

## Buscadores Académicos – Google Scholar\*

Si bien es probable que los mejores buscadores académicos sean aquellos que tienen un precio asociado o están desarrollados para centros de investigación específicos, existen algunos recursos gratuitos que a nivel de grado universitario resultan de mucha utilidad, como es el caso de <http://www.repec.org/> y <http://papers.ssrn.com>

Pero seguramente el más simple para alumnos de grado es *Google Scholar*.  
<http://scholar.google.com/>



Buscar [Búsqueda avanzada de Google Académico](#)  
[Preferencias de Google Académico](#)  
[Ayuda de Google Académico](#)

Buscar en la Web  Buscar sólo páginas en español

Lo que presentamos aquí es un breve manual, para que estudiantes y profesores se familiaricen con la herramienta, y puedan profundizar luego en su utilización.

El funcionamiento de *Google Académico* es muy similar al del buscador genérico, por lo que una vez ingresado el texto a buscar lo que se obtiene es una lista de resultados, pero con algunas características específicas.

Customer Relationship Management  [Búsqueda avanzada de Google Académico](#)  
[Preferencias de Google Académico](#)  
[Ayuda de Google Académico](#)

Buscar en la Web  Buscar sólo páginas en español

**Académico Todos los artículos - Artículos recientes** Resultados 1 - 10 de aproximadamente 597.000 de Customer Relationship Management. (0,24)

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Todos los resultados<br><a href="#">C Grönroos</a><br><a href="#">M Berry</a><br><a href="#">R Kalakota</a><br><a href="#">G Linoff</a><br><a href="#">R Winer</a> | <p>[LIBRO] Service Management and Marketing: A <b>Customer Relationship Management</b> Approach<br/>C Grönroos - 2000 - Wiley<br/><a href="#">Citado por 1094 - Artículos relacionados - Búsqueda en la web</a></p> <p>[LIBRO] Mastering Data Mining: The Art and Science of <b>Customer Relationship Management</b> - <a href="#">las 5 versiones »</a><br/>M Berry, G Linoff - 1999 - John Wiley &amp; Sons, Inc. New York, NY, USA<br/>... Mastering Data Mining: The Art and Science of <b>Customer Relationship Management</b>, 1st edition...<br/><a href="#">Citado por 198 - Artículos relacionados - Búsqueda en la web</a></p> <p>[LIBRO] Data Mining Techniques: For Marketing, Sales, and <b>Customer Relationship Management</b> - <a href="#">las 2 versiones »</a><br/>M J A Berry, GS Linoff - 2004 - John Wiley &amp; Sons<br/><a href="#">Citado por 293 - Artículos relacionados - Búsqueda en la web</a></p> <p>[CITAS] A Framework for <b>Customer Relationship Management</b><br/>RG Winer - California Management Review, 2001 - Summer<br/><a href="#">Citado por 227 - Artículos relacionados - Búsqueda en la web</a></p> <p><b>Customer Relationship Management (CRM) in financial services</b> - <a href="#">las 3 versiones »</a><br/>J Peppard - European Management Journal, 2000 - Elsevier<br/>... All rights reserved. Customer Relationship Management (CRM) in financial services. ...<br/>This is the practice of <b>Customer Relationship Management (CRM)</b>. ...<br/><a href="#">Citado por 155 - Artículos relacionados - Búsqueda en la web</a></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

\* Material elaborador por el prof. Gabriel Budiño, en base a la charla que dictara la prof. Carolina Asuaga en el I Seminario de Monografías en la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración – UdeLaR 2008 ([http://www.ccee.edu.uy/monografias/seminario\\_08.htm](http://www.ccee.edu.uy/monografias/seminario_08.htm))

La lista de resultados incluye en el margen izquierdo los principales autores encontrados para los criterios de búsqueda indicados, y en la franja verde superior la cantidad de resultados obtenidos.

Muchos resultados suelen ser documentos en formato Acrobat Reader (PDF), los cuales resultan pesados de bajar según su tamaño. Si la intención es solo revisar su contenido, para ver si aplican al objetivo de la búsqueda, se puede utilizar la opción "en cachet" o "versión html", que permite una visión más rápida.

[The Accuracy of Intuitive Judgment Strategies: Covariation Assessment and Bayesian Inference.](#)  
CRM McKenzie - Cognitive Psychology, 1994 - eric.ed.gov  
EJ488829 - The Accuracy of Intuitive Judgment Strategies: Covariation Assessment and Bayesian Inference. ... The Accuracy of Intuitive Judgment Strategies: Covariation Assessment and Bayesian Inference.  
[Citado por 105](#) - Artículos relacionados [En caché](#) [Búsqueda en la web](#)

La opción "en cachet" permite la visualización del documento, tal como fue almacenado por Google, y al igual que en el caso de "versión en html" el buscador resaltará las apariciones de las palabras buscadas en el texto original, lo que facilita enormemente identificar la pertinencia del artículo para la investigación.

[\[PDF\] ... the Effect of Customer Relationship Management Efforts on Customer Retention](#)  
[las 10 versiones »](#)  
PC Verhoef - Journal of Marketing, 2003 - rug.nl  
... Understanding the Effect of Customer Relationship Management ... Scholars have questioned the effectiveness of several customer relationship management strategies. ...  
[Citado por 129](#) - Artículos relacionados [Versión en HTML](#) [Búsqueda en la web](#)

---

Es importante saber que muchos documentos no pueden consultarse en forma gratuita, pero el uso de las "citas" permite encontrar referencias al artículo principal, e incluso da una idea de la importancia del artículo. Algo similar sucede al utilizar "Artículos relacionados".

[\[LIBRO\] Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach](#)  
C. Gronroos - 2000 - Wiley  
[Citado por 1094](#) - Artículos relacionados [Búsqueda en la web](#)

---

En algunos casos el buscador informa que existen "versiones" del artículo, lo cual también ayuda a acceder a la información, ya que versiones anteriores suelen ser de acceso público.

[\[LIBRO\] Mastering Data Mining: The Art and Science of Customer Relationship Management - \[las 5 versiones »\]\(#\)](#)  
M Berry, G Linoff - 1999 - John Wiley & Sons, Inc. New York, NY, USA  
... Mastering Data Mining: The Art and Science of Customer Relationship Management, 1st edition. ...  
[Citado por 198](#) - Artículos relacionados [Búsqueda en la web](#)

---

Ya que es importante tener especial cuidado de a quién citamos (autores) y qué citamos (revistas), es conveniente usar las "búsquedas por autor" que el sistema propone, y apoyarse en las herramientas de "búsqueda avanzada" (revistas, autores, fechas de publicación). Esto es relevante dado que las referencias bibliográficas deberían ser recientes, y no dejar huecos cronológicos.

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buscar artículos con todas las palabras<br>con la frase exacta<br>con al menos una de las palabras<br>sin las palabras<br>donde las palabras aparezcan | Customer Relationship Manage<br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> en todo el artículo <input type="checkbox"/> | 10 resultados <input type="button" value="▼"/><br><input type="button" value="Buscar en Google Académico"/> |
| Autor                                                                                                                                                  | Mostrar artículos escritos por<br><input type="text"/><br>p. ej., "García Márquez" o Cela                                                                                                         |                                                                                                             |
| Publicación                                                                                                                                            | Mostrar artículos publicados en<br><input type="text"/><br>p. ej., JAMA o Gaceta Sanitaria                                                                                                        |                                                                                                             |
| Fecha                                                                                                                                                  | Mostrar artículos publicados entre<br><input type="text"/> — <input type="text"/><br>p. ej., 1996                                                                                                 |                                                                                                             |

También es importante notar que al presentar los resultados de la búsqueda está la opción de mostrar solo los “artículos recientes”.

[Todos los artículos - Artículos recientes](#) Resultados 1 - 10 de aproximadamente 597.000 de Customer Relationship Management.