

UAEM | Universidad Autónoma
del Estado de México

Enjambre Lector

Boletín de la Dirección de Infraestructura Académica



Secretaría de Docencia

No. 23, Año 3, Mayo 2015



Directorio UAEM

Dr. en D. Jorge Olvera García
RECTOR

Dr. en Ed. Alfredo Barrera Baca
SECRETARIO DE DOCENCIA

Dra. en Est. Lat. Ángeles Ma. del Rosario Pérez Bernal
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS

M. en D. José Benjamín Bernal Suárez
SECRETARIO DE RECTORÍA

M. en E. P. y D. Ivett Tinoco García
SECRETARIA DE DIFUSIÓN CULTURAL

M. en C. I. Ricardo Joya Cepeda
SECRETARIO DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN

M. en E. Javier González Martínez
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

Dr. en C. Pol. Manuel Hernández Luna
SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Mtra. en Admón. Ed. Yolanda E. Ballesteros Senties
SECRETARIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Dr. en D. Hiram Raúl Piña Libien
ABOGADO GENERAL

Lic. en Com. Juan Portilla Estrada
DIRECTOR GENERAL DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

Lic. Jorge Bernáldez García
SECRETARIO TÉCNICO DE LA RECTORÍA

M. en A. Emilio Tovar Pérez
DIRECTOR GENERAL DE CENTROS UNIVERSITARIOS Y UNIDADES ACADÉMICAS PROFESIONALES

M. en A. Ignacio Gutiérrez Padilla
CONTRALOR UNIVERSITARIO

Contenido

Pág.

6	De paseo por el sistema bibliotecario
7	Efemérides de mayo
10	Top 5
11	Recomendación del mes...
13	¡Posteando!
14	Mis apps favoritas
15	Dime qué lees y te quien eres
17	Sorpréndete
18	Caricaturizando libros
19	Frases de los expertos
20	¡Mira lo que webcontré!
22	Rólame tu libro
23	Mejorando la disortografía
23	Autoestima
25	Hablemos de calidad
26	Lewis Carroll y las Maravillas del país de Alicia

Contacto:

Correo electrónico: sbibliotecario@uaemex.mx

Facebook: [bibliotecarios Uaemex](#)

Teléfono: 2142315 ext. 8126

DIRECTORIO DIA

DR. EN ED. ALFREDO BARRERA BACA
Secretaría de Docencia

M. EN C. ED. GUSTAVO ECHANIZ VILLAMAR
Director de Infraestructura Académica

C.P. JOSÉ AURELIO MARTÍNEZ FLORES
Subdirector de Infraestructura Académica

L. EN C.I.D. ROCÍO SANDOVAL GARCÍA
Jefa de la Unidad de Planeación

P. EN C.I.D. MARCIANO DÍAZ FIERRO
Jefe de Procesos Técnicos

Q.F.B. MARISA CARRASCO GARCÍA
Jefa de Laboratorios y Talleres

L. EN C.I.D. GEORGETTE TORRES GARCÍA
Jefa de Biblioteca Central "Dr. Juan Josafat
Pichardo Cruz"

COMITÉ EDITORIAL

L. en C.I.D. Nancy Carbajal Almazán (N.C.A)

L. en I.A. Monserrat Castro Hernández (M.C.H)

L. en C.I.D. Rocío Sandoval García (R.S.G)

M. en Ed. Gabriela Muciño Rodríguez (G.M.R)

L. en Psic. Floriberto Rosales Valencia (F.R.V)

Formación: Dirección de Infraestructura Académica

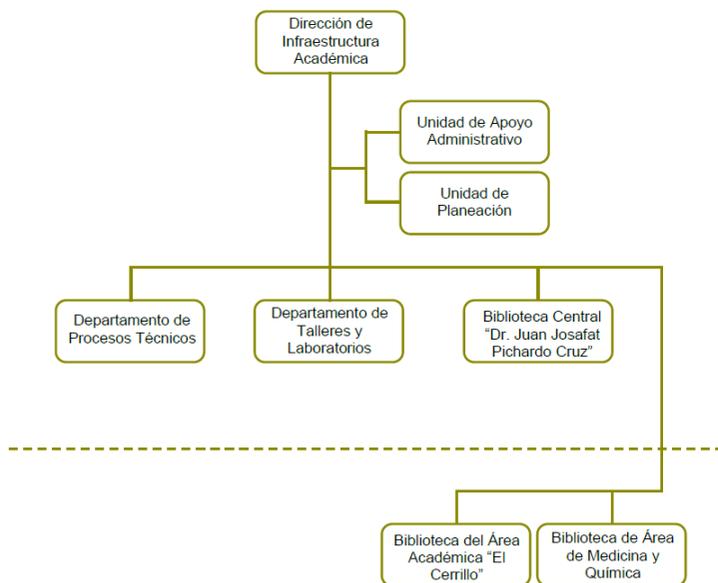
Dirección de Infraestructura Académica

¿Qué es la Dirección de Infraestructura Académica?

Es una Dirección que tiene por objetivo coordinar técnica y normativamente el funcionamiento del Sistema Bibliotecario, así como también los Laboratorios y Talleres, procurando su permanente desarrollo, modernización y mejoría, con el fin de ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de información, de acceso al conocimiento técnico y científico, al arte, la cultura y a la lectura por placer de la comunidad universitaria.

Y para ello se apoya de los siguientes departamentos, como se ve en el organigrama:

4



Misión

Apoyar las funciones sustantivas de la Universidad, con servicios bibliotecarios e informáticos ágiles y eficientes; además de proporcionar herramientas de índole científico, tecnológico e instrumental, permitiendo al alumno, contar con herramientas documentales que favorezcan su formación integral, un desarrollo de calidad y mayor competitividad de los cuadros profesionales que demanda la sociedad.

Visión

La Dirección de Infraestructura Académica contará con:

- Mayor y mejor infraestructura acorde a los requerimientos de usuarios potenciales.
- Nuevos y mejores servicios basados en tecnologías de la información y comunicación.
- Mobiliario y equipo suficiente, moderno y funcional que mejore el servicio bibliotecario en cuanto a la capacidad para disponer de mayor información impresa, electrónica y digital.
- Elementos intelectuales que fortalezcan la identidad estatal y universitaria en el contexto de la actual sociedad del conocimiento.
- Bibliografía actualizada y acorde a los programas y planes de estudio, así como a las unidades de aprendizaje universitarias.
- Personal de Bibliotecas, Laboratorios y Talleres capacitado acorde a las necesidades y servicios que demanda la comunidad Universitaria.
- Calidad en los servicios del Sistema Bibliotecario, apoyado en un proceso de mejora continua.
- Mayor número de lectores, a través del fomento a la lectura.
- Laboratorios y talleres con espacios que permitan al futuro profesionista desarrollar en su totalidad las actividades prácticas y/o experimentales, tal como lo establecen sus respectivos programas educativos.
- Contar con los implementos científicos y tecnológicos de actualidad en los laboratorios y talleres de la Universidad.

Ubicación: Cerro de Coatepec, s/n, Ciudad Universitaria, C.P.: 50110, Toluca, México, (a un costado de la Facultad de Ciencias Políticas).



De paseo por el Sistema Bibliotecario

Biblioteca de Zumpango

Esta biblioteca se encuentra adscrita al Centro Universitario Zumpango y cuenta con una colección bibliográfica de 18,610 títulos y 39,718 volúmenes. Oferta las licenciaturas en: Administración, Ciencias Políticas y Administración Pública, Contaduría, Derecho, Diseño Industrial, Enfermería, Psicología, Sociología, Turismo, Ingeniero Agrónomo en Producción y en Computación.

Los servicios que ofrece son:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Cubículos de estudio en grupo
- Orientación a usuarios
- Hemeroteca
- Salón electrónico
- Fotocopiado
- Videoteca

Esta biblioteca responde principalmente a las necesidades de la comunidad del Centro Universitario de Zumpango.

Dirección: Camino viejo a Jilotzingo, Col. Valle Hermoso s/n Zumpango de Ocampo, CP.: 55600.

Horario: Lunes a viernes de 07:00 a 21:00 y sábados de 8:00 a 16:00 hrs.

Teléfono: (591) 9172702/ (591) 9174140

¡Ven y conócela!



N.C.A

Efemérides mayo

3



1469

Nace Nicolás Maquiavelo, historiador, político y teórico italiano. Su obra más conocida es el tratado de doctrina política "El Príncipe".

6



1856

Nace Sigmund Freud, médico y ensayista austriaco creador del psicoanálisis y una de las mayores figuras intelectuales del siglo XX. Su obra más conocida es "La interpretación de los sueños".

6



1919

Muere L. Frank Baum, escritor estadounidense de libros para niños. Su cuento más popular es "El Maravilloso Mago de Oz". El 15 de mayo se festeja su natalicio.

7



1839

Muere José María de Heredia y Heredia, uno de los mejores poetas cubanos, importante representante de la escuela pre-romántica.

16



1917

Nace Juan Rulfo, escritor mexicano, uno de los grandes escritores latinoamericanos del siglo XX, que pertenecieron al movimiento literario denominado "realismo mágico", autor de numerosos cuentos y de una sola, pero popular novela, "Pedro Páramo".

7



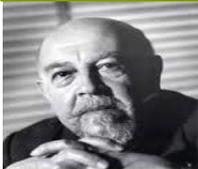
16



1703

Muere Charles Perrault, escritor francés reconocido por haber dado forma literaria a cuentos clásicos infantiles tales como “Caperucita Roja” o “El gato con botas”.

17

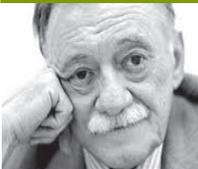


1889

Nace Alfonso Reyes, poeta y escritor mexicano. En el género de poesía público: “Huellas”, “Golfo de México”, “Huellas del tarahumara”, entre otras. Así como “El suicida”, “Visión de Anáhuac” en otros géneros.

8

17



2009

Muere Mario Benedetti, escritor y poeta uruguayo. Reconocido y ampliamente galardonado, su prolífica producción alcanza la cantidad de 80 libros, tratando todos los géneros: teatro, poesía, narración y ensayo. Ha sido traducido a más de 20 idiomas.

19



1932

Nace Elena Poniatowska, escritora y periodista mexicana ampliamente galardonada, autora de libros como “La piel del cielo” o “Leonora”. Obtuvo el Premio Cervantes 2013.

21



1265

Nace Dante Alighieri, poeta italiano. Su gran obra, “La Divina Comedia”, es una de las novelas fundamentales de la transición del medioevo al renacimiento y está considerada la obra maestra de la literatura italiana y una de las más importantes de la literatura mundial.

M.C.H

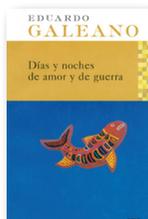
Abril “Mes de la lectura”, se vivió al máximo...



Top 5

Este Top 5 lo dedicamos a la memoria de Eduardo Galeano, quien el mes pasado abandonó este plano terrenal para volverse parte de la eternidad, los dejo pues, con algunas de sus obras más destacadas.

1



“Días y noches de amor y de guerra”

Este libro está integrado por textos cortos cargados de nostalgia y de la justa necesidad de recordar a los exiliados o asesinados por las dictaduras represoras de América Latina en la década de los 70's.

2



“El libro de los abrazos”

Es una recopilación de textos, relatos breves y cuentos, aderezados con grandes dosis de imaginación, pero también, con un gran sentido crítico, llevándonos de la alegría y las risas, a la tristeza y al llanto; un libro que se disfruta mucho leyéndolo de a poquito.

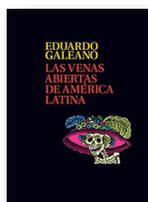
3



“Las palabras andantes”

Divertido libro integrado por cuentos, anécdotas y relatos que el autor escucho o imaginó; historias ingeniosamente ilustradas por los grabados de J. Borges, toda una aventura visual.

4



“Las venas abiertas de América latina”

En este libro, el más conocido del autor Galeano, presenta un ensayo sobre la explotación económica y la dominación política a las que parece estar condenado nuestro continente, es un análisis sobre la historia latinoamericana desde la colonización europea hasta los años setenta.

5



“Patatas arriba, la escuela del mundo al revés”

El nombre del libro refleja ampliamente su contenido, “El mundo al revés nos enseña a padecer la realidad en lugar de cambiarla, a olvidar el pasado en lugar de escucharlo y a aceptar el futuro en lugar de imaginarlo”. Definitivamente vivimos en un mundo de cabeza.

G. M. R

Este mes de mayo queremos homenajear a mamá y por lo tanto le dedicamos esta recomendación:

Recomendación del Mes



La decisión más difícil (*My sister's keeper*), es una película basada en la novela homónima de Jodi Picoult, protagonizada por Cameron Diaz.

En esta historia podemos ver que el amor de una madre es tan grande que muchas veces se ciega ante una realidad inminente, Sara es una joven madre que lucha por mantener con vida a su hija mayor (Kate), enferma de leucemia, al grado de concebir una hija más (Anna), exclusivamente para salvar a la joven.

La trama se complica cuando Anna, demanda a sus padres para lograr su emancipación, ya que se niega a donar su riñón, aunado a que su hermana Kate está cansada de tanto sufrimiento y lo único que desea es morir.

Le damos cinco palomitas de maíz, además de que si eres una persona sensible, te recomendamos estar preparado para derramar unas cuantas lágrimas, ya que el drama está a flor de piel.

“Cuando era niña, mi madre me dijo que yo era un pedacito de cielo que vino a este mundo porque ella y mi padre me amaban mucho. Fue después cuando entendí que eso no era particularmente cierto”.



Por otro lado, tenemos una recomendación totalmente opuesta a la anterior:

Operación monumento (The monuments men), es una película basada en el libro The monuments men: Allied Heroes, Nazi Thieves and the Greatest Treasure Hunt in History, de Robert M. Edsel, protagonizada por George Clooney y Matt Damon, en donde narra como a finales de la segunda guerra mundial, se estableció un programa norteamericano encargado de recuperar obras de arte, libros y archivos de valor cultural, que corriesen peligro a causa de la ambición de Hitler.

A pesar de la loable misión, el trabajo se ve obstaculizado por el propio ejército norteamericano, al no querer arriesgar la vida de los soldados por simples objetos. No esperes una súper producción con grandes efectos especiales, lo que hace valioso este film, es la historia en sí, ya que a lo largo de la película podemos apreciar maravillosas obras de arte, entre pinturas y esculturas, así como la destrucción de otros tantos tesoros.

A esta película le damos cuatro palomitas de maíz, ya que la historia no sólo se basa en un libro, sino en hechos reales, por lo que se queda corta al pretender proyectar una de las mayores atrocidades que el ser humano ha cometido.

“Puedes eliminar a toda una generación de personas, puedes quemar sus casas, y de alguna forma volverán, pero si destruyes sus logros en vida y su historia, es negar que hubieran existido... es ceniza flotando”.

EL MAYOR ROBO DE ARTE DE LA HISTORIA

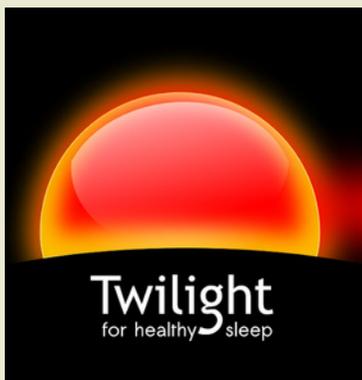


R.S.G

¡Posteando!



Mis Apps favoritas



Twilight

Si eres de los adictos a la lectura por la noche o si tienes problemas para dormir después de jugar con tu tableta, aquí te ofrecemos una opción para consentir a tus ojos. Twilight es una aplicación que hace que la pantalla de tu celular o tableta se adapte al horario del día, filtrando la luz de tu aparato para proteger tus ojos, ya que hay investigaciones que revelan que la exposición a la luz azul antes de dormir puede causar incapacidad para conciliar el sueño. Disponible en Android.

14

Quick Mark

Esta vez te ofrecemos el lector de código QR, Quick Mark, el cuál te permitirá acceder a enlaces web, video llamadas, enviar correo electrónico, además de decodificar imágenes de códigos de barras en álbum de fotos. Disponible en Android e iOS.

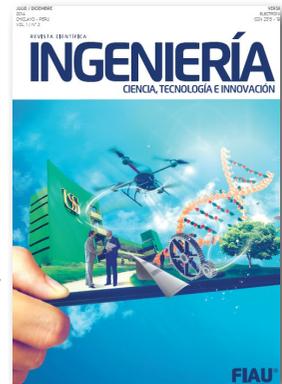


R.S.G

Dime qué lees.... y te diré quién eres



Si te interesa saber sobre negocios, tenemos para ti la revista “Alto Nivel”, la cual te brinda información sobre el entorno económico en el que actúan firmas nacionales y globales; presentadas en comentarios, experiencias y recomendaciones. Esta revista la puedes encontrar en la Biblioteca de la Facultad de Economía.



Si te gusta la ingeniería, te recomendamos la “Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación”, la cual busca reforzar el vínculo del dialogo e intercambio en dicha área, con un nivel nacional e internacional. Suscríbete y consúltala en:

<http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/ICTI/notification/subscribeMailList>



La biblioteca digital tiene para ti la plataforma de “ISI Web of Knowledge”, la cual te ofrece conocimientos multidisciplinarios.

¡Conócelas!

(<http://bibliotecadigital.uaemex.mx/contador/basesdedatos1.php>)

N.C.A



Nuestros niños lectores, futuros Universitarios...



Sorpréndete...



Nadie sabe, nadie supo. El llamado Manuscrito Voynich o Códice Voynich es un misterioso libro ilustrado, escrito hace unos 500 años por un autor anónimo en un alfabeto que hasta ahora no ha sido identificado y que se conoce como voynichés.

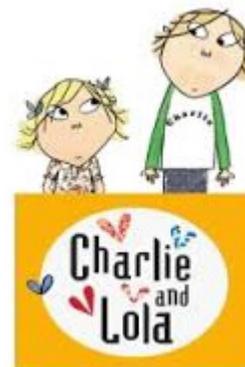


El Código Gigas, Código del Diablo o Código de Satanás o Biblia del Diablo, es un antiguo manuscrito medieval en pergamino creado a principios del siglo XIII y escrito en latín. Fue considerado en su época como la “octava maravilla del mundo” debido a su impresionante tamaño. Se considera único no sólo por sus proporciones, sino por incluir -algo inaudito en una Biblia- un retrato del mismísimo Satanás.



Los elementos de Euclides, escrito que durante muchos siglos se ha considerado como una de las obras científicas de referencia, estando incluida en el temario de los estudiantes universitarios, y se exigía el conocimiento de este texto. Aún hoy se utiliza por algunos educadores como introducción básica de la geometría.





CHARLIE Y LOLA

La inglesa Lauren Child, nació en 1965. Es una escritora e ilustradora de libros.

Cuenta con diferentes series de libros basados en sus personajes. Algunos de estos personajes son Charlie y Lola.

Este mes y esta sección la estaremos dedicando a estos hermanitos que han entretenido a los pequeños de la casa y a los papás le han sacado varias sonrisas.

A partir de los libros se ha realizado una serie de televisión que en el año 2007 ganó el premio BAFTA al mejor programa de televisión para niños y mejor guión.

En México ha sido transmitida por Discovery Kids, Once TV y CBeebies.

Si aún no has leído los libros o visto la serie en televisión te invitamos a conocerlos.

La historia narra la vida de los hermanos Sommer, los cuales siempre aparecen solos, es decir, ningún adulto figura en la historia. Charlie es un niño de nueve años que le gusta jugar fútbol con su amigo Marv (tiene dos hermanos Morten y Martin).

Lola es una niña de cuatro años que es muy independiente. Le gusta la leche rosada y no le gusta comer tomates, es muy pequeña y muy graciosa, le gusta dormir tarde. Además le encantan las flores. Su mejor amiga es Lotta y su amigo imaginario es Soren Lorenson.

Básicamente Charlie se encarga de ayudar a su hermana, así como convencerla para que coma y se vaya a la cama temprano.

M.C.H.

Frases de los expertos

“La lectura registra los encuentros con la belleza”



Felipe de Jesús Torres Hernández
Videoteca en Biblioteca Central

“La lectura es fuente de conocimiento, enriquecedora de mentes, nutrición de espíritu”



Wendy Michel Bañuelos Acosta
Bibliotecaria del Plantel “Pablo González Casanova”

19

“Lee y conducirás, no leas y serás conducido”



Alejandra Camacho Sandoval
Bibliotecaria de la Facultad de Humanidades

N.C.A



¡Mira lo que webcontré!

Quienes estamos en uso continuo de Internet, debemos estar muy alertas de navegar por sitios seguros, teniendo un antivirus que se encuentra en permanente actualización y que incluso, son gratuitos.

Muchas veces se apuesta por la compra de antivirus caros pero que si no se actualizan constantemente, la garantía de que protejan es muy baja debido a que a diario salen nuevas versiones de virus informáticos.

¿Qué es un virus informático? Es un programa creado por un programador de mediana o mucha experiencia, usando un lenguaje de programación en donde captura instrucciones precisas para que el virus haga determinada acción como alterar el funcionamiento de los archivos del sistema de la computadora, buscar información específica y mandarla a un servidor distante, borrar información, realizar muchas peticiones al procesador hasta que lo satura y logra que la máquina se congele, etc.

20

Desafortunadamente es una competencia sin fin entre quienes luchan por mantener orden en el intercambio de información, mientras otros se empeñan en burlar todos los protocolos de seguridad para filtrarse en bases de datos de gran importancia como bancos, oficinas gubernamentales, etcétera.

Cuidar nuestra información es esencial, es parte de nuestra responsabilidad para evitar pérdidas irreparables. Seguramente alguna vez hemos experimentado el estrés y coraje que genera saber que hemos perdido información de nuestra computadora debido a un virus que jamás supimos que estuviese en nuestro equipo. O bien, que nuestro disco duro o memoria USB repentinamente se borró.

Nuestra información es muy valiosa porque son años de trabajo invertidos en recabar los datos, capturarlos, procesarlos y generar nuevos conocimientos.

Las medidas más recomendadas son: crear respaldos periódicamente, tener un antivirus actualizado, evitar ingresar a páginas dudosas, evitar la descarga e instalación de programas para bajar música o videos como Ares, a Tube Catcher y Kazaa entre muchos otros.

Les presento un sitio que puede auxiliarlos en la detección oportuna de virus en sus archivos o bien, revisar un sitio web para conocer su es confiable: Se llama VIRUSTOTAL. Es un servicio gratuito que analiza con 57 antivirus diferentes archivos y URLs sospechosas facilitando la rápida detección de virus, gusanos troyanos y todo tipo de malware.

La URL es: <https://www.virustotal.com/es/>

Les dejo una liga a un video-tutorial:

https://www.youtube.com/watch?v=ZRmFEUw_dNE



VirusTotal es un servicio gratuito que **analiza archivos y URLs sospechosas** facilitando la rápida detección de virus, gusanos, troyanos y todo tipo de malware.

Archivo URL

[Más información](#) sobre cómo buscar

Lic. Floriberto Rosales Valencia
Responsable de Biblioteca Digital.



Rólame tu libro

El sur también existe es un disco del cantautor Joan Manuel Serrat sobre poemas del poeta uruguayo Mario Benedetti, editado en 1985 por la compañía discográfica Ariola.

En este número incluimos el poema/canción: “Una mujer desnuda y en lo oscuro”.

Escúchala, dedícala, es hermosa:

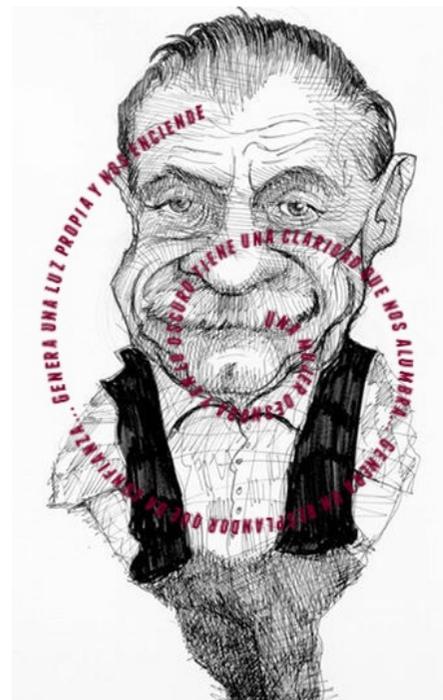
22

Una mujer desnuda y en lo oscuro
tiene una claridad que nos alumbramos
de modo que si ocurre un desconsuelo
un apagón o una noche sin luna
es conveniente y hasta imprescindible
tener a mano una mujer desnuda.

Una mujer desnuda y en lo oscuro
genera un resplandor que da confianza
entonces dominguea el almanaque
vibran en su rincón las telarañas
y los ojos felices y felinos
miran y de mirar nunca se cansan.

Una mujer desnuda y en lo oscuro
es una vocación para las manos
para los labios es casi un destino
y para el corazón un despilfarro
una mujer desnuda es un enigma
y siempre es una fiesta descifrarlo.

Una mujer desnuda y en lo oscuro
genera una luz propia y nos
enciende el cielo raso se convierte
en cielo y es una gloria no ser inocente
una mujer querida o vislumbrada
desbarata por una vez la muerte.



R.S.G



Autoestima

UN TRIBUTO, RECONOCIMIENTO Y FELICITACIÓN A NUESTRAS QUERIDAS MAMÁS

Las madres son seres muy valiosos para nuestra existencia. Sin ellas, la naturaleza humana sería diferente. Las madres son las únicas que tienen la capacidad de concebir y gracias a ellas, la raza humana se encuentra alrededor de los 7,240 millones de habitantes. La Madre, al ser la cuna natural de un nuevo ser como lo has sido tú, como lo he sido yo, también le transmite defensas naturales para su protección, desde su desarrollo intrauterino, hasta los primeros meses de vida.

También transmite emociones, sentimientos, sensaciones de lo que sucede a su alrededor. Por ello, durante el embarazo debe ser protegida, mimada, debe tener un ambiente lleno de alegría, paz, tranquilidad, entusiasmo, apoyo y sentirse acompañada por un entorno integral entre pareja, familiares, amigos para que esas gratas emociones puedan ser transmitidas a su bebé en desarrollo.

La madre que ha concebido un hijo, también debe gozar de una excelente alimentación porque de ello depende la buena nutrición que le herede a su pequeño así como la revisión médica periódica para vigilar su excelente evolución de ambos.

24

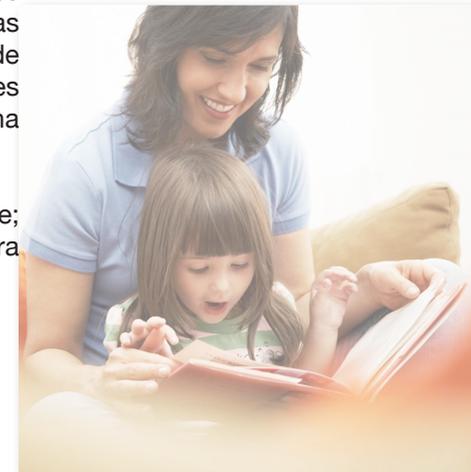
Al momento del parto, pone en riesgo su vida para dar la vida y en efecto, muchas madres han perecido al momento del alumbramiento. Afortunadamente la ciencia ha avanzado al grado de entender las diversas complicaciones que pueden presentarse y ha desarrollado técnicas que permiten superar trabajos de parto complicados, salvando ambas vidas.

Denisse de Kalafe resume muy bien en su letra los retos que una madre enfrenta. Les dejo la liga para que escuchen esta maravillosa canción en honor nuestras queridas mamás. Quienes gozamos aún de su existencia, disfrutemos con ellas lo mejor de nosotros todos los días, porque así lo hicieron cuando fuimos pequeños. Para quienes ya no cuentan con su presencia, evoquen un sentimiento de gratitud y eleven una plegaria que llegará donde quiera que se encuentre.

A ti que lees este artículo, a ti que en tu corazón llevas la dicha y ternura de ser madre; a ti te agradezco todo lo que haces día a día por tu vida, por tus hijos, por nuestra comunidad Universitaria... por habernos dado la dicha de existir.

¡Felicidades en tu día!

<https://www.youtube.com/watch?v=z4Q2TLsreQM>



Hablemos de calidad

¿QUÉ ES CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE?

Cliente se define en la norma ISO 9000-2005 como toda organización y/o persona que recibe un producto, ejemplo un consumidor final, minorista, beneficiario y comprador. El cliente puede ser interno o externo a la organización que ofrece el producto.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos.

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible, es la razón de ser de una empresa u organización, constituye el centro de interés primordial y fundamental del quehacer diario y es la clave de su éxito ó fracaso.

Al recibir un servicio, el cliente espera que sus expectativas sean cubiertas por la organización que presta el servicio, dentro de la gran variedad que éstas pueden ser podemos enunciar las siguientes:

- Atención inmediata.
- Comprensión de lo que el cliente quiere.
- Atención completa y exclusiva.
- Trato cortés.
- Expresión de interés por el cliente y sus necesidades.
- Receptividad a preguntas.
- Prontitud en las respuestas.
- Eficiencia al prestar el servicio.
- Explicación sobre el servicio o producto.
- Atención a los reclamos y solución de ellos.

El proporcionar un servicio de calidad al cliente es un inherente vital en la capacidad y vida de una organización a fin de mantener la rentabilidad y el éxito continuo. No sólo mantiene la lealtad a la organización ó al producto por encima de todas las otras formas de comercialización, sino que es la forma de mayor viabilidad para mantener a la organización dentro del mercado diverso y complejo en el que vivimos actualmente.



Lewis Carroll y las Maravillas del país de Alicia

Alicia en el país de las maravillas”, la obra más emblemática de Lewis Carroll, este año, celebra el 150 aniversario de su creación con publicaciones, proyectos y actos especiales en todo el mundo.

En el Reino Unido, su país de origen, fué anunciada a principios de año la venta de una edición especial de diez sellos postales, además de que la editorial británica Walker Books dijo que publicará un libro en tres dimensiones con el estilo de los dibujos de Graham Baker-Smith, ilustrador encargado del diseño de los sellos.

El Grupo Editorial Macmillan, que en mayo de 1865, publicó el libro original, conmemora con una serie de eventos y nuevas versiones, entre las que no aparece la de Tim Burton, que por supuesto, es desde su propio estilo un homenaje en sí mismo.

Entre los aspectos más destacados del programa se incluyó una reimpresión, en marzo de este año, de la edición abreviada de la obra que incluye, además del primer libro, la segunda parte menos conocida, “A través del espejo y lo que Alicia encontró allí”, obra terminada en 1871. Ambos títulos estarán ilustrados con impresiones en color de John Macfarlane, quien fuera el encargado de los dibujos de las ediciones creadas para niños en 1927, basados en los grabados originales de John Tenniel.

Cabe señalar que en julio de este año, la misma editorial lanzará la obra completa de Alicia con prólogo de Philip Pullman y se volverá a imprimir la biografía de Carroll, de Morton N. Cohen y una colección de las cartas del escritor británico.



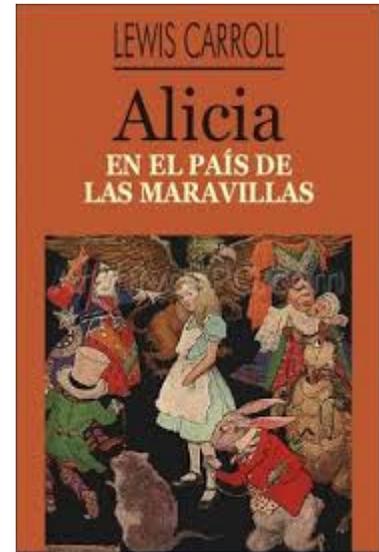
Lewis Carroll

N. Cohen escribió sobre el autor de Alicia que más que poder escribir su biografía, lo que se logra rescatar de Carroll es un mito, el más cercano a la pederastia. La extraña fascinación por las menores ocupó durante años a los biógrafos de Dodgson, quienes pedían permiso a los padres para fotografiar a las niñas “con un vestido hecho de nada”. 50 años después de su muerte en 1898, sin descendencia y sin haberse casado, se encontraron entre 700 cartas y 600 imágenes que el escritor dejó a sus herederos; documentos que se salvaron del fuego. Pues si es que en mayo de 1865, veían la luz las 91 páginas manuscritas de Charles Lutwidge Dodgson, quien usaba el seudónimo de Lewis Carroll en sus escritos. Clérigo anglicano, científico matemático y aficionado a la fotografía, creó una historia única e inmortal que supuso un gran éxito nada más al publicarse.

Algunos fragmentos estaban tachados con algunas fechas alteradas y listas. En un sobre donde se leía “Quemar antes de abrir”, encontraron fotografías artísticas de menores desnudas. Pese a ello, Servando Rocha, responsable del libro El hombre que amaba a las niñas, considera que no hay “intención sexual”, pues algunas de las protagonistas negaron años después cualquier acto obscuro. (Crearle depende de ti).

Como parte de las ideas para la conmemoración de este aniversario aparece el “Proyecto 150 Alice”, que engloba a un grupo de 150 ilustradores de todo el mundo, quienes contarán con una plataforma para expresarse y compartir su talento a través de dibujos relacionados con esta obra. También ha sido lanzada, para tabletas, una versión animada de las historias de Alicia, reunidas en un libro electrónico que integra vídeo, texto y narraciones, para los pequeños entre seis y nueve años.

El objetivo del proyecto, es fomentar las ideas del propio Carroll de formar a los niños en el arte y la creatividad y todos los beneficios de este serán donados a la educación de los niños en China y Mongolia. Así, el espacio web del proyecto, invita a todos sus visitantes a participar generosamente para ayudar a estos infantes a desarrollar una imaginación más viva.



Con sus 150 años y los derechos de autor caducados, Alicia es de dominio público. Está considerada uno de los best seller de la historia, traducida a numerosos idiomas y dialectos, reeditada centenares de veces. MacMillan fue la primera casa en publicarla. Por eso, ahora conmemorara el aniversario relanzando el libro y su secuela: A través del espejo y lo que Alicia encontró allí. Tal vez este el mejor espacio para la recreación de Tim Burton. Pero como recreación, tal vez también lejano (pero controversial –como todo Tim Burton– frente a Carroll).

Actualmente solo quedan seis originales de la obra. Uno de ellos se exhibe en el Harry Ransom Center de la Universidad de Texas en Austin. Esta prestigiosa institución, dedicada a los estudios literarios y artísticos, presenta una amplia muestra basada en la fascinación que ha envuelto a la obra y a la historia oculta de Alice y Lewis Carroll durante años.

La BBC se suma a la lista de reconocimientos, pero con un polémico documental que ahonda en el lado B del autor y plantea si fue un “pedófilo reprimido”.

Dodgson estaba enamorado de Alice Liddell, la cuarta hija del decano del Christ College de la Universidad de Oxford donde residía el escritor. En el verano de 1862, el joven matemático llevó a su musa y a dos de sus hermanas a dar un paseo en bote por el Támesis, y ahí nació la historia. Al regresar, Alice, de 10 años, le pidió un regalo personal, y en 1864, Dodgson le entregó el relato como regalo de Navidad. Vanessa Tait, biznieta de Alice Liddell, reconoció hace un par de años en una investigación para la CBS que su familia conocía esta historia de amor gracias al descubrimiento de un desnudo de la hermana mayor de Alice, la adolescente Lorina, atribuida presuntamente a Carroll. Luego entonces: Alicia atravesó el espejo. Te invitamos a leer la obra de Carroll Lewis. ¿Te imaginabas esta historia real detrás de tantas maravillas? Comparte con nosotros tu experiencia, pues lo que importa, es tu lectura.

L. Guadalupe Medina Castro
Dirección de Infraestructura Académica



¡Feliz día del **Maestro!**



Porque al enseñar dejan una semilla sembrada en cada uno de sus alumnos...



HUMANISMO QUE TRANSFORMA

www.uaemex.mx