



PROGRAMA DE CURSO

DATOS DEL CURSO

1	Sigla y Nombre:	BI-2001 Referencia I		
2	Sección (Área):	Servicios y Productos de Información		
3	Tipo de curso:	Teórico		
4	Requisitos:	BI-1001		
5	Correquisitos:	---		
6	Créditos:	4		
7	Horas:	Teoría: 4	Práctica: ---	Laboratorio: ---
8	Nivel:	Bachillerato		
9	Resolución:	VD-R-8997-2013		

PROFESORES DEL CURSO

10	Grupo:	01	02	03
11	Profesor:	Esteban González P.	Ginette Calvo Guillén	Esteban González P.
12	Aula:	---	---	---
13	Horario de clase:	M 8 a 11:50 a.m.	J 1 a 4:50 p.m.	J 5 a 8:50 p.m.
14	Horario de atención:	V 8 a 10:00 p.m.	L 1 a 3:00 p.m.	V 10 a 12:00 p.m.
15	Correo:	esteban.gonzalez perez@ucr.ac.cr	ginnette.calvoguillen @ucr.ac.cr	esteban.gonzalezperez @ucr.ac.cr
16	Teléfono:	2511-1910	2511-1921	2511-1910
17	Tipo de entorno virtual:	Virtual	Virtual	Virtual





I. DESCRIPCIÓN

Curso que analiza las generalidades y la evolución, así como, las fuentes y recursos de información del servicio de Referencia, de tal manera que el estudiantado sea capaz de identificar la dinámica que se genera en este servicio, desde la óptica del usuario y del bibliotecólogo referencista. Además, el curso permitirá que el estudiantado desarrolle habilidades y destrezas en la búsqueda y recuperación de la información, base necesaria para la resolución de las consultas del usuario.

II. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar competencias en el manejo de fuentes y recursos de información, así como en la búsqueda y recuperación de la información desde el servicio de Referencia.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer las generalidades del servicio de Referencia que permitan la comprensión de la dinámica que se genera en este servicio, entre el usuario y el bibliotecólogo referencista.
2. Analizar las fuentes y los recursos de información del servicio de Referencia tradicional.
3. Conocer la evolución que ha tenido el servicio de Referencia con las Tecnologías de Información y Comunicación.
4. Adquirir habilidades y destrezas en la búsqueda y recuperación de la información.

IV. CONTENIDOS

Unidad I. Generalidades del servicio de Referencia.	
Objetivo específico	Contenidos
Conocer los conceptos asociados al servicio de Referencia y su importancia.	<ul style="list-style-type: none">● Conceptos: Servicio de Referencia, Referencista, Consulta del Usuario, Necesidad de Información.● Importancia del servicio de Referencia desde la óptica del usuario y del bibliotecólogo referencista.● Aportes del servicio de Referencia a otras áreas de la Biblioteca.
Identificar el perfil del personal Referencista.	<ul style="list-style-type: none">● Cualidades personales (innatas y adquiridas).● Atributos académicos (conocimientos necesarios).● Función y tareas.
Estudiar la tipología y características de los servicios de Referencia.	<ul style="list-style-type: none">● Servicios de información (resolución de respuestas rápidas, consultas bibliográficas, obtención de un documento, murales, pizarra Informativa, efemérides).● Servicios de orientación (guías de lectura, archivo





	<p>vertical, Diseminación Selectiva de Información-DSI, préstamo interbibliotecario, servicio de alerta).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de formación (charlas de inducción, talleres de capacitación sobre el uso del catálogo, de redes sociales, manejo de bases de datos, citación y referencias bibliográficas, etc.).
Determinar las características del espacio físico del servicio de Referencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico de Referencia. • Mobiliario de Referencia. • Tecnologías de apoyo presentes en la Unidad de Referencia.

Unidad II. Evolución del servicio de Referencia.

Objetivos específicos	Contenidos
Analizar fuentes y recursos de información del servicio de Referencia tradicional.	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de información: primarias, secundarias, terciarias. • Evaluación de las obras de referencia: Anuarios y Almanaque, Atlas y Biografías, Antologías, Bibliografías, Diccionarios, Enciclopedias, Índices y Resúmenes, entre otros. • Criterios para la selección de fuentes de información según las necesidades de los usuarios.
Conocer la evolución que ha tenido el servicio de Referencia con las Tecnologías de Información y Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologías para categorizar la evolución del servicio de referencia: generaciones de referencia. • Referencia digital. • Referencia virtual. • Referencia móvil. • Nuevas tendencias en el servicio de Referencia.

Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información.

Objetivo específico	Contenidos
Adquirir habilidades y destrezas en la búsqueda y recuperación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de información confiables en línea. • Búsquedas en la Web. • Manejo de indexadores y repositorios.
	<ul style="list-style-type: none"> • Operadores booleanos. • Estrategias de búsqueda.
	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de bases de datos a texto completo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de bases de datos referenciales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de los resultados de información y generación de la bibliografía en un gestor de referencias.





V. METODOLOGÍA

5.1 ASPECTOS GENERALES:

- Las clases serán desarrolladas de forma virtual a través del Aula Virtual de la UCR (<https://mv1.mediacionvirtual.ucr.ac.cr/login/index.php>). Se recomienda a los estudiantes ingresar al Aula Virtual al menos una vez a la semana.
- Las clases serán de dos tipos asincrónicas y sincrónicas:
 - **Clase asincrónica:** se realizan en diferente tiempo y lugar, cada quien a su ritmo y en el momento de la semana que prefiera. Los tiempos de clase se flexibilizan, lo que favorece el aprendizaje.
 - **Clase sincrónica:** todas las personas están conectadas al mismo tiempo (en un horario) y en el mismo espacio virtual. La interacción en la clase es inmediata. Para las videollamadas se estará empleando la herramienta Zoom. Oportunamente se les estará compartiendo la información necesaria para el ingreso.
- El docente tiene la función de ser un guía y facilitador durante el proceso de investigación y aprendizaje. El estudiantado por su parte, debe participar activamente en el desarrollo del curso, en la discusión de los temas, y en las actividades planteadas. Se plantean actividades tanto individuales como grupales.

5.2 ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:

- Análisis de videos y lecturas.
- Representación de la información.
- Foro.
- Trabajo práctico.

5.3 NOTAS IMPORTANTES:

1. Según Consejo Asesor de la Facultad de Educación del 1 de abril de 2020 “La virtualización de las actividades académicas no exime al estudiantado de dar seguimiento y realizar la coordinación de asignaciones en sus cursos respectivos...”.
2. La asistencia puntual a las clases sincrónicas es fundamental para el aprendizaje y desarrollo del curso.
3. La participación activa será considerada como un aporte valioso para el curso.
4. Todo trabajo debe ser entregado en la fecha indicada, para su elaboración se debe emplear el Formato APA 6ta edición y según lo establecido en el curso de Técnicas de Investigación Bibliográfica.
5. El formato de presentación de los trabajos en la plataforma virtual será PDF para evitar que los archivos se desconfiguren.





6. Las clases virtuales sincrónicas podrían requerir ser grabadas en audio y video, de ser necesario se le estará informando esta disposición al inicio de la clase. Esto con el fin de que decidan voluntariamente si desean o no ingresar a la sesión con su audio y vídeo activados.
7. Si presenta problemas de conectividad o acceso a equipo, debe notificar esta situación a la persona docente a cargo, para que pueda tomar las medidas de apoyo necesarias.

5.4 ELEMENTOS A CONSIDERAR DE LA NORMATIVA INSTITUCIONAL:

1. Según el artículo 6 del Reglamento de Orden y Disciplina de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica, se considera como falta leve “Perturbar la necesaria tranquilidad de los recintos académicos en horas lectivas o perturbar el normal desarrollo de actividades académicas aunque se realicen en horas no lectivas o fuera de los recintos”. Lo cual es sancionado con “la amonestación por escrito o con suspensión menor de quince días lectivos”.
2. Según el artículo 4, incisos *j)* y *k)* del Reglamento de Orden y Disciplina es considerado como falta muy grave: *j) Plagiar, en todo o en parte, obras intelectuales de cualquier tipo. k) Presentar como propia una obra intelectual elaborada por otra u otras personas, para cumplir con los requisitos de cursos, trabajos finales de graduación o actividades académicas similares.* Lo cual es sancionado, según el artículo 9: a) Las faltas muy graves, con suspensión de su condición de estudiante regular no menor de seis meses calendario, hasta por seis años calendario.
3. Según el artículo 22 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, el profesor debe entregar a los alumnos las **evaluaciones calificadas** y todo documento o material sujeto a evaluación, a más tardar **diez días hábiles** después de haberse efectuado las evaluaciones y haber recibido los documentos. ACLARACIÓN: diez días hábiles corresponde a dos semanas semanas de tiempo que tiene el profesor para hacer entrega de las evaluaciones calificadas.
4. Según el artículo 24 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, “Cuando el estudiante se vea imposibilitado, por razones **justificadas**, para efectuar una evaluación en la fecha fijada, puede presentar una solicitud de reposición a más tardar en **cinco días hábiles** a partir del momento en que se reintegre normalmente a sus estudios”. ACLARACIÓN: cinco días hábiles corresponde a la siguiente clase posterior a aquella en que se reintegre normalmente a sus estudios.
5. Si hay pruebas cortas (“quizes”, llamadas orales) que por su naturaleza, no puedan ser anunciadas al estudiante, esto debe ser señalado como parte del programa de curso (Artículo 15, Reglamento de Régimen Académico Estudiantil).
6. Artículo 25 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, Una nota igual o superior a 7.0 da por aprobado el curso, una nota igual a 6.0 pero inferior a 7.0 da





derecho a realizar examen de ampliación y una nota inferior a 6.0 da por reprobado el curso. Para la calificación final, cuando los decimales sean exactamente (,25) o coma (,75) deberá redondearse hacia la media unidad o unidad superior más próxima.

7. En concordancia con la política institucional contra las conductas de acoso y hostigamiento sexual, según el artículo 6 del [Reglamento de la Universidad de Costa Rica en Contra del Hostigamiento Sexual](#), se debe: dar a conocer la normativa y materiales informativos y educativos; informar a toda la comunidad universitaria sobre los procedimientos; así como sensibilizar y capacitar a la comunidad universitaria, entre otras acciones sobre la prevención y erradicación de esta problemática.

VI. EVALUACIÓN ¹

Evaluación	Desglose	Porcentaje
Trabajo grupal	Trabajo grupal 1	15%
	Trabajo grupal 2	15%
	Trabajo grupal 3	20%
Trabajo práctico individual	Trabajo práctico 1	25%
	Trabajo práctico 2	25%
Total:		100%

VII. CRONOGRAMA

Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
<p>Semana 1 (Clase Sincrónica) Del 05 al 09 de abril</p>	<p>Unidad I. Generalidades del servicio de Referencia</p>	<p>Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura del programa de curso. • Conceptos: Servicio de Referencia, Referencista, Consulta del Usuario, Necesidad de Información. • Importancia del servicio de Referencia. • Aportes del servicio de Referencia a otras áreas de la Biblioteca.
<p>Semana 2 (Clase Asincrónica) Del 12 al 16 de abril</p>	<p>Unidad I. Generalidades del servicio de Referencia</p>	<p>Actividades: A través de Mediación Virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualidades personales (innatas y adquiridas). • Atributos académicos (conocimientos necesarios). • Función y tareas.

¹ Cuando la evaluación sea sincrónica, la habilitación del video y audio será obligatoria por parte de la persona estudiante. Lo anterior, con el propósito de verificar que la identidad de la persona que está realizando la evaluación coincide con la información personal de la persona estudiante matriculada en el curso (Resolución VD-11502-2020, Sección II, punto 17).





Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
Semana 3 <u>(Clase Sincrónica)</u> Del 19 al 23 de abril	Unidad I. Generalidades del servicio de Referencia	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de información. • Servicios de orientación. • Servicios de formación.
Semana 4 <u>(Clase Asincrónica)</u> Del 26 al 30 de abril	Unidad I. Generalidades del servicio de Referencia	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico de Referencia. • Mobiliario de Referencia. • Tecnologías de apoyo presentes en la Unidad de Referencia. Evaluaciones: Trabajo grupal 1 (Análisis de video y exposición oral).
Semana 5 <u>(Clase Asincrónica)</u> Del 03 al 07 de mayo	Unidad II. Evolución del servicio de Referencia	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de información: primarias, secundarias, terciarias. • Evaluación de las obras de referencia: Anuarios y Almanaque, Atlas y Biografías, Antologías, Bibliografías, Diccionarios, Enciclopedias, Índices y Resúmenes, entre otros. • Criterios para la selección de fuentes de información según las necesidades de los usuarios.
Feriado: Día del trabajo (se traslada para el lunes 03 de mayo).		
Semana 6 <u>(Clase Sincrónica)</u> Del 10 al 14 de mayo	Unidad II. Evolución del servicio de Referencia	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. <ul style="list-style-type: none"> • Referencia digital. • Referencia virtual. • Referencia móvil. Evaluaciones: Trabajo grupal 2 (Análisis de lecturas).
Semana 7 <u>(Clase Asincrónica)</u> Del 17 al 21 de mayo	Unidad II. Evolución del servicio de Referencia	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> • Referencia digital. • Referencia virtual. • Referencia móvil.
Semana 8 <u>(Clase Asincrónica)</u> Del 24 al 20 de mayo	Unidad II. Evolución del servicio de Referencia	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tendencias en el servicio de Referencia. Evaluaciones: Trabajo grupal 3 (Participación en foro).
Semana 9 <u>(Clase Sincrónica)</u> Del 31 de mayo al 04 de junio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de información confiables en línea. • Búsquedas en la Web. • Manejo de indexadores y repositorios. • Operadores booleanos. • Estrategias de búsqueda.





Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
Semana 10 (Clase Asincrónica) Del 07 al 11 de junio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> Operadores booleanos. Estrategias de búsqueda.
Semana 11 (Clase Asincrónica) Del 14 al 18 de junio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> Manejo de bases de datos a texto completo.
Semana 12 (Clase Sincrónica) Del 21 al 25 de junio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. <ul style="list-style-type: none"> Manejo de bases de datos a texto completo. Evaluaciones: Trabajo práctico 1 (Bases de datos).
Semana 13 (Clase Asincrónica) Del 28 de junio al 02 de julio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de Mediación Virtual. <ul style="list-style-type: none"> Manejo de bases de datos referenciales.
Semana 14 (Clase Sincrónica) Del 05 al 09 de julio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. <ul style="list-style-type: none"> Manejo de bases de datos referenciales.
Semana 15 (Clase Sincrónico) Del 12 al 16 de julio	Unidad III. Búsqueda y recuperación de la información	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. <ul style="list-style-type: none"> Gestión de los resultados de información y generación de la bibliografía en un gestor de referencias. Evaluaciones: Trabajo práctico 2 (Gestor de referencias).
Semana 16 (Clase Asincrónica) Del 19 al 23 de julio	----	Actividades: A través de Mediación Virtual. Fin de lecciones y entrega de promedios.
Del 26 al 30 de julio		
Feriado: Anexión de Guanacaste (se traslada para el lunes 26 de julio).	Acumulativo.	Ampliación (Exámenes finales).



VIII. BIBLIOGRAFÍA

8.1 BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

Andreu Lorenzo, L. B. (2006). *La biblioteca: un mundo de recursos para el aprendizaje*. [Madrid] : Ministerio de Educación y Ciencia, Secretaría General de Educación, Instituto Superior.

Argudo, S. (2012). *Mejorar las búsquedas de información*. Barcelona : Editorial UOC.

Cordón García, J. A., Gómez Días, R., Alonso Arévalo, J. y López Lucas, J. (2012). *Las nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0*. Madrid : Ediciones Pirámide.

Fundación Germán Sánchez Ruipérez. España. (2001). *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

García, I. L. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora* (2a ed.). Buenos Aires : Alfagrama.

González Flórez, J. A. (2014). *Servicios de referencia en línea : directrices para una estrategia digital*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Alfagrama Ediciones.

Gutiérrez Chiñas, A. (2012). *Manejo de información documental: guía para organizar fuentes de información*. México : Trillas.

Jaén García, L. F. (2016). *Fuentes de información para la investigación en Archivística y Bibliotecología*. San José, C. R. : Edit. UCR.

Manso Rodríguez, R. A. y Pinto, M. (2014). *Servicio de referencia virtual : realidad y perspectivas*. España : Ediciones Trea.

Melnik, D. (2006) *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta* (2a ed.). Buenos Aires, Argentina : Alfagrama Ediciones.

Monfasani, R. E. (2013). *Bibliotecarios, usuarios y gestión del conocimiento*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Alfagrama Ediciones.

Pacios Lozano, A. R. (Coord.). (2013). *Técnicas de búsqueda y uso de la información*. Madrid : Editorial Universitaria Ramón Areces.

8.2 BIBLIOGRAFÍA EN OTROS IDIOMAS:

Buss, S. P. (2016). Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia? *Reference Librarian*, 57(4), 265–271. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1080/02763877.2015.1134377>





- Kvenild, C. (Ed.). (2011). *Embedded librarians : moving beyond one-shot instruction*. Chicago : Association of College and Research Libraries.
- Sanjay K. y Anbu, J. P. (2011). Reference Library in the Pocket: Mobile Reference Services for Libraries. *Journal of Library & Information Science*, 1 (2), 114-120. Recuperado de http://irjilis.com/wp-content/uploads/2011/11/3_IR044.pdf
- Smith, L. C., & Wong, M. A. (2016). *Reference and Information Services: An Introduction*. (5 ed.) (Library and Information Science Text Series). Libraries Unlimited.
- Thomsett-Scott, B. C. (Ed.). (2013). *Implementing virtual reference services : a LITA guide*. Chicago : ALA TechSource.
- Tyckoson, D. A. (2001). What Is the Best Model of Reference Service? *Library Trends*, 50. Recuperado de <https://www.semanticscholar.org>
- Vijayakumar, M. & Vijayakumar, J. K. (January 2005). Digital reference service : libraries online 24/7. Proceedings of SIS-2005, Visakhapatanam, 27-29. Recuperado de <https://www.researchgate.net>

8.3 BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Guadamuz, J. (2017). Los dispositivos móviles y las generaciones de los servicios de referencia. En: *Revista Biblioteca* 35(3). Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15359/rb.35-3.3>
- Jerez Brenes, S. E. (2005). Programa de promoción y difusión de bases de datos que ofrece el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) a la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, en el Área de Ciencias Básicas (Proyecto de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la información). Universidad de Costa Rica. Sede Rodrigo Facio. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/240>
- Merlo-Vega, J. A. (2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El profesional de la información*, 18 (6), pp. 589-599. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2009.nov.02>

