



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



ESCUELA DE
BIBLIOTECOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN

e-Ciencias de la Información

Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento

Valentino Morales López

Artículo teórico 1 | Recibido: 19 de octubre de 2017 | Corregido: 04 de junio de 2018 | Aceptado: 10 de junio de 2018 | Publicado: 01 de julio de 2018

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>

e-Ciencias de la Información, volumen 8, número 2, Jul-Dic 2018
ISSN-electrónico: 1649-4142



Universidad de Costa Rica
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
revista.ebci@ucr.ac.cr | <http://revistaebci.ucr.ac.cr>

Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento

The library, service-oriented and knowledge-intensive organization

Valentino Morales López¹ 

RESUMEN

El presente artículo tiene por objeto el análisis de lo que significa la biblioteca como organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. El supuesto del que se parte es que se ha aseverado que una característica de la biblioteca es ser una institución pionera en la prestación de servicio, y en el contexto de la sociedad de la información y del conocimiento adquiere un papel trascendental. Sin embargo, la respuesta que esta institución presente a la sociedad no solo debe ser externa, también hay que plantear nuevos marcos conceptuales que permitan entender de qué forma la organización interna de la biblioteca se debe reconfigurar, entendida como una organización intensiva en conocimiento. Así que la principal conclusión es que la biblioteca es de tipo rutinaria con alto grado de especialización e integra elementos simbólicos, y para su adecuado funcionamiento necesita tener un alto grado de comunicación entre sus integrantes.

Palabras Clave: biblioteca orientada al servicio; biblioteca intensiva en conocimiento; servicios de información y referencia; servicios bibliotecarios; sociedad de la información.

ABSTRACT

This article aims at the analysis of what mean the library as a service and knowledge-intensive organization. The assumption that splits is that he has asserted that a feature of the library is an institution be pioneer in the provision of service and in the context of the information society and knowledge acquires a transcendental role. However, the response submitted to the society not only should be external, also must be new conceptual frameworks that allow to understand of how the internal organization of the library you must reconfigure understood as a knowledge intensive organization. So, the main conclusion is that the library is routine with a high degree of specialization and integrated symbolic elements and for its proper functioning requires a high degree of communication between its members.

Keywords: library oriented service; library knowledge-intensive; information and reference services; library services; information society.

1. INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, valentino.morales@infotec.mx



1. INTRODUCCIÓN

En algunos de los textos de la literatura en Bibliotecología se plantea que la biblioteca es una institución enfocada al servicio (Barry, Lowe y Twill, 2017; Buschman, 2017), en la revisión sobre el tema se encuentran esbozos sobre esa característica que, regularmente, se orientan a la descripción de todos o algunos de los servicios que ofrece.

A pesar de que el servicio se considera uno de los elementos centrales de la biblioteca y la Bibliotecología, los libros que analizan de forma teórica e integral no son muchos, como por ejemplo el de Buckland, *Library service in theory and context* que ya tiene bastante tiempo de existencia (Buckland, 1986). El otro es el de Harris, Stan y Harris, *Into the future: the foundations of library and information services in the post-industrial era*, donde plantea la integración biblioteca y servicio de información con vistas a la forma en la que se debe responder ante la era postindustrial (Harris, Stan, y Harris, 1998).

En la revisión de esos libros es notable el énfasis respecto a que la biblioteca es una institución enfocada al servicio; de conformidad con dicha postura y buscando actualizarla, el presente artículo tiene por objeto la discusión sobre lo que significa la biblioteca como entidad pionera entre las organizaciones orientadas al servicio e intensivas en conocimiento (Vassilakaki y Moniarou-Papaconstantinou, 2015), aunque con un papel de intermediaria y no necesariamente como productora de conocimiento. La manera en la que se aborda el planteamiento es revisando los antecedentes de los servicios en la biblioteca y el aspecto social de esta institución, con la perspectiva de los estudios organizacionales.

La razón de basarse en esos enfoques es que la biblioteca es una institución social que tiene cientos, sino es que miles de años de existencia, pero los estudios sobre ella con fines profesionalizantes iniciaron en el siglo XIX en Alemania y en los Estados Unidos, constituyendo un área de investigación que ha incluido el concepto información (Lugya, 2014). Otra cuestión sustancial es que la biblioteca es una institución social, por lo tanto, las transformaciones de la sociedad influyen en su configuración y servicio (Osburn, 2009). En ese sentido, en este artículo no se amplía la revisión a todo lo producido en Ciencias Sociales sobre la temática, sino que se circunscribe a lo planteado en estudios organizacionales, área del conocimiento donde ya existe un amplio debate sobre las organizaciones enfocadas al servicio e intensivas en conocimiento y que será de utilidad para explicar dicha orientación en la biblioteca.

Entre los temas analizados se encuentran la biblioteca en relación con la información, la sociedad, la tecnología, la vinculación del servicio bibliotecario y la correlación de la información con otras áreas de la biblioteca.

El servicio de información, como muchos otros de la Bibliotecología y los estudios de la información, es un tema complejo de analizar, porque tiene diversos significados derivados de los usos sociales que se le dan a los términos; en primer lugar, hay que tener en cuenta la divergencia, artificial o contextual, entre biblioteca, documentación e información. Por tal motivo, se opta por incluir los términos biblioteca e información, porque documentación ya está integrado a información. De forma que la Bibliotecología y los estudios de la información son las disciplinas que estudian las colecciones conformadas por la información registrada y organizada, que están bajo custodia de una

organización y al servicio de una comunidad (Morales, 2008).

El artículo inicia con la contextualización de un planteamiento conceptual del servicio de información y la biblioteca; posteriormente, se analiza el servicio y el producto para enfocarlo al contexto bibliotecario, la intención es discutir sobre las diferencias que existen entre organizaciones enfocadas al desarrollo de productos y las que se dedican a la prestación de servicios; lo anterior permite una conceptualización del servicio bibliotecario y de información; para concluir con la propuesta de la biblioteca como una organización intensiva en conocimiento, donde se describen los tipos de organizaciones intensivas en conocimiento y se plantea en cuáles se encuentra la biblioteca.

2. Elementos conceptuales del servicio de información y la biblioteca

Un fenómeno importante para la biblioteca es la transformación de la sociedad, pues la biblioteca como se conoce en la actualidad, en parte, fue el resultado de las aspiraciones humanas de igualdad a través de la educación, que en el ámbito de la Bibliotecología fue evidente con el movimiento de bibliotecas públicas, sobre todo de los Estados Unidos de América (Shera, 1952). Sin embargo, la sociedad, durante el siglo XX, ha pasado de intentar implantar las utopías a buscar el progreso gradual a través de la democracia.

Una de las consecuencias que se debe resaltar es el énfasis en que el Estado debe tener una menor participación en la organización social, derivado de corrientes como el nuevo institucionalismo económico, la nueva gerencia pública y el neoliberalismo (Maher y Aquanno, 2018). Dicha perspectiva afecta a la noción de la biblioteca como ente activo en la comunidad, porque se pretende que ella no dependa del apoyo de Estado, sino de la sociedad, teniendo como consecuencia el acortamiento de horarios o el cierre de las bibliotecas derivado de los recortes presupuestales estatales. Esa situación exige que la persona profesional en Bibliotecología, para ofrecer el servicio, tenga la capacidad de negociación de los presupuestos, busque otras opciones de financiamiento y preste el servicio con la misma calidad o mayor, pero con menos seguridades presupuestales (Buschman, 2018).

Asimismo, desde finales del siglo XIX, en el contexto del movimiento de bibliotecas públicas en los Estados Unidos se estableció como premisa que las bibliotecas eran organizaciones sociales enfocadas al servicio, en contraposición a ser únicamente almacenes de libros (Dewey, 1876). Dicha premisa se mantiene, y ha influido en los centros de documentación e información. Sin embargo, el primer teórico de la Bibliotecología aseveraba que la biblioteca es una gran colección de libros, que facilitan su uso universal (Schrettinger, 1834). En concordancia con este planteamiento, Johnston (1914), consideraba que el aspecto esencial de la biblioteca era ser una colección de información temática enfocada a un grupo de usuarios, siendo una de sus tareas centrales ofrecer un servicio a la sociedad.

Desde el siglo XIX hasta el presente, la biblioteca ha enfrentado desafíos y transformaciones, como la conformación de grandes colecciones y la introducción de las TIC en sus procesos, productos y servicios. En consecuencia, en la biblioteca es un híbrido que mantiene los rasgos de esa biblioteca del siglo XIX, pero que ha incorporado diversos elementos, a través del siglo XX e inicios del XXI.



Además, la biblioteca tuvo un desarrollo estable durante el siglo XX, porque ofrecía el acceso a la información, cuyo soporte era el impreso, y que durante tres siglos no tuvo modificaciones sustanciales; sin embargo, con la inclusión de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en los soportes de información y procesos de la biblioteca en el siglo XX, el servicio bibliotecario y de información ha tenido transformaciones radicales. Esas modificaciones son visibles en nuevos servicios, como la biblioteca digital o los repositorios institucionales (Bandyopadhyay y Boyd-Byrnes, 2016).

De igual manera, es necesario tener en cuenta que el servicio bibliotecario y de información es una de las características esenciales de las bibliotecas. Este servicio se trata del enlace entre el proceso de dichos centros y el usuario final, por esa razón, cuando se estudia el servicio de información hay que establecer claramente a qué estamos haciendo referencia con dicho concepto. Una de las principales vertientes parte de la premisa de que la biblioteca, en sí misma, es un servicio para los usuarios internos y externos por parte de la organización o institución (Edgar, 2004). También, hay que aclarar que esta perspectiva considera que la biblioteca es una de las instituciones, como los hospitales, enfocada al servicio, surgidas en parte por la preponderancia del papel del Estado como el principal proveedor de servicios a la ciudadanía. En el otro extremo, solamente se hace referencia a uno de los servicios, generalizándolo como el servicio bibliotecario y de información, el mejor ejemplo es el servicio de referencia, que llega a usarse de manera indistinta con servicio de información (Orr, Pings, Pizer y Olson, 1968). El riesgo de esta última posición es que difumina los demás servicios e impide analizar de forma integral el servicio bibliotecario y de información.

Además, el servicio bibliotecario y de información al tratarse de una actividad transversal de la biblioteca y que está en relación con diversas actividades y temáticas llega a diluirse y su caracterización es complicada. Tal es el caso de temas como la atención que se le brinda al usuario y los procesos de administración y organización de la biblioteca. Indiscutiblemente, para prestar un servicio adecuado a la comunidad es necesario conocer el patrón general e individual de los sujetos a quienes se atiende, que se trata de un insumo para la mejora continua del servicio pero que no le sustituye, sino que debe haber un planteamiento equilibrado entre el servicio y el usuario. En lo referente a la administración y a la organización de la biblioteca, para un buen servicio debe ser eficaz, sin perder de vista que un componente sustancial en la visión y la misión de la biblioteca es el servicio.

También, existe la confusión entre servicio de información y sistema de información derivada de la literatura en sistemas de información. El mejor ejemplo es el libro de Bourne (2003), denominado *A history of online information services* que, en realidad, es una historia del desarrollo de los primeros sistemas de información, que en la mayoría de los casos está pensado para ofrecer un servicio, por ejemplo, bibliotecario y de información; sin embargo, este último no está restringido al ámbito digital, sino que tiene diversos tipos de servicios que integran un alto nivel de conocimiento, pero que no es concebido en su origen como servicio, sino como producto.

3. El servicio de información y el producto de información en el contexto bibliotecario

Desde Bell hasta autores recientes quienes plantean una sociedad de la información o del conocimiento consideran que se esta se caracteriza por estar centrada en el servicio con un importante componente tecnológico (Caruso, 2016; Martin, 2017; Webster, 2014). Regularmente, en la literatura de Bibliotecología y estudios de la información se asevera que la particularidad de la biblioteca radica en ser una organización orientada al servicio (Gray, 2012; Hicks, 2014), sin establecer las razones ni por qué es diferente de las que están orientadas al producto. Hay que añadir que varios de los componentes de la biblioteca y del servicio bibliotecario o de información está conformado por productos (Yu, 2015).

Por su parte, y de acuerdo con Bell (1976) y Touraine (1973) en una perspectiva industrializada, basada en la manufactura, el producto es el aspecto clave para comprender la economía y las relaciones sociales, mientras que en una economía basada en la información y el conocimiento, el servicio se constituye en la cuestión clave. Al respecto, la biblioteca como se conoce en la actualidad es una institución que surgió en el siglo XIX y su origen está relacionado con la revolución industrial (Shaw, 1955).

Así se tiene que el producto es “una combinación concreta y muy específica de recursos que previamente no estaban relacionados y que es diseñado para satisfacer algún tipo de necesidad y que inicialmente puede ser bastante amorfo” (Brown, 1992, p. 134). Con regularidad, el producto está concluido, empaquetado y la relación cliente-proveedor se reduce a que, en caso de defectos, el fabricante debe arreglar o sustituir el producto.

Desde la perspectiva de Schumpeter (1934), las métricas de análisis del producto y su mercado regularmente son estándares, ya que se tiene un esquema de: insumos-fabricación-producto, por lo tanto, no es tan compleja su evaluación y el éxito de un producto se asocia a la innovación. Sin embargo, en el caso de productos desarrollados con base en TIC resulta complejo la aplicación de este esquema de evaluación.

El mejor ejemplo se tiene en varios programas o plataformas informáticas que han sido lanzados al mercado de manera gratuita con la etiqueta de que están en fase beta o son comunitarios y paulatinamente van adquiriendo las características que les permite ser un producto maduro; llegado a ese punto, la empresa comienza a cobrar a los usuarios. Ese modelo de negocio permite a las empresas disminuir los costos del periodo de prueba, porque son los clientes quienes señalan errores o sugieren mejoras y usan el período beta como una herramienta de mercadotecnia porque de esa forma muestran al potencial cliente los aspectos positivos del producto. Asimismo, la empresa puede ofrecer dos productos uno de tipo comunitario gratuito y otro comercial. La versión comunitaria sirve de prueba de las nuevas características del producto, que una vez probadas se pueden integrar a la versión comercial.



El servicio es definido como

...un proceso que consiste en un grupo de actividades que tienen lugar en la interacción entre el cliente y el personal, los bienes y otros recursos físicos, sistemas y/o infraestructuras que representan al proveedor del servicio y posiblemente involucran a otros clientes, con el objetivo de apoyar al cliente en sus actividades cotidianas” (Grönroos, 2008, p. 300).

El servicio se distingue del producto por no estar empaquetado y puede ser modificado de acuerdo a la interacción entre el proveedor y el cliente. Esto provoca que las métricas de evaluación de los costos y comportamiento del servicio sean difíciles de determinar, porque existen costos y situaciones en la interacción entre el proveedor y el cliente que es complicado determinar a priori.

8

También, hay que tener en cuenta que el desarrollo de un servicio no se basa en métodos puntuales, sino de acuerdo a metodologías en las que el experto o el equipo encargado de desarrollarlo tienen cierto margen de acción en la modificación del plan original. No quiere decir que un servicio no tenga evaluaciones, ni obedezca a criterios de calidad, pero su desarrollo es menos estandarizado que el producto. Un ejemplo en la Bibliotecología es la diferencia entre la catalogación y la clasificación con el servicio de referencia, mientras que en el primero el catalogador tiene estándares razonablemente definidos en la producción de registros catalogados, en el segundo, la producción del referencista depende de la cantidad de usuarios atendidos y de su perfil.

De acuerdo a las anteriores definiciones se tiene que la principal diferencia entre el producto y el servicio es que el segundo requiere de interacción entre el proveedor y el cliente, mientras que el primero no, salvo en caso de defectos del producto. Esto provoca que se considere que el servicio tiene una mayor presencia de conocimiento respecto al producto (O’Toole, 2011). Cuestión discutible, porque el producto es resultado del conocimiento de su inventor o desarrollador y tiene incorporado un alto grado de conocimiento. La anterior premisa está influenciada por las ideas de Bell (1976), quien consideraba que la diferencia entre la sociedad industrial y la sociedad postindustrial, que posteriores autores denominaron sociedad de la información o del conocimiento, sería que los trabajadores con habilidades intelectuales (cuello blanco) serían más que los trabajadores con capacidades manuales (cuello azul); esto también tendría impacto en el mercado, ya que el sector servicios sería mayor que el de productos o manufacturero (Bell, 1976).

Debido a que los servicios no estaban de acuerdo al esquema económico industrial planteado por Schumpeter (1934), insumo-producto-mercado, no se considera que existan innovaciones en ellos. Sin embargo, de acuerdo a la noción esquemática de que aquello novedoso que tiene éxito en el mercado es innovador y como varios de los servicios en tiempo recientes han tenido mayor éxito que los productos, se ha derivado que son innovadores. Asimismo, la mayoría de los teóricos sobre innovación aceptan que existen diversos tipos de innovación: producto, servicios y procesos (Fonseca, 2002). En Bibliotecología y estudios de la información se tienen productos y servicios, derivados del área de la catalogación y clasificación como ejemplo de un área que desarrolla productos: los registros bibliográficos y el catálogo.



Lo anterior lleva a la pregunta: ¿Qué es la biblioteca y el centro de documentación e información? Los términos mencionados indican una concepción centrada en el tipo de material que albergan y ofrecen esas entidades: libros, documentos e información. Al mismo tiempo, aún cuando el centro de información se ha vislumbrado que está vinculado a las TIC, en la realidad se trata de un intermediario entre los recursos de información y el usuario final, salvo en el caso de centros de información, como los de organismos de inteligencia, donde se recopila, analiza y ofrecen escenarios para que los tomadores de decisiones tengan elementos que les permitan optar por uno de los escenarios planteados por los analistas (Prunckun, 2010), en México, por ejemplo, se tiene al Centro de Información y Seguridad Nacional (CISEN) que emula a la Central Intelligence Agency (CIA).

El modelo también se trató de aplicar para apoyar la investigación científica y en México se crearon entidades como el Centro de Información Científica y Humanística (CICH) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el INFOTEC Fondo de Información y Documentación para la industria del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Sin embargo, salvo en el caso de los organismos de inteligencia, como el CISEN, los centros de información desaparecieron o se modificaron debido a la transformación de los soportes de información y a las características de las fuentes que ya no sólo eran documentos, sino datos en estado primario, al grado que en la actualidad se plantea que otro de los servicios de la biblioteca debe ser la administración de datos de investigación (Flores, Brodeur, Daniels, Nichols y Turnator, 2015) y el análisis de grandes cúmulos de datos.

Otra cuestión a la que se debe prestar atención para definir a la biblioteca es que esta institución social, como se conoce en la actualidad, tuvo su origen en el contexto de la primera revolución de la información, en la época de la revolución industrial durante el siglo XIX. Son dos aspectos los que influyen en la conformación de la biblioteca moderna: las transformaciones en el papel y la función de la educación superior y los avances tecnológicos de la imprenta (Lowry, 2002).

En atención a las anteriores consideraciones y en el contexto del análisis del servicio bibliotecario y de información para este trabajo la biblioteca se define como aquella institución social responsable de la conformación de una colección de recursos de información impresos o digitales, seleccionados y organizados disponibles para su uso por parte de una comunidad e individuos a través de los servicios que ofrece la institución.

Hay que resaltar que la cuestión de servicio se pone al final de la definición, porque de acuerdo con una noción sistémica el ingreso de los recursos de información representa la entrada y los servicios la salida del sistema. En ese sentido, el núcleo del sistema sería la colección conformada para una comunidad de usuarios y la orientación al servicio es la particularidad de beneficio social de la biblioteca.

4. Servicio bibliotecario y de información

Una vez que se ha planteado la definición de biblioteca y su relación con el servicio bibliotecario y de información en este apartado se plantea la definición de este último y se presenta un breviarío histórico sobre cómo fue evolucionando la denominación de servicio bibliotecario hasta como se

conoce actualmente: servicio bibliotecario y de información. Hay que tomar en cuenta que los componentes de esa denominación surgieron de manera separada, primero apareció servicio bibliotecario que hacía referencia a todos los servicios ofrecidos por la biblioteca (Foskett, 1963).

El surgimiento de la noción servicio bibliotecario se encuentra desde el momento en el que las bibliotecas fueron abiertas al público. A pesar de que es complicado establecer la fecha de dicho suceso, de acuerdo con Shera (1952) es factible plantear, a modo de hipótesis, que el surgimiento del servicio bibliotecario está vinculado con la biblioteca pública. El hito histórico es en el siglo XVII en Nueva Inglaterra, donde algunas de las bibliotecas ya tienen algunas de las características del servicio bibliotecario, los lectores podían leer los libros en la biblioteca y tenían el préstamo a domicilio. En el siglo XVIII, los pioneros de la biblioteca pública plantean la factibilidad del servicio bibliotecario basados en la premisa de que forma parte de una institución política o social, que en esa época y país era la Iglesia anglicana.

En el siglo XIX se establece la idea de que el servicio de la biblioteca debe ser gratuito, porque las bibliotecas públicas son financiadas con los impuestos de los ciudadanos (Shera, 1952). En la segunda mitad de ese mismo siglo comienza la profesionalización del bibliotecario, a través de su formación en instituciones de educación superior. De forma que el currículo de las escuelas que formaban bibliotecarios tenía la orientación hacia el servicio, que es evidente en el reporte publicado por Williamson, al que titula entrenamiento para el servicio bibliotecario (Williamson, 1923). Esos fueron los hitos que conformaron el servicio bibliotecario, como se concibió durante buena parte del siglo XX. La conclusión del breviario histórico sobre el servicio bibliotecario es que sus orígenes están vinculados a la biblioteca pública.

El servicio bibliotecario se ha entendido como el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella. Es importante señalar que el servicio bibliotecario a finales del siglo XIX estaba relacionado con el préstamo de libros y por eso surgieron otras denominaciones para hacer referencia a otro tipo de procesos de interacción, como servicio de documentación y servicio de información (Shera, 1952).

El surgimiento del servicio de documentación está relacionado con la obra de Otlet (1996), quien plantea el surgimiento de una nueva disciplina: la documentación. Esta nueva disciplina se trataría de la continuación de la Bibliología, con la diferencia de que ya no solo se dedicaría al trabajo únicamente con los libros, sino que ampliaría el espectro de estudio a los documentos.

Entre los intereses de Otlet (1996) estaba que los científicos pudieran tener acceso al conocimiento de utilidad, que se perdía en la gran cantidad de documentos publicados en las revistas científicas, resultado de lo que se conoce como la primera revolución de información, que es la aparición de las revistas (Rayward, 2014). Por eso, Otlet (1996) también planteó la creación de una institución internacional, el Instituto Bibliográfico Internacional, vinculada a otras nacionales, que fuera registrando toda la producción bibliográfica.

Al parejo con el instituto consideraba que se tendría que construir otra entidad que denominaba Mundaneum, en la que mediante un proceso de

síntesis se fueran incorporando las aportaciones al conocimiento que hacían los científicos. Entre los beneficios estaba que el usuario del Mundaneum no tendría que verse obligado a revisar todos los textos producidos sobre un tema, que muchas veces son análisis, interpretaciones o validación de teorías y metodologías (Otlet, 1996). Esa utopía que no se pudo concretar ha sido la inspiración del servicio de documentación, que influyó en el desarrollo de las bibliotecas especializadas (Schultz y Garwig, 1969).

Entre las características del servicio de documentación está la de proveer al usuario, regularmente investigadores, los documentos o su síntesis que sean de utilidad para el desarrollo de su investigación, de ahí que en la mayor parte de la literatura se encuentran definiciones que se basan en las funciones de dicho servicio. Tal es el caso de la propuesta por Ranganathan (1973), quien manifiesta que el servicio de documentación es aquel que enfatiza sobre los nacientes microdocumentos y los lectores especializados, dicha definición es interesante, porque estaba ubicada en la transición de servicios documentales manuales, que ofrecían acceso a documentos impresos y al desarrollo de los primeros sistemas de información automatizados. También, es necesario resaltar que la particularidad de la documentación que se ofrecía desde finales del siglo XIX y que retoma Ranganathan (1973) es el carácter especializado del usuario del servicio de documentación.

A pesar de que el servicio de documentación ha sido considerado el antecedente del servicio de información, son dos tipos de servicios con diferentes características. En la actualidad, el servicio de documentación se mantiene vigente a través de la disponibilidad documental, donde las personas tienen la posibilidad de acceder a un artículo, sin estar suscritos a la revista donde fue publicado, la cuestión es que regularmente es un servicio costoso y quien lo absorbe es la biblioteca.

De acuerdo con Foskett (1963), el servicio de información existe desde inicios del siglo XX y el primer documento donde se tiene registrada la denominación es en un artículo publicado en la revista Nature (Anónimo, 1925). La frase de servicio de información regularmente se asocia sólo con las bibliotecas especializadas (Lancaster y Smith, 1978), sin embargo, el servicio de información está estrechamente vinculado al servicio de referencia donde la persona en la biblioteca o por teléfono podía obtener respuesta a dudas puntuales, y en caso de que requiera mayor información, la persona responsable del servicio le brindaba fuentes que le podrían ayudar a ampliar su conocimiento.

A quien se considera pionero del servicio de referencia es a Green (1876), por su trabajo: *Personal relations between librarians and readers*. No obstante, el propósito del autor es presentar la manera en la que el bibliotecario debe relacionarse con las personas que se acercan a la biblioteca y de acuerdo a su edad, posición social o intelectual ofrecerles la atención que requieran. Por lo tanto, la reflexión de Green (1876) se enfoca a la disponibilidad y a la habilidad que debe tener el bibliotecario para ofrecer un adecuado servicio.

Asimismo, el elemento clave que plantea es hacer preguntas y ubicar a la persona en las fuentes de información que le sean de utilidad, ello entre otras cuestiones implica que el bibliotecario tiene que conocer a fondo su colección. Este método de trabajo está vigente y podría aseverarse que es una de las razones por las que la biblioteca mantiene su relevancia. Esa misma situación debe ocurrir con la persona profesional de información, quien debe tener presentes cuáles son las fuentes de información que son de utilidad



para que su usuario tenga respuesta a las dudas.

En la primera mitad del siglo XX, el servicio de información fue desarrollándose por el crecimiento de la información generada por la investigación científica, la introducción de nuevos tipos de soportes de información y la competencia por tener los mejores resultados tecnológicos, sobre todo, para el ámbito industrial y militar. Esto tuvo como consecuencia que una labor que había sido parte de los servicios ofrecidos por la biblioteca: el servicio de información, derivará en la configuración de una persona profesional especializada.

El primero que postulo de forma explícita la formación del científico de la información fue Farradane (1955), en una ponencia presentada para un congreso internacional de bibliotecas y centros de documentación. En su trabajo, planteaba que debido a las características de información y tecnología, que tenía que manejarse para apoyar con información a los científicos en sus investigaciones, era necesario contar con una persona profesional altamente capacitada que debía tener una formación en las áreas científicas y que tenía que especializarse en estudios de posgrado en manejo de información.

La postura de Farradane (1955), anunciaba la separación que estaba teniendo lugar entre los bibliotecarios y los autonombrados científicos de la información. Pero también estuvo relacionada con el desarrollo de una nueva área del conocimiento que inicialmente se denominó: recuperación de la información, donde se hacían desarrollos basados en cómputo para la indización automatizada y la recuperación clasificada de documentación, y que evolucionó hacia información, siendo parte de los antecedentes de los modernos buscadores en la Web (Sanderson y Croft, 2012).

De cualquier manera, la definición de servicio de información es complicada de plantear, porque se suele usar de forma indistinta con sistema de información, así que es necesario diferenciarlos (Mathiassen y Sørensen, 2008). La confusión que se tiene entre sistema de información y servicio de información deriva de que varios de los productos que servían de apoyo para el servicio de información fueron automatizados e integrados al sistema de información. En el libro de Bourne (2003), aparecen varios ejemplos de la forma en que fueron desarrollados muchos de los sistemas de información existentes y que automatizaron recursos de información.

En las bibliotecas, el mejor ejemplo es la búsqueda de información, antes regularmente el usuario se dirigía al referencista para que le apoyara en la resolución desde dudas básicas, como numeralia de múltiples tópicos, hasta muy complejas, como las diferencias entre posturas filosóficas. Mientras que en la actualidad los usuarios con acceso a recursos de información en línea responden sus preguntas generales de manera autónoma, y solo en caso de dudas especializadas en las que su capacidad de búsqueda está limitada recurre al referencista (Bandyopadhyay y Boyd-Byrnes, 2016).

El sistema de información se define como “un sistema tecnológico que manipula, almacena y disemina símbolos (representaciones) que tienen, o se espera que tengan relevancia y un impacto sobre la conducta humana socialmente organizada” (Hirschheim, Klein y Lyytinen, 1996, p. 2). De acuerdo con la anterior definición, el sistema de información se trata de un producto, con un proceso dinámico de producción y transformación, pero empaquetado sin interacción continua entre el proveedor del sistema de información y el usuario, salvo para requerimiento de soporte técnico, cuando el usuario tiene problemas en el uso del sistema o este presenta fallas.

Mientras que el servicio de información regularmente ha sido definido, según Das, Gurey y Saha (2009), como la asistencia personal provista por especialistas a los usuarios de la biblioteca en la búsqueda de información. Además, Orr (1968), afirma que el servicio de información denota la provisión de la información específica requerida para responder una pregunta; asimismo, hace referencia a las entidades que proveen documentos, análisis de citas o respuestas, tales como bibliotecas, servicios de resúmenes, centros de análisis de datos, etc.

Edwards y Browne (1995) consideran a los servicios de información como aquellas actividades y productos que facilitan el uso de los materiales y la información, y que normalmente involucra la interacción entre el usuario y el bibliotecario. La otra definición es la de Uhegbu (2001), quien considera que el servicio de información son los servicios diseñados para apoyar a las personas y los grupos con sus problemas diarios, mediante la provisión de información o al ponerlas en contacto con una agencia que les pueda ayudar, y el servicio de información se enfoca en las necesidades particulares de los individuos, comunidades o grupos.

A pesar de que el servicio bibliotecario, el de documentación y el de información tienen similitudes, las diferencias que mantuvieron durante parte del siglo XX, y con base en ellos incluso se configuraron diversas instituciones, se encuentran en el tipo de fuente que usan para resolver los requerimientos de información de los usuarios. Desde una perspectiva simplista en el servicio bibliotecario, el libro es el elemento central, en el de documentación son los documentos y en el de información son las bases de datos.

La tendencia reciente ha sido hacia la convergencia entre libro, biblioteca e información y por eso, en la actualidad, al área de conocimiento que estudia la información registrada y organizada se le denomina Bibliotecología y estudios de la información. En este contexto es factible considerar que el servicio bibliotecario y de información son aquellas actividades y servicios que facilitan el uso de materiales e información y que regularmente involucran la interacción directa o indirecta entre el usuario y el bibliotecario (Edwards y Browne, 1995). Históricamente, la misión de la biblioteca ha sido ser la entidad social que permite que los libros estén disponibles para la sociedad (Purdy, 1938). En el presente, se puede decir que la biblioteca es el ente social que permite que la información esté disponible a la sociedad. De acuerdo con esta perspectiva, la biblioteca es una de las organizaciones de las de mayor antigüedad, cuyo enfoque es el servicio.

5. Servicio bibliotecario y de información

En términos conceptuales una perspectiva que ayudaría a comprender a la biblioteca orientada al servicio del acceso a la información registrada y organizada es la de los estudios organizacionales. Esa perspectiva deriva de la administración y analiza a la organización desde los diversos vértices que la conforman internamente y que la influyen externamente. En la siguiente sección de este trabajo, en primer lugar, se identificará qué tipo de organización es la biblioteca para después establecer lo que en esta investigación se denominará: el ecosistema de información, es decir, los elementos que influyen en la biblioteca.

El asunto de la dicotomía producto/servicio tiene impacto en la percepción



para la configuración de las organizaciones. Varios autores consideran que las organizaciones de la sociedad de la información o conocimiento están enfocadas de forma creciente a los servicios (Cepeda-Carrión, 2007), diferenciándolas de las organizaciones de la sociedad industrializada, orientadas a la fabricación de productos. De acuerdo con la tipología de las organizaciones que propone Mintzberg (1993), con base en la configuración de las organizaciones, existen elementos que predominan en la orientación y en el diseño de la organización, aunque la propuesta es de corte metodológico para guiar el análisis de la configuración de las organizaciones. Respecto al tema de interés de este artículo, la biblioteca enfocada al servicio e intensiva en conocimiento, se retoma la tipología y la descripción de Blackler (1995), aunque con modificaciones, que está sustentada en una noción que surge del conocimiento organizacional y establece cuatro tipos de organizaciones:

1. Organizaciones de conocimiento rutinario: este tipo de organización enfatiza en las capacidades de sus miembros, en el conocimiento embebido en las tecnologías, reglas y procesos de la organización. Comúnmente son organizaciones intensivas en capital, tecnología o trabajo. La división del trabajo es jerárquica y con bastante control en los procesos. El empleado debe tener capacidades manuales básicas y manejo adecuado de un número determinado de tareas. Los temas actuales para este tipo de organización son: definición de competencias organizacionales y estrategias corporativas para la eficacia en sus procesos y el desarrollo de sistemas de trabajo automatizados. Ejemplo: una fábrica de ensamblado de vehículos y se le califica como 'máquina burocrática'.
2. Organizaciones dependientes de expertos: este tipo de organización enfatiza en las habilidades que tienen ciertos miembros clave. El desempeño de los especialistas conforme a los procesos de la organización es crucial para que logre sus objetivos. El prestigio y el poder de los miembros derivan de la reputación profesional, sustentada en la trayectoria por su formación y experiencia. El énfasis es el entrenamiento y las cualificaciones del personal, por lo tanto, desde el ingreso del personal se le exige tener un cierto nivel educativo y como empleado se le incentiva a capacitarse continuamente. Los temas actuales para este tipo de organización son: la naturaleza y el desarrollo de las competencias individuales, a través de la educación continua, y el desplazamiento de habilidades manuales, mediante sistemas automatizados para la mejora de eficacia y el aprovechamiento del tiempo. Ejemplo: el hospital y se le denomina 'burocracia profesional'.
3. Organizaciones dependientes de lo simbólico-analítico: el énfasis son las habilidades creativas de los miembros clave. La orientación es en la búsqueda de soluciones a problemas complejos, muchas veces recurriendo a la transferencia de modelos. El prestigio y el poder provienen del desarrollo de soluciones exitosas, que no necesariamente están conforme al sector donde esté ubicada la organización. La manipulación simbólica es una habilidad clave, porque quien propone la solución debe ser capaz de convencer a los otros miembros de la organización, ya que regularmente no es convencional. Los temas actuales para este tipo de organización son: el desarrollo de analistas simbólicos, sistemas de información y diseño de sistemas expertos. Ejemplo: son las empresas desarrolladoras de software y se les califica como 'organizaciones intensivas en conocimiento'.
4. Organizaciones intensivas en comunicación: su énfasis es que el

conocimiento forme parte de la cultura de los miembros de la organización y la comprensión colectiva. La comunicación y la colaboración son la clave de sus procesos. El fortalecimiento de este tipo de organización es por medio de la integración de sus miembros a través de proyectos que no sólo impliquen la responsabilidad laboral, sino que la persona debe estar involucrada emocionalmente. La experiencia en el trabajo es un asunto generalizado a todos los ámbitos de la vida de los miembros. Los temas actuales de este tipo de organización son: creación de conocimiento y desarrollo de sistemas de trabajo cooperativo asistido por computadora. El ejemplo es: la producción mediada por la innovación y se le denomina 'ad-hocracia' (Blackler, 1995).

La biblioteca tiene rasgos de los tipos de organización i y ii. Aunque la tendencia permite plantear que en el futuro tendrán rasgos del tipo iii y posiblemente iv. Sin embargo, para que los rasgos de esos tipos sean evidentes en este tipo de institución es necesario que el trabajo sea interdisciplinario, como ocurre con el desarrollo de sistemas de información, tipo bibliotecas digitales o repositorios, en los que es necesaria la creatividad, además de un robusto conocimiento técnico.

De conformidad con el tipo i de organización, la mayor parte de los trabajadores de este tipo de organización son profesionales expertos en algunas de las áreas que la conforman y requieren una formación universitaria. Así se tiene que la mayor parte del personal de bibliotecas grandes o especializadas regularmente tienen esas características, ya que tienen formación universitaria, licenciatura, maestría o hasta doctorado y se especializan en algún área de la biblioteca, pero son capaces de trabajar en casi todas las áreas. Sobre el tipo ii, la mayor parte de las actividades, como la selección, adquisición, catalogación, clasificación y servicios, están sustentadas en un conocimiento de tipo rutinario, ya que las modificaciones que se hacen a los procesos son después de una evaluación o porque las condiciones del entorno cambiaron, como cuando el catálogo dejó de ser impreso para dar lugar al catálogo en línea. A pesar de ser actividades con un alto nivel de especificidad, para que el personal realice adecuadamente su trabajo requiere procesos racionales y creativos derivados de su conocimiento.

Ahora bien, el elemento clave para el servicio, dado que se basa en la interacción entre proveedor y cliente/usuario, es el bibliotecólogo o profesional de la información. Sobre el asunto de la relación organización intensiva de conocimiento y biblioteca, los bibliotecólogos siempre han estado convencidos de ser parte de los trabajadores intelectuales (Reece, 1933) o como fueron denominados a partir de Bell (1976), los trabajadores de cuello blanco. En especial porque el bibliotecólogo es el encargado de acoplar, sistematizar, clasificar recursos y sistemas de información para la generación de servicios bibliotecarios y de información útiles para satisfacer las necesidades de información de las organizaciones de las que forman las bibliotecas y los usuarios internos y externos. Así que la Bibliotecología es una disciplina de servicio que tiene por objetivo el desarrollo de nuevo conocimiento evidente a través de modelos conceptuales, metodologías, herramientas y tecnología que sirven para facilitar el acceso al conocimiento por parte de los miembros de la sociedad, conocidos como usuarios (Slamecka y Taube, 1964).



6. Conclusiones

La biblioteca es una institución social que apoya la educación de los miembros de la sociedad mediante las colecciones que resguarda y organiza. La forma en la que se conoce en la actualidad deriva sobre todo del movimiento de la biblioteca pública de finales del siglo XIX, aunque ha recibido influencia del movimiento documentalista de inicios del siglo XX y desde la segunda mitad del siglo XX de la aplicación de las TIC en los procesos de la biblioteca.

El servicio de información es central para la biblioteca, porque se trata del enlace entre las colecciones y los usuarios. Este compuesto por servicios y productos que integrados permiten que la biblioteca posibilite el acceso a sus colecciones. En ese sentido, el o la bibliotecaria es una persona experta que guía a los usuarios en el descubrimiento de las fuentes de información que les permitirá solventar sus dudas, generales o complejas.

La biblioteca es una organización intensiva en conocimiento y se trata de una de las primeras organizaciones, cuyo enfoque es el servicio. De acuerdo con la tipología de Blackler, la biblioteca actual es de conocimiento rutinario y dependiente de expertos, porque sus procesos están altamente definidos y sus trabajadores deben tener habilidades intelectuales para organizar la colección y dar servicio. En el futuro, la biblioteca debe enfocarse a fortalecer lo simbólico-analítico y ser intensiva en comunicación, ya que las colecciones han dejado de ser impresas y el usuario puede acceder a ella de forma remota.

7. REFERENCIAS

- Anónimo. (1925). Library and information services. *Nature: international weekly journal of science*, 116, 557-558.
- Bandyopadhyay, A. y Boyd-Byrnes, M. K. (2016) Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? *Reference Services Review*, 44(4), 596-626.
- Barry, M., Lowe, L. A. y Twill, S. (2017) Academic Librarians attitudes about civic-mindedness and service learning. *The Library Quarterly*, 87(1), 1-16.
- Bell, D. (1976). The coming of the post-industrial society. *The Educational Forum*, 40(4), 574-579.
- Blackler, F. (1995). Knowledge, knowledge work and organizations: an overview and interpretation. *Organization Studies*, 16(6), 1021-1046.
- Bourne, C. y Hahn, T. (2003). *A history of online information services, 1963-1976*. Massachusetts, Estados Unidos: MIT.
- Brown, W. B. (1992). *Markets, organizations and information: beyond the dichotomies of industrial organization*. Toronto, Canadá: Butterworths-Heinemann
- Buckland, Michael (1986) *Library services in theory and context*. New York: Pergamon.

- Buschman, J. (2018) On democracy and libraries. *The Library Quarterly*, 88(1), 23-40.
- Buschman, J.(2017) The library in the life of the public: implications of a neoliberal age. *The Library Quarterly*, 87(1), 55-70.
- Caruso, L. (2016) The 'knowledge-based economy' and the relationship between the economy and society in contemporary capitalism. *European Journal of Social Theory*, 19(3), 409-430.
- Cepeda-Carrión, G. (2007) "Competitive advantage of knowledge management". En: D. Schwartz (Ed.), *Encyclopedia of knowledge management. Knowledge Management Research & Practice* (pp. 34-43). Hershey: Idea Group Reference.
- Das, T. K., Gurey, P. y Saha, N. C. (2009). *Evaluation of current trends in reference services in lieu of a model: a case study of Central Library, Visva-Bharati* (pp. 504–512). New Delhi, India: Delhi University.
- Dewey, M. (1876) The profession. *The American Library Journal*, 1(1), 5-6.
- Edgar, W.(2004). Corporate library impact, part I: a theoretical approach. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 74(2), 122–151.
- Edwards, S. y Browne, M. (1995). Quality in information services: do users and librarians differ in their expectations?. *Library & Information Science Research*, 17(2), 163–182.
- Farradane, J.E.L. (1955). Professional education of the information scientist. En *Congrès International des bibliothèques et des centres de documentation, Bruxelles, 11–18 septembre*, Vol. IIb. (pp. 76-81). La Haye: Martin Nijhoff.
- Flores, Jodi Reeves, Jason J. Brodeur, Morgan G. Daniels, Natsuko Nichols y Ece Turnator (2015) Libraries and the research data management landscape. En J. C. Maclachlan, El. A. Waraksa, and C. Williford (Eds.), *The process of discovery: The CLIR Postdoctoral Fellowship Program and the Future of the Academy* (pp. 82-102). Washington, Estados Unidos: CLIR
- Fonseca, J. (2002). *Complexity and Innovation in Organizations*. Abingdon, Reino Unido: Taylor & Francis.
- Foskett, D. F. (1963) *Information service in libraries*. New York, Estados Unidos: Philosophical Library.
- Gray, S. W. (2012) Locating librarianship's identity in its historical roots of professional philosophies: towards a radical new identity for librarians of today (and tomorrow). *IFLA Journal*, 39(1), 37-44.
- Green, S. S. (1876) Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*, 1(2-3), 74-81
- Grönroos, C. (2008) "Service logic revisited: who creates value? And who co-creates?". *European Business Review*, 20(4), 298-314.
- Harris, M. H., Stan, A. H. y Harris, P. C. (1998) *Into the future: the foundations*



of library and information services in the post-industrial era. Connecticut, Washington, Estados Unidos: Ablex.

Hicks, D. (2014) The construction of librarian's professional identities: a discourse analysis. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 38(4), 251-270.

Hirschheim, R., Klein, H. K. y Lyytinen, K. (1996). Exploring the intellectual structures of information systems development: A social action theoretic analysis. *Accounting, Management and Information Technologies*, 6(1-2), 1-64.

Johnston, D. (1914) The library as a university factor. *The American Library Journal*, 39(1), 10-15

Lancaster, F. W. y Smith, L. C. (1978). Science, scholarship and the communication of knowledge. *Library Trends*, 27(3), 367-388.

Lowry, C. (2002) When's this paradigm shift ending?. *Libraries and the Academy*, 2(3), 7-13.vii-xiii.

Lugya, F. K. (2014) What counts as a science and discipline in library and information science?. *Library Review*, 63(1-2), 138-155.

Maher, S. y Aquanno, S. M. (2018) Conceptualizing neoliberalism: foundations for an institutional marxist theory of capitalism. *New Political Science*, 40(1), 33-50.

Martin, William (2017) *The global information society*. Londres: Routledge.

Mathiassen, L. y Sørensen, C. (2008). Towards a theory of organizational information services. *Journal of Information Technology*, 23(4), 313-329.

Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Londres: Prentice Hall.

Morales-López, V. (2008) *La bibliotecología y estudios de la información: análisis histórico-conceptual*. México: El Colegio de México.

O'Toole, P. (2011) *How organizations remember: retaining knowledge through organizational action*. New York: Springer Verlag.

Orr, R. H., Pings, V. M., Pizer, I. H. y Olson, E. E. (1968). Development of methodologic tools for planning and managing library services. I. Project goals and approach. *Bulletin of the Medical Library Association*, 56(3), 235-40.

Osburn, C. B. (2009) *The social transcript: uncovering library philosophy*. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.

Otlet, P. (1996). *El tratado de documentación. El libro sobre el libro*. Murcia, España: Editum.

Prunckun, H. (2010). *Handbook of scientific methods of inquiry for intelligence analysis*. Lanham, Estados Unidos: Scarecrow Press

- Purdy, G. F. (1938). Public library service in the Middle West. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 8(3), 346–372.
- Ranganathan, S. R. (1973). *Documentation: genesis and development*. Delhi, India: Vikas Pub. House.
- Rayward, W. B. (2014) Information revolutions, the information society, and the future of the history of information science. *Library Trends*, 62(3), 681-713.
- Reece, E. J. (1933). Recruiting for library service. *Bulletin of the American Library Association*, 27(4), 185–189.
- Sanderson, M. y W. B. Croft (2012). The History of Information Retrieval Research. *Proceedings of the IEEE*, 100(Special Centennial Issue), 1444-1451.
- Schrettinger, M. (1834). *Handbuch der bibliothek-wissenschaft, besonders zum gebrauch für nicht bibliothekare, welche ihre privat- büchersammlungen selbst einrichten wollen. Auch als leitfaden zu vorlesungen über die bibliothek-wissenschaft zu gebrauchen*. Wien, Austria: Beck.
- Schultz, C. K. y Garwig, P. L (1969) History of the American Documentation Institute: a sketch. *American Documentation*, 20(2), 152-160.
- Schumpeter, J. (1934). *Business cycles: a theoretical, historical and statistical analysis of the capitalist process*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Shaw, R. (1955) Implications for library services. *The Library Quarterly*, 25(4), 344-355.
- Shera, J. (1952). *Foundations of the public library: the origins of the public library movement in New England 1629-1855*. Chicago, Estados Unidos: The University of Chicago Press.
- Slamecka, V. y Taube, M. (1964). Theoretical principles of information organization in librarianship. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 34(4), 352–361.
- Touraine, A. (1973). *La sociedad post-industrial*. Barcelona, España: Ariel.
- Uhegbu, A. N. (2001). Deterrents to information service for community development. *Library Review*, 50(5), 237–242.
- Vassilakaki, E. y Moniarou-Papaconstantinou, V. (2015). A systematic literature review informing library and information professionals' emerging roles. *New Library World*, 116 (1/2), 37-66.
- Webster, F. (2014). *Theories of the information society*. London: Routledge.
- Williamson, C. C. (1923). *Training for library service*. New York: Carnegie Corporation.
- Woodsworth, A. y James, F. W. (1993). *Managing the economics of owning, leasing, and contracting out information services*. England, Ashgate.
- Yu, L. (2015). Back to the fundamentals again: a redefinition of information and associated LIS concepts following a deductive approach. *Journal of Documentation*, 71(4), 795-816.



2011-2013

Creación de e-Ciencias de la Información como una nueva alternativa, que responde a un contexto marcado por una mayor apertura, flexibilidad y rigurosidad en la publicación científica.



2014-2016

Ingresa a bases de datos de prestigio y calidad como Scielo, DOAJ, Redalyc y otros. Amplía sus horizontes usando como gestor editorial el software OJS y publica en PDF, HTML y EPUB.



HOY

Se encuentra en el cuartil A del UCRIndex y en el Catálogo Latindex con una calificación perfecta, e ingresa al Emerging Source Citation Index de Thomson Reuters.

Revista e-Ciencias de la Información

¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección
revista.ebci@ucr.ac.cr