

Introducción

- CARRIÓN RODRÍGUEZ, Guadalupe. “El por qué de la importancia de la gestión de Información.” — p. 77-84. — *En Memorias de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (XXX : 1999 : Morelia, Michoacán).* — México : AMBAC, 1999.
- ESCAMILLA GONZÁLEZ, Gloria. *Manual de metodología y técnica bibliográficas.* — México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1988. — 161 p. — (Instrumenta bibliographica ; 1)
- GARZA MERCADO, Ario. “Cómo cito sitios.” — *En Biblioteca Digital Daniel Cosío Villegas : <http://biblio.colmex.mx/recelec/bibdigportal/bdp.html>.* — México : COLMEX, 2000.
Consultado el 12 de marzo de 2002.
- HOLTHAM, Clive. “Resolving the imbalance between information and technology.” — p. 119-126. — *En The fourth resource.* — no.1 (mayo 2001)
- KOVACS, Diane. “A model for planning and providing reference services using Internet resources.” — p. 638-647. — *En Library Trends.* — Vol.4, no.42 (verano 1994)
- LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. *En el umbral del cambio: las tecnologías de la información y la comunicación.* — México : UNAM, CUIB, 1997. — 80 p. — (Monografías ; 22)

Capítulo 1

- AYUSO GARCÍA, María Dolores. “De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento: los retos de los sistemas de información e información electrónica desde la perspectiva de la unión europea.” — p. 27-44. — *En Revista Interamericana de Biblioteconomía.* — Vol.24, no.1 (enero – junio 2001)
- BLACK, Uyles. *Redes de computadoras: protocolos, normas e interfaces.* — España : Macrobot, 1990. — 421 p.
- BLÁZQUEZ, Nieto. *El desafío ético de la información.* — España : San Esteban : Edbiesa, 2000. — 354 p. — (Horizonte Dos mil – Textos y monografías)

- BOSH TORRANO, Ángel. “Nueva imprenta digital.” — p. 25-32. — *En Internet: el medio inteligente* / Octavio Islas Carmona, Fernando Gutiérrez Cortés, et al. — México : CECSA, 2001.
- CABALLAR, José A. *Internet: cómo descubrir el mundo.* — España : Ra-Ma, 1997. — 506 p.
- COMER, Douglas E. *El libro de Internet.* — México : Prentice-Hall, 1995. — 312 p.
- CORNELLA, Alfonso. *Información digital para la empresa.* — México : Alfaomega, 1997. — 180 p.
- Diccionario de términos informáticos e Internet* / ed. Juan Costa Martínez — España : Anaya, 1997. — 408 p.
- FERREIRA C., Gonzalo. *Internet paso a paso: hacia la autopista de la información.* — México : Alfaomega, 1996. — 424 p.
- Internet: el medio inteligente* / Octavio Islas Carmona, Fernando Gutiérrez Cortés, et al. — México : CECSA, 2001. — 321 p.
- LAQUEY, Tracy. *Qué es Internet* / Jeanne Ryer. — EE.UU. : Addison-Wesley, 1995. — 175 p.
- LÓPEZ YEPES, José. *Los caminos de la información: cómo buscar, seleccionar y organizar las fuentes de nuestra documentación personal.* — España : Fragua, 1997. — 345 p.
- ROBLES GARAY, Oscar. “Evolución de Internet en México y en América Latina.” — p. 34-43. — *En Internet: el medio inteligente* / Octavio Islas Carmona, Fernando Gutiérrez Cortés, et al. — México : CECSA, 2001.
- TOFFLER, Alvin. *La tercera ola.* — México : Edivisión, 1981.— 494 p.
- VILLANUEVA, Ernesto. “¿Regular o autorregular Internet?”. — p. 281-301. — *En Internet: el medio inteligente* / Octavio Islas Carmona, Fernando Gutiérrez Cortés, et al. — México : CECSA, 2001.

Capítulo 2

- ACADEMIA ESPAÑOLA (MADRID, ESPAÑA). “Diccionario de la lengua española.” — 23 ed. — *En RAE* : <http://buscon.rae.es>.— España : RAE, 2002.
Consultado el 12 de julio de 2002.

- ALBRECHT, Karl.** *Gerencia del servicio.* — Colombia : Legis, 1988. — 202 p. — (serie empresarial).
- AMAT NOGUERA, Núria.** *Técnicas documentales y fuentes de información.* — España : VOX, 1978. — 485 p.
- ARELLANO RODRÍGUEZ, J. Alberto.** *Guía para la formación de usuarios de la información.* — México : SEP, ENBA, 1994. — 102 p. — (Guía para las bibliotecas universitarias).
- ARÉVALO JORDÁN, Victor Hugo.** *Las ciencias de la documentación.* — Argentina : Asociación de Archiveros de Santa Fe, 2000. — 89 p.
- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar.** *Creación de un portal : el caso de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México.* — México : Oscar Arriola Navarrete, 2002. — 164 p.
Tesis (Maestría en bibliotecología) — UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- ATHERTON, Pauline.** *Manual para servicios y sistemas de información.* — España : UNESCO, 1978. — 345 p.
- BROWN, Andrew.** *Gestión de la atención al cliente.* — España : Díaz de Santos, 1992. — 133 p.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “**Las necesidades de información del usuario en la automatización de bibliotecas.**” — *En Biblioteca universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas* : <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volI1/necinf.html>. — México : UNAM : CUIB, 1995. — Vol. I, no. 1 (Nueva época)
- CAMACHO FUENTES, Gustavo.** *Diseño de una empresa de consultoría de información.* — México : Gustavo Camacho Fuentes, 1986. — 169 p.
Tesis (Licenciatura en bibliotecología) — UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- CARRIZO SAINERO, Gloria.** *Manual de fuentes de información* / Pilar Irureta-Goyena Sánchez y Eugenio López De Quintana Sáenz. — España : Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros, 1994. — 414 p.
- COLL-VINENT, Robert.** *Curso de documentación.* — 2ª ed. — España : Dossat, 1993. — 545 p.
- COLL-VINENT, Robert.** *Información y poder: el futuro de las bases de datos documentales.* — España : Herder, 1988. — 295 p.

- CORDON GARCÍA, José Antonio.** *Prácticas de documentación* / Coaut. Jesús López Lucas y José Raúl Vaquero Pulido. — España : Ediciones Pirámide, 1998. — 219 p. — (Colección ozalid)
- CORNELLA, Alfons.** *Información digital para la empresa: una introducción a los servicios de información electrónica.* — México : Alfaomega, 1997. — 180 p.
- CURRAS, Emilia.** *La información en sus nuevos aspectos.* — España : Paraninfo, 1988. — 307 p. — (Ciencias de la documentación)
- CHUMIER, Jacques.** *Técnicas de documentación y archivo.* — España : Oiko-Tau, 1993. — 59 p. — (Colección ¿Qué sé?, nueva serie ; 179)
- DELON DE QUINTERO, Ana Isabel.** *Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe* / Silvia G. Paris de Martínez. — Venezuela : Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1988. — 78 p.
- DENTON, D. Keith.** *Calidad en el servicio a los clientes.* — Madrid : Diaz de Santos, 1991. — 199 p.
- DESANTES GUANTER, José María.** *Teoría y régimen jurídico de la documentación.* — España : EUDEMA, 1987. — 454 p. — (EUDEMA Universidad : manuales)
- Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* / comps. María del Carmen Negrete Gutiérrez y Juan José Calva González. — México : UNAM, CUIB, 1996. — 81 p. — (Cuadernos ; 2)
- Diccionario de bibliología y ciencias afines* / José Martínez De Souza. — España : Fundación German Sánchez Ruipérez, 1989. — 83 p.
- Estudios del siglo XXI: Foro México 2010* / Centro de Estudios Prospectivos. — México : Limusa, 1988. — 83 p.
- FERIA BASURTO, Lourdes. “**Los servicios y usuarios de información**”. — *En Servicios y tecnologías de Información: una experiencia latinoamericana.* — México : Universidad de Colima, 1998. — 194 p.
- Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información.* / American Library Association. — España : Diaz de Santos, 1988. — 39 p.
- GUINCHAT, Claire.** *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación.* — España : CINDOC : UNESCO, 1992. — 555 p.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “**El perfil del usuario de información**”. — p. 16-20. — *En Investigación bibliotecológica.* — Vol. 7, no. 15, (1993)

- INFANTE RIELO, Arturo.** *Introducción a la teoría de la información.* — CUBA : Oriente, 1983. — 98 p.
- LEVITT, Theodore. “Una vez hecha la venta”. — p. 88-89. — *En Harvard Business Review.* — (sep-oct, 1983).
- LIU, Cricket.** *Administración de servicios de información en Internet.* — México : McGraw-Hill, 1997. — 630 p.
- LÓPEZ YEPES, José.** *Los caminos de la información: cómo buscar, seleccionar y organizar las fuentes de nuestra documentación personal.* — España : Fragua, 1997. — 345 p.
- MARTÍN VEGA, Arturo.** *Fuentes de información general.* — España : TREA, 1995. — 320 p. — (Biblioteconomía y Administración cultural ; 7)
- MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio.** *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales.* — España : Síntesis, 1995. — 182 p. — (Biblioteconomía y Archivonomía ; 8)
- MASUDA, Yoneji.** *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial.* — España : FUNDESCO, 1984. — 195 p.
- NAISBITT, John.** *Macrotendencias.* — México : Edivisión, 1985. — 269 p.
- PASCUAL LAPORTA, Gonzalo.** *Estructura de la información.* — España : McGraw-Hill, 1992. — 249 p. — (Informática de gestión)
- RAMOS SÁNCHEZ, J. Daniel.** *El perfil del profesional del siglo XXI.* — México : IPN, 1998. — 68 p.
- RAMOS SIMÓN, Luis Fernando.** *Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales.* — España : Síntesis, 1995. — 238 p. — (Biblioteconomía y Documentación)
- RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel.** *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología.* — México : UNAM, CUIB, 1998. — 148 p. — (Monografías ; 24)
- RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. “El papel del profesional de la información en el acceso y uso de la información documental”. — p. 242-272. — *En La información en el inicio de la era electrónica.* — México : UNAM, CUIB, 1998. — (Monografías ; 25 ; 2v)
- ROS GARCÍA, Juan.** *Documentación general: sistemas, redes, centros.* — España : Síntesis, 1994. — 240 p.

ROSZAK, Theodore. *El culto a la información : el folclore de los ordenadores y el verdadero arte de pensar.* — México : Grijalbo, 1990. — 277 p.

SHELP, Ronald K. *Service industries and economic development.* — EE.UU. : Praeger, 1985. — 154 p.

El Significado del bibliotecario: una antología para el futuro profesional / comp. Juan Voutssás M. — México : CNB, 1998. — 132 p.

Técnicas auxiliares de biblioteca / coord. Rafael Mateos Carrasco, et al. — 3ª ed. — España : Complutense, 2000. — 263 p. — (Biblioteca Complutense)

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. “**Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes.**” — p. 29-42. — *En Las fuentes de información : Estudios teórico-prácticos* / coord. Isabel de Torres Ramírez. — España : Síntesis, 1999. — (Biblioteconomía y Documentación ; 17)

WEBB, Sylvia P. *Creating an information service.* — 2ª ed. — Gran Bretaña : Aslib, 1988. — 122 p.

Capítulo 3

BIANCHINI, Adelaide. “**Conceptos y definiciones de hipertexto.**” — *En* <http://www ldc.usb.ve/~abianc/hipertexto.html>. — Venezuela : Universidad Simón Bolívar : Depto. de Computación y Tecnología de la Información, 2000. Consultado el 3 de septiembre de 2002.

CANTOS GÓMEZ, Pascual. *Hipertexto y documentación* / Francisco Javier Martínez Méndez y Gregorio Moya Martínez. — España : Secretariado de Publicaciones, Universidad, 1994. — 76 p.

CARIDAD, Mercedes. *Los sistemas de hipertexto e hipermedios: una nueva aplicación en informática documental* / Purificación Moscoso. — España : Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1991. — 160 p. — (Biblioteca del Libro)

CONKLIN, J. “**Hipertext: an introduction and survey.**” — p. 17-44. — *En IEEE Computer* : <http://www.ai.univie.ac.at/~paolo/lva/vuhtmm1998/html/conklin87/Conklin87.html>. — Vol. 20, (sep. 1987) Consultado el 3 de septiembre de 2002.

HERAS, Antonio de las. *Navegar por la información.* — España : Fundesco, 1991. — 84 p.

HERRERO SOLANA, Víctor Federico. *Hiperdocumentos referenciales: una herramienta para diseminar recursos de información Internet entre los usuarios del servicio de referencia.* — Argentina: Nuevo Parhadigma, 1998. — 111 p.

Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas y redes en la era electrónica / comp. Filiberto Felipe Martínez y Lina Escalona Rios. — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas ; Infoconsultores, 2000. — 121 p. — (Sistematización de la Información Documental ; 1)

La información en el inicio de la era electrónica / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. — México : UNAM, El Centro, 1998. — 299 p. — (Monografías ; 25 ; 2 v.)

LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. *Lenguajes de marcado de documentos digitales de carácter bibliográfico* / Roberto Garduño Vera. — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2001. — 280 p. — (Sistematización de la Información Documental)

LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. *En el umbral del cambio : las tecnologías de la información y la comunicación.* — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. — 80 p. — (Monografías ; 22)

SCOLARI, Carlos Alberto. “**Definiciones**”. — *En Hyperpage* : <http://www.kweb.it/hyperpage/defini1.htm>. — Italia : Kaleidos, 1999. Consultado el 3 de septiembre de 2002

SENN, James A. *Análisis y diseño de sistemas de información.* — 2ª ed. — México : McGraw-Hill, 1992. — 942 p.

PUIG, Carles T. “**Del hipertexto al hipermedia: una aproximación al desarrollo de las obras abiertas.**” — *En Formats* : http://www.iaa.upf.es/formats/formats2/tom_e.htm. — España : Formats, 1999. Consultado el 3 de septiembre de 2002.

Capítulo 4

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y Abelardo Herrero Perezrul “**Biblioteca en el WWW: ¿páginas o portales?**” — p. 4–11. — *En Liber: revista de bibliotecología. Revista de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C.* — Vol. 3, no. 2. (abril – junio, 2001)

BARTLEY, Howard S. *Principios de percepción.* — México : Trillas, 1980. — 581 p. — (Biblioteca Técnica de Psicología)

- CARRIÓN Maroto, Juan. “Los portales y la gestión del conocimiento.” — *En Portal de gestión del conocimiento* : http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/juan_carrion_maroto/articulo_prof_portales.htm. — España : Gestión del Conocimiento, 2000.
Consultado el 22 de enero de 2003.
- DAVENPORT, Thomas H. *Ecología de la información*. — México : Oxford, 1999.— 297 p.
- GARCÍA ZURDO, Rubén. “¿Qué es la usabilidad?” — *En Desarroloweb* : <http://www.desarroloweb.com/articulos/890.php?manual=5>. — EE.UU. : INVESIC, 2000.
Consultado el 22 de enero de 2003.
- LIU, Cricket. *Administración de servicios de información en Internet*. — México : McGraw-Hill, 1997. — 630 p.
- MARQUEZ, Correa Joaquín. “Usabilidad.” — *En JMarquez* : <http://www.jmarquez.com> — España : JMarquez, 2001.
Consultado el 22 de enero de 2003.
- MARQUEZ, Correa Joaquín. “Usuario satisfecho = cliente seguro.” — *En JMarquez* : <http://www.jmarquez.com>. — España : Iconmedialab, 2001.
Consultado el 22 de enero de 2003.
- MERCOVICH, Eduardo. “Diseño de interfaces y usabilidad: cómo hacer productos más útiles, eficientes y seductores.” — *En Ponencia presentada en SIGGRAPH '99* : <http://planeta.gaiasur.com.ar/infoteca/disenio-de-interfaces-y-usabilidad.html>. — Argentina: GaiaSur, 1999.
Consultado el 22 de enero de 2003.
- ORNELAS DELGADO, Jaime. *Guía para la elaboración y presentación de trabajos de investigación en ciencias sociales*. — 2ª ed. — México : Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2000. — 131 p. — (Serie de apoyo a la docencia).
- PÉREZ PEREGRINA, Jesús Efrén. *Los expertos en sistemas*. — 2ª ed. — México : Limusa, 1990. — 131 p.
- ROMERO FERNÁNDEZ, Orlando Ignacio. “Conversación con Adrián Coutín Domínguez: buena teoría sobre arquitectura de información.” — *En Comunidad Virtual ProyectoWeb* : <http://www.proyectoweb.cubaweb.cu> — año 2. no. 31. (dic. 2002)
Consultado el 31 de enero de 2003.
- ROSENFELD, Louis. *Arquitectura de la información para el WWW*. — México : McGraw-Hill, 2000. — 202 p.

SALVADOR OLIVAN, José Antonio. **“Evaluación de recursos de información en Internet: evaluación formal y de contenidos”**. — *En Bibliotecas y Centros de Documentación: Internet para bibliotecarios y documentalistas* : <http://www.unizar.es>. — España: Departamento de Ciencias de la Documentación de la Universidad de Zaragoza, 2001.
Consultado el 8 de mayo de 2002.

SMITH, Alastair G. **“Testing the surf: Criteria for evaluating internet information resources”**. — *En The Public-Access Computer Systems Review* : <http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html>. — Vol. 8, no. 3. (1997)
Consultado el 8 de mayo de 2003.