



---

EXPERIENCIAS  
BIBLIOTECARIAS  
**LA BIBLIOTECA**  
**"CARLOS MONTEMAYOR"**  
a 25 años de su fundación

ULISES CAMPBELL MANJARREZ  
(COORDINADOR)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Juan Ignacio Camargo Nassar  
*Rector*

Daniel Constandse Cortez  
*Secretario General*

Alonso Morales Muñoz  
*Director del Instituto de Ciencias Sociales y Administración*

Alpha Elena Escobedo Vargas  
*Directora General de Difusión Cultural y Divulgación Científica*

Ulises Campbell Manjarrez  
*Coordinador del Centro de Servicios Bibliotecarios*

Jesús Meza Vega  
*Director General de Comunicación Universitaria*

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

EXPERIENCIAS  
BIBLIOTECARIAS  
**LA BIBLIOTECA**  
**"CARLOS MONTEMAYOR"**  
a 25 años de su fundación

Primera edición, 2022

D. R. © Ulises Campbell Manjarrez (por coordinación)

© 2022 Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Av. Plutarco Elías Calles # 1210

Fovissste Chamizal, C. P. 32310

Ciudad Juárez, Chihuahua, México

Tels. +52 (656) 688 2100 al 09

---

Experiencias bibliotecarias. La Biblioteca “Carlos Montemayor”: a 25 años de su fundación / Coordinador: Ulises Campbell Manjarrez.- Primera edición. -- Ciudad Juárez, Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2022.-- 93 páginas; 22 centímetros.

ISBN: 978-607-520-436-9

Disponible en: [elibros.uacj.mx](http://elibros.uacj.mx)

Contenido: Presentación.— Para nuestra memoria bibliotecaria/Rubén Lau Rojo.— La subjetividad en los espacios bibliotecarios/Ulises Campbell Manjarrez. El profesional de la información en el contexto de la nueva cultura digital y la experiencia de la alfabetización informacional/Daniel Cruz Bautista, Carmen Valdenea Sosa.— En busca de un servicio de referencia proactivo: el caso de la UACJ/Ma. Lourdes Tiscareño Arroyo, Jesús Cortés Vera.— Bibliotecas de la UACJ: proyectos sobresalientes con énfasis educativo en el umbral del siglo XXI/Jesús Cortés Vera, Ma. Lourdes Tiscareño Arroyo.— La reestructuración del proceso bibliotecario certificado en ISO en un contexto del CRAI: experiencia en las bibliotecas de la UACJ/Patricia Martínez Gutiérrez, Liliana Victoria Ramos Martínez.

1. Bibliotecas Universitarias – Ciudad Juárez, Chihuahua, México.
2. Biblioteca Central Carlos Montemayor – Historia – Ciudad Juárez, Chihuahua, México.
3. Biblioteca Central Carlos Montemayor – Aniversario – Ciudad Juárez, Chihuahua, México.
4. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez – Biblioteca Central Carlos Montemayor.

LC – Z675.U5 E96 2022

---

La edición, diseño y producción editorial de este documento estuvieron a cargo de la Dirección General de Comunicación Universitaria, a través de la Subdirección de Editorial y Publicaciones.

Coordinación editorial: Mayola Renova González

Diseño de cubierta y diagramación:

Karla María Rascón González

Corrección: Jorge Hernández Martínez

<http://elibros.uacj.mx>



# Índice

## 7 **Presentación**

## 11 **Para nuestra memoria bibliotecaria**

*Rubén Lau Rojo*

## 15 **La subjetividad en los espacios bibliotecarios**

*Ulises Campbell Manjarrez*

## 27 **El profesional de la información en el contexto de la nueva cultura digital y la experiencia de la alfabetización informacional**

*Daniel Cruz Bautista*

*Carmen Valdenea Sosa*

## 37 **En busca de un servicio de referencia proactivo: el caso de la UACJ**

*Ma. Lourdes Tiscareño Arroyo*

*Jesús Cortés Vera*

**53** **Bibliotecas de la UACJ:  
proyectos sobresalientes  
con énfasis educativo  
en el umbral del siglo XXI**

*Jesús Cortés Vera*

*Ma. Lourdes Tiscareño Arroyo*

**77** **La reestructuración del  
proceso bibliotecario  
certificado en ISO en  
un contexto del CRAI:  
experiencia en las  
bibliotecas de la UACJ**

*Patricia Martínez Gutiérrez*

*Liliana Victoria Ramos Martínez*

# **Bibliotecas de la UACJ: proyectos sobresalientes con énfasis educativo en el umbral del siglo XXI**

*Jesús Cortés Vera*<sup>1</sup>  
*Ma. Lourdes Tiscareño Arroyo*<sup>2</sup>

## **Introducción**

**E**n este documento se presenta una selección de proyectos considerados como exitosos en el sistema de bibliotecas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) en el cierre del siglo XX. El desarrollo de estos proyectos, se inició en mayo de 1995 con la creación de la Dirección de Recursos Informativos (Di-

-----  
1 Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ).

2 Departamento de Humanidades de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ).

rinfo) y la apertura de la Biblioteca Central, eventos que marcaron el inicio de una nueva época en los servicios informativos de la Institución; a partir de entonces efectivamente podía hablarse de la existencia de un sistema de bibliotecas. Los proyectos fueron implementados en diferentes momentos, después de la inauguración de la Biblioteca Central, y se encontraban ya consolidados cinco años después, a mediados del año 2000.

Estos y otros proyectos fueron descritos y reportados en su momento por diferentes miembros del personal bibliotecario de la UACJ en una compilación que no fue posible publicar formalmente en la Imprenta Universitaria. El contenido de este artículo, se nutre sustancialmente de lo reportado en tales documentos.

Los proyectos y experiencias incluidos responden a una selección de los autores y son solamente algunos de los muchos en los que estuvo trabajando el personal del sistema de bibliotecas. Los cinco proyectos están unidos por la característica común de que se enfocan —o enfatizan— en la labor educativa que deben realizar las bibliotecas. Cabe mencionar que ambos autores fueron testigos o participaron en la implementación de los proyectos.

El documento proporciona información de cinco proyectos. Los autores se distribuyeron los diferentes apartados, desarrollando aquellos en los que en su momento tuvieron una mayor participación o cercanía. Se ha buscado seguir una misma estructura temática en la descripción de cada uno.

El propósito de esta compilación, además de hacer un repaso histórico, es ofrecer estas experiencias, considerando que pueden ser útiles para otras instituciones, a pesar del tiempo transcurrido.

## **Programa de Capacitación y Actualización Constante (Cayac)**

### **BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El Programa de Capacitación y Actualización Constante (Cayac) fue un programa de capacitación para el personal bibliotecario, que se inició en 1995 cuando se crea la Dirinfo; en 1997 surge la Coordinación de Capacitación, Entrenamiento y Formación (CEF), que fue responsable de la organización, implementación y seguimiento del programa, el cual estaba integrado por cinco modalidades: Cayac al interior, Cayac en el exterior, Cayac Estancias, Cayac Idiomas y Cayac Posgrado.

La primera modalidad, Cayac al interior, tenía como objetivo ofrecer al personal de las bibliotecas cursos generales y especializados sobre ciencias de la información, cultura organizacional y nuevas tecnologías, que se impartían durante el año y el personal debía asistir mínimo a tres de ellos.

La segunda opción, Cayac en el exterior, tenía como finalidad facilitar la capacitación y actualización del personal bibliotecario fuera de la Institución. Consistía básicamente en facilitar el acceso a cursos, talleres, conferencias, jornadas y congresos a nivel nacional e internacional, permitiendo así que los profesionales de la información establecieran relaciones y contactos con bibliotecarios de otras instituciones para el intercambio de ideas y experiencias.

En relación con la modalidad Cayac Estancias el objetivo era ofrecer al personal bibliotecario profesional la oportunidad de visitar otras instituciones de educación superior con un nivel de desarrollo semejante o superior durante un lapso de una a tres semanas, que les permitiría a los participantes compartir sus experiencias. En esta misma opción, se coordinaban las visitas de bibliotecarios de instituciones del país y del extranjero que se recibían en las bibliotecas de la UACJ.

En el caso de la modalidad Cayac Idiomas el objetivo fue coordinar las becas parciales que la Universidad ofrecía para estudiar algún idioma de interés del personal bibliotecario en el Centro de Lenguas de la Institución. Lo anterior, para cumplir la meta de que en el corto plazo el personal profesional dominara, por lo menos, otro idioma, especialmente el inglés.

La modalidad Cayac Posgrado tenía como fin apoyar al personal profesional que estuviera interesado en estudiar un posgrado en la propia Institución u otra, ya fuera del país o en el extranjero.

Las diferentes opciones dentro del Programa Cayac dan un panorama de la diversidad de opciones que las bibliotecas de la UACJ ofrecían a su personal en esos años, comprobando, con ello, la importancia que tiene la capacitación.

## **JUSTIFICACIÓN**

La realidad de las bibliotecas de la UACJ, antes de la inauguración de la Biblioteca Central en 1995, se caracterizó por ofrecer servicios básicos y colecciones limitadas, lo que reflejaba una falta de capacitación del personal (Zamora, Cortés, & Lau, 2002); de ahí que al iniciar la nueva administración fue nece-

sario hacer un diagnóstico de necesidades y darle prioridad a un programa de capacitación intensivo.

Lo anterior corrobora la importancia que siempre ha tenido la capacitación, pues, como afirman Qian, Li y Zhou (2008):

la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos. (p. 15)

Esta idea confirma que las organizaciones deben contar con programas de capacitación que promuevan el desarrollo del personal, para que este sea competente y responda a las necesidades de la Institución, y contribuya a elevar la calidad de los procesos y de los servicios ofrecidos.

Otro factor que ayudó en la elaboración del Programa Cayac fueron los planes y proyectos contemplados en la planeación estratégica que visualizó la administración que empezó a mediados de los años noventa, los cuales requerían de personal preparado y comprometido.

### **ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL PROYECTO**

Dentro de los aspectos que se pueden destacar del Programa Cayac, se encuentra el hecho de que los bibliotecarios profesionales eran instructores de cursos y talleres dirigidos al personal auxiliar y administrativo de las bibliotecas, dado que representaba una forma de actualizarse y de compartir la experiencia profesional al preparar dichas actividades de capacitación.

Otra característica que se destaca del Programa Cayac fue que, a raíz de las estancias de bibliotecarios, el personal de las bibliotecas de la UACJ obtuvo un valioso aprendizaje que logró permanecer e incidir en los programas y servicios bibliotecarios.

Otro rubro a resaltar es que un aspecto central que caracterizó al Programa Cayac fue la organización eficiente de quienes coordinaron esta instancia, puesto que el programa por sí mismo implicaba serios retos, esfuerzos y dedicación.

## **LOGROS O RESULTADOS**

El principal logro del Programa Cayac es que fue el punto de partida de la capacitación formal en las bibliotecas de la UACJ y, gracias a ello, se generó una cultura de capacitación, que permitió a los bibliotecarios un desarrollo individual e institucional laboral, el cual los motivaba a aprender, a desempeñarse mejor y a comprometerse más con las bibliotecas.

Asimismo, la cantidad de cursos impartidos y de personas beneficiadas con la capacitación, ya que el programa estuvo vigente por un lapso de ocho años (1995-2003).

Un éxito del Programa Cayac fue haber obtenido recursos del Fondo de Modernización para la Educación Superior (Fomes), que permitieron que se impartiera el ochenta por ciento de los cursos ofrecidos en el programa y el veinte por ciento restante mediante recursos de la propia Institución.

Otro logro es el hecho de que todo el personal que participó en la capacitación mejoró su calidad al desempeñarse en los servicios ofrecidos por las bibliotecas, así como al ejercer su función de instructores de cursos y talleres.

## **ALGUNAS RECOMENDACIONES**

Como puede observarse, el Programa Cayac permanente fue un proyecto que realmente impactó en las bibliotecas de la UACJ, por lo que se recomienda tomar en cuenta las fortalezas de esta experiencia para implementar un programa similar, considerando el contexto que actualmente presentan las bibliotecas y haciendo los ajustes necesarios.

Adicionalmente, se sugiere que todos los sistemas de bibliotecas implementen un programa de capacitación. Lo anterior, debido a los beneficios que pueden obtener. Es importante considerar que un programa de capacitación se apoye no solo con recursos propios, sino con financiamiento externo o, incluso, con la cooperación de otras instituciones que ya cuentan con esta experiencia.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Al describir este proyecto es posible reconocer la gran importancia de la capacitación en general, pero especialmente en las bibliotecas donde las necesidades se diversifican por la gran variedad de servicios y procesos que en ellas se llevan a cabo.

Se puede considerar que el Programa Cayac basó su éxito en su visión y organización, ya que sentó las bases para una cultura de capacitación y actua-

lización en las bibliotecas de la UACJ, lo cual contribuyó a que el personal que laboró en ese periodo permaneciera por más tiempo en las bibliotecas.

## **Programa de Estudiantes Becarios Proceso**

### **BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El factor principal que propicia el éxito de los servicios en cualquier tipo de biblioteca es el factor humano. En este apartado, se describe la experiencia exitosa de incorporar a estudiantes universitarios en las tareas bibliotecarias, a través de un programa de becas denominado Programa de Captación de Estudiantes Sobresalientes, mejor conocido después con el acrónimo de Proceso, así como la experiencia de implementación y seguimiento del programa que comenzó en 1996, haciendo énfasis en los beneficios aportados.

Inicialmente, el Programa Proceso se estableció con el objetivo principal de fortalecer los servicios proporcionados por las bibliotecas, especialmente en días y horarios que el personal tradicional difícilmente podía cubrir. Con el tiempo se constituyó en un pilar para la prestación adecuada de todos los servicios y la operación cotidiana de las bibliotecas.

### **JUSTIFICACIÓN**

A partir de que la UACJ creó la Dirinfo y se contó con una Biblioteca Central, se observó la necesidad de ampliar los servicios e incrementar el número de días en que las bibliotecas abrirían sus puertas. Hasta entonces, estas permanecían cerradas los domingos, con excepción de algunos domingos cercanos al final de cada semestre, aunque también regularmente se cerraban en días festivos y en vacaciones de Semana Santa, de verano y de Navidad. Al intentar hacer algunos ajustes en los horarios del personal de base, se observó que era muy difícil hacer cambios; en algunos casos porque el personal tenía un doble trabajo, combinaba el trabajo con estudios o simplemente se resistía a cambiar una rutina que había llevado por mucho tiempo. En aquel entonces —y muy posiblemente siga siendo igual hasta ahora—, las universidades tenían fuertes limitaciones para crear nuevas plazas de personal de base.

La justificación que se planteó a la Universidad para echar a andar este proyecto, siendo las bibliotecas la primera dependencia donde se estableció, fue muy sencilla. Por un lado, existía la necesidad de brindar servicios en horarios que el personal tradicional no podía cubrir, mientras que, por otro lado,

se tenía a alumnos con buenas calificaciones que requerían un ingreso económico para apoyar sus estudios y que podían prestar algunas horas de servicio, preferentemente en horarios que no afectaran sus clases, es decir, los fines de semana y días festivos.

Podría decirse que este ha sido un programa de ganar-ganar-ganar: ganaban los usuarios de los servicios bibliotecarios, al contar con servicios en horarios más amplios y proporcionados por jóvenes dinámicos y empáticos; ganaban los estudiantes becarios, al tener la posibilidad de obtener ingresos adicionales, prestando sus servicios en algunas horas y en sitios cercanos a donde acudían a las clases e, incluso, aprendiendo a utilizar y aprovechar mejor los recursos de la información; y, por supuesto, también ganaba la administración de las bibliotecas, al tener la posibilidad de cumplir mejor con sus programas y proyectos.

### **ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL PROYECTO**

Existen varias razones por las que podemos calificar este proyecto como sobresaliente: un esquema como este no existía en la UACJ y fue en las bibliotecas en donde primero se estableció, pero con el paso del tiempo se adoptó también en otras instancias universitarias. Después de hacer una investigación documental no se encontraron en aquel entonces experiencias reportadas de incorporación de alumnos a las tareas de las bibliotecas en el contexto latinoamericano; algo que es bastante común en la literatura de bibliotecas académicas estadounidenses. En diversos momentos de la conceptualización e implementación del proyecto, se revisaron las experiencias reportadas por Burrows (1995) y Kenney y Painter (1995).

Otro motivo para considerar esta iniciativa como exitosa es que fue posible establecer un procedimiento administrativo muy ordenado y completo. Se estableció con claridad la normatividad con que se operaría el programa y a las bibliotecas, se les otorgó la responsabilidad de encargarse de los procesos de reclutamiento, selección, inducción y desarrollo de los estudiantes becarios.

En el aspecto normativo, se definió con claridad que la relación que se establecía entre la Institución y los alumnos era de Universidad-becario. El estudiante debía cumplir con algunos requerimientos mínimos, pero importantes, como tener y mantener un promedio de calificaciones no menor de 8.0 mientras estuviera en el programa, reunir las aptitudes y habilidades que las actividades a realizar demandaban, así como ajustarse a los horarios que las bibliotecas

necesitaban. La Universidad le otorgaba una beca al alumno, la cual se pagaba cada quince días a cambio de veinticinco horas de servicios por semana. En un principio esta equivalía a 1.6 salarios mínimos, aproximadamente.

El proceso de selección constaba de tres etapas:

- » Entrevista con un psicólogo, quien aplicaba al prospecto un examen psicométrico.
- » Realizar el examen TOEFL para conocer su nivel de dominio del inglés.
- » Entrevistarse con, al menos, tres personas, siendo una de ellas la que se esperaba que fuera su jefe posteriormente, así como con el subdirector de la Dirinfo. Al sostener esta entrevista, cada uno de los entrevistadores llenaba un formato donde registraba su valoración respecto a veinte indicadores y emitía un breve dictamen recomendando una respuesta positiva o negativa hacia el candidato.

Este procedimiento llegó a considerarse lento; sin embargo, la inversión de tiempo rendía frutos cuando se observaba que la selección permite contar con estudiantes capaces y convencidos, que además se identificaban con los valores y la cultura de la Dirección.

En relación con la inducción, una vez seleccionado un alumno becario se seguían varios pasos para asegurar que este contara con la información necesaria para realizar adecuadamente la labor encomendada. Esto se facilitaba por el trabajo efectuado previamente en la Dirinfo, que permitió contar con descripciones de puestos prácticamente para todas las posiciones.

Adicionalmente, con cierta periodicidad se programaban reuniones para dar la bienvenida y brindar inducción a las personas que se habían incorporado en las últimas semanas. En esa sesión estaban presentes el director, el subdirector, la jefa de la Unidad Administrativa y el jefe de Departamento que contaba con nuevo personal. Parte muy importante de la sesión, a cargo del director general, era repasar juntos las declaratorias de misión y visión, tanto de la Universidad como de la Dirinfo, así como comentar y reflexionar acerca de los valores adoptados por esta última.

Posteriormente, el subdirector y la jefa de la Unidad Administrativa proporcionaban información general acerca de procedimientos, uso y cuidado de los recursos, normas de comportamiento, entre otros temas.

## **LOGROS O RESULTADOS**

En el Programa Proceso han participado miles de estudiantes; sin embargo, se desconoce la cifra exacta y tampoco se sabe si en algún momento se ha hecho una evaluación documentada del mismo.

Al finalizar el siglo XX y al reflexionar acerca de los resultados del programa, se estimaba que podían considerarse como satisfactorios. Además de poder cumplir con los objetivos propuestos, se observó que los alumnos, después de algunos meses, integraban un acervo de experiencias y desarrollaban habilidades que podrían serles muy útiles en su vida profesional: sabían manejar equipos y programas de cómputo que antes no conocían; desarrollaban habilidades de relaciones humanas en un ambiente laboral, así como hábitos de trabajo y disciplina; alcanzaban un conocimiento más claro de la función que cumplen las bibliotecas y los beneficios que podían proporcionarles en su formación profesional; sabían realizar presentaciones ante grupos de usuarios; se familiarizaban con los recursos y servicios de las bibliotecas, entre muchas otras competencias.

Otro beneficio no previsto inicialmente fue que los becarios participantes en este programa, se constituían en buenos enlaces con la comunidad estudiantil, por lo que era frecuente que grupos completos de alumnos fueran invitados por un becario Proceso a hacer un recorrido por la biblioteca o a conocer a profundidad algún recurso o servicio de información relevante para ellos.

## **ALGUNAS RECOMENDACIONES**

La implementación de un programa como este es ampliamente recomendada. Sin embargo, se tienen algunas sugerencias respecto a algunos cuidados que hay que considerar:

1. Dejar bien claro y documentado ante los estudiantes, desde el principio, que se trata de un programa de becas. Es decir, no debe haber confusiones que lleven a un alumno a pensar que está estableciendo una relación laboral con la Institución.
2. Para reducir los tiempos perdidos al sustituir vacantes, se sugiere integrar una especie de bolsa de trabajo y avanzar en algunos exámenes y entrevistas antes de que se tenga una vacante.
3. Es importante resaltar el aspecto académico de este programa trabajando efectivamente en el desarrollo de los estudiantes, de manera que se pueda

corroborar en cualquier momento que su participación les permite desarrollar habilidades y obtener conocimientos que les ayudarán en su formación universitaria.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

El Programa de Estudiantes Becarios Proceso prevalece hasta la fecha con otro nombre y reglas que han tenido algunos cambios; y, como se mencionaba, se ha ampliado a otras áreas de la Universidad.

Sería una tarea complicada determinar los criterios más indicados para evaluar los resultados de este programa. Es posible que muchos alumnos pudieron concluir sus estudios profesionales gracias al apoyo económico que en un momento oportuno recibieron a través de estas becas.

Es posible también que un alto porcentaje de los estudiantes que participaron en este programa egresaron con mejores promedios y mucho más preparados para enfrentar el mundo laboral, pues aprendieron mejor que otros de sus compañeros a aprovechar un recurso estratégico, como la información.

## **Curso de Acceso a la Información (CAI)**

### **BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

En 1996, a un año de haberse inaugurado la Biblioteca Central de la UACJ, la demanda de los servicios comenzó a incrementarse y se identificó la necesidad de formar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de la información; de ahí que surgiera la idea de ofertar diariamente talleres de dos horas de duración sobre recursos y servicios de la biblioteca dirigidos a los estudiantes y usuarios externos interesados.

Por otra parte, en este mismo año, en la Biblioteca de Ciencias Biomédicas, a solicitud de los coordinadores de programas académicos, se ofertaron semanalmente talleres acerca de recursos y servicios bibliotecarios relacionados con la medicina y disciplinas afines.

Estos talleres fueron la base para crear un programa más amplio denominado Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI), ya que, a mediados de 1997, se elaboró un proyecto de un curso completo dirigido a alumnos de nuevo ingreso, denominado Curso de Acceso a la Información (CAI), con una duración de diez horas a la semana, donde se preveía que fuera impartido por

personal profesional del sistema de bibliotecas. Dicho proyecto fue presentado a los directores de institutos para recibir retroalimentación.

Fue a partir del primer semestre de 1998 cuando comenzó el curso CAI y a mediados de 1999 cuando se aprobó, por parte del H. Consejo Universitario, como parte de la currícula, lo que implicó que el curso fuera obligatorio para todos los estudiantes de la Universidad y que quienes no lo aprobaran no podían inscribirse en el siguiente semestre.

El CAI tuvo como objetivo:

fortalecer el Programa de Formación de Desarrollo de Habilidades Informativas de las bibliotecas, bajo la modalidad de cursos curriculares en los cuales se dan a conocer a los alumnos de nuevo ingreso a la Universidad, los recursos informativos de las Bibliotecas de la UACJ, así como el acceso a la información virtual internacional. (Rivera, 2000, s. p.)

A través de este objetivo es posible reconocer el desafío de esta visión que se tenía desde un inicio para formar a los alumnos universitarios en el uso y manejo de la información, con la finalidad de lograr usuarios más autónomos y autosuficientes.

## **JUSTIFICACIÓN**

Como ya se ha señalado, en las bibliotecas de la UACJ había preocupación por las características que presentaban los estudiantes que llegaban a la misma, ya que “provenían de bachilleratos con un desarrollo bibliotecario pobre, como prácticamente sucede en el común de las universidades públicas mexicanas, y por consiguiente carecían de habilidades en el conocimiento y uso de los recursos informativos” (Rivera, 2000, s. p.).

Aunado a lo anterior, se puede decir que las bibliotecas, particularmente la Biblioteca Central, tenían varios aspectos a favor que facilitaron la implementación del CAI, puesto que no solo disponían de colecciones e instalaciones (salones apropiados para el curso), sino especialmente el compromiso y la disposición del personal bibliotecario profesional.

## **ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL PROYECTO**

Dentro de los rubros que se pueden resaltar en esta estrategia llevada a cabo por las bibliotecas de la UACJ, se puede mencionar el hecho de que el CAI fue formalizado y, a la vez, obtuvo un carácter obligatorio para los alumnos universitarios.

Además, cabe destacar la sobresaliente planeación y organización del CAI, que implicó administrar los diversos elementos que este involucraba, como instructores, materiales, instalaciones, programación, equipos, reuniones, etcétera.

Como consecuencia es posible subrayar que detonó una eficiente comunicación que fortaleció la colaboración entre los diferentes actores involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Otro aspecto que hay que reconocer es que los estudiantes desarrollaban una relación de confianza con los bibliotecarios, al tener la oportunidad de interactuar con ellos en el curso, lo que favoreció que posteriormente se acercaran a solicitar asesorías cuando las requerían.

También, los servicios bibliotecarios mejoraron significativamente gracias a la formación de los usuarios en el CAI, ya que, por una parte, eran más autosuficientes para la búsqueda de información, y por otra, demandaban nuevos servicios o servicios más eficientes.

Finalmente, respecto al personal bibliotecario es importante resaltar que adquirió un nuevo perfil académico, debido a su función de instructor del CAI.

## **LOGROS O RESULTADOS**

Dentro de los aspectos a destacar es posible mencionar el impacto que el CAI logró, tanto a nivel institucional como nacional. A nivel de la Universidad, el total de alumnos inscritos en el primer semestre atendían el curso, dado que era un requisito para poder inscribirse en el siguiente semestre.

Se comprobó que el curso realmente tuvo un impacto académico positivo en la comunidad estudiantil de la UACJ, ya que, en una evaluación sobre el CAI, realizada por Tiscareño (2008), uno de los principales hallazgos fue que:

Los estudiantes de la UACJ presentan un buen manejo de la biblioteca, al identificar los elementos que la biblioteca utiliza para organizar las fuentes de información, conocer las funciones del catálogo como herramienta de búsqueda, además de reconocer los servicios de las principales áreas. (p. 104)

Por otra parte, con el CAI se ha logrado que, a través de los años, los estudiantes universitarios adquirieran los conocimientos y conductas en relación con el acceso y recuperación de la información.

A consecuencia de este impacto, se gestionó ante las autoridades universitarias que los bibliotecarios profesionales obtuvieran un estatus académico, lo que significó una serie de beneficios equivalentes a los que tenían los docentes.

Todos estos aspectos favorecieron el reconocimiento que, a nivel nacional e internacional, adquirió el sistema de bibliotecas de la UACJ, motivo por el cual se presentaron solicitudes para impartir cursos de capacitación y facilitar estancias para profesionales de la información de diferentes instituciones de educación superior de México y otros países.

### **ALGUNAS RECOMENDACIONES**

La descripción anterior del CAI refleja la importancia y el impacto que este tuvo, por lo que es evidente la necesidad de retomar su impartición por parte de las bibliotecas de la UACJ.

Un aspecto clave para que el impacto del curso sea mayor es informar y coordinar con la planta docente, a través de las reuniones de las Academias, los contenidos y resultados del CAI. Y de la misma manera con los jefes de departamento y directores de institutos, para asegurar así que el CAI sea respaldado con las actividades que los docentes lleven a cabo.

Es importante recomendar que la biblioteca asigne instructores específicos para impartir el CAI, cuya función sea exclusivamente la planeación, impartición y evaluación del curso para garantizar que sea un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo.

Otra recomendación es analizar los resultados obtenidos a través de los años en que se impartió el CAI, con el fin de tomar las mejores decisiones respecto al diseño, programación, duración, impartición, etcétera, del mismo.

Una recomendación adicional es que se tenga un mejor control al supervisar las actividades y trabajos académicos que los alumnos elaboren en el curso para su posterior evaluación.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

Sin duda, este proyecto que se desarrolló durante dieciséis años significó un gran esfuerzo por parte de los bibliotecarios, las bibliotecas y la Institución en general; sin embargo, este esfuerzo se vio recompensado por el impacto académico que

tuvo en los estudiantes y el reconocimiento que la UACJ adquirió a nivel nacional e internacional como ejemplo a seguir por las demás bibliotecas universitarias.

Al estar la Universidad comprometida con la formación de sus alumnos es imprescindible que se retome este esfuerzo, tomando en cuenta tanto las recomendaciones propuestas en este documento como las que pudieran aportar otros actores involucrados, para así lograr mejores resultados.

De acuerdo con la información presentada en este apartado y en opinión de los autores de este trabajo, la estrategia del CAI sigue siendo considerada la mejor opción para iniciar al estudiante universitario en el desarrollo de las competencias informacionales que son imprescindibles para él, no solo en el ámbito académico sino en el profesional y personal.

## **Equipamiento de salones electrónicos**

### **BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

En este apartado, se describen las experiencias reunidas en el proceso que culminó con la instalación de dos salones electrónicos, que constituyeron un apoyo fundamental para la realización de actividades de alfabetización informacional o de desarrollo de habilidades informativas (DHI), como se denominaron inicialmente, dirigidas a estudiantes y docentes.

El objetivo del proyecto fue disponer de salones equipados con computadoras multimedia y amueblados adecuadamente, de manera que se pudiera contar —al mismo tiempo— con un área atractiva y funcional para el desarrollo de las actividades mencionadas.

Es importante mencionar que parte de esta experiencia fue reportada en su momento en la revista *Información: Producción, Comunicación y Servicios* (Cortés, 2002).

### **JUSTIFICACIÓN**

Tras la apertura de la Biblioteca Central universitaria, en mayo de 1995, y con una mayor disponibilidad de servicios y recursos para los usuarios, se hizo evidente la necesidad de implementar un programa dirigido a sensibilizar a los alumnos y docentes acerca de la importancia de utilizar recursos informativos en apoyo a sus programas académicos y, yendo más allá, trabajar también en el desarrollo de las habilidades necesarias para aprovechar los recursos.

Las primeras sesiones del programa fueron solamente de tipo expositivo, tratando de proporcionar a los usuarios elementos motivacionales acerca de la importancia de desarrollar una sólida cultura en el uso de la información. En la misma medida, en las sesiones se describían las características de las obras o fuentes de información revisadas. La mayoría de los participantes escuchaban con atención, pero únicamente podían tomar notas y hacer preguntas sobre lo expuesto por el instructor, pues solo unos cuantos tenían oportunidad, en algún momento, de pasar al frente y participar en alguna etapa del proceso de búsqueda o manejo de la información.

No obstante, fue creciendo la demanda de sesiones solicitadas por los docentes, en las que se pedía que los bibliotecarios mostraran y explicaran alguna fuente de información a grupos de estudiantes y profesores, por lo que se llegó a la conclusión de que era necesario contar con un salón electrónico para estas sesiones. De esta manera, los participantes no solamente serían observadores, sino que tendrían la oportunidad de interactuar directamente con los recursos.

### **ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL PROYECTO**

Los salones electrónicos eran en ese momento un recurso prácticamente desconocido en las bibliotecas académicas mexicanas. Aun cuando se estaban ya desarrollando salas de cómputo y algunas universidades habían decidido otorgar a las bibliotecas la administración de las mismas, el propósito principal de su utilización no consistía en apoyar los programas de alfabetización informacional.

Por lo que fue necesario documentarse en literatura publicada por bibliotecarios estadounidenses y una de ellas fue la publicación compilada por Barclay (1995), con una selección de experiencias y propuestas para el aprovechamiento de los salones electrónicos. También se aprovecharon algunas visitas que pudieron hacerse a bibliotecas estadounidenses, para observar directamente cómo estaban diseñados y cómo se utilizaban estos salones. Hubo de prepararse un proyecto que resultó convincente para obtener respaldo institucional y financiamiento de fondos federales.

La implementación de los salones electrónicos tuvo dos etapas: entre 1995 y el año 2000. En la primera, se construyó y equipó un salón para veinte personas, que fue puesto en servicio en el segundo semestre de 1996. Su uso, desde el principio, fue intenso y, al poco tiempo, se consideró insuficiente. De

manera que, con la construcción de la segunda etapa de la Biblioteca Central, en octubre de 1998, fue posible cambiar la ubicación del salón y construir uno más adjunto, separados solamente por una cortina plástica. Uno de los salones fue para veinte participantes y el otro, para veinticinco, equipados con mobiliario especial y con el mismo tipo de escritorios y computadoras.

### **LOGROS O RESULTADOS**

Gracias a este proyecto, las bibliotecas pudieron contar con salones funcionales que resultaron atractivos para los alumnos, docentes e investigadores, elemento necesario para que se acercaran con buena disposición a participar en el Programa de DHI. Los salones electrónicos jugaron un papel relevante en la consolidación de este programa en la Universidad. Por varios años se realizaron en estos salones más de ciento veinte talleres del CAI semestrales, debido a que todos los estudiantes de nuevo ingreso requerían, obligatoriamente, tomar el curso en el primer semestre.

Los salones también apoyaron los diversos programas y talleres dirigidos a profesores, investigadores y alumnos de posgrado.

Adicionalmente, gracias a estos salones el personal bibliotecario profesional y técnico pudo estudiar nuevas tecnologías y servicios en materia de información que fueron surgiendo con el paso del tiempo, desarrollando a la vez las habilidades pertinentes.

### **ALGUNAS RECOMENDACIONES**

El diseño de un salón electrónico implica poner atención a una enorme cantidad de detalles. Enseguida se enuncian brevemente algunos de los que se consideran más importantes:

- » Escritorios. Deben estar diseñados de manera que el monitor no quede encima del escritorio, sino por abajo de un cristal antirreflejante, lo que permite que el instructor mantenga contacto visual con los participantes, además de que la cubierta puede ser utilizada para tomar notas.
- » Computadoras con especificaciones robustas. Hay que considerar, entre otras cosas, que las computadoras estarán integradas en red y que se utilizarán para revisar una diversidad de recursos audiovisuales diseñados en multimedia.

- » Cableado de computadoras y cableado eléctrico. Se deben tomar las precauciones necesarias para que los cables sean debidamente organizados y no estorben a los usuarios ni tampoco causen mal aspecto.
- » Corriente regulada. Un salón electrónico reúne una buena cantidad de equipos y, por lo tanto, consume una cantidad considerable de energía eléctrica. Es necesario que personal técnico calificado calcule el suministro de la energía necesaria.
- » Iluminación. Se debe tener, al mismo tiempo, una iluminación natural suficiente y la posibilidad de oscurecer el salón cuando sea necesario hacer una proyección. La ubicación de las lámparas debe estar bien planeada y, de ser posible, encenderlas y apagarlas por secciones.
- » Aire acondicionado. La concentración de equipos y de personas eleva la temperatura. Por lo tanto, se necesita que los salones dispongan de aire acondicionado. Idealmente, el sistema debe ser autónomo del resto de las instalaciones del edificio.
- » Pasillos. Se sugiere que los escritorios se dividan en dos bloques y que exista un pasillo en medio, lo cual facilita la circulación de las personas y la instalación del proyector.
- » Evitar elementos distractores. Un salón electrónico es principalmente un lugar de trabajo. Debe contar con instalaciones agradables, pero sin incluir elementos distractores, como pudieran resultar ciertos cuadros decorativos. Un reloj de pared es de gran utilidad, siempre y cuando no genere ruido.
- » Ratones. Son accesorios de un uso intenso, por lo que es importante seleccionar los de mejor calidad y durabilidad, así como tener un cuidado especial para que no se extravíen. Se recomienda contar con repuestos para sustituir rápidamente los ratones dañados.
- » *Software* para el control del uso de los equipos. Existen en el mercado varios programas diseñados para que el instructor pueda monitorear y controlar los equipos de cómputo de los participantes, evitando, con ello, que voluntaria o involuntariamente se pierdan en otras opciones.

## CONSIDERACIONES FINALES

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han evolucionado notablemente en los últimos años; los salones electrónicos descritos en este do-

cumento fueron diseñados cuando las computadoras de escritorio eran muy costosas y las portátiles aún no existían. Actualmente, como sabemos, la mayor interacción de los estudiantes con los recursos de información disponibles en internet es realizada con apoyo de sus teléfonos móviles. Por otra parte, las estrategias para generar el aprendizaje en las universidades han también evolucionado.

En la actualidad, diseñar y operar un nuevo salón electrónico seguramente sigue siendo una inversión redituable, pero implica conocer nuevas experiencias y considerar nuevos factores.

## Los bibliotecarios como docentes

### BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En este documento se hace una breve descripción de los resultados de la actuación de los bibliotecarios al insertarse en la planta docente, impartiendo asignaturas con valor en créditos; en este caso relacionadas con la investigación documental.

Al crearse la Dirinfo, en febrero de 1995, una de las mayores preocupaciones que se tenían era lograr que la labor de los bibliotecarios se insertara realmente en la vida académica de la UACJ. De hecho, el primer proyecto trianual presentado ante el Fomes, en ese mismo año, tenía como objetivo final lograr mejores condiciones para que las bibliotecas alcanzaran una inserción estratégica en la vida universitaria. Algunas ideas relacionadas con este tema fueron publicadas en la revista *Códice 020.9866 Revista Ecuatoriana de Bibliotecología* (Cortés, 2015).

Por indicaciones de las autoridades administrativas y académicas de la Institución, el director y el subdirector de las bibliotecas, con formación de doctorado, el primero, y de maestría, el segundo, fueron enrolados en la planta docente del Departamento de Ciencias Sociales, para participar como docentes de la materia Técnicas de Investigación Documental, que tiene un valor de ocho créditos y se imparte a lo largo del semestre (sesenta y cuatro horas). Fue considerada como la asignatura que permitiría una mejor interacción de los estudiantes con las bibliotecas.

En atención a la carga de trabajo administrativo que tenían solamente se les asignaba un grupo y un horario por las mañanas, lo cual funcionó así prácticamente desde que la Dirinfo fue creada.

## **JUSTIFICACIÓN**

La participación como profesores de la materia Técnicas de Investigación Documental fue vista como una excelente oportunidad, para lograr una mejor presencia en la vida académica institucional. Lo que se reflejaría de diversas maneras: una mayor comunicación con los docentes, quienes no siempre ven a los bibliotecarios como sus pares académicos (Badke, 2005).

Convivir con ellos cotidianamente brinda la oportunidad de demostrar diversas competencias que pueden ser apreciadas como de utilidad para la comunidad académica.

Trabajar como profesor permite también conocer de cerca las necesidades de los alumnos y las condiciones en las que cumplen con sus actividades y responsabilidades.

Constituye igualmente una oportunidad para promover que los estudiantes lleguen a tener los conocimientos básicos para valorar y utilizar los recursos y servicios de información que la Universidad les ofrece.

## **ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL PROYECTO**

En muchas universidades mexicanas, se presenta la situación de que el nombramiento del director de los sistemas bibliotecarios es otorgado a un docente, quien por su nombramiento académico debe continuar atendiendo grupos, pero son raros los casos en que los bibliotecarios forman parte de la planta docente, con excepción tal vez de las escuelas donde existe la carrera de Bibliotecología.

La participación de los bibliotecarios en los trabajos de la Academia, que integra a los profesores de esta asignatura, colaboró para que los contenidos fueran revisados y se apegaran más al fomento de competencias que llevan a los alumnos a la investigación y al aprendizaje autónomo.

Esta labor también colaboró a posicionar el tema de la alfabetización informacional en la atención de la comunidad universitaria, de manera que se aprobó por el Consejo Académico de la Universidad que la asignatura Técnicas de Investigación Documental fuera considerada como una materia sello, es decir, que debía ser cursada por todos los estudiantes de la Universidad, independientemente de la carrera.

La importancia otorgada al desarrollo de las habilidades informativas y la confianza ganada por el personal bibliotecario, permitiría años después que se aprobara la creación de una asignatura, también con valor en créditos

pero opcional, que estaría dirigida a alumnos de niveles intermedios, con el objetivo de refrendar el aprendizaje de las competencias informacionales más complejas y, de esta manera, prepararlos para los últimos semestres, en los que muchos de ellos deben desarrollar un proyecto de investigación y presentar los resultados en una tesis o tesina.

La participación en la Academia y en los trabajos de la materia permitió, incluso, impactar el trabajo de otras áreas académicas. Un caso concreto fue la elaboración colegiada de un cuaderno-guía para elaborar trabajos escritos, el cual fue producto de una propuesta de la Academia de esta asignatura.

### **LOGROS O RESULTADOS**

El contenido y el diseño pedagógico de la materia Técnicas de Investigación Documental fue revisado y replanteado para reflejar, en gran medida, una orientación influida por los bibliotecarios, en la que se busca que los estudiantes desarrollen competencias informacionales, de acuerdo con los estándares propuestos por la Association of College and Research Libraries (ACRL) (2000) y los que fueron desarrollados en Ciudad Juárez en 2003.

La asignatura Técnicas de Investigación Documental tiene una duración de sesenta y cuatro horas y una intencionalidad adecuada, para que pueda darse un paso importante en la formación de los alumnos como individuos críticos ante la información, conocedores de la importancia de este insumo en su formación y con las habilidades mínimas para localizarla, evaluarla, manejarla y utilizarla en situaciones prácticas. El contenido de la materia ha sido modificado varias veces y recoge muchas de las sugerencias hechas por los participantes bibliotecarios.

De igual manera, fue fundamental la participación de los bibliotecarios para lograr que el H. Consejo Universitario aprobara que esta asignatura fuera considerada como materia sello de la Universidad.

La participación en las Academias ha servido para establecer lazos de comunicación con los docentes, que se aprovechan para transmitir información sobre novedades, proyectos y eventos bibliotecarios, así como para promocionar permanentemente los servicios.

### **ALGUNAS RECOMENDACIONES**

Participar como bibliotecarios en ambientes en los que se tenga una relación constante y cercana con los demás profesores, puede llevar a situaciones in-

cómodas y hasta complicadas. Los docentes regularmente tienen ideas y prejuicios preconcebidos acerca de cómo son y cómo trabajan los bibliotecarios, y algunos de estos pueden ser positivos y otros no tanto. Esto significa que el bibliotecario debe estar dispuesto a invertir para obtener resultados, por lo que se recomienda que tenga la mejor disposición para participar en diversos proyectos, provocando, incluso, que lo inviten. Esto implicará una mayor carga de trabajo, pero con el tiempo seguramente las compensaciones vendrán y serán muy gratificantes.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

La participación de los bibliotecarios en la docencia ha permitido alcanzar los dos grandes objetivos que se habían propuesto: que se inmiscuyeran activamente en el ecosistema académico de la Universidad y lograr mejores condiciones para que los estudiantes de reciente ingreso, se sensibilizaran sobre la importancia de desarrollar las habilidades informativas que su formación requiere y que, además, conocieran de qué manera las bibliotecas universitarias pueden ayudarles para este propósito.

Es una experiencia, en muchos sentidos, estimulante. Ayuda mucho al participar en estos proyectos el pensar que uno de los objetivos finales del trabajo de los bibliotecarios, es lograr que los alumnos aprendan a aprender, ya que, como lo dice contundentemente Christina Tovoté (2001): “Ser un bibliotecario hoy en día es ser un maestro”.

### **A MANERA DE CONCLUSIONES**

La UACJ inició en octubre de 1994 un nuevo periodo rectoral, que también significó la puesta en marcha de nuevos planes y programas de desarrollo. Una prioridad de esa administración consistió en fortalecer la infraestructura y todos aquellos aspectos que coadyuvaran al incremento de la calidad académica de la Institución. Desde la gestación del Plan Institucional de Desarrollo, las bibliotecas fueron objeto de atención especial, la cual se tradujo en la creación, en febrero de 1995, de la Dirinfo, así como de una serie de apoyos concretos para el desarrollo de los planes bibliotecarios. Durante todo el periodo que comprendieron las experiencias reportadas en este documento, se contó con el apoyo firme y convencido del rector y de la administración central.

Los apoyos permitieron, entre otras cosas, integrar una plantilla de personal que se distinguió en su momento en el contexto de las bibliotecas de las

universidades públicas por el nivel profesional de sus integrantes; de igual manera, se brindaron oportunidades para su constante capacitación y desarrollo. Esta plantilla fue seguramente la base para el desarrollo posterior de diferentes proyectos, varios de los cuales se incluyeron en el presente documento.

Las experiencias aquí presentadas no son todas las que se hubiera deseado incluir, pero presentan un panorama de las preocupaciones y las aspiraciones que guiaron la actuación del personal de las bibliotecas en relación con una labor y una función que cada vez cobra un mayor valor: la educativa. Fueron escritas haciendo un esfuerzo para sintetizar lo más posible lo que, en algunos casos, significó trabajo de mucho tiempo, además de la participación de una buena cantidad de personas con el apoyo, vale reiterarlo, de las máximas autoridades de la Institución.

## Referencias

- Association of College and Research Libraries (ACRL) (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators, and Outcomes*. ACRL/ALA. <https://alair.ala.org/handle/11213/7668>
- Badke, W. B. (2005). Can't Get No Respect: Helping Faculty to Understand the Educational Power of Information Literacy. *Ref. Libr.*, 43(89), 63-80. <http://williambadke.com/Respect.pdf>
- Barclay, D. (Ed.) (1995). *Teaching Electronic Information Literacy*. Neal-Schuman Publishers.
- Burrows, J. H. (1995). Training Student Workers in Academic Libraries: How and Why. *J. Libr. Admin.*, 21(3-4), 77-86. [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J111V21N03\\_06?journalCode=wjla20](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J111V21N03_06?journalCode=wjla20)
- Cortés, J. (2002). Diseño y equipamiento de salones electrónicos para programas de DHI. *Inform. Prod. Com. Serv.*, 12(52), 20-23.
- (2015). Bibliotecarios como docentes en una universidad: ¿un escenario poco explorado o poco documentado? *Códice 020.9866 Rev. Ecuator. Bibliotecol.*, 1(1), 20-27. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/15562/REXTN-Co1-03-Cortes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kenney, D. J., & Painter, F. O. (1995). Recruiting, Hiring, and Assessing Student Workers in Academic Libraries. *J. Libr. Admin.*, 21(3-4), 29-45.

- Lau, J., Cortés, J., & Montano, C. (Comps.) (2000). Praxis: experiencias del área de apoyo académico [Archivo electrónico]. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez-Dirección General de Apoyo Académico.
- Qian, X., Li, Z., & Zhou, Y. (2008). Modelo de formación y desarrollo a implementar en las universidades. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/index.htm>
- Rivera, A. (2000). Capacitación y Actualización Constante (Cayac). En: J. Lau, J. Cortés, & C. Montano (Comps.), Praxis: experiencias del área de apoyo académico [Archivo electrónico]. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez-Dirección General de Apoyo Académico.
- (2000). Curso de Acceso a la Información (CAI). En: J. Lau, J. Cortés, & C. Montano (Comps.), Praxis: experiencias del área de apoyo académico [Archivo electrónico]. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez-Dirección General de Apoyo Académico.
- Tiscareño, M. L. (2008). Evaluación de habilidades informativas en estudiantes de nivel profesional: caso de estudio de usuarios de las bibliotecas de la UACJ [Tesis de maestría]. Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. [https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569029/DocsTec\\_6925.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569029/DocsTec_6925.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tovoté, C. (2001). Customer or Refined Student? Reflections on the “Customer” Metaphor in the Academic Environment and the New Pedagogical Challenge to the Libraries and Librarians. 67<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference. August 16-25.
- Zamora, C., Cortés, J., & Lau, J. (2002). Breve historia de las bibliotecas de la UACJ. [Mecanografiado].