eso, sino también que conozcan que sus capacidades van más allá de ser un Fototecario.

Además de aplicar este programa virtual en la Fototeca del Tecnológico de Monterrey campus Monterrey se pretende, en un futuro, implementarlo en Fototecas o Centros de Información que detecten que el personal que tiene a su cargo, por alguna

razón, no está ayudando a que la organización cumpla con sus metas y objetivos en las que se encuentre involucrado el personal.

El portal de la empresa Allstate (2012) menciona:

El éxito de cualquier empresa depende tanto de la relación que tiene con los clientes como con sus empleados, por eso, ayuda a sus empleados a mantener el equilibrio entre el trabajo y las demandas de vida personal. Además de promover el desarrollo profesional, la diversidad y la ética profesional en todos los aspectos de nuestro trabajo.

De acuerdo a la información presentada, en el párrafo anterior, se infiere a que aquellas instituciones que apoyen lo más que se pueda a los trabajadores, tendrán la certeza que los empleados desarrollarán un trabajo eficiente y que sobre todo crearan un ambiente laboral agradable por lo tanto el resultado se verá reflejado con la satisfacción de los clientes o usuarios que requieran de los servicios de la institución. Ya que el éxito profesional de los trabajadores repercutirá en el éxito de los demás.

1.10 Delimitación del estudio

La investigación se limitará al contexto particular de las personas que desarrollan sus actividades laborales en Centros de Información específicamente en Fototecas, específicamente de la Fototeca del Tecnológico de Monterrey.

Aunque en este trabajo se tomarán en cuenta los intereses de los trabajadores, pueden encontrarse limitaciones en los resultados ya que los empleados de la Fototeca presentan diferencias en algunos aspectos, tales como: Edad, Género, Grado

académico, años de servicio, etc.). Esta investigación busca atender la mayoría de los intereses de los empleados pero cabe la posibilidad que no se abarquen al cien por ciento.

En esta investigación se reconocerá la importancia que desarrolle el docente como tutor académico de los trabajadores, el compartir con ellos la experiencia de aprendizaje en un entorno que combina el trabajo en línea con actividades presenciales, para ello se destaca que el docente debe cubrir un perfil que responda a las expectativas de este trabajo, sometiéndose a un programa de formación docente, sin embargo, esta problemática no se abordara en este apartado.

No se cuenta con estrategias para la obtención y manejo de la información de todos los eventos laborales que se han presentado en los trabajadores de la Fototeca del Tecnológico de Monterrey, por ejemplo, no se cuenta con información precisa de los motivos de su nivel de satisfacción.

Posiblemente la falta de información influya en los resultados de la investigación y consecuentemente en la manera de desarrollarlos en los fines de este trabajo. Se espera que los resultados sean aplicables en el contexto actual y con las personas que actualmente trabajan en la Fototeca, por lo que debe realizarse un seguimiento constante de las características, intereses y contextos de los trabajadores que en un futuro lleguen a formar parte del personal de estos Centros de Información, tanto para responder sus necesidades informativas como para mantenerlos actualizados de los avances en educación y tecnología.

2. MARCO TEÓRICO

Uno de los aspectos más importantes dentro de un proyecto de investigación es el análisis de las referencias bibliográficas, que dan un sustento teórico al trabajo. En el presente capítulo se desarrolla el marco teórico, que más allá de una mera recolección de ideas, representa el cimiento que auxilia a responder de manera parcial la pregunta de investigación planteada en el capítulo 1 y que puede ser observado de manera general en la figura que se muestra a continuación.

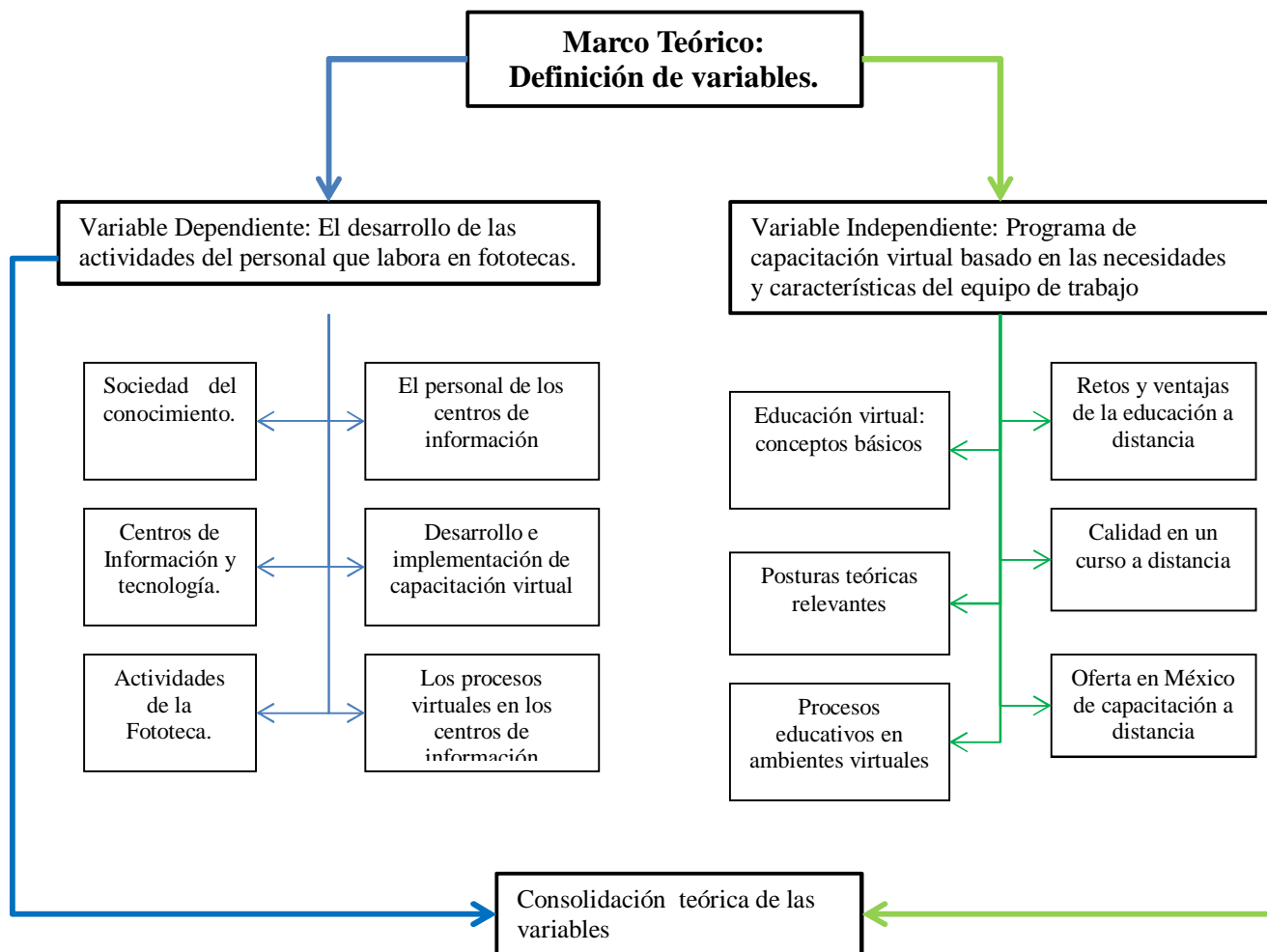


Figura 1. Estructura general del marco teórico (Elaboración propia)

2.1 Conceptualizaciones de la variable independiente

En este apartado se desarrolla la conceptualización de la variable independiente: Programa de capacitación virtual teniendo como base las necesidades y características del equipo de trabajo. Para ello se realiza un bosquejo que abarca las ideas que van desde los temas de educación virtual, ambientes virtuales, posturas teóricas sobre la educación en ambientes virtuales y demás elementos que ayudan a formar el pilar teórico de esta variable.

2.1.1 Educación Virtual

Besave (2007) comentó:

“La educación a distancia, fortalecida con el desarrollo de los nuevos soportes tecnológicos, abre una nueva área multidisciplinaria de investigación y desarrollo que, además del interés científico y técnico que conlleva, tiene grandes perspectivas de aplicación gracias a la demanda de instrucción y capacitación que los procesos de la sociedad actual requiere (p.57).

Con ello se destaca que la educación virtual es un área de oportunidades, que puede ser aplicada en diferentes marcos que demanda la sociedad. El Instituto Tecnológico de Sonora (2005), en su página electrónica dio a conocer algunas definiciones de lo que es Educación a Distancia, entre las cuales destacan:

California Distance Learning Project (2005): En su versión electrónica, define (EAD) Educación a distancia como: “Un sistema de implementación de servicios que conecta directamente estudiantes directamente con recursos

educacionales. EAD provee acceso educacional a estudiantes no enrolados en instituciones institucionales y puede aumentar las oportunidades educativas de estudiantes enrolados. La implementación de la EAD es un proceso que usa los recursos disponibles y evoluciona para incorporar nuevas tecnologías.”

Instructional Telecommunications Council (ITC) (2005) mencionó que, DE (Distance Education) es el proceso de extender el aprendizaje y/o proveer oportunidades de compartir recursos instruccionales desde un aula a otra, a un edificio a un lugar remoto usando video, audio, computadores, comunicaciones multimediales o alguna combinación de todos estos medios con métodos de enseñanza tradicionales.

United States Distance Learning Association (2005) mediante su página web dice, La Educación a Distancia es la adquisición de conocimientos y habilidades a través de formas de acceso a la información en instrucción mediadas por tecnología.

Por otra parte Aramayo (2001) comentó que “La educación a distancia facilita la posibilidad de obtener un título y supone un paso importante en la formación continuada del sector, ya que los cursos a distancia están abiertos también a profesionales en activo ya titulados. (p. 42)

Coll y Martí (2001) en su análisis de las TIC y su incidencia en el ámbito de la educación escolar, plantean una doble entrada. La primera se basa en cómo estas tecnologías pueden ser utilizadas con provecho, para promover el aprendizaje; la

segunda, en cómo la incorporación de las TIC a la educación y los usos que se hacen de ellas pueden llegar a comportar una modificación sustancial de los entornos de enseñanza y aprendizaje.

Las TIC se han incorporado a la educación desde distintas realidades y han dado lugar a una amplia gama de usos. Como señala Crook (1998):

“Las computadoras en particular se incorporan fundamentalmente asociadas a la idea de cómo se aprende ante ellas, con ellas, a través de ellas y, en menor medida en un primer momento, de cómo se aprende con los compañeros en torno a y a través de ellas.”

Desde esta perspectiva, de acuerdo a lo planteado por Crook, es posible identificar algunas formas de incorporación que, de una u otra forma, han transformado los contextos de educación formal. Así, por ejemplo, las computadoras:

a) se incorporan a aulas específicas para su uso como herramientas complementarias para el acceso, almacenamiento, manejo y presentación de la información.

b) se incorporan como contenidos específicos de enseñanza y aprendizaje propiamente dichos (la incorporación de las TIC a la educación con el objetivo fundamental de enseñar a usar las computadoras, el software específico e incluso las características del hardware sigue teniendo plena vigencia).

c) se incorporan a las aulas ordinarias como herramientas para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje de contenidos específicos.

d) se distribuyen entre los estudiantes, gracias a su portabilidad.

e) se conectan en red, habitualmente mediante el acceso a Internet, expandiendo las posibilidades espaciales y temporales de acceso a los contenidos e incluso a los programas educativos.

Señalemos aún que, entre los entornos virtuales para la enseñanza y el aprendizaje, los identificados como "comunidades virtuales de aprendizaje" (CVA) tienen una especial relevancia, en tanto que aparecen como los más utilizados en procesos de educación y formación tanto formales como informales. En este sentido compartimos el planteamiento de Coll y Martí (2001), quienes afirmaron:

“Según el cual las TIC, por las características que poseen - fundamentalmente: formalismo, interactividad, dinamismo, naturaleza hipertexto y multimedia, interactividad y conectividad-, pueden llegar a introducir modificaciones importantes en determinados aspectos del funcionamiento psicológico de las personas, en su manera de pensar, de trabajar, de actuar, de relacionarse y también de aprender. Como consecuencia de estas características, las TIC generan formas relativamente nuevas y extraordinariamente potentes de tratamiento, transmisión, acceso y uso de la información.”

En otras palabras, las TIC, como cualquier otra tecnología de la información y la comunicación, pueden convertirse en instrumentos psicológicos cuando,

gracias a su potencial semiótico, son utilizadas para planear y regular la actividad de uno mismo y de los demás. Coll, Mauri y Onrubia (2008).

Por otro lado, La integración al campo educativo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) -la utilización de modalidades mixtas de enseñanza ob-learning (blended learning) en las que se combinan la enseñanza presencial y virtual- ha mostrado un incremento constante dentro de la práctica educativa en el nivel de educación superior. De acuerdo con Ligorio y Spadaro (2008). Quienes afirmaron:

“Un tema que ha recibido una atención particular de los investigadores del campo de la educación apoyada por las computadoras, es el trabajo colaborativo entre pares que ocurre en el contexto de los foros de discusión virtual, donde los estudiantes suelen interactuar con sus compañeros, ya sea de manera espontánea o siguiendo las instrucciones proporcionadas por el maestro, a través de formular preguntas, orientar la discusión, motivar la participación, promover el discurso coherente y la cohesión de grupo, entre otras.”

Todas estas definiciones y posturas coinciden en que la Educación a Distancia pone a disposición de la sociedad, por medio de la tecnología, los elementos necesarios para la formación, instrucción y adquisición de conocimientos.

2.1.2 Posturas teóricas relevantes.

La educación a distancia, ha generado una serie de estudios y tratados que resultan de interés para la presente investigación, por lo cual, en los siguientes párrafos serán puestas de manifiesto algunas de estas posturas relevantes. Uno de los teóricos más citados en educación a distancia es Keegan (1999) quien argumentó lo siguiente.

“Existen seis elementos que definen la educación a distancia: 1.- Separación del alumno y el maestro; 2.- Influencia de una institución educativa; 3.- Uso de los medios educativos para unir al maestro y al estudiante; 4.- Existencia de un medio interactivo de comunicación; 5.- La posibilidad de reuniones presenciales; 6.- La participación de alguna forma en la industrialización de la educación. Estos seis elementos presentan apenas los componentes básicos, y ya presenta complejidad en la estructura para enlazar al maestro con los estudiantes, por ello es necesario seguir profundizando en el estudio de este tema.” tal como afirma García (2001 p. 38) “Cada día se genera nuevas aportaciones al concepto de educación a distancia por lo tanto este cambia según la modalidad de enseñanza que se aplique, lo que puede hacer un tanto ambigua la definición, incluso son distancias las denominaciones que en los diversos países recibe, demuestra esta afirmación un abanico de perspectivas”.

Toda la gama de herramientas tecnológicas son las que dan una oportunidad al área educativa para establecerse en la sociedad de una nueva manera. En palabras de Quevedo (2000). “La utilización de tecnologías como la radio, la televisión, el video, la audiocinta, los sistemas informáticos de complejidad

variable de los softwares interactivos, entre otros, constituye nuevas muestras de la vigencia y procedencia de los principios que sustentan la educación para todos, aprender a aprender, la enseñanza-aprendizaje personalizada, la imprescindible educación para toda la vida que, en definitiva, contribuyen a materializar, de manera concreta y efectiva, la educación permanente.” Por otra parte, Cabrero (2010) argumento:

“Los investigadores en el ámbito de la educación virtual han desarrollado métodos para registrar y analizar las interacciones de profesores y estudiantes en diversos tipos de escenarios. Sin embargo, las categorías utilizadas para el análisis se limitan al registro de las actividades de los participantes, es decir, solamente cuantifican el número y tipo de mensajes que los alumnos publican en un foro o intercambian en un chat, lo que constituye un nivel de análisis muy superficial del discurso, que no permite revelar las estrategias empleadas en la interacción en línea para apoyar la construcción social del conocimiento.”

De acuerdo con Saba (2008). Los entornos virtuales educativos deberían ser entornos de gestión educativa integral (Educational Management Systems). Más allá de la idea de corresponsabilizar en el diseño de los espacios y procesos educativos a todos los participantes -y no sólo a los expertos en diseño instruccional y a los desarrolladores tecnológicos-, lo más interesante de esta propuesta es que apunta hacia algunas características de los entornos virtuales que podemos relacionar directamente, desde la perspectiva teórica adoptada en este trabajo, con la ubicación de las TIC en el espacio conceptual del triángulo

interactivo y su función mediadora. Así, los entornos deberían incorporar, por ejemplo:

1) Un espacio para la creación, gestión y entrega de secuencias de actividades de aprendizaje, con propuestas realizadas por el profesor que los estudiantes puedan seleccionar y desarrollar;

2) Una serie de dispositivos que permitan a los estudiantes identificar las características y variables relativas a la exigencia de la tarea propuesta, de tal manera que puedan ajustar su forma de abordar la tarea tanto de manera individual como grupal y en colaboración;

3) Una serie de funciones automáticas que proporcionen información tanto al profesor como a los estudiantes sobre quién hace qué, cómo, cuándo, con quién y con qué resultados, de manera que sea posible poner en marcha procesos de autorregulación y ofrecer ayudas al aprendizaje tanto de naturaleza individual como grupal.

4) Una estructura dinámica que permita pasar con rapidez y facilidad del trabajo individual al trabajo grupal, conservando la identidad y especificidad de ambos espacios de trabajo, y que permita al profesor entregar devoluciones en ambos planos.

Es la democratización de la alta tecnología, la idea de que la innovación tiene lugar en todas partes. Incluso en sitios sin tradición de excelencia tecnológica y con poca experiencia en la creación de empresas. "Ahora existe una capacidad

de innovación alrededor del mundo, incluso en lugares que anteriormente eran periféricos", La razón: las nuevas tecnologías de las comunicaciones, una mayor movilidad del talento humano y un incremento de los estándares mundiales para la formación técnica están eliminando las diferencias entre personas y lugares. Incluso las naciones más pobres y aquellas sin fuertes vínculos con centros de innovación, pueden cabalgar sobre una amplia distribución de habilidades, conocimiento, sistemas de comunicación y capital alrededor del mundo, comentó Annalee (2000). Meza (2004) señala: "La necesidad de explorar alternativas a distancia ha orientado a los investigadores al diseño de páginas web como herramienta de apoyo para el trabajo de los docentes." Por otro lado, Cabrero (2010) argumenta: "Se ha evidenciado que la calidad del aprendizaje es mayor cuando el maestro está presente en los foros de discusión, que en aquellas situaciones en las que los estudiantes interactúan con sus pares sin la participación del profesor. Sin embargo, también se ha encontrado que los estudiantes se sienten más cómodos en situaciones en las que no se encuentra presente el profesor, aunque las investigaciones sobre estos dos aspectos son todavía incipientes y se requiere de sistemas más complejos de análisis de las interacciones y el aprendizaje que se logra en entornos virtuales para alcanzar conclusiones más sólidas en este ámbito."

Con el propósito de profundizar más en los conceptos y elementos que componen la educación a distancia y pueden ayudar a entender más sobre este nuevo sistema que cada vez adquiere más importancia a nivel mundial y que al mismo tiempo es implementado por más instituciones educativas tanto públicas

como privadas, en su mayoría instituciones de nivel superior. García (2001) desarrolló estudios en las visiones de la conceptualización de educación a distancia, teniendo en cuenta las características que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1 *Conceptualización y características de la Educación a distancia, de acuerdo a García (2001)*

	Características	Conceptualización
1	Separación profesor - alumno	Aspecto más típico, necesario aunque no es suficiente para la definición.
2	Utilización de medios técnicos	No exclusiva de los sistemas a distancia
3	Organización de apoyo y tutoría	Podríamos situar el aprendizaje a distancia en medio del continuum entre el aprendizaje en solitario, sin apoyo alguno, y el aprendizaje presencial en grupo dependiente sistemáticamente de la relación cara a cara.
4	Aprendizaje independiente y flexible	Independencia forzada del instructor en las dimensiones espaciotemporales en que sucede el acto de enseñar-aprender.
5	Comunicación bidireccional	La posibilidad del diálogo es consustancial al proceso de optimización que comporta el hacer educativo
6	Enfoque tecnológico	Imprescindible en los sistemas a distancia, dado que soporta mayores problemas para su rectificación inmediata que podría producirse en un sistema presencial.
7	Comunicación masiva	Por la eliminación de las fronteras espaciotemporales y el del aprovechamiento de estos mensajes educativos por parte de masas estudiantiles dispersas geográficamente.
8	Procedimientos industriales	El nivel de industrialización de los sistemas de enseñanza a distancia están en relación directa con el número de estudiantes que pueden atender, por lo que puede ponerse en duda que ésta sea una característica definitoria.

Conforme a lo planteado por Navarro (2000, p.125). "Los medios o recursos en educación se definen como las formas o instrumentos que posibilitan las funciones instruccionales", es decir, son herramientas de trabajo que manejamos

diariamente en los Centros de Información para desempeñar las actividades laborales de la forma más eficaz. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han creado las condiciones necesarias para que en el mundo se produzca cada vez más información y conocimiento, que alimentan el proceso de formación profesional, personal y grupal y, por ende, se trasladan al contexto de la educación de una manera rápida.

El modo tradicional de difundir conocimientos en educación y formación ya no será válido, en el trabajo planteado por Duart (2000) demuestra cómo la tecnología, sin duda, incrementa la accesibilidad de las personas a la información, este acceso por sí solo quizá no se traducirá necesaria y directamente en niveles más altos de aprendizaje. Es necesario, señalo Duart, poner las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación al servicio del estudiante y su proceso de aprendizaje, además menciono que, la posibilidad real de que la incorporación de las TIC sea exitosa y que sus resultados constituyan aportes significativos en el proceso de aprendizaje, es una responsabilidad compartida entre técnicos, pedagogos, docentes y estudiantes. Adicional a la conceptualización y descripción detallada que se ha dado de la educación a distancia, Taylor y Swannell (2001) describieron la historia de los modelos de la educación a distancia dividiéndola en cuatro generaciones teniendo en cuenta la flexibilidad, los materiales y la interactividad en el proceso. Esto implica que la educación a distancia está cambiando y adaptándose, tanto a las herramientas tecnológicas que se desarrollan a pasos acelerados, como a la propia sociedad que está sufriendo también modificaciones.

2.1.3 Proceso de formación en ambientes virtuales

La formación pues, dentro de un ambiente virtual no se trata de una acción determinada, sino de un conjunto de ellas encaminadas a establecer un proceso claro, al respecto Ardila (2011) apuntó que “En el marco referencial descrito se insertan los procesos propios que caracterizan la formación en ambientes virtuales, para dar cumplimiento a esta tarea se parte de reconocer que los procesos de formación en ambientes virtuales connotan percepciones propias y definatorias de esta metodología enseñanza-aprendizaje, como procesos definitivos que hacen posible la formación en ambientes virtuales encontramos:

Tabla 2. *Procesos en ambientes virtuales, según Ardila (2011).*

Proceso: funcionamiento del curso, planificación y programación	<p>Este proceso incluye indicadores, cuyo principal elemento es el cambio y la evolución que representan el desarrollo o la puesta en ejecución del curso. Deben ser indicadores base para la evaluación, observables de las actividades de enseñanza y aprendizaje que se llevan a cabo a medida que el curso se desarrolla. No por esto se excluyen aspectos relativos a la planificación y organización previa de la acción educativa. Por el contrario, son concebidos como procesos, aunque su ejecución se realice de manera previa al inicio de las actividades de enseñanza y aprendizaje propiamente dichas.</p> <p>Todo proceso de enseñanza y aprendizaje, sea o no a distancia, requiere de una adecuada planificación previa. Incluye indicadores en los que se han combinado la medida de todos aquellos aspectos que deben incluir la correcta planificación inicial de un curso en línea. Estos aspectos relevantes en el desarrollo de programas de formación en ambiente virtuales se concretan en la presentación explícita de los objetivos, la programación de actividades de enseñanza y aprendizaje sincrónica y asincrónica, las competencias del egresado y el ritmo de avance académico.</p>
---	--

Tabla 2. *Procesos en ambientes virtuales, según Ardila (2011).*

(Continuación)

	<p>A manera de síntesis, podemos señalar como indicadores relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El curso cuenta con objetivos, recursos, etc. • Los objetivos del curso se dan a conocer oportunamente. • La gestión administrativa del curso es eficiente. • La documentación y bibliografía están disponibles y actualizadas. • Las competencias esperadas del egresado son explícitas. • Se asigna el tiempo requerido para cada actividad. • Existe un calendario establecido para abordar el estudio. • El ritmo (avance) del curso le parece apropiado. Los materiales están adaptados a las condiciones del ambiente virtual.
<p>Proceso: contenidos programáticos de enseñanza</p>	<p>Incluye indicadores para medir la calidad de los contenidos disponibles en el curso para el estudio de los alumnos. Varios autores han destacado la necesidad de un material didáctico excepcional en el caso de estudiantes a distancia, para suplir la disminución de contacto y ayuda por parte del profesorado. Con los ambientes virtuales se potencia la posibilidad de interacción con el profesorado y, por tanto, lograr un avance significativo en el aprendizaje. Sin embargo, la inexistencia de explicaciones orales y lecciones magistrales, salvo alguna videoconferencia, deben complementarse con unos contenidos de estudio trabajados en aspectos como: su adecuación, claridad en la exposición, utilización de multimedia, existencia de pruebas de autoevaluación, y organización y secuencia, los cuales se pueden integrar en:</p>

Tabla 2. *Procesos en ambientes virtuales, según Ardila (2011).*

(Continuación)

	<ul style="list-style-type: none"> • Los contenidos del curso están actualizados • Los contenidos permiten una aplicación práctica • Los contenidos del curso son pertinentes
<p>Proceso: asignación y utilización de medios y recursos</p>	<p>Incluye indicadores destinados a medir las posibilidades de acceso a recursos de calidad y de alto valor tecnológico que tienen los estudiantes, ya sea en el hogar, el trabajo o en la propia institución educativa. Disponer de una tecnología actual y potente puede facilitar enormemente el acceso a recursos educativos multimedia de alta calidad. De lo contrario, el estudiante puede encontrarse con un material didáctico muy bueno pero con la imposibilidad de acceder a él. La posibilidad de mantener videoconferencias es un factor que puede potenciar los aspectos de comunicación, presencia del profesorado y sentimiento de comunidad en el grupo de clase.</p> <p>Por lo señalado, los indicadores que definen este proceso pueden agruparse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los materiales del curso están digitalizados y/o virtualizados • Existe facilidad en el manejo del interface de la plataforma • Son efectivos los procesos de comunicación sincrónica y asincrónica • Los programas de gestión de base de datos son eficaces • Se incorporan materiales bibliográficos multimedia al curso biblioteca virtual

Tabla 2. *Procesos en ambientes virtuales, según Ardila (2011).*

(Continuación)

	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de navegación de la plataforma orienta su uso. • Hay actividades de autoevaluación del aprendizaje.
<p>Proceso: comunicación e interacción</p>	<p>Este es quizás, junto con la evaluación de contenidos multimedia, uno de los procesos más estudiados e investigados de la formación en ambientes virtuales. Son numerosas las escalas para medir indicadores relativos a la interacción entre alumnos y el profesorado y el sentimiento de comunidad. Las teorías de la comunicación mediada por ordenador ofrecen suficientes constructos psicológicos para abordar la medida de estos fenómenos. Se incluyen dentro de esta dimensión los indicadores que reflejan la cantidad y calidad del trabajo cooperativo que se ha efectuado en el curso. Proceso que concreta sus indicadores en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se invita a los estudiantes a compartir ideas y conocimientos. • Se motiva a los estudiantes a comunicarse con el docente. • Existe dinamización de los ambiente de comunicación. • Se da un buen nivel de comunicación con los compañeros de curso.

En esta tabla se hace hincapié precisamente en las acciones y procesos encaminados a establecer la capacitación a distancia, todos ellos deben ser tomados en consideración cuando se desea, no sólo hablar o detallar un curso de capacitación, sino cuando se pretende diseñar alguno.

2.1.4 Retos de la educación a distancia

En las siguientes páginas se concentran las ideas principales respecto a lo que es uno de los temas más importantes de la educación a distancia y que va más allá de las definiciones, la historia o las diferentes posturas, pues al ser un área que ha demostrado una importancia y expansión en la sociedad actual, presenta retos a los que debe hacer frente, estos desafíos también inciden en la presente investigación, pues al pretender establecer, tal como lo señala el capítulo 1, un programa de capacitación virtual, éste ya está vinculado a los mismos retos que presenta la educación a distancia.

Majo (2000) argumentó:

El gran reto de la educación a distancia estriba en desarrollar su tarea formativa en cada uno de los tres entornos, atendiendo a las necesidades con estructuras y medios diferentes. Cada uno de esos contextos debe resolverse con los recursos tecnológicos adecuados para la población a la que se dirige. No se trata de anular ninguno de ellos, ya que las herramientas, los servicios y las instituciones que permiten al ciudadano acceder al conocimiento estarán a su servicio de acuerdo a sus necesidades e intereses de aprendizaje.

Por otro lado Popkewitz (2000) señaló:

La educación debe responder a las demandas del mundo en que se vive para que realmente sea efectiva.” Además añadió. “La educación entonces enfrenta el desafío de satisfacer las necesidades tanto de los alumnos como de la sociedad actual”. Sin embargo a veces no es tan fácil lograr satisfacer esas demandas e

innovar en educación como señala Contreras (2000) Una de las características de los sistemas educativos ha sido su resistencia al cambio, y asegura que, apenas hace unos pocos años se iniciaron algunos programas orientados a transformar las estructuras administrativas y académicas tradicionales (p. 150).

Rogers (2003) añadió:

En la teoría de la Difusión de la Innovación, donde la adopción de una nueva tecnología la lleva a cabo un pequeño grupo de individuos de manera lenta. A medida que el número de individuos experimenta la innovación, se incrementa la difusión de la nueva idea y se mueve de manera más rápida. En este momento nos encontramos en ese punto donde, poco a poco ha crecido el número de docentes que conocen acerca de las algunas herramientas virtuales pero aún son pocos los que las han incorporado en la enseñanza a distancia.

De acuerdo a Silvio (2005) mencionó que:

La formación de ambientes virtuales surge como nuevo paradigma metodológico, tanto para la investigación como para la generación de nuevas estrategias y procesos educativos: obliga a instituciones educativas, que implementan estos modelos a sus procesos, a sumir el reto de demostrar la cohesión entre calidad pedagógica y calidad tecnológica.

Para tratar de contextualizar en la temática, es necesario anotar que en el recorrido hecho a los conceptos y apropiaciones que el mundo académico hace de la formación en ambientes virtuales, se logra apreciar que existe la tendencia a

referirse con mayor amplitud a los ambientes virtuales de aprendizaje, entendida la “virtualización”, como “la representación electrónica y en forma numérica digital, de objetos y procesos que encontramos en el mundo real”. Los grandes retos pues, de la educación a distancia consisten en poder satisfacer las crecientes necesidades de la sociedad actual, generando contenidos de calidad a la par de una estructura tecnológica que sustente metodologías didácticas apropiadas, pero también es un reto renovar los sistemas educativos desde su estructura para hacer frente a este cambio de paradigma sobre la educación.

2.1.5 Ventajas de la educación a distancia

Más allá de los retos que demanda la educación a distancia, es de suma importancia destacar las ventajas que tiene por sí misma, y que han de generar un área de oportunidad para satisfacer los objetivos de esta investigación, es por ello que en el siguiente apartado se pone a disposición del lector las posturas relevantes sobre este tema. Keefe (1982) sustentó:

El crecimiento mundial de Internet y su aceptación general han traído nuevas oportunidades en la educación a distancia. Los docentes pueden prestar apoyo a los estudiantes a distancia utilizando el correo electrónico y herramientas como la videoconferencia. Este tipo de solución ofrece a los estudiantes una mayor flexibilidad tanto en lugar y tiempo, y permiten reducir las necesidades de infraestructura de los campus. Sin embargo, el material que se ofrece en línea puede no ser suficiente para permitir una completa experiencia de aprendizaje, debido a los distintos estilos de aprendizaje que tienen los estudiantes.

Por otra parte, Jara (2009) menciona lo siguiente:

Se ha demostrado que estos recursos de aprendizaje son un método eficaz para proporcionar una práctica de la vida real en la experiencia a los estudiantes. Además, son un ejemplo de la versatilidad y oportunidades que brindan los recursos didácticos tecnológicos, siempre y cuando se definan correctamente sus objetivos y sean dominados por los docentes.

La Fundación Gabriel Piedrahita Uribe (2007) argumento que, Dentro de este ámbito emerge de manera rápida y creciente en la educación, la virtualidad, la cual hace referencia a los instrumentos y procesos utilizados para transmitir, producir, intercambiar información y conocimiento por medios electrónicos. Por otra parte, Tinker (2008) menciona que, Esta modalidad educativa denominada e-learning se centra en el proceso de enseñanza-aprendizaje apoyado por las Tecnologías de Información, a través del medio virtual, que facilita la interactividad. Esto significa que las grandes ventajas es la facilitación de la conexión entre el estudiante y el profesor a través de procesos y herramientas perfectamente diseñadas para este propósito, lo cual brinda una estructura confiable a la educación a distancia.

2.1.5.1 Aprendizaje Colaborativo

Aprender por uno mismo resulta menos enriquecedor que el conocer diversas posturas y complementar un mismo tópico con ayuda del aprendizaje colaborativo, es por ello que en este apartado se da a conocer al lector las ideas

generadas respecto al aprendizaje colaborativo y su relación con las ventajas de la educación a distancia.

Zanartu (2003) afirmó lo siguiente:

El aprendizaje colaborativo pueden generar ricas fuentes de información y espacios dinámicos de trabajo, disolución y socialización que vienen a resolver una de las grandes problemáticas de la educación: como hacer frente a la diversidad de alumnos, sin embargo señalo que, En México y en otros países se siguen realizando estudios sobre el tema no solo del aprendizaje colaborativo, sino de diferentes sistemas y estrategias didácticas, pues entender el proceso de apropiación de la misma pauta a diseñar programas encaminados a la formación de estudiantes competentes, además de asegurar una buena enseñanza en las instituciones de educación formal prioritariamente (p. 85).

También, Gross (2000) hace su contribución en el ámbito del aprendizaje colaborativo, afirmando lo siguiente:

Para trabajar en colaboración es necesario compartir experiencias y conocimientos y tener clara una meta grupal en la que la retroalimentación es esencial para el éxito de la empresa. (Lo que debe ser aprendido sólo puede conseguirse si el trabajo en grupo es realizado en colaboración. Es el grupo el que decide cómo realizar la tarea, que procedimientos adoptar, como dividir el trabajo, las tareas a realizar).

También es necesario destacar las habilidades que deben ser generadas por los alumnos a fin de hacer frente al aprendizaje colaborativo, es por ello que citando a Lucero y Chiarani (2003), quienes señalaron, que este Conjunto de métodos de instrucción y de entrenamiento se apoyan en la tecnología y en estrategias que permiten desarrollar en el alumno habilidades personales y sociales, logrando que cada integrante del grupo se sienta responsable no solo de su aprendizaje, sino del de los restantes miembros del grupo.” Es posible establecer que estas habilidades sociales que se ven desarrolladas mediante la educación a distancia son las que enriquecen el espacio de aprendizaje colaborativo.

Por otro lado, Ardila (2011) comento:

Los ambientes virtuales en el contexto de la educación, se perfilan entonces como aquellos espacios generados para crear y recrear los procesos de formación, enseñanza y aprendizaje; espacios que exigen. Los ambientes virtuales tienen como propósito esencial contribuir a la prestación del servicio docente, en términos de facilitar la comunicación didáctica y pedagógica en las labores de ejemplificación, comunicación efectiva, eficiente y oportuna del docente con los estudiantes, ampliar el horizonte de consulta documental, bibliográfica y referencial para los actores del proceso educativo: docente y estudiante. Al estar realmente enfocada la educación a distancia para proveer al estudiante un espacio de colaboración y aprendizaje que le exige comunicarse de manera eficiente, hace que el aprendizaje colaborativo adopte una relevancia en todo el proceso.

Zambrano (2010) sustentó: La creación de un modelo de aprendizaje virtual, Se apoya en el uso creativo de herramientas colaborativas de la Web 2.0 y en recursos de formación por medio de software social gratuito, para fomentar en el estudiante, de acuerdo con la detección de sus necesidades de formación y sus características (modelo adaptativo), un aprendizaje significativo, distribuido, dinámico, flexible, reflexivo experiencial y situado, con formas innovadoras e interactivas de trabajo en comunidades de práctica y aprendizaje, mediante la transferencia de conocimiento colectivo, donde todos y cada uno de los integrantes participan activamente en una serie de actividades encaminadas a lograr las competencias, habilidades y saberes pertinentes.

Con lo planteado por Silvio (2005) se evidencia que emergen nuevos entornos de enseñanza y aprendizaje, basados no solo en formas de comunicación en tiempo real, sino también en técnicas de aprendizaje cooperativo y colaborativo, planteado por el mismo autor como:

Aquel proceso de aprendizaje que hace hincapié en los esfuerzos cooperativos o de grupo entre profesores y estudiantes, y que requiere participación activa e interacción por parte de ambos. Estos entornos rompen la unidad de tiempo, espacio y actividad de la enseñanza presencial, creando 'aulas virtuales' esto es, en espacios para la actividad educativa.

El proveer al estudiante un espacio en el cuál debe desarrollar habilidades que generen el aprendizaje, le da al alumno una nueva perspectiva sobre la educación, el uso de la tecnología y el aprendizaje en colaboración con otros

estudiantes y sus profesores. Todo esto da una ventaja importante al estudiante que desea desarrollarse en el contexto tecnológico y formas de comunicación de la sociedad actual.

2.1.6 Determinación de la calidad de un curso a distancia

Desarrollar un curso en línea debe estar regido por la idea de proveer a los estudiantes una educación de calidad basada en herramientas tecnológicas, es por ello que en los siguientes párrafos se desarrolla la teoría enfocada en determinar la calidad de un curso a distancia.

De acuerdo a los planteamientos presentados por Ruiz DeMiguel (2002). Para establecer la calidad de un curso o conjunto de cursos ofrecidos en ambientes virtuales, se debe reconocer que la formación en ambientes virtuales es de calidad cuando potencia en el estudiante el desarrollo de sus máximas capacidades para interactuar e interrelacionarse con docentes y compañeros, y aprender en un ambiente educativo mediado por las tecnologías de la información y de la comunicación.

Lo que permite recordar lo que ha sostenido Clark (2001) sobre que los medios son sólo meros vehículos que llevan la instrucción y que no influyen en el rendimiento académico del estudiante, lo importante es el mensaje que llevan. De esta forma, se afirma que la incorporación de los laboratorios virtuales en la enseñanza a distancia se debe realizar bajo una estrategia instruccional planeada de antemano y de manera adecuada al contexto del curso.

Murcia (2004) mencionó lo siguiente:

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) abren posibilidades en el proceso educativo, lo cual exige que el docente domine su uso en la enseñanza y el aprendizaje y que posea los conocimientos mínimos que le permitan integrar y operar eficientemente, con creatividad y autonomía, estas herramientas tecnológicas como un recurso más en las áreas de desarrollo de currículo. Para ello, es necesario que los docentes sean capaces de evaluar el software educativo, los multimedia e internet para que puedan incorporarlos como apoyo a las actividades de aprendizaje para la construcción de nuevos conocimientos, pues solo así podrán formular criterios para determinar la forma y el momento oportuno para la integración de las TIC en su práctica pedagógica (p. 112).

Es decir, que la calidad de un curso en línea no solamente presenta retos en los aspectos de metodología y tecnologías, sino que también está íntimamente ligado al desarrollo del docente, que requerirá un dominio completo de las habilidades de comunicación, uso de la tecnología, habilidades informativas, adicional al dominio de la materia que se imparta.

El funcionamiento del curso y la plataforma, se organiza la información relativa al uso correcto de los dispositivos tecnológicos, académicos y administrativos, con el objeto de analizar si existe calidad en los procesos de formación en ambientes virtuales, conforme lo planteado por Cabero (2005) y Duart, Sangrá (2003) y Aguilar (2008).

Así mismo, de acuerdo a la argumentación de Bous (2008) y Álvarez (2007) la percepción sobre el funcionamiento del curso y la plataforma se relaciona con la satisfacción del estudiante o más bien, se encadena, por cuanto se parte de la hipótesis de que no es conveniente medir la satisfacción de este sin auscultar primero el funcionamiento adecuado del curso y la plataforma, ya que entre funcionamiento y satisfacción debe haber una relación estrecha. Hacerlo de manera individual, comentó Álvarez (2007) tiene el riesgo de caer en la subjetividad y de desconocer la importancia de los esfuerzos institucionales por proveer las condiciones convenientes para el desarrollo armónico y sostenido de la formación en ambientes virtuales y, sobre todo, no tener en cuenta la argumentación teórica y conceptual existente en otras latitudes, cuando la formación en ambientes virtuales no es producto de la innovación. En concreto, lo que representa el modelo es un reconocimiento de los lineamientos teóricos mínimos sobre los cuales debe operar la formación en ambientes virtuales y una forma de evaluarlos.

Todas estas posturas, plantean finalmente los componentes de la calidad de un curso a distancia que son los que se muestran en el siguiente esquema.

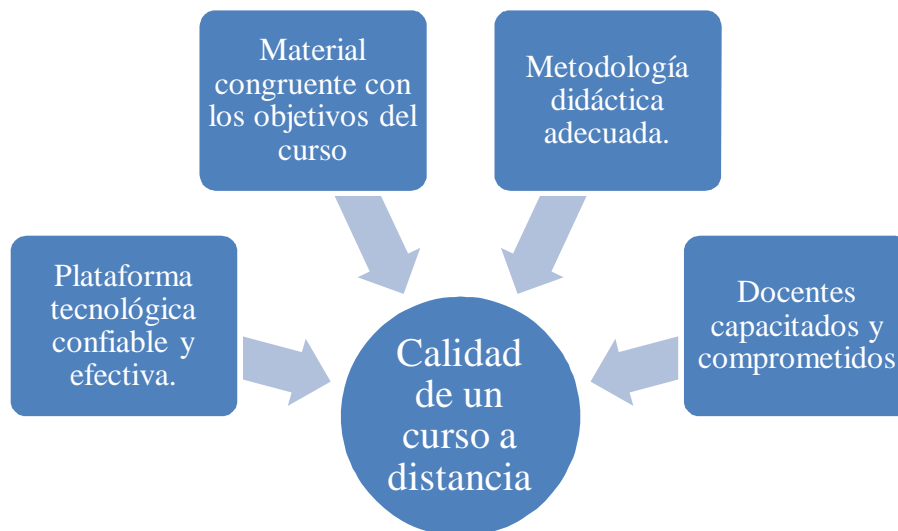


Figura 2 Elementos que determinan la calidad de un curso en línea (Elaboración propia)

En este esquema es posible determinar que cada uno de los elementos que sustentan la calidad de un curso a distancia son igualmente importantes, por ello, todos deben ser tomados en consideración cuando se pretende realizar la generación de conocimiento en los ambientes virtuales.

2.1.7 Instituciones que ofrecen el servicio de Alumno a distancia, en México

Por otro lado, López (1997) comenta que en México varias instituciones además del Sistema ITESM, la Universidad Iberoamericana y la Anáhuac, IPN, también están trabajando en proyectos de educación a distancia, aprovechando la infraestructura de telecomunicaciones con que cuentan. Al mismo tiempo, Torres (2005) dice: “Otra institución que está a la vanguardia en cuanto a la impartición

de cursos a distancia es la Universidad Autónoma de Guadalajara, cuyo objetivo es ofrecer programas académicos mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. El modelo académico que ofrece la UdeG Virtual se centra en la persona y en sus modos de ser y aprender, con características innovadoras y que forman parte de los requerimientos de la nueva sociedad del conocimiento, señala la unidad de promoción”. Se promueve el aprendizaje, se basa en el conocimiento autogestivo, colaborativo, significativo, creativo y anticipador.”

La siguiente información nos da un panorama sobre la preparación de algunos docentes en México, mediante cursos a distancia con la finalidad de mejorar sus clases, al mismo tiempo que aplican las innovaciones tecnológicas que ahora son herramientas útiles para el aprendizaje de los alumnos.

El Diario Notimex (2008) publicó: “Maestros capitalinos de educación básica de escuelas públicas serán capacitados, a fin de que desarrollen habilidades que les permitan el manejo básico de la computadora, el Internet e implementen soluciones en el salón de clases. En el curso a distancia Habilidades Informáticas: Manejo de Medios Electrónicos para la Enseñanza y el Aprendizaje, participarán 245 profesores de escuelas de tiempo completo de las 16 delegaciones. Los participantes contarán con el apoyo de un profesor tutor en línea que guiará su proceso de aprendizaje a lo largo de 60 horas y recibirán asesoría presencial una vez a la semana. La SEP precisó que esa capacitación forma parte del Programa

Nacional de Actualización que lleva a cabo en las 31 entidades y el Distrito Federal para más de un millón de maestros de todos los niveles.”

Aguayo (2010) Comenta: “Existen compañías en México que se dedican a la capacitación del personal de una empresa, al diseñar cursos en línea de acuerdo a las necesidades de la organización.” A continuación se presenta un listado de las compañías que se dedican a impartir cursos virtuales, que el propio Aguayo reconoció.

- Como el caso de E-Capline, que te proporciona además la opción de grabar conferencias o cursos presenciales para transmitirlos en línea y volverlos multimedia.
- Los cursos cuentan con asesoría en línea, te permiten consultar tu avance con tan sólo dar click en un ícono, proporcionan evaluaciones y un glosario de términos.
- El Grupo Deco es una empresa que proporciona e-learning especializado en tecnología. Los cursos en línea requieren bocinas y micrófono o manos libres para poder interactuar con el sistema.
- Tralcom es otra empresa que ofrece cursos en línea de ofimática, diseño gráfico y lenguajes de programación para principiantes, intermedios y avanzados.

Además de las empresas proveedoras de tecnología otra opción para capacitar al personal de las organizaciones en línea es revisar la gama de opciones que se tienen en las universidades mexicanas.

- La UNAM cuenta con una serie de cursos en línea, como el de administración de proyectos con Project, elementos de seguridad en redes inalámbricas o creación de animaciones con Flash.
- La Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey (Tec) ofrece una serie de cursos, algunos relacionados con tecnología.
- El denominado Círculo de Actualización Profesional del Tec cuenta con un catálogo de más de 250 cursos online.

A fin de proporcionar al lector un abanico de opciones que auxilian en el desarrollo de la capacitación en línea, se propone, adicional a los listados anteriores, las siguientes alternativas:

- SAP Education cuenta con un programa flexible de entrenamiento en diversos temas relacionados con tecnología.
- El llamado entrenamiento en clase virtual ofrece el mismo contenido presentado en clases presenciales de SAP, pero en formato virtual, de manera que cualquier empleado que quiera, puede aprender a utilizar el software de SAP.
- La academia virtual permite que un empleado logre una certificación sin necesidad de asistir a clases presenciales.

- Symantec Education ofrece cursos virtuales o en línea en diferentes temas relacionados con la seguridad de la información y el software de la marca. En México, cuenta con cursos en inglés y en español con instructores certificados en diversas soluciones.

Así mismo, el gobierno de México, ofrece algunos cursos de capacitación gratuita que se enlista a continuación.

- El Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores promueve la capacitación a través de un modelo pedagógico sustentado en el uso de tecnologías de información.
- Provee cursos en internet sin costo, que están disponibles las 24 horas, los siete días de la semana, además de contar con asesoría de un tutor en línea.
- En cuestión de tecnología, los cursos son básicos, ya que permiten conocer desde los componentes físicos de la computadora, manejo de Windows y navegación en internet.

Gracias a este listado reconocido por Aguayo (2010), se puede concluir que en México existen muchas opciones que pueden ser el sustento de una capacitación en línea.

Se concluye en este bosquejo teórico de la variable independiente, que es posible generar una serie de cursos virtuales de calidad que den a los estudiantes conocimientos en su área, enriqueciendo su experiencia con las ventajas que ofrecen este tipo de capacitaciones, pero que para ello deberán ser enfrentados los

retos de una estructura firme en cuestiones pedagógicas, tecnológicas y de contenido.

2.2 Conceptualizaciones de la variable dependiente.

La variable dependiente demanda conocer a fondo los temas relacionados con las habilidades que han de ser generadas por los fototecarios, para ello, en este apartado se da a conocer lo que es la sociedad actual del conocimiento, los centros de información, las diversas áreas de la fototeca y las habilidades generales que debe tener el personal. Con todos estos tópicos se pretende dar un sustento a lo que la capacitación virtual ha de incluir para satisfacer el desarrollo de las habilidades del personal.

2.2.1 La sociedad del conocimiento.

La actual sociedad es mencionada como una sociedad del conocimiento, por ello, debemos situar al personal fototecario dentro de este contexto histórico. Con este propósito se desarrollan las siguientes páginas.

Contreras (2000, p. 85), afirmo que, se produce así el tránsito de la sociedad red o sociedad informatizada, cuyo factor más destacable es el masivo flujo de información hacia las sociedades del conocimiento, en las cuales las potencialidades de la información son asumidas en la apropiación, generación y aplicación de conocimiento.

Por fu parte Hernández y García (1997) afirman que: “la gran ventaja técnica de la sociedad de la información es el formato digital sobre el que se

fundamenta". Y añaden: "Los nuevos medios de distribución se refieren a la posibilidad de la comunicación con los usuarios remotos en el espacio e incluso en el tiempo."

Para Negroponte (1995) El rasgo central que caracteriza a las sociedades del conocimiento es su capacidad de promover los procesos de aprendizaje necesarios para la construcción de una acción propia; es decir, que la sociedad sepa apropiarse y generar conocimiento sobre su realidad y su entorno, y utilizarlo para concebir, forjar y construir su futuro. En ese mismo sentido, Zambrano (2010) mencionó: "En este contexto se construye el concepto de sociedades del conocimiento, como aquellas que se apoderan de las posibilidades del saber cómo el factor más importante de progreso y bienestar social. Es así como uno de los ejes de producción es la educación por medio de herramientas colaborativas de la web 2.0. La gestión del conocimiento en la red muestra el nuevo sentido que ha tomado la educación, pues ésta no se debe dedicar exclusivamente a la información, sino a la construcción de saberes con un carácter global. En este sentido, la tecnología deja de ser sólo un asunto técnico, para procesarse y pensarse en el contexto de una labor de enseñanza y aprendizaje."

Zambrano (2010) dio a conocer un estudio donde la Universidad Nacional de Quilmes (2000) realizó un campus virtual para brindar estudios en gestión del conocimiento. De acuerdo con este estudio, el 94% de universidades presentan modelos pedagógicos virtuales con apoyo de herramientas tecnológicas en pregrado y posgrados; el 57% están en exploración de sus diseños, el 75% ingresa

desde cualquier parte de la institución, el 84% cuenta con acceso a Internet por fibra óptica y el 89% tiene portales electrónicos, plataformas y nuevas tecnologías educativas. En pedagogía y auto-aprendizaje, el 81% brinda seminarios de inducción empresarial; el 51%, capacitación permanente; el 42% tiene aulas virtuales; el 26%, cursos en línea soportados en equipos multimedia, y el 23%, videoconferencia. En cuanto a programas ofrecidos bajo esta modalidad se encuentran: Administración (20,3%), Educación (18,7%), Ciencias Sociales (10%), Economía (9%), Ingeniería (8%), Tecnología (8,3%), Ciencias Básicas (7%), Ciencias de la Salud (6,2%) y otros (4,5%), los cuales funcionan con una plataforma enseñanza-aprendizaje diseñada según las necesidades de cada universidad (63%) y otras con sitios web comerciales (37%).

Teniendo en consideración estas ideas de los diferentes autores es posible señalar que la ahora llamada sociedad del conocimiento se sustenta en herramientas tecnológicas que ayudan a la colaboración, aprendizaje y creación de nuevos conocimientos, y que, a pesar de los retos a los que se enfrenta la educación a distancia, es uno de los pilares de la administración y gestación del conocimiento, por ello, el personal está siendo ubicado en esta dinámica de la sociedad actual.

2.2.2 Los centros de información y su relación con la tecnología.

En este apartado se da a conocer lo que están haciendo dentro esta llamada sociedad del conocimiento los centros de información, y cómo han aprovechado

las herramientas tecnológicas para enriquecerse y evolucionar para poder mantenerse vigentes, en un mundo donde la información abunda.

2.2.2.1 Los retos actuales de los centros de información.

La sociedad ha evolucionado, sus necesidades lo han hecho en consecuencia, y los centros de información o bibliotecas han tenido que adaptarse a esta nueva manera de hacer las cosas, es por ello que Manso (2012) afirmó:

“El desarrollo tecnológico actual ha propiciado que los usuarios de los centros de información tengan múltiples alternativas para crear, mantener, evaluar, acceder y usar la información de carácter autónomo, a veces considerándose ellos mismos como sus propios bibliotecarios y desestimando las posibilidades que una milenaria institución, como la biblioteca, les pueda brindar. Ante esta situación, la profesión del bibliotecario se encuentra en una encrucijada. Si bien es cierto que aún los principios fundamentales de la biblioteconomía como la recolección, organización, preservación y disseminación son imprescindibles en la actualidad, no sucede igual con algunas tareas propias de la profesión. Por ello las bibliotecas, para adecuarse a los nuevos requerimientos que la sociedad les exige, han ido evolucionando hacia nuevas concepciones y filosofías de trabajo, lo que ha permitido disponer de múltiples ofertas en el espacio virtual, las cuales complementan los servicios que tradicionalmente han ofrecido, a la vez que fomentan modelos de actuación que promuevan una participación activa de los lectores, no solo en la satisfacción de sus necesidades, sino como colaboradores para ayudar a otros a solventar sus requerimientos informativos.”

ALA Y RUSA (2003) manifiestan:

Con relación al desarrollo tecnológico actual y su influencia en los procesos y funciones de la biblioteca, en este sentido subyacen dos elementos: la accesibilidad y el alcance; pero siempre manteniendo el objetivo esencial por el que existen: la de satisfacer a tantos lectores como les sea posible. Por tanto todas las actividades que se realicen deben estar centradas en el desarrollo de servicios útiles y al alcance de todos, orientados a los intereses de los lectores.

Además mencionaron: Esta adaptación de las bibliotecas o centros de información a las demandas de la sociedad actual, no cabe duda que las ha sumergido en un reto constante de capacitación, creatividad y vigencia para poder ofrecer los servicios necesarios, sin embargo también hace patente la necesidad de utilizar recursos tecnológicos para poder lograrlo, es por ello que en el siguiente apartado se darán a conocer ejemplos en los que las bibliotecas hacen uso de estas herramientas tecnológicas.

2.2.2.2 El uso de la tecnología en los Centros de Información.

La tecnología está presente en un sinnúmero de actividades que las personas realizan día con día, sin ser excepción los centros de información que la han adoptado también como una herramienta para mejorar sus servicios ya adaptarlos a la sociedad actual. Por ejemplo, Merlo (2009) hace comentarios sobre el servicio de referencia adaptado al mundo digital y menciona que: Referencia digital es un término aplicado a los servicios de información que prestan organismos documentales, así pues, los servicios públicos de referencia digital son los sistemas

de información, no hay que olvidar que la referencia es uno de los servicios bibliotecarios básicos, empleándose sistemas básicos en todo el proceso de comunicación. Y afirmó que, es posible encontrarse con servicios bibliotecarios, nacionales o locales, de consulta en línea que responden cualquier tipo de pregunta, aunque con algunas limitaciones, y emplean desde sistemas simples en diferido, como el correo electrónico, hasta la comunicación sincrónica, en tiempo real, a través de programas como *Skype*.

La introducción de las herramientas digitales y la red Internet afectan al tratamiento de la información y a las funciones de los profesionales de la Documentación. Moreiro (2000) señala algunas de las nuevas posibilidades que este mundo digital ofrece, por ejemplo: Transferencia de archivos; distribución de estadísticas, noticias, publicidad y cualquier tipo de datos; producción y acceso a información multimedia mediante la *www*: texto, datos, voz e imágenes fijas y en movimiento; comunicación entre los usuarios; consulta de directorios y guías; acceso a catálogos en línea y a los servicios de bibliotecas y de otras unidades de información; oferta de servicios de búsqueda e indización de información; o entrada a programas informáticos.

Si bien el servicio de referencia digital ha sido una de las grandes adaptaciones y uso de la tecnología, este no se limita a estos ámbitos de servicio al usuario, sino que también ha formado parte de la capacitación y mejora del personal que labora en ellos. Como Merlo (2009) sustenta:

Muchos Centros de Información utilizan los recursos tecnológicos para que su personal se capacite como son: videoconferencias, formularios web, telefonía IP, wi fi, chat y mensajería instantánea, redes sociales y sistemas colaborativos o incluso SMS, haciendo posible la simbiosis: En cualquier momento, desde cualquier lugar. La tendencia a implementar aplicaciones interoperables está permitiendo que los servicios de información empleen las tecnologías de forma muy creativa.

Con este tema se marca el precedente de lo que debe trabajar el personal de los centros de información en el marco de un mundo globalizado y sustentado en muchos aspectos por la tecnología.

2.2.3 El personal de los centros de información.

Tradicionalmente la biblioteca ha centrado su acción en los libros, en la actualidad se ha dado un viraje y las tareas están más enfocadas a los lectores. Estos retos implican nuevas funciones y competencias en los profesionales de la biblioteca, a fin de que les permitan ofrecer a su comunidad servicios de calidad y en colaboración con ellos y así hacer crecer la valía de la biblioteca como servicio público ante la comunidad a la que sirve Pinto; et al. (2009).

Chiavenato (2002) expone que el desempeño es: “La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.”

Vega (2013) comenta: “En la actualidad nos encontramos en un mundo globalizado y las empresas en México, enfrentan la falta de profesionalización de su administración, la cual se debe llevar a cabo estableciendo reglas, estructura y un modelo de organización, que contemple el conflicto de intereses entre las prioridades y estrategias colectivas (de la empresa) y los caprichos, deseos y celos individuales (de los socios).”

Por otro lado, Lozano (2008) menciona que la formación en valores y en habilidades de liderazgo, debe complementarse con la formación en áreas administrativas o en un área técnica importante, esto es, educación formal, que le de capacidades al potencial sucesor de trabajar en la empresa familiar, estando de acuerdo con lo mencionado por: (Venter, 2005: Lambrecht, 2005).

Por lo tanto, ante estas nuevas competencias que han de ser desarrolladas por el personal pueden ser a través expuestas a través de cursos virtuales, con ello, adicional a la información y conocimientos que el personal adquirirá, éste incrementará también sus habilidades con el uso de la tecnología.

2.2.4 Actividades a desarrollar dentro de una Fototeca.

Como ya fue manifestado en el capítulo 1, las fototecas son centros de información especializados, de ahí que si bien, es posible generalizar con el anterior apartado las habilidades necesarias por el personal, también es indispensable conocer a ciencia cierta las actividades propias de las fototecas, que de acuerdo al Sistema Nacional de Fototecas (2012), las áreas de trabajo de una Fototeca son:

• **Conservación y Restauración.** Es el área donde se efectúa la limpieza, estabilización y restauración de las piezas; la asignación de números de inventario y de clave técnica; el resguardo de los materiales fotográficos en guardas de naturaleza neutra, así como el desarrollo de proyectos de investigación sobre los distintos procesos experimentados a lo largo de la historia de las fotografías.

• **Catalogación:** en esta área se clasifica cada una de las fotografías, utilizando como base la ficha elaborada por la Fototeca Nacional y que comprende los aspectos técnicos, históricos y culturales de cada imagen. También se efectúan investigaciones sobre las colecciones y los temas que tratan, buscando enriquecer y depurar la información consignada.

• **Digitalización:** En esta área se capturan las fichas catalográficas elaboradas en el área catalogación. Asimismo, se digitalizan las imágenes con la doble finalidad de conservar los materiales fotográficos originales y de hacer accesibles el acervo al público a través del catálogo electrónico.

Enlace (Servicios al público): Es el área encargada de obtener y promocionar información de los archivos fotográficos, principalmente en lo que respecta a sus acervos y a las condiciones de trabajo bajo las cuales se desempeñan sus actividades en las diferentes áreas técnicas.

Una vez que han sido analizadas las funciones propias de los fototecarios, se hará mención de algunas investigaciones referentes a cursos virtuales, esto a fin de

retomar los elementos que pueden sustentar la capacitación del personal de las fototecas.

2.2.5 Investigaciones sobre desarrollo e implementación de cursos virtuales

En este apartado se enlistan diversas investigaciones acerca de algunas implementaciones de cursos virtuales que pueden ser usados como un marco de referencia para los profesionales de los centros de información.

- Pernaletе (2008) diseñó un curso en línea con base en la plataforma Moodle para administrar la cátedra de informática aplicada. Se concluye que el curso en línea es una herramienta para atender a un número de estudiantes mediante la modalidad en línea y de forma personalizada; propicia un aprendizaje cooperativo y colaborativo; permite el auto- aprendizaje; y estimula la investigación e incorporación de innovaciones educativas a partir del uso de las TIC.
- Camacho (2008) desarrolló un entorno virtual de aprendizaje (EVA) para la administración b-learning del curso “Didáctica”. Los resultados evidencian las necesidades de capacitación en relación con los estudiantes virtuales y el EVA.
- Montero (2006) diseñó un curso en línea “investigación educativa” y concluyo que esta herramienta hace posible dar atención a un mayor número de estudiantes de forma personalizada; propicia un aprendizaje cooperativo, permite la auto-conducción; respalda la investigación y el abordaje de la información desde las diferentes

perspectivas, al potenciar las formas comunicativas mediadas por la computadora e intercambiar conocimientos y experiencias con la comunidad virtual.

Con base en estos planteamientos, Constantino y Alvarez (2010) comentaron, que se hace evidente, que el aprendizaje a través de las TIC impone desafíos no solo al personal que se dedica a la docencia sino también aquellas personas que laboran en Centros de Información, quienes necesitan una adecuada formación que les permita adquirir las competencias técnicas psicológicas y didácticas que los nuevos procesos educativos y laborales mandan.

Reconocidos especialistas como, Cazden (2001), Christie (2002) y Mercer (2000) advirtieron sobre las demandas emergentes, procediendo a la reconsideración de los resultados del trabajo realizado en las tres últimas décadas y acometiendo nuevos estudios, algunos nuevos enfoques teóricos y metodológicos. Sin embargo, no hay mucha investigación dedicada al análisis de la interacción comunicativa concreta en las clases *online* y menos aún estudios que se dediquen específicamente a identificar los posibles conflictos. Por su parte, Constantino (2006) afirmó:

“Se pueden manifestar entre los participantes dado que, si se pretende alcanzar una dinámica efectiva en las clases online, chats o foros, los tutores deben ser capaces de enfrentar estas situaciones conflictivas, es prioritario un análisis de las interacciones comunicativas online con el objeto de proveer posibles conflictos y proponer, luego, estrategias didácticas para su resolución.”

Estos mismos cuestionamientos y planteamientos pueden y deben ser aplicados si se pretende hacer algún proceso de formación y capacitación de personal utilizando las plataformas tecnológicas, de tal manera que desarrollar un curso virtual para fototecarios enfrenta los mismos tópicos expuestos a nivel general, pero han de ser señalados y profundizados para el desarrollo propio de sus actividades principales, esto puede hacerse a través de laboratorios virtuales que se comentan en el siguiente apartado.

2.2.5.1 Laboratorios virtuales

En respuesta a la necesidad de recursos que proporcionen una experiencia práctica a distancia, se han desarrollado los laboratorios virtuales para permitir a los estudiantes a distancia participar en las sesiones prácticas sobre equipos reales situados en distintos lugares geográficos, así lo señalaron, Gillet, Latchman, Salzman y Crisalle (2001).

Un laboratorio virtual, según autores como, Sánchez, Dormido, y Morilla, (2000) afirman: “Es un sistema computacional que pretende aproximar el ambiente de un laboratorio tradicional. En él, los experimentos se realizan paso a paso, siguiendo un procedimiento similar al de un laboratorio tradicional, se visualizan instrumentos y fenómenos mediante objetos dinámicos, imágenes o animaciones.”

Por otra parte Monge-Nájera, Méndez-Estrada y Rivas (2005) afirmaron que el laboratorio virtual le proporciona al estudiante conceptos, habilidades y destrezas en el uso de la computadora, y en el desarrollo cognitivo para que se logre un aprendizaje significativo. La posibilidad de repetir las actividades de

aprendizaje las veces que sean necesarias así como la de acceder desde cualquier lugar en donde haya una computadora.

De acuerdo con Monge y Méndez (2007) Las prácticas de laboratorio permiten a los estudiantes manipular materiales, instrumentos e ideas, así como aplicar su propia iniciativa y originalidad. Pero en los sistemas de enseñanza a distancia es difícil la adecuada incorporación de los cursos prácticos a la actividad cotidiana de los estudiantes, al tener que presentarse en un sitio y horario definidos. Y afirman que, es aquí donde entran en juego los laboratorios virtuales mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Todo ello ocurre en forma auto suficiente brindando la posibilidad de un aprendizaje individual, al propio ritmo y adaptado a las necesidades de la vida cotidiana, obviando costos de traslado, alimentación y hospedaje.

Respecto a los laboratorios virtuales Sánchez, Dormido y Morilloa (2009) mencionaron: “Una de las ventajas que se ha encontrado respecto los laboratorios virtuales, es que acerca y facilita a un mayor número de estudiantes en la realización de experiencias, aunque el estudiante y el laboratorio no coincidan en el mismo espacio.”

Una ventaja más de los laboratorios virtuales es que permite a los estudiantes aprender mediante prueba y error, sin miedo a sufrir o provocar un accidente, sin avergonzarse de realizar varias veces la misma práctica, ya que pueden repetirlas sin límite; sin temor a dañar alguna herramienta o equipo, comentaron, Franco y Álvarez (2007).

En contraste, existen ciertas desventajas o limitaciones respecto al uso de los laboratorios virtuales. (Martínez y Pontes 2000) señalan que un problema típico de los laboratorios virtuales lo constituye el hecho que no siempre se dispone de la simulación adecuada para el tema que el docente desea trabajar. Es importante que las actividades en el laboratorio virtual, vengán acompañadas de un guion que explique el concepto a estudiar, así como las ecuaciones del modelo utilizado. Además, para Scheckler (2003) Otro inconveniente es que se carece de la supervisión y el contacto inmediato con docentes experimentados.

Los laboratorios virtuales constituyen una excelente alternativa para proporcionarles a los estudiantes a distancia, la practica similar que se realiza en los cursos presenciales. Esto facilita que la educación a distancia sea exitosa, ya que para Simonson, Smaldino, Albright, y Zvacek (2009) debe ser construida con base en el concepto de la teoría de equivalencias. Bajo este concepto, ellos plantean que a mayor equivalencia entre las experiencias de aprendizaje de los estudiantes a distancia y los presenciales, mayor será la equivalencia entre los resultados de los aprendizajes para todos los estudiantes.

Driscoll (2005) descubrió que mediante el uso de una técnica con los laboratorios virtuales, se incorpora al estudiante en una posible situación real, para involucrarlo en un mundo no real pero vivencial, donde a través de la observación, exploración, manipulación y prueba se propicia un conocimiento más auténtico y significativo para quien fue sujeto de la experiencia de la simulación, bajo un aprendizaje contextualizado. El mismo autor, Driscoll, recomienda que la

experiencia de uso de un laboratorio virtual se abra en una sesión de clase sincrónica, para que todos los participantes opinen, comenten, sugieran, o bien simplemente compartan sus experiencias de uso y sobre todo los resultados alcanzados, sesión, en la que el docente además de moderar la plática de retroalimentación, tomará nota de aquellas inquietudes, demandas o necesidades que los estudiantes planteen para que en su próxima planeación de uso del laboratorio virtual, pondere y mejore las factibles situaciones de crisis que se pueden presentar. Además añade que planeados estratégicamente, los laboratorios virtuales brindan a los docentes invaluable herramientas de trabajo que facilitan su labor, no cuantitativamente, en tiempo y costo; por el contrario, optimizan y capitalizan el quehacer del docente cualitativamente al comprometer, responsabilizar y construir, con estos recursos didácticos los estudiantes, sus propios conocimientos o concepciones de entonces sí, la realidad y sus constructos.

2.2.6 Eventos relacionados con los procesos virtuales en centros de información

López y Cámara (2011) Presentan a continuación una panorámica de las actuaciones tanto presenciales, como semi-presenciales y virtuales desarrolladas en el ámbito del Dpto. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense y su Servicio de Documentación Multimedia en colaboración con otras universidades e instituciones especializadas, En todas ellas se destacan especialmente (en 2005-2006 los primeros antecedentes) los canales web y concretamente los canales web en ciencias de la información.

1.- Virtual Educa 2005-México

En 2005, en el marco de Virtual Educa-México, se aludía a la Red Iberoamericana de documentación multimedia (España, Iberoamérica y Portugal) lo que suponía la puesta en funcionamiento de una red temática de ciencias de la documentación (archivos, bibliotecas y centros de documentación). La existencia de la red, la propuesta de su establecimiento, fue difundida por el autor de este trabajo en el ámbito de INFO'2004, en La Habana, en abril de 2004".

2.- XV Encuentro Internacional de Educación a Distancia, Guadalajara-Jalisco-México (2006)

En el ámbito del XV Encuentro Internacional de Educación a Distancia, celebrado en Guadalajara (Jalisco-México) durante los días 27 noviembre a 1 de diciembre de 2006, el autor de estas páginas hacía la propuesta de un Doctorado en línea con proyección iberoamericana sobre "Documentación, Fundamentos, Tecnologías y Aplicaciones" gestado en el ámbito del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, en cuyo marco se imparte un Programa de Doctorado con el mismo título, aunque de forma presencial.

3.- III Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación (Ciudad de México) (2006)

Durante los días 29 a 31 de marzo de 2006 transcurrió el III Seminario Hispano-Mexicano de investigación en Bibliotecología y Documentación, durante

el cual el autor de estas páginas desarrolló un ámbito de conocimiento estrechamente relacionado con internet y sobre una temática poco investigada y por consiguiente bastante novedosa: "Cine, filmotecas y archivos fílmicos españoles: repertorio básico de recursos web. Una propuesta para el ámbito mexicano."

4.- I Seminario Hispano-Peruano de Bibliotecología y Documentación (Lima) (2007)

En este I Seminario hispano-peruano de Bibliotecología y Documentación se enfoca hacia el origen y evolución de la denominada "Red Iberoamericana de documentación multimedia", tanto en España como en otros países iberoamericanos como Argentina y México, y su propuesta de desarrollo a otros países del entorno. Se analizó la estructura temática de dicha red, los ámbitos que abarca y los modos de acceder en línea a sus contenidos, teorizándose a continuación sobre el concepto de biblioteca digital, virtual, híbrida, etc., en base a algunos ejemplos de las mismas actualmente en funcionamiento.

5.- IV Seminario Hispano-mexicano de Investigación en Biblioteconomía y Documentación (Madrid) (2007)

En 2007 se celebra el IV Seminario hispano-mexicano en Biblioteconomía y Documentación, durante el cual se presentan y comentan, entre otras temáticas contempladas, las funcionalidades del portal de portales e-Docuinfo para documentación informativa y entre ellas la integración en el mismo de un canal

web. La idea inicial surgió con motivo de la convocatoria de subvenciones en el ámbito de la Comunidad de Madrid, concretamente con la propuesta de un proyecto global: "Info@Sociedad: Programa I+D de Interés Regional de la Comunidad Autónoma de Madrid."

6.- Título especialista Gestor de información digital en medios de comunicación social (2007)

Este título propio de especialista impartido en el marco del Dpto. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense, con el nombre de Gestor de información digital en medios de comunicación social, se gestó en 2006 y, por tanto, se trata de la segunda edición del mismo. Con una carga lectiva de 30 créditos -300 horas- el departamento mencionado se gestiona su contenido mediante la plataforma de formación virtual WebCT. El programa, estructurado en módulos, contó con la participación de 22 profesores (responsables de servicios y centros de documentación de medios informativos y profesores de Documentación informativa) y se desarrolló exclusivamente en línea.

7.- I Seminario de documentación en medios de comunicación social: ciber documentación y ciber periodismo (2007)

Con la participación de destacados responsables de servicios de documentación de medios de comunicación periodísticos, radiofónicos y televisivos nacionales, los objetivos del Seminario de documentación fueron: servir de foro de reflexión, con la participación de acreditados especialistas, en la

materia objeto de estudio del Seminario a fin de conocer el estado de la cuestión y proponer nuevas vías de investigación.

8.- III Encuentro Ibérico de Docentes e Investigadores en Información y Documentación EDIBCIC-Salamanca/España (2008)

El Encuentro estuvo centrado en campus virtuales y mediatecas en línea en lo que al autor se refiere. Por nuestra parte planteamos y desarrollamos la temática como una experiencia docente innovadora en el ámbito de la documentación informativa, con aplicaciones concretas sobre dicho campo docente, de trabajo e investigación.

9.- V Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación (Ciudad de México) (2008)

Celebrado en Ciudad de México en abril de 2008 en la sede del CUIB (Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas) de la UNAM, este V Seminario tuvo por objetivo examinar las tendencias y líneas de investigación de las universidades españolas y mexicanas dentro de la bibliotecología, la documentación y las ciencias de la información, con la finalidad de proponer la realización de investigaciones futuras, tanto de forma individual como colectivas, y propiciar de esta forma, la movilidad e intercambio de investigadores, profesores y estudiantes de posgrado entre España y México.

10.- INFO 2008-Cuba (2008)

A propósito de este congreso internacional, se comentó la situación actual que caracteriza a la ya conocida "Red iberoamericana de documentación informativa (España, Iberoamérica y Portugal): InfoDocNet" (<http://multidoc.rediris.es/infodocnet>). La existencia de esta red, que fue difundida por el autor de esta ponencia por vez primera precisamente en el ámbito de INFO'2004, en La Habana, en abril de 2004, como se comentaba al inicio de este epígrafe, supone un directorio o repertorio de recursos dotado de una estructura documental que mediante un motor de búsqueda permite recopilar, localizar hacer browsing navegando por todos los contenidos de la red (López y Sedeño, 2008).

11.- VI Seminario Hispano-Mexicano de Biblioteconomía y Documentación (Cáceres, Sigüenza, Madrid) (2009)

Este seminario se celebró en España en las ciudades, sucesivamente, de Cáceres, Sigüenza y Madrid durante los días 13 a 17 de abril de 2009, en cuyo transcurso el autor de estas páginas departió en torno al Programa de Doctorado "Documentación: Fundamentos, Tecnologías y Aplicaciones" del Dpto. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Se destacó la proyección iberoamericana del doctorado en el ámbito del Servicio de Documentación Multimedia del citado departamento y de las actuaciones del Laboratorio multimedia de formación, investigación y producción en línea adscrito al mismo.

12.- Máster Online y Diploma de Postgrado en Biblioteconomía y Documentación (Barcelona-España) (2006-2009)

Una de nuestras primeras experiencias en España de enseñanza no presencial, por tanto a distancia sobre documentación (y más concretamente sobre documentación audiovisual y multimedia) a través de la red se materializaban en el "Curso de Postgrado sobre Documentación Digital", de la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona. Precisamente desde su segunda edición en 2000 (terminaba en julio de 2009 la 11 edición del Máster en Documentación Digital) empezó a impartirse un seminario sobre documentación audiovisual (en las dos últimas ediciones se ha concretado a documentación cinematográfica, y posteriormente se incorporaba asimismo una unidad didáctica centrada exclusivamente en la documentación audiovisual).

13.- La Documentación informativa o de medios de comunicación social en los Programas Oficiales de Posgrado (POP) de la Universidad Complutense de Madrid (2007-2009)

La documentación informativa también está contemplada en el marco de los Programas Oficiales de Posgrado que imparte la Universidad Complutense de Madrid. Concretamente está situada en el ámbito de las Ciencias Sociales dentro del POP de Periodismo, del POP de Comunicación Social y del POP de Ciencias de la Documentación. En los tres ámbitos de posgrado se favorece la utilización del campus virtual y sus herramientas de formación como apoyo a la enseñanza presencial, de modo que podría afirmarse que la semipresencialidad es un hecho cada vez más extendido en la enseñanza universitaria.

14.- Máster en Gestión de la Documentación y Bibliotecas (2007-2009)

En el ámbito del Máster en Gestión de la Documentación y Bibliotecas, se imparte de forma semi-presencial la disciplina "Documentación audiovisual y multimedia" en el marco del módulo dedicado a Documentación de medios de comunicación social, juntamente con Documentación informativa, fotográfica e iconográfica y Documentación publicitaria y de relaciones públicas, asignaturas todas ellas de carácter obligatorio: <http://www.ucm.es/centros/webs/ebiblio/index.php?tp=Docencia&a=docencia&d=2977.php> (consultado 30.11.2009).

15.- Virtual Educa 2009-Argentina

Las funcionalidades del canal web RTVDoc han sido muy recientemente presentadas a propósito del X Encuentro Internacional Virtual Educa Argentina organizado en Buenos Aires: http://www.virtualeduca.info/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=221 (consulta 20.11.2010).

El conjunto de opciones que existen en la actualidad para la capacitación del personal de los centros de información conforman alternativas viables para mejorar su desempeño, así mismo son una base sólida para que, a partir de estas experiencias, se pueda consolidar un curso de capacitación que ayude a los fototecarios con sus actividades profesionales.

2.3 Consolidación de las variables.

En las siguientes páginas, se proporciona al lector una aproximación teórica de la respuesta al cuestionamiento inicial de investigación: ¿Cuál sería un

programa de capacitación virtual que apoye el desarrollo de las actividades del personal que labora en fototecas, teniendo como base las necesidades y características del equipo de trabajo? Consolidando las conceptualizaciones de las variables expuestas anteriormente.

Dando respuesta al tipo de programa de capacitación, este puede ser diseñado dentro de una plataforma que integre las páginas web. Ponce (2004) señala que una página diseñada en la web, puede ser considerada como un salón de clases virtual, donde el tiempo y la distancia se suspenden, ello permite una sincronía de la comunicación desde lugares distantes, por ejemplo, las conferencias del profesor pueden encontrarse en texto o grabadas en un apartado de la página, así los alumnos escucharán nuevamente la clase sin importar el tiempo o el lugar donde se encuentren. Esto les permite a quienes pierden una clase, mantenerse al día en los materiales y temas disponibles para su estudio.

Otros usos potenciales de las páginas, señala la autora, pueden ser:

- Los proyectos pueden ser distribuidos desde la página hacia todos los estudiantes, quienes pueden bajar la información desde el lugar y en el momento que lo deseen.
- Los materiales impresos de la clase también estarán en la página. Si se requieren de cambios, el profesor puede realizarlos de manera inmediata y mantener actualizado a todos los estudiantes, no hay necesidad de reemplazar los ejemplares perdidos por los estudiantes.

- El correo electrónico puede ser utilizado para enviar al profesor las tareas y recibir las correcciones o los resultados. Esta es una ventaja que hace más eficiente el récord de las calificaciones y del tiempo dedicado para tales tareas por el profesor.
- Las horas de asesoría serán más eficientes con el uso del correo electrónico; los alumnos pueden tener acceso al profesor y llevar un record de la correspondencia generada.
- Las discusiones pueden ser más profundas si se forman los grupos de discusión en la red y todos pueden participar, cuando les sea conveniente. Esta es una ventaja adicional que tendrá un récord de las discusiones y de las conclusiones de cada grupo.
- Pruebas o simulaciones pueden ser puestas también en la clase para dar a los estudiantes la oportunidad de practicar y de prepararse para los exámenes.
- Además las conexiones con otras páginas en la internet pueden dar material para los estudiantes avanzados, que requieren de una búsqueda extra sobre un tema.
- Los proyectos grupales serán más fácilmente manejables ya que la comunicación entre los miembros y el instructor se facilitaran y se posibilitan los proyectos con otras universidades en otras ciudades y países.

Todas estas ventajas, resaltó Ponce (2004). Pueden ampliar la banda de comunicación del salón de clases y de los recursos adicionales de información de

los cursos. Una página puede permitir la construcción de conocimiento, fortaleciendo el escenario tradicional de los salones de clase; donde se mantienen los aspectos positivos (clase en vivo, interacción personal, reuniones) y se aumentan los beneficios del enfoque de construcción del conocimiento (aprendizaje activo, mejor comprensión, mayor interacción con los compañeros de equipo).

2.3.1 Componentes de una página web para una clase para fototecarios.

De acuerdo a Cabrero (2005). “Una página puede ser considerada como un salón de clase de tiempo completo que apoya a un amplio rango de actividades de construcción del conocimiento.” A continuación, se enumeran los componentes que de acuerdo a Cabrero (2005), requieren incluirse y sus ventajas sobre los cursos presenciales:

- Anuncios o avisos generales

El tiempo que el instructor y los estudiantes pueden interrelacionar físicamente, se ve severamente limitado en los contextos reales. Normalmente las clases son de 150 minutos por semana, que deben ser utilizados para el registro de asistencia, comunicaciones e información de los temas. De tal forma que una sesión de avisos, mantiene actualizados a los estudiantes sobre lo relevante para el curso, entrega de proyectos, fechas de exámenes, horas y temas de asesoría.

- Distribución de tareas y calificaciones

Los proyectos deben ser distribuidos por el profesor durante las clases (tareas, ejercicios, proyectos asignados) y, por su parte, los estudiantes deben estar físicamente para recibirlos. Mientras que, si no está un alumno, el profesor debe cargar la información para una siguiente sesión. Si en la página se asigna una sesión para tareas, los estudiantes, siempre podrán ver la información, incluso su evaluación.

- Recolección de tareas y registro de calificaciones

Una vez que las tareas se han hecho directamente en un procesador de texto, se envían al profesor quien las calificará. Con ello, se economiza el tiempo de recolección y de registro de calificaciones; se puede establecer un registro de las tareas entregadas y las calificaciones asignadas, con lo que también se hace eficiente el tiempo del profesor.

- Distribución de notas sobre los temas expuestos por el profesor

El contenido de las exposiciones del profesor, frecuentemente, se transforman en diapositivas que constituyen las notas abreviadas de los temas del curso. Los estudiantes que pierden clases pueden ponerse al día si recurren a la página y revisan los temas y las notas abreviadas, en donde encontrarán el material y el audio de la clase. Es, también, una ayuda invaluable para preparación de exámenes.

- Exámenes on line

Hay quienes desean practicar los exámenes, desafortunadamente, es muy difícil para los instructores preparar y calificar individualmente esos exámenes de práctica y para resolver esta situación una página puede permitir que se ejerciten en la solución de problemas y casos que pueden ser considerados como "casos tipo" así se preparan para sus exámenes reales.

- Discusiones en grupos y la utilización del correo electrónico

Un salón de clases, como en muchos otros terrenos de la actividad humana, se beneficia con canales amplios de comunicación; estas posibilidades incluyen la comunicación maestro-alumno (tanto en clase como en las asesorías); la relación entre ambos (cuando se fomenta el uso de preguntas); y la comunicación entre estudiantes (en discusiones y trabajo en equipo durante las clases). Para construir el conocimiento, se requiere de una abundante comunicación a través de diferentes canales, para resolver esto, las páginas en la red pueden incluir una liga con el sistema de correo y facilitar la comunicación fuera del horario de asesoría. Asimismo, el profesor puede contestar las preguntas de sus alumnos utilizando el correo electrónico, mismo que, a su vez, sirve para que los estudiantes propongan preguntas de discusión y otros interesados respondan desde sus perspectivas y argumentos. Este componente permitirá la participación de quienes usualmente no están involucrados en las discusiones de grupos en las clases reales. También estas discusiones nos permitirán llevar un registro durante el semestre.

- Retroalimentación de los estudiantes hacia el profesor

Tradicionalmente los estudiantes proporcionan retroalimentación a los profesores de manera esporádica y anónima durante la evaluación que realizan cuando finalizan los cursos. Durante el curso, no existe un mecanismo de retroalimentación para el profesor, así, sería benéfico contar con ella durante el curso mismo, de tal manera que, si fueran necesarios, se pudieran operar cambios en el manejo de su clase. Estas páginas pueden resultar un mecanismo apropiado para proveer esta retroalimentación.

- Verificación de las calificaciones por parte de los estudiantes

Los estudiantes se pueden beneficiar de este servicio si en las páginas se establece un lugar para llevar la bitácora de evolución del curso. Se pueden reportar las calificaciones más los porcentajes de horas de laboratorio, tareas o proyectos. Las páginas pueden contar con un password que proteja los archivos y sólo leer la información personal.

Los elementos señalados permiten combinar en una alianza eficiente de la tecnología de las páginas en la red, con la metodología tradicional de enseñanza. El paradigma de construcción de conocimiento puede explorarse con la puesta en marcha y el uso de estas páginas por los docentes y estudiantes.

- Operación planeada de las clases en la red

Para crear una página en la red se requieren de tres tipos distintos de paquetes de software: 1) para creación de web; 2) para captura de los apuntes de las clases del profesor y 3) para la evaluación de los estudiantes.

Estos paquetes pueden ser usados para proveer la funcionalidad las actividades de construcción de conocimiento. La distribución de las páginas requiere de un servidor de red & software poderoso. Los componentes del servidor, se asume, están presentes y son operacionales.

2.4 Cierre del Marco Teórico

El periódico El Comercio (2012) publicó: “El concepto de biblioteca moderna encierra diferentes servicios en los que se accede a la información a través de libros, computadoras e incluso iPod. Hace 200 años el conocimiento estaba solo en los libros. La biblioteca debe evolucionar y brindarlo a través de diferentes formatos. Cuanto más modernas sean las bibliotecas, atraerán a más personas. Hay países en la región con más y menos movimiento de bibliotecas. Lo más fuerte se da en México, Chile y en mi país, Colombia. La tecnología es el renacer de las bibliotecas, las reinventa, las vuelve relevantes con la convivencia de formatos. El Gobierno debe reconocer el valor de la biblioteca para facilitar el acceso a la información.

En Bussiness Peru (2007) se señala que en la actualidad, todos los servicios que antes eran sólo presenciales tienen su contraparte electrónica. Las Bibliotecas han implementado verdaderos portales web que han superado en prestaciones a los primitivos catálogos en línea de hace una década; es que el catálogo electrónico no es lo único que se puede hallar en línea: ahora incluso el propio material de estudio se encuentra en Internet. El uso de la tecnología informática se percibe no sólo en los servicios de la moderna biblioteca,

sino también en su propia conformación. Ya no es necesario contar con los gigantescos espacios que antes ocupaban los cientos de miles de libros que una biblioteca requería para ser considerada «completa». El concepto de «completo» se entiende como la capacidad que tiene la institución para satisfacer las demandas de sus usuarios; ésa es la razón por la que los centros de documentación de las escuelas de negocios son en realidad edificios muy compactos. Estos hechos indican que las bibliotecas se han transformado: junto con ellas toda una nueva generación de usuarios no sólo ha aceptado el cambio, sino que también lo ha asimilado en su estilo de vida.

Todas las ideas presentadas anteriormente, fueron sustento para esta investigación debido a que confirman que todavía en algunos países como México, por ejemplo, los Centros de Información mejor conocidos como Bibliotecas, Mapotecas, Fototecas, etc., e Incluso Archivos, existe un área de oportunidad en cuanto al personal que se encuentra laborando en estas organizaciones.

La educación en la mayor parte del mundo ha estado en constante evolución y prueba de ello es que ahora se emplean recursos tecnológicos en las instituciones educativas de todos los niveles, por consiguiente, las necesidades informativas de los usuarios son más exigentes debido a la gama de fuentes de información que ahora existen no solo en formato impresos si no también digital, por lo tanto, esto hace que tanto el personal docente, los centros de información y los bibliotecarios se actualicen también de manera constante para que así puedan hacer frente a los

avances tecnológicos y con mayor seguridad puedan responder a las necesidades informativas de los usuarios.

La capacitación del personal es una actividad fundamental que toda organización debe implementar como prioridad, actualmente existen diversas formas de capacitar al personal ya sea mediante cursos en modalidad presencial o virtual dependiendo de los lineamientos, tiempos y recursos económicos de cada organización. Un curso virtual posee las mismas características que un curso presencial, solo que en el curso virtual el trabajador se siente con más libertad de desarrollar las actividades indicadas en los tiempos que él considere conveniente además existe la posibilidad que desarrolle otras habilidades que le pueden ayudar a desarrollar sus actividades laborales de una mejor manera.

3. MÉTODO

En el presente capítulo se describió la forma en que se elaboró la investigación de campo, para ello, se eligió en primer término el enfoque de la metodología, justificando dicha elección, posteriormente se da la descripción de las herramientas de recolección de datos, la población, la muestra y los procedimientos utilizados para obtener la información necesaria para este trabajo de investigación.

3.1 Comparación entre planteamientos cuantitativos y cualitativos

Existen otros métodos de investigación que pueden ser tomados para llevar a cabo este trabajo, sin embargo después de consultar lo propuesto por Grinnell, Williams y Unrau (2009) quienes establecen una excelente metáfora de lo que representa un planteamiento cualitativo. La comparación que realizaron estos autores fue un apoyo importante para determinar el método de este trabajo.

Tabla 1. Comparación entre los planteamientos cuantitativos y cualitativos.

Planteamientos cuantitativos	Planteamientos cualitativos
<ul style="list-style-type: none">• Precisos y acotados o delimitados	<ul style="list-style-type: none">• Abiertos
<ul style="list-style-type: none">• enfocados en variables lo más exactas y concretas que sea posible	<ul style="list-style-type: none">• Expansivos, que paulatinamente se van enfocando en conceptos relevantes de acuerdo con la evolución del estudio.
<ul style="list-style-type: none">• Direccionados	<ul style="list-style-type: none">• No direccionados en su inicio
<ul style="list-style-type: none">• Fundamentados en la revisión de la literatura	<ul style="list-style-type: none">• Fundamentados en la experiencia e intuición
<ul style="list-style-type: none">• Se aplican a un gran número de casos	<ul style="list-style-type: none">• Se aplican a un menos número de casos
<ul style="list-style-type: none">• El entendimiento del fenómeno se guía a través de ciertas dimensiones consideradas como significativas por estudios previos	<ul style="list-style-type: none">• el entendimiento del fenómeno es en todas sus dimensiones, internas y externas, pasadas y presentes

Tabla 2. Comparación entre los planteamientos cuantitativos y cualitativos. (Continuación)

<ul style="list-style-type: none">• se orientan a probar teorías, hipótesis y/o explicaciones, así como a evaluar efectos de unas variables sobre otras (los correccionales y explicativos)	<ul style="list-style-type: none">• Se orientan a aprender de experiencias y puntos de vista de los individuos, valorar procesos y generar teorías fundamentadas en las perspectivas de los participantes.
---	--

3.2 Método de Investigación utilizado

Como parte de la estrategia metodológica se determinó que este trabajo realizara una investigación cualitativa, ya que este método es el que mejor se puede adoptar para dar respuesta a los cuestionamientos que se plantearon anteriormente. Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) establecen “La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”. También señalan que “El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.” También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema de estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico.

Desde un inicio, este trabajo reunió ciertas características que orientaban a que se empleara el método cualitativo, como las mencionadas en el párrafo anterior, como por ejemplo:

- Se aplicó a un grupo pequeño de participantes.

- Se hizo la investigación con base a las experiencias de los participantes.
- El tema de estudio ha sido poco investigado.
- La herramienta metodológica que se utilizó fue lo que determino que se aplicara este método de investigación.

3.3 Herramientas Metodológicas

3.3.1 La Observación

Ruiz (2003) afirma: “La observación, es el proceso de completar y detenidamente como se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla, tal cual discurre por sí misma.”

Hernández, et al (2010) comenta que, con el fin de tener un mejor acceso al ambiente, así como ser aceptados, se recomienda: desarrollar relaciones, elaborar una historia sobre la investigación, no intentar imitar a los participantes, planear el ingreso y no elevar las expectativas más allá de lo necesario.

También comenta que “La inmersión total implica observar eventos, establecer vínculos con los participantes, comenzar a adquirir su punto de vista, recabar datos sobre sus conceptos, lenguaje y maneras de expresión, historias y relaciones; detectar procesos sociales fundamentales. Tomar notas y empezar a generar datos en forma de apuntes, mapas, esquemas, cuadros, diagramas y fotografías, así como recabar objetos y artefactos; elaborar descripciones del

ambiente. Estar consciente del propio papel como investigador y de las alteraciones que se provocan; así como reflexionar acerca de las vivencias”.

Ventajas de la observación:

- La observación se diferencia del experimento básicamente por su política de no injerencia, de no definir en el desarrollo de un fenómeno social.
- Evita la hibernización de la realidad y examinarla tal como ocurre sin ningún tipo de interferencia, modificación o manipulación.
- Evita la distorsión artificial del experimento y la entorpecedora de la entrevista.
- Una gran ventaja de los métodos observacionales reside en su facilidad de acceso a los emplazamientos y la posibilidad de ponerlos en práctica sin la conciencia explícita de los interesados.
- Garantiza un alto nivel de rigor cuando se combina con otros métodos.
- Permite q los datos sucedan con total espontaneidad permaneciendo en su calidad de datos “naturales” y no provocados por la investigación.

Desventajas de la observación

- Falta de validez, al no poder interferir personalmente en la situación, el observador debe apoyarse en sus propios criterios personales.

Por todo lo anteriormente señalado y para efectos de esta investigación se empleó la observación como herramienta de investigación (aunque existen otras),

es la observación la que ayudo a obtener un mejor resultado a la problemática señalada en el capítulo uno.

3.3.2 La entrevista

Deja a un lado “el pasado” es algo ingenuo e irreal, pues como mencionan Williams, Unrau y Grinnell (2005), siempre comenzamos una investigación con ciertas experiencias, ideas y opiniones sobre el problema a estudiar, lo cual es resultado de nuestra propia historia de vida.

De acuerdo con Ruiz (2007) La entrevista comprende un desarrollo de interacción, creador y captador de significados, en el que influyen decisivamente las características personales (biológicas, culturales, sociales, conductuales) del entrevistador lo mismo que las del entrevistado. Además el autor sostiene que la entrevista no estructurada:

- Pretende comprender más que explicar
- Busca maximizar el significado
- Adopta el formato de estímulo/respuesta sin esperar la respuesta objetivamente verdadera, sino subjetivamente sincera.
- Obtiene con frecuencia respuestas emocionales, pasando por alto la racionalidad.

3.3.3 El Cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e

hipótesis. Brace (2008). El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas, señaló.

3.4 Población y muestra para el análisis de percepción.

3.4.1 Población

La unidad de análisis para efectos de este estudio, es el personal que actualmente labora en la Fototeca del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey. Al inicio de esta investigación se tenían dos propuestas, para llevar a cabo el estudio, (La Fototeca del Museo Regional de San Luis Potosí y la Fototeca del Tecnológico de Monterrey), sin embargo, como el investigador está más en contacto con la Fototeca del Tecnológico de Monterrey esta fue la razón principal que se consideró para llevar a cabo esta investigación.

Con la finalidad de conocer la respuesta de aquellos alumnos que participaron en el curso de catalogación fotográfica, se decidió enviar un cuestionario virtual a la población total que participo en dicho evento.

3.4.2 Muestra

Debido al tipo de estudio que se realiza, en este caso analítico, y a la necesidad de recabar información a través de la observación y la entrevista. Se consideró trabajar con este muestro ya que los participantes reúnen las características que se tomaron en cuenta al momento de iniciar con este trabajo de

investigación. La facilidad con la que los resultados son analizados e interpretados es otra de las razones que justifican su elección. En este estudio puede servir como base para realizar una investigación posterior ya que esta muestra permite también compararlos con otros grupos.

Cabe mencionar que la Fototeca del Tecnológico de Monterrey cuenta actualmente con tres trabajadores y dos becarios. De los trabajadores cabe resaltar que solo uno cuenta con estudios profesionales en el área de bibliotecología, mientras que el resto, una sola persona tiene estudios de preparatoria y la otra tiene estudios secretariales bilingües.

Por otro lado, las otras doce personas poseen diferentes perfiles, ya que el área donde se desempeñan laboralmente, no es un Centro de Información, sin embargo si cuentan con un repositorio de imágenes en el cual están trabajando actualmente, tomando como base la información que se les proporciono durante el curso antes mencionado.

Otra de las características de este muestreo es que permite representatividad de los resultados y que la muestra no resulte tan numerosa y que pueda ser manejada con facilidad por los involucrados.

Con respecto al tamaño de la muestra, se decidió comenzar con el personal de la Fototeca ya mencionada, debido a que se concluyó que es más conveniente iniciar el proyecto con una institución que cumpliera ciertas características, si bien es cierto que la Fototeca del Tecnológico de Monterrey actualmente tiene poco

personal, es importante resaltar que los trabajadores cuentan con diferente perfil, lo que hizo aún más fácil la recolección de datos.

Una vez enviado el cuestionario a los doce participantes que asistieron al curso de catalogación fotográfica, se estuvo a la espera de que dichos instrumentos fueran respondidos, se dio tiempo de espera para delimitar las personas que conformaría la muestra, quedando en un total de seis cuestionarios respondidos.

3.4.3 Instrumentos

Una vez que se concretó la muestra con la que se trabajaría y con base a los objetivos de esta investigación, se realizó un análisis con varios instrumentos para determinar cuál de ellos se adaptaba a este trabajo, finalmente se determinó que se emplearían la observación, la entrevista y el cuestionario, como instrumentos de trabajo. Una vez definido, se procedió a comenzar con la observación y anotación de las diferentes actividades que realizaban los trabajadores y el comportamiento que tomaban los mismos ante diferentes circunstancias.

3.5 Descripción

3.5.1 La Observación

La observación se comenzó a llevar poco después que se iniciara con esta investigación. Además, ya existían algunas anotaciones relacionadas al desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto, se procedió a realizar lo siguiente:

1. Se revisó la bitácora que ya existía.

2. Se hizo un análisis para determinar si lo que estaba escrito en el documento coincidía con el comportamiento de los involucrados.
3. Se actualizó la información.
4. Se decidió continuar con la observación y tomar como base la información recabada anteriormente.

La bitácora anterior únicamente estaba redactada en hojas de papel tamaño carta sin ningún formato, únicamente tenía un apartado donde se anotaba la fecha y el día en el que se llevaba a cabo la observación. En cambio la nueva bitácora que se elaboró para seguir con la observación presenta un formato mas específico, ya que está diseñado para anotar toda la información de forma detallada.

El nuevo formato utilizado fue:

Bitácora de observación

Fecha	Hora	Área	Evento relevante	Duración

Tabla 3. Bitácora de observación.

3.5.2 La entrevista

La entrevista se aplicó al personal que actualmente labora en La Fototeca del Tecnológico de Monterrey, consta de trece preguntas abiertas (entrevista No estructurada), se tomó la decisión de hacerla bajo ese formato debido a que el

personal puede sentirse con mayor libertad de expresión y pueden exponer sus inquietudes y expectativas.

El objetivo de la entrevista que se aplicó al personal fue: Recabar información para detectar las áreas de oportunidad del personal que labora en Fototecas, con la finalidad de crear un programa virtual que sirva como base para lograr que el Fototecario desarrolle habilidades y adquiera nuevo conocimiento mediante los recursos tecnológicos, para beneficio propio principalmente y en un futuro, para los usuarios.

La entrevista, al igual que la observación, fue un instrumento valioso ya que tanto para la investigación como para el investigador era importante conocer las inquietudes, áreas de oportunidad y expectativas que tiene el personal de la fototeca, donde además manifestaron por sí mismos en que área de la Fototeca les hacía falta capacitación.

ENTREVISTA

- 1 Tiempo en el puesto
- 2 ¿Sabías que una Fototeca es considera un Centro de Información?
- 3 ¿Durante tu estancia en el puesto, crees que la organización ha explotado al máximo tus capacidades y habilidades?
- 4 ¿Consideras que la capacitación que se te ha brindado, hasta ahora, ha sido suficiente para desarrollar tus actividades laborales?
- 5 ¿En qué área de tu trabajo consideras que te hace falta capacitación?

- 6 ¿Dentro de tus actividades laborales, cual es la que de acuerdo a tu criterio necesitas reforzar más?
- 7 ¿De todas las actividades que desarrollas, cual es la que más realizas con más empeño?
- 8 ¿Si te impartieran un curso sobre fototecas, cual te gustaría que fuera su contenido?
- 9 ¿Consideras que un curso virtual pueda ser aprovechado de igual manera que un curso presencial?
- 10 ¿Qué beneficio obtendrías al tomar un curso sobre formación de usuarios?
- 11 ¿Estarías dispuesto a llevar a cabo un curso virtual?
- 12 ¿Cuánto tiempo le invertirías a un curso virtual?
- 13 ¿Le dedicarías tiempo en algún lugar fuera de tu lugar de trabajo?

3.5.3 El Cuestionario

El objetivo del cuestionario fue conocer la opinión de los participantes sobre el curso que se impartió anteriormente ya que ello nos dio las pautas para definir la temática del curso virtual. La opinión de los participantes fue muy útil ya que por una parte los involucrados dieron a conocer sus respectivos puntos vista sobre la actividad llevada a cabo. Y por otra parte al investigador la información le es útil para conocer si se cumplió con el objetivo de dicho curso.

El cuestionario abarco nueve preguntas con diferentes opciones de respuestas, donde los participantes eligieron la que consideraron más conveniente, y en algunas otras plasmaron sus ideas.

Cuestionario de investigación

Objetivo: Conocer si el curso de “Catalogación de Materiales Fotográficos”, cumplió con las expectativas del participante y al mismo tiempo que éste determine si dicho evento le fue útil para desarrollar sus actividades laborales.

Subraya la respuesta que consideres sea la correcta, en la pregunta que sea necesaria.

1.- ¿Cómo consideras el contenido del curso?

Muy bueno Bueno Regular Malo

2.- ¿La información y la bibliografía que se te impartió fue clara y precisa?

Totalmente de acuerdo Medianamente de acuerdo Un poco de acuerdo
Totalmente en desacuerdo

3.- ¿La información sobre organización y recuperación de material fotográfico fue útil para el desarrollo de tus actividades laborales?

Sí No

4.- ¿La calidad del material de apoyo fue?

Excelente Bueno Regular No adecuado

5.- ¿Cómo consideras la duración del tiempo?

Adecuada Inadecuada

6.- ¿La información del curso te proporcionó herramientas para mejorar tus actividades laborales?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

Un poco de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Crees que este curso se puede impartir de manera virtual?

Sí

No

8.- ¿Cuáles serían algunas ventajas de llevar este curso de manera virtual?

9. - Observaciones y/o sugerencias

3.6 Procedimiento

Dentro de este rubro se realiza la descripción de los tres procedimientos diferentes utilizados para la recolección de la información, cabe destacar que los procedimientos correspondientes a la observación y a la entrevista fueron realizados en la etapa de investigación correspondiente a la detección de necesidades de capacitación, mientras que el cuestionario fue elaborado y aplicado en una etapa posterior a la realización del programa de capacitación.

3.6.1 La Observación

La observación se llevó a cabo durante tres semanas seguidas (días hábiles), el acercamiento con las personas involucradas se fue desarrollando poco a poco, dicha observación se realizó del tal manera que no interfiriera con las labores ni con el desarrollo natural de los involucrados a fin de no contaminar esta investigación, por lo cual se realizó de manera indirecta, por lo que las anotaciones que se realizaron derivaron de una observación discreta, solo ocasionalmente hubo

comunicación verbal con los involucrados por cuestiones laborales y a veces por convivencia.

Se observó, de igual manera, las actividades que se realizan dentro de la Fototeca donde se pudo notar que los trabajadores desarrollan sus actividades plenamente, sin embargo, por la reacción que tuvieron los empleados al momento de hacerles algunas cuestiones sobre el proceso a desarrollar, se deduce que hace falta capacitación en algunas áreas. Estas deducciones se confirmaron al momento de realizar la entrevista con cada uno de los trabajadores.

Para la elaboración de la bitácora de la observación se llevó a cabo el siguiente procedimiento.

- (a) De acuerdo a las observaciones de la investigación que este caso era la capacitación del personal que trabaja en Fototecas.
- (b) Se determinó el significado de cada una de las variables de esta investigación.
- (c) Se decidió la manera de medir cada una de las variables.
- (d) Al elegirse la observación como herramienta de investigación se definieron los campos que contendría dicho documento, de tal manera que nos permitiera tener un resultado más específico.
- (e) Se determinaron los niveles de medición de cada campo que formo la bitácora.
- (f) Se verificó que los campos establecidos fueran los idóneos para la recolección de información.

(g) Se comenzó con la recolección de información.

3.6.2 La Entrevista

La entrevista se llevó a cabo en dos sesiones de manera personal con cada uno de los trabajadores, la aplicación de la entrevista a todo el personal se llevó a cabo en dos días, un día para los trabajadores y otro para los becarios, se tomó la decisión que aplicar la entrevista a primera hora, ocho de la mañana; después del horario de comida, una y media de la tarde y finalmente, treinta minutos antes de terminar la jornada laboral.

La entrevista se llevó a cabo de una manera informal y amena, de tal manera que los involucrados se sintieran cómodos al expresar sus ideas y expectativas para con ello facilitar la recopilación de la información que enseguida se dará a conocer.

3.6.3 El Cuestionario

El cuestionario fue enviado vía correo electrónico a la totalidad de los participantes que asistieron al curso de catalogación fotográfica, (doce personas), sin embargo solo el 50 % de los participantes, respondieron. Por lo tanto, se consideró que solo el 50 % de la población serán tomados como muestra para este trabajo. Es importante señalar que este curso se impartió en el mes de Abril del 2012, teniendo una duración de 10 horas por semana, Debido a que ya hace tiempo que se impartió este curso, se corrió el riesgo de que las personas no respondieran a tiempo.

3.7 Diseño de la Investigación

En este trabajo se observa una investigación que ya existe y que no ha sido provocada por el investigador. Las variables de esta investigación no han sido manipuladas bajo ninguna circunstancia.

Por lo tanto el diseño de esta investigación es de tipo etnográfico y fue basado en el que lo que sustentó Álvarez-Gayou (2003) quien considera que el propósito de la investigación etnográfica es describir y analizar lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen usualmente; así como los significados que le dan a ese comportamiento realizado bajo las circunstancias comunes o especiales, y finalmente presenta los resultados de manera que resalten las regularidades que implica un proceso cultural.

3.8 Modelo de Investigación

El modelo que se eligió fue el descriptivo, Hernández, et al (2010) comenta que, este modelo de investigación busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como estrategia de presentación de resultados se utilizó la forma de exposición narrativa por Contextos cuyo esquema consiste en presentar los resultados por lugares, en este caso la Fototeca de Tecnológico de Monterrey.

El análisis de resultados de esta investigación, se derivó de lo recabado durante el tiempo en que se realizó la observación a la muestra antes mencionada, posteriormente, la información se registró en la bitácora correspondiente donde se anotaban los acontecimientos más sobresalientes llevados a cabo por el personal que labora en la Fototeca del Tecnológico de Monterrey.

Toda vez que han sido aplicados los instrumentos de medición de las variables independientes que constan de las necesidades y características del equipo de trabajo de una fototeca, mediante la observación y la entrevista, así como la aplicación de una encuesta de salida de uno de los talleres que pudo ser llevado a la práctica que servirá como parámetro para hacer un sondeo de la variable dependiente se presentan los resultados de todos ellos en este capítulo.

Para conocer un poco sobre las características del personal que labora en la Fototeca del Tecnológico de Monterrey, se presenta una tabla donde se da a conocer información general sobre cada uno de los trabajadores.

Tabla 5. *Características laborales del personal de la Fototeca del ITESM.*

Genero	Edad	Escolaridad	Antigüedad en la Institución.	Puesto
Femenino	55	Técnica	22 años en el Tecnológico. (De los cuales los últimos 10 han sido dentro de Fototeca).	Coordinadora Administrativa
Masculino	25	Preparatoria	3 años	Auxiliar
Masculino	29	Universidad	6 años	Profesionista
Femenino	22	Estudiante	4 meses	Becario
Femenino	22	Estudiante	4 meses	Becario

4.1 Presentación de resultados de los instrumentos para establecer las necesidades de los Fototecarios.

En la siguiente tabla se presenta la información relevante de los dos instrumentos de medición que han sido mencionados desde el capítulo tres como las herramientas para coleccionar información del personal, en esta tabla se muestra la relación encontrada entre la observación y la entrevista.

Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)

Observación	Entrevista
<p>1. Existe una variación laboral entre el personal, sin embargo, pese a esta variante, se pudo apreciar que todos, trabajadores y becarios, desarrollan la habilidad de manejar recursos tecnológicos.</p>	<p>a) Existe una gran diferencia en la antigüedad laboral ya que el rango laboral de los trabajadores va desde los 12 años hasta 2 eso por parte de los trabajadores, y por otro lado por parte de los becarios el tiempo de antigüedad es de 4 meses.</p>
<p>2. Sobre los recursos materiales que disponen los empleados para llevar a cabo sus actividades laborales, se pudo observar que todos cuentan con equipos de cómputo, sin embargo, dichas herramientas no están completamente actualizadas, es cierto, que con estos instrumentos el personal han logrado realizar sus labores de la mejor manera posible.</p>	<p>b) Con respecto a la pregunta número dos. En este caso los trabajadores directos de la Fototeca respondieron de manera afirmativa, en cambio los becarios no tenían conocimiento sobre este tema, debido a que uno de ellos desconocía totalmente que en el Tecnológico existía una Fototeca, por su parte, el otro becario si sabía de la existencia de la fototeca pero desconocía que fuera considerada un Centro de Información.</p>
<p>3. Existe poca comunicación entre los trabajadores, ya que durante el tiempo que duró la aplicación de esta etapa de la investigación se pudo notar que solo hablan lo necesario, aunque están tres personas de tiempo completo y cada una está en su lugar de trabajo, se entiende que posiblemente eso pueda ser una de las causas, sin embargo en más de cuatro ocasiones se pudo observar que para comunicarse entre ellos utilizan una herramienta llamada <i>skype</i>, lo que hace que exista todavía menos comunicación cara a cara. Aunque de manera ocasional se realizan juntas departamentales, cuando las hay, a cada integrante del equipo se le brinda la oportunidad de manifestar cualquier situación laboral o en su caso solo prestan atención a las indicaciones, la ventaja de estas reuniones es que al menos en ese tiempo y de alguna manera gracias a estas pláticas surge algo de comunicación con todo el equipo de trabajo.</p>	<p>c. Para la pregunta tres. La mayoría del personal manifestó que el Centro de Información no ha sabido aprovecharlos laboralmente ya que sienten que pueden dar más de lo que normalmente se les pide hacer, además, se consideran con mucha capacidad de desarrollar nuevas actividades. El resto de los entrevistados respondieron “por lo general sí”.</p>

Tabla 6 *Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)*

(Continuación)

<p>4. La relación laboral con la cabeza del equipo de trabajo es aceptable, debido a que en tres ocasiones, en fechas diferentes hubo diferencias de opiniones, en la forma de trabajar, en la forma de dirigir al personal y sobre todo en la toma de decisiones, el hecho de que exista esas diferencias hacen que el ambiente se vuelva tenso y eso se refleja en las actividades a desarrollar por parte de los Fototecarios. De acuerdo a testimoniales de los trabajadores, se ha intentado llevar a cabo algunas actividades fuera de las instalaciones de la Fototeca para lograr que haya más compañerismo, sin embargo por razones específicas dichos eventos no se han concretado.</p>	<p>d. Para responder a la pregunta cuatro. “Suficiente no, pero sí de mucha ayuda. Entre más estudias un tema, te das cuenta que hay mucho más que aprender”, manifestó uno de los entrevistados. Sin embargo, los tres trabajadores de tiempo completo coincidieron totalmente en que les hace falta capacitación para poder desarrollar las actividades que realizan. Para este punto, los Fototecarios manifestaron que solo han acudido una vez a la sede de la Fototeca Nacional ubicada en Pachuca, Hidalgo, mencionaron que en esa ocasión solo acudió una parte del personal (dos personas), aun así, los trabajadores consideran que dicha visita se debe repetir para todo el equipo de trabajo ya que cada uno realiza actividades diferentes (individuales) y solo ocasionalmente realizan trabajo colaborativo.</p>
<p>5 Durante el tiempo que se realizó la observación y de acuerdo a las anotaciones hechas en la bitácora, hubo ocho ocasiones en las que existió un acercamiento de compañerismo, generalmente esto se da cuando se reúnen para festejar a algún compañero (a), por lo cual se puede interpretar que puede ser su propia labor o sus personalidades lo que las mantiene con menor comunicación, no su falta de compañerismo.</p>	<p>e. Sobre la pregunta cinco y seis. Para esta interrogante los Fototecarios respondieron que las actividades que normalmente se llevan a cabo en una Fototeca son: Catalogación, Restauración y Conservación, Digitalización, y Atención al usuario, sin embargo, coincidieron en que les hace falta capacitación en el área de digitalización, misma que necesitan reforzar. Mencionaron que recientemente adquirieron una colección fotográfica en la cual algunas fotografías se encuentran impresas en diferentes soportes (negativos, positivos, placas, etc.) sin contar que la propia Fototeca tienen imágenes impresas en vidrio. También manifestaron que les gustaría aprender sobre todas las áreas para así poder sustituir a algún compañero cuando no esté disponible por alguna razón, también mencionaron que un área de oportunidad que debe mejorarse son las actividades que se llevan a cabo en la restauración del material fotográfico, ya que se consideran un tanto inexpertos en el tratamiento de los materiales fotográficos impresos en otros soportes que no sea el tradicional (papel gelatina). De acuerdo a la información recabada, se deduce que el área en la que se necesita más capacitación es en la que se refiere a “Restauración y Digitalización de material fotográfico”.</p>

Tabla 6 *Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)*

(Continuación)

<p>6. Existe un desconocimiento sobre cómo atender al usuario. Esto se pudo notar en ocho ocasiones, en diferentes horas de la jornada laboral. Aquí se dedujo que esto puede pasar cuando en un Centro de Información el personal no cuenta con las bases mínimas para llevar a cabo esta actividad, al platicar con el bibliotecario de profesión, el respondió que dentro de su preparación profesional existen técnicas y herramientas que son necesarias para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, además añadió “no es complicado, pero si es necesario contar con las bases prácticas y poco de teoría para lograr una buena interacción con el usuario”.</p>	<p>f. Para la pregunta siete. Para este apartado, los trabajadores y los becarios manifestaron que las actividades que realizan de manera individual son de su total agrado. Incluso uno de ellos respondió: “Todas son de mi interés, por lo que intento poner todo mi empeño en la mayoría”</p>
<p>7. También pudo ser percibida una apatía ocasional al realizar las actividades asignadas que se denota al ejecutar las tareas de manera lenta, así como anteponer pretextos, según lo anotado durante ocho ocasiones en diferentes horarios de la jornada laboral, con una mayor acentuación en los días viernes.</p>	<p>g. Para la pregunta ocho. Los entrevistados (de tiempo completo) manifestaron que lo ideal sería que contenido de un curso especializado en Fototecas abarcara todas las áreas, que fuera más práctico que teórico, que además de cubrir las bases para trabajar en una Fototeca también tenga contenido relacionado servicios al usuario, ya que hasta el momento no han recibido capacitación alguna sobre como satisfacer las necesidades informativas de los mismos, así como temas generales sobre Centros de Información. Para esta respuesta hubo una variante ya que hubo una respuesta en particular que no fue mencionada anteriormente, uno de ellos sugirió además que el contenido de un curso sobre “Procesos fotográficos” ya que también existen variantes en el material en el cual se encuentran impresas las fotografías.</p>

Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)

(Continuación)

<p>8. El personal no realiza más allá de lo que es su trabajo, es decir, no aporta ese plus, que puede ayudar a impulsar más al Centro de Información, lo más seguro es que esto tenga que ver con algo de lo mencionado en párrafos anteriores. y esto se derivó porque, de acuerdo a una plática con los entrevistados llevada a cabo el 13 de diciembre del 2012, en una ocasión, el director del área evaluó al personal de la fototeca y les comento que no generaban proyectos y que él necesitaba que fueran más proactivos en sus actividades y que tuvieran más iniciativa.</p>	<p>h. En el siguiente párrafo se resumen las respuestas de las preguntas, diez, once y doce.</p> <p>Los trabajadores y los becarios dijeron que la impartición de un curso ya sea en modalidad virtual o presencial, es una excelente idea para continuar desarrollándose profesionalmente. Por otro lado, debido a que la Fototeca debe permanecer abierta en el horario establecido, el personal menciona que un curso virtual es una buena opción para incrementar su capacitación, Aunque también respondieron “Un curso virtual no se aprovecha igual que uno presencial, sin embargo sí es necesario”, “En este caso es mejor un curso presencial para trabajar directamente con los materiales fotográficos”. Además resaltaron que si dicho curso se llevara a cabo de manera virtual podrían dedicarle al menos dos horas fuera de su horario de trabajo solo de lunes a viernes, ya que los fines de semana se dedican a realizar otras actividades. Pese a estas respuestas, concluyeron que si estarían dispuestos tomar un curso de manera virtual, siempre y cuando reciban el apoyo por parte de los líderes del proyecto</p>
<p>9. Posiblemente la mayoría del personal se encuentre en una etapa de comodidad o bien, lo que realizan se ha convertido en rutina. El resistirse a aprender algo nuevo o a enfrentar nuevos retos sea también un factor de “miedo” para poder desarrollar nuevas actividades, es preciso destacar que en una ocasión que hubo junta departamental, se notó algo en todo el personal que pertenece a la misma área que la Fototeca, desmotivación laboral y un poco de mala actitud por parte de algunos de los trabajadores.</p>	<p>i. Pregunta nueve.</p> <p>Esta pregunta solo la respondió el personal de tiempo completo y manifestaron.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Podría dar mejor atención a los usuarios y ellos tendrían menos dudas sobre la Fototeca”. • “Todo curso extra es beneficio y más si se aplica al trabajo diario”. • “Mejora las actividades laborales y sobre todo, satisfacer informativamente a los usuarios reales y potenciales”.

Tabla 6 *Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)*

(Continuación)

<p>10. La asignación de actividades laborales no es equitativa, por lo mismo, aquí se pudo notar que la persona que cuenta con estudios profesionales tiene carga laboral en comparación con el resto del personal, aunque esto puede ser válido debido a la preparación con la que cuenta, sin embargo, al sostener una charla con él, este manifestó que a veces todo ese trabajo no es reconocido como en otras áreas, aunque manifestó que aun con esos detalles, el realiza su trabajo de la mejor manera.</p>	
<p>11. La preparación académica del personal que labora en Centros de Información es un factor importante ya que esto se ve reflejado en el trabajo en equipo y en el desempeño laboral, como podemos observar, la tabla cinco nos muestra que solo uno de los integrantes que laboran en la Fototeca de Tecnológico de Monterrey posee estudios universitarios y cubre totalmente el perfil que se requiere para estar en un Centro de Información debido a que la preparación académica se orienta al área de la Bibliotecología e Información.</p>	
<p>12. Otro de los integrantes que labora en Fototeca cuenta con estudios no profesionales, sin embargo es una persona que domina un segundo idioma, y con el transcurso del tiempo ha tomado diferentes cursos administrativos, diplomados, cursos de especialización, que le permiten llevar a cabo algunas de sus actividades, sin embargo en una plática directamente con la persona sobre si ha recibido algún curso relacionado con Centros de Información argumentó. “Yo no he recibido cursos sobre Centros de Información, lo que conozco es por los años que tengo trabajando aquí” por lo tanto, al ser la persona que más tiempo tiene dentro de la Fototeca posee un mayor conocimiento sobre el acervo que resguarda la misma, además de poseer otras habilidades</p>	

Tabla 6 Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)

(Continuación)

<p>13. El tercer integrante del equipo de trabajo, posee únicamente estudios de Bachillerato, aunque en un principio esta persona desconocía todo lo relacionado con un Fototeca, poco a poco se ha ido acoplado a las actividades que se desarrollan dentro de la misma, a tal grado que ahora es quien se encarga del área de digitalización de imágenes. Aquí se hace mención a que en ocasiones él se ha capacitado por su cuenta, es decir, fuera del Tecnológico.</p>	
<p>14. Los becarios aun que tienen una antigüedad menos al resto del equipo, se han ido involucrando en las actividades hasta empaparse de las mismas, sin embargo muestran un gran interés por aprender más sobre lo que se desarrolla dentro de este Centro de Información, es cierto, que los becarios se están preparando académicamente en una profesión que no tiene nada que ver con bibliotecas, sin embargo, el hecho de querer conocer más sobre otros temas que desconocían, los hacer mostrar interés y consecuentemente reflejan una actitud diferente a la hora de apoyar a los trabajadores.</p>	
<p>15. La antigüedad laboral en la institución, si bien no es un factor fuerte para el trabajo en equipo, si es un elemento importante para el desarrollo de actividades, la tabla anteriormente presentada nos muestra que existe una variación considerable en cuanto a la antigüedad laboral de los trabajadores, del más antiguo al más reciente nos damos cuenta que existe una diferencia de 19 años. Por lo tanto, se puede interpretar que exista una o unas ideas sobre la forma de realizar las actividades que a cada uno compete, debido a que se observó que en cuatro ocasiones hubo discrepancia sobre la manera más efectiva de realizar una actividad, aunque también es probable que por esta razón algunos de los integrantes adquirieran diferentes actitudes para poder llevar a cabo sus labores o bien al momento de resolver algún problema de manera instantánea.</p>	

Tabla 6 *Resultados extraídos de los instrumentos de trabajo (Elaboración propia)*

(Continuación)

<p>16. Otro aspecto importante y del cual se pudo deducir después de una plática informal con dos de trabajadores, fue la falta de metas y objetivos al menos en el ambiente laboral ya que las actividades en su mayoría las realizan por el simple hecho que se tienen que hacer sin contar con un plan de trabajo</p>	
<p>17. La actitud con la que llegan los trabajadores al área de trabajo, es muy importante. En el caso de los trabajadores de la Fototeca, la mayoría de las veces muestran una buena actitud en sus actividades. De acuerdo a las anotaciones hechas en la bitácora se pudo observar que de diez ocasiones en las que el personal imparte los servicios informativos a los usuarios, solo en seis los trabajadores sonrieron y mostraron una buena actitud al momento de interactuar con el usuario. Por otra parte, de acuerdo a lo registrado en la bitácora, a uno de los integrantes de la Fototeca le cuesta trabajo hacer actividades que otros colaboradores le piden, esto se pudo apreciar debido a que en más de seis ocasiones existía cierta influencia por parte de otros colaboradores del mismo lugar de trabajo.</p>	

4.2 Análisis de Resultados

De igual manera, se tomó nota de la información que derivó de los tres instrumentos de trabajo que se emplearon para detectar las necesidades específicas de capacitación de los Fototecarios, hacer que los Fototecarios conozcan una gama de herramientas que les permitirán desarrollar de una mejor manera sus actividades y competencias dentro del Centro de Información y finalmente forjar a que los

Fototecarios adquieran una visión amplia de lo que es prestar sus servicios laborales en un Centro de Información. Cabe destacar que el proceso de codificación se tomó de acuerdo a lo que William, Unrau y Grinnell (2005) sugieren, que para efectos de este trabajo se tomó el proceso llamado: Anotaciones y bitácoras, (de recolección y análisis). Una vez anotada la información de las bitácoras, se procedió a analizar dichos datos, que se comentan a continuación.

4.3 Interpretación de Resultados

En las siguientes páginas se lleva a cabo un análisis de los datos recabados mediante los tres instrumentos mencionados desde el capítulo tres, para cada uno de ellos se realiza una interpretación de los datos de una manera analítica, reflexiva y apegada al marco teórico.

4.3.1 Interpretación de los resultados de la entrevista

Los resultados de la entrevista están plasmados en la tabla número seis, que se presenta al inicio de este capítulo, por lo tanto en este apartado únicamente se mostrara la tabla donde se muestra la variante laboral que existe entre el personal de la Fototeca del Tecnológico de Monterrey, así como las preguntas que fueron respondidas por los participantes, quedando las respuestas en la tabla antes mencionada.

4.3.2 Interpretación de los resultados de la Observación

Con base a la información recabada y presentada en la tabla anterior, nos dimos cuenta que:

Sobre el tema de los recursos materiales (computadoras, mobiliario, etc.) El director del departamento indicó, según versión de los fototecarios, que los equipos serán reemplazados lo más rápido posible, y aun que no existe una fecha exacta, debido a que hay otras prioridades, los trabajadores esperan que el reemplazo de estos recursos ocurra durante el primer semestre del dos mil trece. De acuerdo a las anotaciones de la bitácora de los cinco equipos que están actualmente en las instalaciones de la Fototeca, solo una es modelo 2010 y el resto son modelo 2008.

Además de los recursos tecnológicos también fueron observados aspectos del ambiente laboral que se vive dentro de la Fototeca, ya que éste representa un factor importante al momento de definir la elaboración de un plan de capacitación. Para este factor, se observó:

Con relación al punto cuatro. La comunicación con el Director, referenciamos a Vargas y Víctor (2009) quienes argumentan que en cuanto a la relación con el jefe, los expertos coinciden en que es fundamental una comunicación fluida para el buen resultado en el trabajo. Y si bien esto debe extenderse a los compañeros, en ningún caso esto se puede confundir con el amiguismo. Por otro lado, concluyen, si los ajustes afectan las condiciones cómodas con que antes trabajaba (facilidad de movilización y viáticos), el trabajador debe adaptarse a las circunstancias con el optimismo de que ya volverán las épocas de 'vacas gordas', y que él mismo puede contribuir a ello. Esto no se debe confundir con el deber de alertar cualquier problema en las herramientas de trabajo. Esa advertencia debe ser oportuna para que no se interprete como una excusa para incumplir las tareas, concluyeron los autores.

Con respecto al compañerismo, punto cinco en la tabla antes mencionada, se hace hincapié en lo que argumenta Espinosa (2008) quien comenta que es claro que si las relaciones no funcionan bien, la producción de se ve afectada. Además la misma autora manifestó: “Hay experiencias, por ejemplo, en empresas del sector público que han mostrado que la tensión del personal del servicio al cliente se traduce en agresividad”.

Para sustentar la información del punto seis, que se refiere a la satisfacción de necesidades informativas para los usuarios, se tomó como referencia a Calva (2009) quien argumentó:

Para satisfacer las necesidades de información una persona debe presentar un comportamiento informativo, por ejemplo: consultar a sus vecinos, ir a la biblioteca, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia. Por lo tanto, la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad ha llevado a los sistemas nacionales de educación, archivos, museos, bibliotecas, radio, televisión y prensa, así como a los sistemas de comunicación especial, a brindar servicios para proveer de información a cada sector social que compone geográficamente una comunidad, estado o país.

De tal manera, se concluye que entre más se prepare al personal de un Centro de Información mediante cursos, talleres, etc., mayor será la satisfacción informativa de los usuarios.

Sobre el tema de la asignación de actividades, punto siete, se tomó como referencia a Shroeder (2004) quien afirmó: "Para elevar la productividad y tener un buen clima laboral se necesitan jefes democráticos, que permitan la participación de todos los empleados. Y en lugar de castigos, que solo desahogan la frustración del jefe, hay que buscar la solución con charlas clarificadoras".

Por otro lado, Pérez (2004) comentó:

"Hay estudios que comprueban que gente con un coeficiente intelectual de 116, en un ambiente hostil, baja su productividad de un 50 a 60 por ciento." el mismo autor también comenta, "La gente disfraza su motivo de cambio de trabajo al decir que es por lo económico, en realidad busca desarrollo, y en un ambiente poco agradable no siente la posibilidad de crecer, ni se siente parte de la organización."

Para hacer referencia al punto ocho, motivación laboral, se tomó como referencia a Fregoso (2009) quien manifestó:

En la empresa no todo es trabajo y laboratorios Silanes lo puede comprobar. Hace un par de años, cuando los directivos notaron que sus empleados estaban estresados y cansados (lo cual influía en su productividad y en sus relaciones de familia), decidieron implementar un programa para mejorar el ambiente laboral, lo que ahora les ha sido útil para enfrentar la crisis.

Por lo tanto después de analizar lo sugerido por Fregoso (2009), se concluye que: para que el personal de una organización realice sus actividades de la mejor manera posible, es necesario que la empresa o en su caso los directivos, desarrollen actividades

en las cuales hagan sentir realmente se interesan por el trabajador y que demuestren apoyo y solidaridad cuando sea requerido.

Para profundizar en el punto nueve, cuya temática es la Motivación personal, se hace referencia a lo que publicó el diario de circulación nacional La Prensa (2008) “La autoestima alta ayuda a los seres humanos en sus relaciones interpersonales”. “La autoestima conlleva la aceptación de las capacidades y limitaciones personales que se posee. Es el aprecio valorativo de sí mismo que tiene la persona y que le lleva a reconocer sus posibilidades para lograr lo que se propone. El ser humano posee las capacidades de inteligencia, imaginación y voluntad, entre otras virtudes, que lo hacen ser dueño de sus decisiones y capaz de emprender nuevas metas. Por actitudes positivas entendemos la demostración tangible de los valores como la lealtad, la honestidad, la responsabilidad y el respeto, los manifiesta a través de acciones o actitudes leales, honestas, responsables y respetuosas. Otras actitudes positivas necesarias en todo profesional de oficina son: la cordialidad, el sentido de servicio, la veracidad, el entusiasmo y la generosidad, la tolerancia y la serenidad son actitudes que ayudan a superar problemas y a tomar decisiones acertadas”.

Por otro lado también se tomó como referencia a Jesús (2011) quien define a la palabra Motivación, como el impulso y el esfuerzo que llevan a actuar y obligan a los seres humanos a poner más empeño en sus labores, lo cual les ayuda a superar obstáculos, satisfacer deseos y alcanzar metas y sueños. En efecto, señala el autor, la motivación está relacionada con el deseo, la necesidad, el anhelo, porque estos proveen eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por

ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores circunstancias a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo a sí a la comunidad donde su acción cobra más significado.

Para abarcar el tema de la capacitación del personal, puntos diez, once, doce, trece y catorce de la tabla, se deduce que el personal que labora en la Fototeca tiene toda la disposición de capacitarse mediante un curso que les ayude a seguir desarrollando sus actividades laborales. Para hacer hincapié a lo que el trabajador profesional manifestó, y al mismo tiempo documentar información relacionado a los puntos anteriores, hacemos referencia a Mendoza (2006) quien comenta:

Mejorar el nivel académico del personal y reforzar la actualización y capacitación especializada de los mismos, son condiciones indispensables para garantizar un trabajo más eficiente, pero igual o más importante es propiciar una mejor comunicación, coordinación y trabajo conjunto al interior de las instancias responsables de la seguridad pública. Además añadió: “La profesionalización por sí sola no revertirá los deficientes niveles de desempeño y el correlativo, sino se le suma el trabajo coordinado y metodológico por parte de los elementos.”

Para abordar el punto quince de la tabla, que nos habla sobre las actitudes de los trabajadores, es posible que todo lo anterior se derive de una inteligencia emocional, según Cooper y Sawaf (2004), define la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender, y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Abarca un paradigma

de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

Para hacer hincapié al punto diez y seis de la tabla, sobre la fijación de metas Al respecto tomamos de referencia a Robbins (2004) quien plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Para fundamentar el punto diez y siete de la tabla, el periódico La Prensa (2008) destaca que, los problemas de relaciones humanas surgen cuando una o más de estas necesidades básicas no son satisfechas. Los empleados de una empresa, generalmente, varían en sus necesidades interpersonales. Algunos gustan de dirigir e influenciar a sus compañeros; otros prefieren conformarse y seguir el camino trazado por los demás. Por esta razón, resulta conveniente que cada persona reciba un trato especial, adaptado a su idiosincrasia.

Además resaltó en su edición de abril 18 del 2008, que si alguien no está satisfecho con sus relaciones humanas en el presente, no debe impacientarse. Por el contrario, debe tratar de identificar sus características y factores problemáticos y preparar un plan para mejorarlos o modificarlos. Lo conveniente, en estos casos, será estudiar aquellos rasgos que estén afectando su eficiencia y luego preparar un plan para cambiarlos. Una vez que se hayan superado esos defectos, debe iniciarse la modificación de otros. Además, será necesario fortalecer algunas cualidades tales como

la tolerancia, el respeto, la cooperación, la generosidad y la consideración por los demás.

4.3.3 Interpretación de los Resultados del Cuestionario

Como ya se mencionó anteriormente, el cuestionario estuvo conformado por nueve preguntas, mismas que tuvieron múltiples opciones de respuestas. De los seis participantes que respondieron las preguntas se deduce lo siguiente.

- En su totalidad los participantes respondieron que el contenido del curso cumplió sus expectativas, por lo tanto teniendo como opciones de respuesta; Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Todos optaron por elegir la opción uno, Muy bueno.
- Aparte del contenido, se les cuestionó a los asistentes sobre claridad de la información que recibieron y sobre si la bibliografía que utilizaron fue clara, precisa y la indicada para este curso, para esta cuestión los participantes tenían la opción de elegir entre; Totalmente de acuerdo o totalmente en desacuerdo, para esta incógnita los asistentes eligieron la opción uno, Totalmente de acuerdo.
- Para conocer si la información que se les proporciono con base a la organización de un repositorio de imágenes así como a la recuperación mediante palabras clave les fue útil para desarrollar sus actividades laborales, los participantes respondieron de manera afirmativa.
- Durante el curso, se les entrego a los asistentes material de apoyo, por lo tanto se les cuestionó sobre la calidad de estos recursos, para esta interrogante tuvieron cuatro opciones de respuesta; Excelente, Bueno, Regular, No adecuado. La opción elegida por los participantes fue la número uno, Excelente.

- El curso impartido tuvo una duración de 10 horas, divididas en una semana, y las sesiones se llevaban a cabo cubriendo teoría y práctica. Al cuestionar a los participantes sobre la duración de este evento, ellos respondieron que el tiempo fue el adecuado para el curso.
- Sobre las herramientas de trabajo que se le otorgaron a los participantes, entre las cuales destacan, fichas catalográficas, sitios relacionados a la recuperación de imágenes mediante palabras clave, etc. Los alumnos se mostraron totalmente de acuerdo con esas herramientas, ya que fueron la base para mejorar su desempeño laboral.
- Como el curso en un principio fue diseñado para impartirse de manera presencial, se les cuestiono a los participantes sobre si ellos consideran que esta actividad se puede llevar a cabo de manera virtual. La mayoría de los asistentes respondió que sí, solo dos personas que respondió que no.
- Al cuestionarles sobre las ventajas de cursar esta actividad en línea, hubo respuestas diferentes por parte de los participantes, entre las cuales destacan.
 - “La única ventaja es que no irías a un salón de clases, pero debido al tipo de material, no creo que sea conveniente sea virtualmente, es decir, es un poco complicado al principio entender lo de la clasificación del material, la única forma que puede ser virtual, es que esto sea súper explicado y que existiera un chat en vivo para responder dudas”.
 - “Las personas que no tengan oportunidad de ir, puede conectarse y verlo después”
 - “Evitar la falta de asistencia al curso y ofrecer la versión flexible en horario. La disponibilidad de los participantes se ve limitada por su trabajo. Se podrían grabar las sesiones y que los participantes las tomen

cuando ellos puedan. Ya que en muchas ocasiones los asistentes faltan por el trabajo y de esa forma se pierden la totalidad del curso”.

- “La gente puede acceder a tutoriales del curso en línea a cualquier hora del día y en cualquier lugar sin tener que salir de la oficina”.
- “No es complicado, haciéndolo virtual lo podrías llevar a cabo a cualquier momento del día.”
- Finalmente, se les pidió a los participantes que redactaran alguna Observación adicional o bien alguna sugerencia, este apartado fue respondido únicamente por dos persona, y las respuestas fueron:
- “Excelente síntesis sobre un tema muy amplio para poderlo aplicar a nuestra labor diaria”
- “El curso fue muy útil, muy práctico y con ejemplos muy concretos que me permitieron asimilar los pasos del proceso de catalogación fotográfica”.

Con este primer sondeo sobre el temario a incluir en los cursos, se puede detectar que la percepción general fue positiva hacia el temario y hacia el material utilizado, sin embargo hubo opiniones encontradas con respecto a llevar el curso de una manera virtual.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con este capítulo se hace el cierre a este trabajo de investigación, en él se da a conocer de forma concreta el programa de capacitación propuesto y basado en las necesidades de los fototecarios, así mismo se da un realce nuevamente a la pregunta de investigación, retomándola y dándole respuesta.

5.1 Conclusiones

El personal que labora en la Fototeca del Tecnológico de Monterrey, hace uso de las herramientas tecnológicas, algunos tienen más conocimiento sobre cómo manejar dichos recursos, sin embargo, el empleo de estas herramientas se hacen presentes porque a través de ellas se realizan la mayoría de las actividades que se llevan a cabo en este Centro de Información. Por lo tanto sabiendo que los involucrados dominan total o parcialmente las diferentes herramientas tecnológicas tales como computadora, iPad, dispositivos de comunicación, etc., y que además se conoce la necesidad de capacitarse laboralmente para desarrollar las actividades dentro de la Fototeca, se deduce que no existe ningún problema en que el personal participe en algún curso o diplomado, en modalidad virtual, ya que cuentan con los recursos necesarios, además de su disponibilidad para cursar algún programa de capacitación.

De acuerdo a las necesidades de capacitación que se detectó en el personal que labora en la Fototeca del Tecnológico, se llevó a cabo el diseño del siguiente curso, que incluye principalmente, las actividades que se realizan dentro de la misma, (Catalogación, Restauración y Conservación, Digitalización y Servicios al usuario).

Por lo cual con esta información se concluye que la pregunta de investigación, ¿Cuál sería un programa de capacitación virtual que apoye el desarrollo de las actividades del personal que labora en fototecas, teniendo como base las necesidades y características del equipo de trabajo? ha sido respondida.

En cuanto a las Áreas que deberá cubrir el curso tenemos que:

Son aquellas que ayudaran a que el Fototecario desarrolle habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo sus actividades laborales. Aunque las actividades de un centro de información son muy específicas, esta también fue una razón para terminar el contenido del curso establecido. Dichas materias son:

Catalogación: es un subconjunto de un campo mucho mayor que, en ocasiones, es llamado control bibliográfico. El control bibliográfico ha sido definido como “la herramienta o el arte... de organizar la información para su recuperación”.

La catalogación se encuentra en la página legal y es parte de la ficha bibliográfica del libro y se integra de las siguientes formas:

- Catalogación descriptiva: Presenta los aspectos físicos de la obra: autor, título, año de edición, editorial y país donde se editó.
- Catalogación por análisis temático: Consiste en la determinación de los temas que aborda una obra, consisten en palabras de un lenguaje controlado con que se define el contenido intelectual de la obra. Incluye tópicos, personas, organizaciones, estos se conocen como encabezamientos de materia.

Digitalización: La digitalización documental consiste en convertir un documento físico o papel en un archivo digital o imagen electrónica, mediante equipos especializados para ello, llamados escáneres. El término digitalización, hace referencia al proceso de crear imágenes digitales de objetos, como registros en papel o fotografías y almacenarlos en soportes electrónicos, como discos ópticos.

La digitalización es en la actualidad la herramienta de preservación más completa y satisfactoria que nos brinda la tecnología, nos permite además preservar un original en un formato estándar que no dependa de una tecnología o hardware en especial para su posterior recuperación y lectura, como es en el caso de los microfilms.

Restauración: Arreglar una cosa estropeada o rota, particularmente un edificio o una pieza de arte, dándole aspecto de nueva.

5.2 Propuesta del Curso virtual para prestadores de servicios informativos de las Fototecas

Objetivo del curso:

Reforzar en los participantes las competencias necesarias para el cumplimiento efectivo de sus actividades laborales y así lograr la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios y de la propia Institución.

CONTENIDO

- **UN ACERCAMIENTO A LAS FOTOTECAS MÁS IMPORTANTES DEL MUNDO.**

Objetivo: Que el participante conozca más sobre las fototecas más importantes del mundo, así como de los servicios que prestan y de los alcances que pueden llegar a tener en su propio centro de información tomando como referencia alguna de las fototecas consultadas.

Actividades:

- Visitar los sitios web de algunas Fototecas propuestos por instructor.
- Realizar ejercicios de navegación sobre estos sitios.
- Realizar prácticas de recuperación de registros, búsquedas en el catálogo, etc.
- Establecer alguna comunicación con el Bibliotecario.

Evaluación: al termino del módulo, el participante realizará un examen práctico donde relate que experiencia le dejó conocer de manera virtual algunas de las fototecas establecidas.

- **CALIDAD EN EL SERVICIO**

Objetivos:

1. Los participantes identificarán las bases filosóficas y metodológicas de una cultura orientada a la calidad.
2. Practicarán técnicas de atención profesional a las necesidades informativas de los usuarios.

Modelo educativo: En línea.

Duración: 5 horas

Metodología: Expositiva y demostrativa, con espacios para la práctica de cada una de las técnicas revisadas.

Temas:

- La importancia del servicio
 1. ¿Qué es y lo que no es calidad en el servicio?
 2. Elementos culturales y estructurales de una empresa enfocada al cliente.
 3. Clasificación de usuarios: Reales o Potenciales.
 4. Cómo medir y elevar la satisfacción informativa de los usuarios.

Actividades a desarrollar:

- El participante practicará mediante la interacción con sus compañeros de trabajo con la finalidad de enriquecer el desempeño personal y organizacional.

Evaluación: Al término de este módulo el participante realizará un examen donde pondrá en práctica lo revisado en el mismo.

- **CATALOGACIÓN**

Objetivo: Apoyar al participante en la realización de prácticas que les permitan adquirir y desarrollar habilidades de manera directa los diferentes temas que revisarán teóricamente.

Modelo educativo: en línea.

Duración: 5 horas.

Metodología: Expositiva y demostrativa, con espacios para la práctica de cada una de las técnicas revisadas.

Temas:

- **Catalogación: importancia, bases y conceptos.**

Objetivo: Dar a conocer al participante la importancia de la catalogación de los materiales fotográficos y del impacto que puede tener dentro y fuera de la Fototeca, ya que de esto depende la recuperación de registros catalográficos dentro del catálogo en línea del Centro de Información.

Actividades:

1. Mediante una presentación en línea, el participante conocerá la forma correcta de crear un registro catalográfico especialmente para fotografías. En dicha presentación se incluirán los estándares utilizados por las fototecas afiliadas al Sistema Nacional de Fototecas.

- **Catalogación de materiales fotográficos**

Objetivo: Que el Participante realice una descripción minuciosa de imágenes fotográficas, con temáticas diferentes, que posee dentro de su acervo.

Actividades a desarrollar:

1. Describir físicamente las imágenes fotográficas impresas en diferentes soportes, utilizando la ficha catalográfica, tomando como guía la que utiliza la Fototeca Nacional, misma que podrá descargar dentro de la sección de Material de apoyo.
2. Conocerá y aprenderá a utilizar la lista de encabezamientos de materia creadas por el Sistema Nacional de Fototecas, así como el Tesauros de la UNESCO, elementos indispensables que se utilizan al momento de realizar la catalogación de los materiales fotográficos.

Evaluación: Al término de este módulo el participante realizará un examen donde pondrá en práctica lo revisado en el mismo.

- **DIGITALIZACIÓN DE FOTOGRAFÍAS**

Objetivo: Conservar los materiales fotográficos originales y poner a disposición del público el acervo digital mediante el catálogo electrónico.

Modelo educativo: en línea.

Duración: 5 horas.

Metodología: Expositiva y demostrativa, con espacios para la práctica de cada una de las técnicas revisadas.

Temas:

1. Digitalización básica

Objetivo: Transformar el archivo físico a electrónico en varios formatos disponibles.

2. Digitalización y limpieza de la imagen

Objetivo: Emplear el uso del Photoshop, programa con el cual es posible limpiar una imagen de manera importante ya sea para reducción de su peso o bien para que la imagen tenga una mejor vista dentro del catálogo en virtual.

Actividades: Captura de fichas y digitalización de imágenes.

Evaluación: Al término de este módulo el participante realizará un examen donde pondrá en práctica lo revisado en el mismo.

• **RESTAURACIÓN Y CONSERVACION DE MATERIALES FOTOGRAFICOS.**

Objetivo: Capacitar a los participantes enfocados en el área de restauración y conservación fotográfica con la finalidad de conservar en buenas condiciones el acervo fotográfico.

Modelo educativo: En línea

Duración: 5 horas

Metodología: Expositiva y demostrativa, con espacios para la práctica de cada una de las técnicas revisadas.

Temas:

- **Conservación de Material fotográfico**

Objetivo: Que el participante conozca a través de un tutorial cómo realizar la limpieza de los materiales fotográficos mediante la utilización de los instrumentos necesarios y del correcto manejo de los mismos.

Actividades a desarrollar:

1. Limpieza
2. Desinfección
3. Asignación de número de inventario

- **Restauración de Material fotográfico**

Objetivo: Que el participante, especialista en restauración, sepa distinguir los diferentes daños que pueden afectar al material fotográfico y como evitar que la fotográfica continúe dañándose.

Actividades a desarrollar:

1. Restauración del material fotográfico impreso en papel gelatina, albumina, etc.
2. Restauración básica de material fotográfico impreso en vidrio o en cualquier otro soporte diferente al mencionado en punto número uno.

- **Preservación de Material Fotográfico**

Objetivo: Que el participante conozca cómo realizar las guardas donde se almacenarán las imágenes fotográficas de manera indefinida, empleando el material idóneo (papel libre de ácido).

Actividades a desarrollar:

1. Cajas de protección individual
2. Guardas con realce
3. Guardas simples
4. Sobres
5. Otros

Evaluación: Que el alumno presente terminada su práctica sobre la fotografía que restauro y se le evaluara conforme al avance obtenido.

Información general:

- Duración: 20 horas
- Horario: Por definir

Acreditación:

- La acreditación de curso se otorgará a los participantes que hayan presentado y aprobado satisfactoriamente cada uno de los módulos. se considera como aprobatorio aquella calificación arriba de siete.

Es importante hacer referencia a que la percepción inicial generalizada de la aplicación del primer curso fue positiva hacia los temas y materiales, con lo cual se considera que realmente apoyará el desarrollo de las actividades de los Fototecarios.

5.3 Recomendaciones para estudios futuros.

Cada Centro de Información posee diferentes características que lo hacen único, en este caso, la Fototeca en el cual se basó esta investigación, cuenta con recursos financieros, tecnológicos, humanos y materiales necesarios que pueden facilitar la implementación este curso virtual. Sin embargo, las actividades que se realizan en la mayoría de los Centros de Información son muy similares: Atención al usuario, Catalogación, Digitalización, Conservación y Restauración; por lo tanto, esta propuesta puede ser tomada por los responsables de los Centros de Información, ya sea que pertenezcan al sector público o privado, que tengan la necesidad de capacitar a su personal, empleando alguna de las plataforma gratuitas que existen en la actualidad, tales como Moodle, Claroline, RCampus, Learnopia, entre otros, que pueden ser útiles para la implementación de este curso.

Aunque las áreas de trabajo ya están establecidas, se considera importante implementar un curso de introducción a las fototecas, esto con la finalidad de que el participante sea capaz de tener los conocimientos básicos sobre cómo funcionan y que servicios ofrecen otros Centros de Información reconocidos. Esto con el objetivo de que el trabajador tenga una visión profesional de cómo desempeñar de la mejor manera sus actividades dentro de sus funciones y competencias.

Una sugerencia más, es la de evaluar el programa de capacitación en su totalidad ya que por motivos de la delimitación del tiempo que ha tomado este trabajo no fue posible hacerlo, sin embargo, lo realizado hasta el momento fue aceptado con agrado por los participantes.

5.4 Cierre

Logro de Objetivos.

El objetivo general: Crear un programa de capacitación virtual que apoye el desarrollo de las actividades laborales del personal que labora en fototecas teniendo como base las necesidades y características del equipo de trabajo.

Es aquel que cubra en su totalidad aquellas actividades que se desarrollan en una Fototeca, y que de igual manera genere un panorama de cómo realizar cada una de ellas, considerando el tiempo estimado de tal manera que no resulte tedioso y si interesante para el participante tal y como aparece en la página 116 de este trabajo.

Objetivos específicos:

Detectar las necesidades específicas de capacitación de los Fototecarios: Este logro se llevó a cabo mediante la aplicación de las diferentes herramientas de investigación al personal de la Fototeca del Tecnológico de Monterrey tal y como aparecen dentro del capítulo 4, específicamente en las paginas 97 -103 y 110.

Hacer que los fototecarios conozcan las herramientas necesarias que les ayuden a desarrollar mejor sus actividades y competencias dentro del Centro de Información: Este objetivo se demuestra con el curso que se impartió a trabajadores

del Tecnológico de Monterrey que poseen un gran acervo fotográfico, cabe resaltar que ninguno de ellos tenía conocimientos sobre cómo catalogar y clasificar fotografías y gracias al curso adquirieron las herramientas necesarias para desarrollar dicha actividad, según sus respuestas en el cuestionario que se les aplicó, mismo que se ve reflejado en la página 111 de este trabajo.

Lograr que el personal que labora en Fototecas adquiera una visión amplia de lo que es prestar sus servicios laborales en un Centro de Información. Este objetivo se pretende lograr una vez que el participante haya participado en el curso, ya que parte del objetivo del curso es ampliar el panorama laboral de los participantes. Sin embargo, en este trabajo se muestra la satisfacción de los participantes que acudieron al curso presencial que se ofreció en el Tecnológico de Monterrey, dicha satisfacción se da a conocer en las respuestas del cuestionario que se les aplicó a los participantes y que en este trabajo se da a conocer en la página 111 de esta investigación.

No cabe duda que la importancia que han adquirido los centros de información hoy en día, han puesto al personal que labora en los mismos también en un papel protagónico, donde sus funciones deben ser cada vez más profesionalizadas y sus perfiles cada vez más especializados para poder hacerle frente a este cúmulo de información en que la tecnología también cumple un rol protagonista. Es en este mundo globalizado donde se llevó a cabo este estudio que cimentó las bases para mejorar la profesionalización de un centro de información especializado llamado Fototeca.

REFERENCIAS BIBLIORÁFICAS

- Aguilar Perera, M. V. (s/f). *El uso de las Webquest, los Blogs y las Wiki en la docencia universitaria. Experiencia en la formación de maestros. Departamento de Educación de la ULPGC*. Santa Juana de Arcos N° 1. Disponible en: <http://www.utn.edu.ar/aprobedutec07/docs/41.pdf>
- Álvarez, I. (2007). *Evaluación auténtica en entornos virtuales: fundamentos y prácticas*. Disponible en internet: <http://www.cepcadiz.com/revista/spip.php?article4>
- Aramayo, S. (2001). *La labor profesional de bibliotecarios y documentalistas en el siglo XXI*. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/06arama2.htm>
- Araujo, M. C., Leal Guerra, M., (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. [Versión electrónica], *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4 (2), 132-147. Recuperado el 13 de octubre de 2011, de <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-2/7-inteligencia-emocional-y-desempeno-laboral.pdf>
- Ardila-Rodríguez, M. (2011). *Indicadores de calidad de las plataformas educativas digitales. Educación y Educadores*, 14 (1), 189-206. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Barrón, F. (2011, 12 Octubre). *Deben los bibliotecarios buscar nuevos públicos*. El Norte Monterrey.
- Biblioteca Nacional de Colombia. Ministerio de Cultura. (2012, 28 de diciembre). Red Nacional de Bibliotecas Públicas. En Perfil y funciones del bibliotecario público. Recuperado de <http://www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=39300>
- Bous, R. (2008). The self-assessed portfolio: a case study. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33 (4), 381-393.
- Cabero, J. (2005). *La evaluación de medios audiovisuales y materiales de enseñanza*. En Julio Cabero (Ed.) (1999). *Tecnología educativa* (pp. 87-106). Madrid, España: Editorial Síntesis.

- Cabrero, B. G. (2010). *La construcción de conocimiento en foros virtuales de discusión entre pares*. Revista Mexicana De Investigación Educativa, 44(15), 85-111. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Camacho, N. (2008). *Entorno virtual de aprendizaje (EVA) para la administración b-learning del curso Didáctica del subprograma de maestría en Educación Técnica del Postrado de la UPEL-IPB*. Trabajo de Maestría no publicado. UPEL-IPB.
- Cano, A, Estudillo, J. (2007). *Juan Bautista Iguíniz y la Historia de la profesión Bibliotecaria en México (1915-1971)*. [Versión electrónica], Boletín. Instituto de Investigaciones Bibliográficas. 12 (1-2) Recuperado de http://www.iib.unam.mx/files/Investigacion/Publicaciones/08_cano.pdf
- Concepto de educación a distancia. (2005) Recuperado del sitio web del Instituto Tecnológico de Sonora: http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa19/concepto_educacion_a_distancia/e2.htm
- Conocimiento (RUSC). 4 (1). UOC. [Fecha de consulta: 05 de mayo de 2010]. <http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/trillo.pdf>
- Constantino, G. D., Álvarez, G. (2010) *Conflictos virtuales, problemas reales: caracterización de situaciones conflictivas en espacios formativos online*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 15, (44). Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Cooper, R., Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- De la Cuadra Colmenares, E. (2006). *Documentación cinematográfica digital: el gestor digital*. Documentación de las Ciencias de la Información, 29, 165-205. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Delgado López-Cózar, E. (2002) *La investigación en Biblioteconomía y Documentación*. Gijón: Trea.
- Diccionario de Términos Bibliotecarios (2012). Disponible en: <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios>

- Driscoll, M. P. (2005). *Psychology of learning for instruction* (3a ed.). Boston, MA: Pearson.
- Duart, J. M., Sangrà, A. (compiladores). (2000). *Aprender en la virtualidad*. Gedisa, Barcelona.
- El éxito de nuestra empresa depende del éxito de nuestros empleados. Allstate - Seguro de Auto. (s. f.). Recuperado de <http://www.miallstate.com/sobre-allstate/compromiso-con-nuestros-empleados.aspx>
- Franco, I., Álvarez, F. (2007). *Los simuladores, estrategia formativa en ambientes virtuales de aprendizaje*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 21(2), 1-10.
- Fregoso, J. (2009, Nov. 26). *Mejorar el ambiente laboral genera más productividad*. Noticias Financieras. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- García Blanco, L. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Revista Interuniversitaria de pedagogía social, (15), 157-160.
- Gillet, D., Latchman, H. A., Salzmann, C., Crisalle, O. D. (2001). *Hands-on laboratory experiments in flexible and distance learning*. Journal of Engineering Education, 90 (2), 187-191.
- Gomez, J. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. Recuperado el 1 de Marzo del 2013, de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/05personal2001.PDF>
- Gros Salvat, B. (2000), *El ordenador invisible. Hacia la aprobación del ordenador en la enseñanza*. Barcelona: Gedisa.
- Hernández, A., García, M. (1997). *Información electrónica e implicaciones de Internet para los profesionales de bibliotecas y centros de documentación*. Revista general de información y documentación. 7 (1), 31-46.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria (2012). Recuperado de http://www.ifb.edu.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=318
- Iriarte-Solis, A. (2010). *Laboratorios virtuales en la enseñanza a distancia*. Distance Learning, 7 (4), 45-50. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Jara, C., Candelas, F., Torres, F., Dormido, S., Esquembre, F., Reinoso, O. (2009). *Realtime collaboration of virtual laboratories through the Internet*. Computers & Education, 52 (1), 126-140.
- Jesus, N. (2011). *La motivación laboral, clave en una empresa*. Portafolio, Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Jiménez Pinto, J. C., Calzada Muñoz, M. E. (2011). *Construcción de aulas virtuales: impacto en el proceso de formación docente*. Apertura: Revista De Innovación Educativa 3(1), 1-9. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura3/article/view/184/199>
- Keefe, J. W. (Ed.). (1982). *Assessing student learning styles: An overview*. En Student learning styles and brain behavior (pp. 43-53). Reston, VA: National Association of Secondary School Principals.
- La Prensa. (2002, Abr. 18). *Las relaciones humanas en la oficina*. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Ligorio, B. y Spadaro, P. (2008). *Activity and actions as Networks: a mixed method proposal to study asynchronous interactions*. Ponencia presentada en el Congreso de la International Society for Cultural and Activity Research (ISCAR) (1-11), San Diego California, del 8 al 13 de septiembre de 2008.
- Lopez, E. (1997, Ene. 20). *Universidades virtuales: Reconocen las ventajas de educación a distancia*. Reforma. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- López Yepes, A., Camara Bardos, V. (2011). *Canales web en Ciencias de la Información: Documentación informativa y producción multimedia en Complumedia-RTVDoc*. Estudios sobre mensajes periodísticos, 17 (2), 499-512. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/38127/36879>

- Lozano M. (2008). *Elementos del proceso de formación de descendientes antes de su vinculación a la empresa familiar: un estudio de casos colombinos*. Cuadernos de Administración, 3 (37), 243-268.
- Martínez, M. P., & Pontes, A. (2000). *Desarrollo y aplicaciones educativas de un laboratorio virtual para la simulación de campos magnéticos*. Investigación presentada en el primer Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación. Barcelona, España.
- Mendoza Mora, C. (2006, Oct. 10). *El mito de la profesionalización*. Economista. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Miles y Huberman (1994) *La oportunidad de investigar cualitativamente*. En: Ruiz O., J. (2007) *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Millán Reyes, A. N. (2010). *Servicios bibliotecarios: la perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario a través de seis universidades madrileñas*. Revista Española de Documentación Científica, 33 (1), 106-126. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/528/586>
- Monge, J., & Méndez, V. (2007). *Ventajas y desventajas de usar laboratorios virtuales en educación a distancia: la opinión del estudiantado en un proyecto de seis años de duración*. Revista Educación, 31(1), 91-108.
- Monge-Nájera, J., Méndez-Estrada, V., & Rivas, M. (2005). *El potencial de los laboratorios virtuales en la educación a distancia: lecciones aprendidas tras 10 años de implementación*. Virtual Educa México 2005. Recuperado de <http://espacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:19455bibliuned:19455>
- Montero, A. (2006), *Diseño del curso de investigación educativa para su administración en línea en el programa de profesionalización de la UPEL-IPB*. Trabajo de grado de maestría no publicado, UPEL-IPB.
- Moore y Kearsley (1996). *Comunidades de aprendizaje en entornos virtuales*. En García Blanco, L. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona: Ariel.
- Moreiro, J. (2000) "*Introducción*", en *Manual de Documentación Informativa*. En Colmenares, E. (2006). *Documentación cinematográfica digital: El gestor digital*. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/20030>

- Navarro, E. (2001). *Criterios para una buena elección de enciclopedias multimedia*. En Ferrés, J., Marqués, P. (Coord.). *Comunicación Educativa y Nuevas Tecnologías*. pp. 348/1-348/7. Barcelona: Praxis.
- Negroponte, N. (1995), *Ser digital: el futuro ya está aquí, y solo existen dos posibilidades: ser digital o no ser*, Buenos Aires, Atlántida.
- NOTIMEX. (2008, Mar 01). *Capacitarán a maestros del DF con cursos virtuales*. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Ortega, M. D. (2004, May.). *Destacan relevancia de ambiente laboral. El norte*. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Pernalet, O. (2008) *Diseño de un curso en línea bajo la plataforma Moodle para administrar la cátedra de informática aplicada del Programa de Educación Comercial de la UPEL-IPB*. Trabajo de maestría de grado no publicado.
- Ponce Meza, R. M., Farías Elino, M. (2004). *Diseño de la página web para ambientes virtuales de aprendizaje*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9 (20), 229-234. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Popkewitz (2000) *Sociedad de Aprendizaje* En: García, L. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Ariel; Barcelona
- Quevedo (2000) *Sociedad de la Información y Educación a distancia* En: García, L. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Ariel; Barcelona.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10a ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, R. A. M. (2012). *Lectores, desarrollo tecnológico y bibliotecarios: ¿preparados para el cambio?* *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación = journal of information and documentation systems*, (6), 23-30.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York, NY: Free Press.
- Roggau, Z. (2006). *Los bibliotecarios, El estereotipo y la Comunidad*. *Información, cultura y sociedad*. 15, 13-34. Disponible en: <http://bibliotecasypueblosoriginarios.blogspot.mx/2007/09/08.html>
- Rolando Alfonso, R. R. (2008). *Las grandes diferencias afectan el desempeño*. *Portafolio*. Recuperado de la base de datos ProQuest.

- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2007). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Saba, F. (2008). *Learning management systems of the future: A theoretical framework and design*. *Journal of Online Learning and Teaching*, 4(2), 158-168.
- Sánchez, A. B. (2010). *Los entornos virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje: Una perspectiva psicoeducativa para su caracterización y análisis*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 44 (15), 163-184. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Sánchez, J., Dormido, S., Morilla, F. (2000). *Laboratorios virtuales y remotos para la práctica a distancia de la automática*. Departamento de Informática y Automática, UNED. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:1470&dsID=n02sanchezVE00.pdf>
- Scheckler, R. (2003). *Virtual labs: A substitute for traditional labs?* *International Journal of Developmental Biology*, 47, 231-236.
- Silvio, J. (2005). Sense of community, perceived cognitive learning, and persistence in asynchronous learning networks. *The Internet and Higher Education*, 5 (4), 319-332.
- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M., Zvacek, S. (2009). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education* (4a ed.). Boston, MA: Pearson.
- Sistema Nacional de Fototecas (2013). <http://www.sinafo.inah.gob.mx/>
- Special Library Association (2012). Recuperado de <http://www.sla.org/>
- Taylor y Bogdan (1994) *La construcción del texto cualitativo*. En Ruiz Olabuénaga, J. I. (2007). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Taylor y Swannell (2001) *Educación a distancia-educación virtual: claves de un nuevo paradigma*. En García, L. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Ariel; Barcelona.
- Tinker, R. (2008), *E-learning quality: the concord model for learning from a distance*, *NASSP Bulletin*, 85, (628), 37-46.

- Torres, J. A. (2005, Jun. 14). *Imparten en la U de G cursos virtuales*. Mural. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Trillo Miravalles, M. P. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*, de Lorenzo García A. (coord.). [Reseña en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento.
- Vargas Silva, V. M. (2009, Mar 22). *Contribuir al buen ambiente laboral*. El tiempo. Recuperado de 2012, de la base de datos Proquest.
- Vega López, A., Flores Ortiz, M. V., Solís Quinteros, M. M., Chávez Moreno, E. A. (2013) *La Profesionalización Como Factor de Competitividad: Un Análisis de las Empresas Familiares del Sector Industrial, en Tijuana, B.C., México*. Revista International Administración & Finanzas, 6 (1), 23-38.
- Zambrano, W. R., Medina, V. H. *Creación, implementación y validación de un modelo de aprendizaje virtual para la educación superior en tecnologías web 2.0*. Signo y Pensamiento, 29 (56), 288-303.
- Zañartu Correa, L. M. (2003). *Aprendizaje colaborativo: Una nueva forma de diálogo interpersonal y en red*. Recuperado de <http://contexto-educativo.com.ar>

APENDICE A

ENTREVISTA

- 1 Tiempo en el puesto
- 2 ¿Sabías que una Fototeca es considerada un Centro de Información?
- 3 ¿Durante tu estancia en el puesto, crees que la organización ha explotado al máximo tus capacidades y habilidades?
- 4 ¿Consideras que la capacitación que se te ha brindado, hasta ahora, ha sido suficiente para desarrollar tus actividades laborales?
- 5 ¿En qué área de tu trabajo consideras que te hace falta capacitación?
- 6 ¿Dentro de tus actividades laborales, cual es la que de acuerdo a tu criterio necesitas reforzar más?
- 7 ¿De todas las actividades que desarrollas, cual es la que más realizas con más empeño?
- 8 ¿Si te impartieran un curso sobre fototecas, cual te gustaría que fuera su contenido?
- 9 ¿Consideras que un curso virtual pueda ser aprovechado de igual manera que un curso presencial?
- 10 ¿Qué beneficio obtendrías al tomar un curso sobre formación de usuarios?
- 11 ¿Estarías dispuesto a llevar a cabo un curso virtual?
- 12 ¿Cuánto tiempo le invertirías a un curso virtual?
- 13 ¿Le dedicarías tiempo en algún lugar fuera de tu lugar de trabajo?

APENDICE B

BITÁCORA DE OBSERVACIÓN

Fecha	Hora	Área	Evento relevante	Duración

CURRICULUM VITAE

Edgar Moreno Martínez.

Licenciado en Bibliotecología e información por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (2002- 2006).

Estudiante de la Maestría en Administración de la Información y Conocimiento, MIK. Por la Universidad Tec Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. (2010- A la fecha).

Laboralmente, se ha desempeñado en:

El Archivo Histórico del Registro Civil de San Luis Potosí. 2002-2004. Como Analista de información.

El Colegio de San Luis, S.A de C.V., Biblioteca “Rafael Montejano y Aguiñaga” 2004-2007. Funciones: Cubrir las necesidades informativas de los usuarios mediante la investigación en diferentes fuentes de información impresas y digitales, así como el uso de sistema de automatización Alephino y Siabuc.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus San Luis Potosí. 2007-2008. Funciones: Área de Servicios al usuario, Catalogación de publicaciones periódicas y Adquisiciones, empleando el sistema de automatización Millenium.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Monterrey. 2008- A la fecha. Funciones: Referencista, Catalogador y Coordinador Operativo de la Fototeca del Tecnológico de Monterrey. Generador de proyectos dentro de la Fototeca del Tec.

Ha participado como conferencista en eventos como: REBIESNE dentro del marco de la Feria Internacional de Libro de Monterrey y Encuentro Nacional de Fototecas en Pachuca Hgo.

Ha colaborado como catalogador de recursos electrónicos para el Centro Innov@te, del Tecnológico de Monterrey.