

22
2ej.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION DE PERSONAL EN EL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO EN LA
HEMEROTECA NACIONAL**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

QUE EN OPCION AL GRADO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A :

MA. ESTELA ROMERO GARCIA

PROFESOR DE SEMINARIO:

L.A. y C.P, VICTOR MANUEL RUBIO RAGAZZONI

MEXICO, D.F.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1992



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

PROLOGO

INTRODUCCION

1. LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DE PERSONAL:

1.1	Importancia y objetivos de la capacitación	11
1.2	Ventajas de la capacitación	13
1.3	Conceptos de capacitación, adiestramiento, entrenamiento y desarrollo de personal.....	14
1.4	Antecedentes en México.....	17
1.5	Base Legal.....	18

2. GUIA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA HEMEROTECA NACIONAL.

2.1	Detección de necesidades de capacitación.....	22
2.2	Análisis de las operaciones.....	23
2.3	Métodos a utilizar en la obtención de información en el análisis.....	25
2.4	Estrategias de intervención para la instrumentación de programas de capacitación.....	26
2.4.1	Planeación de un programa de capacitación.....	27
2.4.2	Diseño y aplicación de las estrategias.....	28
2.4.3	Juntas de trabajo.....	29
2.5	Instrumentos para la capacitación	30
2.6	Selección y contratación de servicios.....	37
2.6.1	Instructores internos.....	37
2.6.2	Instructores externos.....	38
2.7	Presupuesto.....	38
2.8	Desarrollo de programas de capacitación.....	39
2.8.1	Administración de programas de capacitación.....	40
2.9	Determinación de recursos.....	40
2.9.1	Humanos.....	40
2.9.2	Materiales.....	41
2.9.3	Financieros.....	41
2.10	Elementos que deben considerarse en la negociación del programa de capacitación.....	42
2.10.1	Alcance.....	42
2.10.2	Costo-beneficio.....	42
2.10.3	Resultados.....	42
2.10.4	Logros.....	43
2.11	Evaluación y seguimiento de los resultados.....	43
2.11.1	Evaluación.....	43
2.11.2	Seguimiento.....	43

3. INVESTIGACION DE CAMPO APLICADA EN LA HEMEROTECA NACIONAL

3.1	Objetivo.....	48
3.2	Planteamiento del problema.....	48
3.3	Hipótesis.....	48
3.4	Metodología de la investigación.....	49
3.5	La Hemeroteca Nacional.....	50
	Antecedentes.....	50
3.6	Base legal.....	51
3.7	Objetivos.....	51
3.8	Funciones.....	51
3.9	Servicios que presta la Institución.....	52
3.10	Políticas.....	52
3.11	Reglas y Sanciones.....	53
3.12	Estructura Administrativa.....	56
3.13	Contrato Colectivo de Trabajo dedicados a la Capacitación.....	59
3.14	Necesidades de capacitación del personal en la Hemeroteca Nacional.....	68
	3.14.1 Diseño del cuestionario.....	69
	3.14.2 Aplicación de cuestionario.....	84
	3.14.3 Tabulación de datos.....	86
	3.14.4 Análisis e interpretación de resultados.....	87 - 99
	3.14.5 Conclusiones y recomendaciones del diagnóstico.....	100
3.15	Planeación y alternativas para el mejoramiento en el servicio al público.....	109
	3.15.1 Plan de acción.....	109
	3.15.2 Programa de trabajo para la capacitación.....	110
	3.15.3 Preparación del presupuesto.....	117
	3.15.4 Instrumentación para la capacitación.....	118
	3.15.5 Determinación de Recursos.....	119
	3.15.5.1 Humanos.....	119
	3.15.5.2 Técnicos.....	120
	3.15.5.3 Financieros.....	120
3.16	Implantación del programa.....	121
	3.16.1 Negociación.....	121
3.17	Evaluación.....	121
3.18	Seguimiento.....	122
	Conclusiones.....	123
	Glosario de Términos.....	124
	Anexos.....	138
	Bibliografía.....	
	Hemerografía.....	

PROLOGO

La elaboración de este Seminario de Investigación de Tesis, fué llevado a cabo gracias a las asesorías impartidas por el LIC. VICTOR MANUEL RUBIO RAGAZZONI., quién con sus aportaciones dirigieron a la autora de este trabajo y así poder llegar a realizar una de mis grandes metas, al igual que contribuir con la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO., y la FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION., el haberme formado en mi futura profesión y así poder servir a la sociedad mexicana.

Asimismo el hacer una aportación social a la HEMEROTECA NACIONAL, Institución a la cuál debo mi desarrollo personal y profesional, en la que desarrollé funciones como trabajadora administrativa para el sostenimiento de mi carrera. Por lo que me siento plenamente agradecida y por ésto pongo en sus manos esta investigación, para retribuir un poco de lo mucho que he recibido de esta Institución, del mismo modo al Personal Administrativo y a los Jefes del Departamento de Servicios, Coordinación de Asesorías de Capacitación y Selección de Personal, Coordinación de Estudios y Proyectos de la Dirección General de Personal de la UNAM, al igual que a mis compañeros de la facultad y personas que esten interesados en el tema.

INTRODUCCION

Siendo la Hemeroteca Nacional la custodia de documentos históricos y de atención al público, el cual solicita el servicio de su acervo hemerográfico que tiene como menester. Por lo que el personal que atiende éste tipo de servicios sea altamente capacitado. En el presente trabajo se muestra el Marco Teórico referente a la importancia de la Capacitación al Personal, el cuál servirá como base en la elaboración de la GUIA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA HEMEROTECA NACIONAL.

La elección del tema sobre capacitación, obedece a que existe una enorme problemática que repercute en el servicio al público que asiste a dicha Institución y como se mencionó anteriormente para consultar el Acervo hemerográfico que data desde los siglos XVII al XIX hasta nuestros días. Dicho problema radica en que los bibliotecarios que laboran en esta Dependencia, no han recibido cursos de capacitación que sean específicamente en el área de hemerografías, y cuando se ha tenido la oportunidad de algún curso, éste se dá con carácter general para todos los bibliotecarios de la Universidad. Por lo que corresponde y a la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento, particularizar éstos cursos con el objeto de preparar al bibliotecario que desarrolla sus funciones en la Hemeroteca, en virtud de que el tipo de usuarios que acude a solicitar el servicio de consulta de un libro al de un periódico o

revista según sea el caso, y que es a su vez un estudiante de la misma escuela o facultad, a el usuario que asiste a la Hemeroteca que pueden ser: investigadores, periodistas, estudiantes de Licenciatura o del bachillerato de la misma Universidad o de otras Instituciones, turistas y al igual que a todas aquellas personas que sean mayores de 16 años.

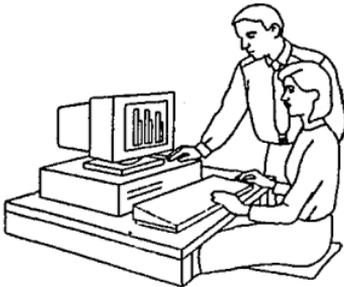
La discrepancias que ocurren entre trabajadores y usuarios, se origina por la deficiente organización que se tiene en los acervos hemerográficos, debido al cambio de las instalaciones de la Hemeroteca que se encontraban en el centro de esta ciudad, hacia el Centro Cultural Universitario desde el año de 1980 y desde esta fecha no se han actualizado los ficheros de colocación de publicaciones periódicas y cuando ingresa nuevo personal, en el caso de bibliotecarios, no se les otorga una inducción adecuada ni mucho menos la capacitación sobre las actividades que se van a desarrollar y éstos van aprendiendo sobre la marcha del mismo trabajo en una forma empírica, por falta de manuales de inducción, organización y procedimientos.

Por lo que pretende esta investigación es el demostrar que es imprescindible estructurar un programa de capacitación de acuerdo a las necesidades que se requieren en esta Dependencia de la UNAM, pues el servicio es deficiente y por lo tanto da una mala imagen a esta Dependencia que resguarda la historia del pueblo de México.

MARCO TEORICO

1. LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL

CAPACITACION



MARCO TEORICO.

1. LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DE PERSONAL.

La demanda del servicio que presta la Hemeroteca Nacional aumenta día con día, lo cual provoca que la actividad de capacitar sea de carácter relevante para ofrecer un buen servicio en la consulta del acervo hemerográfico que custodia esta Institución. A pesar de esto no otorga una capacitación adecuada al personal que atiende al público, por lo que a continuación se expone la importancia que representa este concepto.

1.1 IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DE LA CAPACITACION:

La capacitación requiere de la participación de todos los individuos involucrados en el proceso de producción, debido a la demanda de trabajadores especializados, ya que esto juega un papel muy importante dentro de las empresas, en general, tanto como para el trabajador y empresario.

Cuando una organización necesita incrementar la producción, un nivel de vida mejor, mano de obra calificada, buscando con esto el bienestar social, político y económico con el fin de alcanzar un desarrollo integral, es que es importante que las estrategias de capacitación, provoquen el cambio requerido en los individuos a los cuales se dirige.

La capacitación adquiere más importancia dentro de las actividades de una organización, pues existen corporaciones ya sean públicas o privadas y se dá el caso en el que no cuentan con sistemas adecuados de capacitación, y han dejado que los empleados adquieran el conocimiento y la habilidad para realizar las tareas como cada uno cree conveniente. Este procedimiento además de estar desorganizado carece de un elevado grado de certeza. Sin embargo algunas otras tienen sistemas de capacitación apoyadas en la asesoría de Institutos educacionales establecidos.

Exsiste una enorme necesidad para cambiar las obsoletas habilidades y conocimientos de algunos trabajadores, por las nuevas habilidades tecnológicas que demanda la industria moderna, teniendo como objetivo preparar a los jóvenes y adultos en el campo tecnológico para un vida productiva que es la más importante en el futuro del país. Para éstos fines se cuentan con diferentes Instituciones dedicadas a la especialización de la mano de obra entre los cuales tenemos; CONALEP, CENTRO DE CAPACITACION PARA TRABAJADORES, etc., además de que cada Institución ha desarrollado sus sistemas de capacitación internos.

- OBJETIVOS.

Según la legislación mexicana sobre la materia de capacitación nos marca, en su artículo 153 F de la Ley Federal del Trabajo:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y

habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología.

- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- III. Prevenir riesgos de trabajo.
- IV. Incrementar la productividad y
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

OTROS OBJETIVOS DE LA CAPACITACION:

- a) La capacitación inicial familiariza al nuevo empleado con las tareas que debe realizar y le proporciona información con respecto a los reglamentos de la empresa y los beneficios a que tiene derecho.
- b) La capacitación correctiva proporciona un conocimiento adicional a quienes han olvidado los fundamentos de un trabajo o en realidad no los han aprendido nunca.
- c) Mejorar la relación persona-puesto.

1.2 VENTAJAS DE LA CAPACITACION.

Las ventajas se reflejan mediante:

- 1) Un incremento a la productividad:
Mejora, tanto la calidad como la cantidad de la producción de bienes o servicios.

2) Desarrolla una alta moral:

Ayuda a que el individuo se encuentre con la satisfacción de las necesidades humanas de seguridad y autorealización.

3) Reduce la necesidad de supervisión:

El empleado capacitado es una persona que puede desarrollar su labor con una supervisión mínima.

4) Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad:

Se desarrolla mediante la creación de una reserva de reemplazos capacitados, para adaptarse a variaciones a corto plazo respecto al volumen de trabajo, requiere personal altamente capacitado susceptible de ser transferido a los cargos, cuando la demanda es alta. No hay mayor activo para una organización, que un personal bien capacitado.¹

1.3 CONCEPTOS DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE PERSONAL.

- CAPACITACION:

" Algunos la conciben como un entrenamiento adicionado de habilidades y conocimientos intelectuales para crear soluciones a problemas, otros la consideran como un conjunto de actividades educativas que persiguen propro-

¹Siliceo A. Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal, 2a., ed. Limusa, México, 1987 p.39 y 39.

cionar conocimientos teóricos-prácticos, propios de un puesto a los trabajadores, ya sea por ingreso al trabajo, o para perfeccionamiento profesional. "

" Consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa, orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador." ²

" Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. " ¹

- ADIESTRAMIENTO:

" Se entiende como la habilidad o destreza adquirida por regla general, en el trabajo preponderantemente físico, desde el punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos. " ⁴

² Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento. S.T.P.S.

¹ Arias Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos, 2a. ed. 17a. Reimp., Trillas, México, 1987, p.322

⁴ Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento. S.T.P.S.

" Se refiere a la enseñanza de destrezas técnicas a personal no administrativo. " ⁵

- ENTRENAMIENTO:

" Es una serie sistemática de actividades que tienen por objeto producir el desarrollo de algún hábito, habilidad o aptitud específicos en un ser humano, las actividades mencionadas persiguen desarrollar habilidades o destrezas específicas de los trabajadores cuando disponen previamente de los conocimientos técnicos necesarios." ⁶

- DESARROLLO:

" Es la evolución de las posibilidades de crecimiento de promoción de una empresa, o de una idea. El desarrollo puede ser autoinducido y autosostenido siempre que el individuo reconoce la necesidad de evolucionar y trata de hacerlo por su propio esfuerzo o puede ser resultado de presiones externas sobre dicho individuo, presiones de sus superiores, de la política de la organización, de los compañeros o de la práctica. " ⁷

⁵ Plata Castañeda Ramón. Apuntes de Administración de Personal I.

⁶ Valdespino Mario. Capacitación y Desarrollo. ITAM. México, 1976, 1976, p.4

⁷ Valdespino. Op. cit., p.4

" Es la planeación de la utilización del potencial de un individuo al ofrecerle oportunidades para su crecimiento personal. " ' "

1.4 ANTECEDENTES EN MEXICO.

" En el Código Civil de 1979 se incluía un capítulo destinado al aprendizaje. La Ley Federal del Trabajo en 1931 destinó su título 3o. al Contrato de Aprendizaje y se establece a través de la fracción XV del artículo 132. -La obligación patronal de capacitar a los trabajadores- sin embargo, no existía la contraparte legal que exigiera su observancia.

El 9 de enero de 1978, publicó el Diario Oficial el Decreto que adiciona la fracción XII y reforma la fracción XIII del apartado "A" del artículo 123, en el cual se establece la obligación de dar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

El 28 de abril se publican en el Diario Oficial las reformas disposiciones de la Ley Federal de Trabajo que reglamenta la norma constitucional relacionada con la capacitación y adiestramiento a los trabajadores y entró en vigor en mayo de ese mismo año. El 8 de mayo se publican las bases para la designación de representantes de organizaciones nacionales de trabajadores y patronos ante el consejo consultivo del empleo, capacitación y adiestramiento.

' Id. Apuntes de Administración de Personal I.

En junio 5 se publica el reglamento de la Unidad Coordinadora de Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento UCECA, organismo desconcentrado de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social responsable de la Coordinación de los esfuerzos para la impartición de la capacitación. En agosto se suscribe un convenio entre la Secretaría de Educación y la Secretaría del Trabajo, estableciendo la coordinación en ambas dependencias.

El 31 de agosto, la Secretaría de Trabajo otorga al I.M.S.S. el registro como primera entrada capacitadora. " 9

1.5 BASE LEGAL.

" Encontramos la normatividad sobre la capacitación, en el artículo 123 Constitucional en el apartado "A", y se reglamenta en el artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo, en sus fracciones de la A a la X; enseguida presento un análisis general que permite tener una idea acerca de la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores:

1. De acuerdo a la ley, todo trabajador tiene derecho de exigir adiestramiento y capacitación.
2. Convenir entre jefes y trabajadores, si la capacitación ha de impartirse dentro de la empresa o fuera de ella; aconsejándose que el trabajador manual lo haga dentro de la misma.

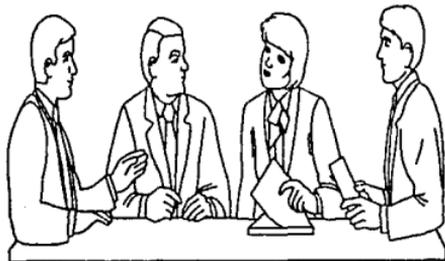
⁹Siliceo Alfonso. Op. cit.

3. Impartición de la capacitación o adiestramiento, durante las horas de la jornada de trabajo, o en su caso, se impartirá de otra manera, según el acuerdo a que se llegue. Si el trabajador desea capacitarse en alguna actividad distinta a la naturaleza de la empresa, la capacitación ha de realizarse fuera de ella.
4. Puntualidad de los trabajadores en los cursos de capacitación y presentar sus respectivos exámenes de evaluación.
5. El éxito o fracaso que pueden tener los programas implantados dependerán del funcionamiento de las Comisiones Mixtas que se formen integradas por igual número de representantes de trabajadores como de patrones.
6. En los contratos colectivos de trabajo tendrán que incluirse, la obligación patronal de capacitación y adiestramiento para trabajadores; también la capacitación para quienes pretendan ingresar a la empresa.
7. Presentar en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su aprobación, todos los programas y planes de capacitación y adiestramiento, etc. ¹⁰

¹⁰ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Lev Federal del Trabajo.

2. GUIA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACION DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA HEMEROTECA NACIONAL.

LLUVIA DE IDEAS



2. GUIA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACION DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA HEMEROTECA NACIONAL.

2.1 DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION.

Para poder estructurar un programa de capacitación de personal definiremos las necesidades de capacitación, en la organización en la cual se implantará, y así poder satisfacer las necesidades futuras, a corto, mediano y largo plazo respectivamente, en base a los conocimientos y actitudes, al igual que preveer situaciones que deban resolverse con anticipación.

Definiremos estas necesidades de acuerdo a lo siguiente:

1. Los temas, conocimientos o habilidades que deban ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo, al igual que la preparación integral del individuo como colaborador en una organización.
2. La diferenciación entre el desempeño actual del colaborador en su puesto de trabajo y a las necesidades presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la empresa.
3. La carencia en los conocimientos o habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo.

- OTRAS CAUSAS PARA LA DETECCION:

- . El análisis, descripción y evaluación de los puestos
- . La calificación de méritos y la evaluación del nivel de desempeño a los nuevos empleados
- . Nuevas contrataciones, transferencias y rotación de personal
- . Promociones y ascensos
- . Información estadística derivada de encuestas, cuestionarios o entrevistas, diseñadas especialmente para determinar necesidades
- . Indices de desperdicios y altos costos de operacion
- . Niveles de seguridad e higiene industrial
- . Peticiones expresas respecto de capacitación planteadas individual y grupalmente
- . Evaluación de cursos y seminarios
- . Expansión y crecimiento de la organización
- . Inspecciones y auditorías
- . Reconocimientos oficiales

2.2 ANALISIS DE LAS OPERACIONES:

Analizaremos las operaciones y procedemos a:

- a) Determinar el contenido del trabajo de cada puesto y los requisitos para desempeñarlo de una manera efectiva.

- b) Conocer el trabajo que va a enseñarse, para poder entrenar o perfeccionar al personal y establecer -qué es el puesto, qué se hace en él, cuáles son las actividades diarias, periódicas y eventuales que realiza, las habilidades físicas y mentales que se precisan para su ejecución, etc.-
- c) Realizar el análisis de puestos, determinado lo que cada persona hace y lo que debe saber para hacerlo bien.
- d) Concentrar a las personas en las acciones que se ejecutan, para cumplir su labor.
- e) Aplicar varios estudios en puestos iguales, y que sean ejecutados por diversos operarios que trabajan en una situación normal, a fin de tener datos generales sobre el mismo.

En el análisis tomamos los siguientes elementos:

- INVENTARIO DE RECURSOS HUMANOS:

Nos ayuda a identificar cual es el potencial con que cuenta la empresa en el momento actual y cómo se va a proyectar en el futuro, considerando lo siguiente:

- Número de empleados con que cuenta la organización y categoría de que se trate.
- Número de empleados que se necesitarán en esa categoría.

- Nivel de habilidad individual.
- Nivel del conocimiento individual.
- Actitud de cada empleado frente a su trabajo y frente a la empresa.
- Nivel de funcionamiento individual: calidad y cantidad.
- Nivel de habilidad y conocimiento individual para otras cosas.
- Posibles sustituciones para ese puesto dentro de la compañía.
- Tiempo de capacitación requerido para un principiante.
- Faltas de asistencia.
- Movimientos de personal en el tiempo dado.

2.3 METODOS A UTILIZAR EN LA OBTENCION DE INFORMACION EN EL ANALISIS.

Recopilamos nuestra información, por medio de:

1. Entrevista individual y de grupo.
2. Aplicación de cuestionarios, evaluaciones y pruebas.
3. Inventario de Recursos Humanos.
4. Datos estadísticos.
5. Comités.
6. Informes y opiniones de consultores externos.

- CON EL DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION OBTEN-
DREMOS:

- a) El análisis y localización de necesidades educativas.

- Nivel de habilidad individual.
- Nivel del conocimiento individual.
- Actitud de cada empleado frente a su trabajo y frente a la empresa.
- Nivel de funcionamiento individual: calidad y cantidad.
- Nivel de habilidad y conocimiento individual para otras cosas.
- Posibles sustituciones para ese puesto dentro de la compañía.
- Tiempo de capacitación requerido para un principiante.
- Faltas de asistencia.
- Movimientos de personal en el tiempo dado.

2.3 METODOS A UTILIZAR EN LA OBTENCION DE INFORMACION EN EL ANALISIS.

Recopilamos nuestra información, por medio de:

1. Entrevista individual y de grupo.
2. Aplicación de cuestionarios, evaluaciones y pruebas.
3. Inventario de Recursos Humanos.
4. Datos estadísticos.
5. Comités.
6. Informes y opiniones de consultores externos.

- **CON EL DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION OBTENDREMOS:**

- a) El análisis y localización de necesidades educativas.

- b) Diagnóstico del clima organizacional, evaluación de la moral del personal.
- c) Los perfiles educativos de los puestos en la organización.
- d) La información para calcular el costo-beneficio del programa de capacitación.
- e) La definición de recursos necesarios de:
 - . Eventos a realizar
 - . Cuerpo de instructores
 - . Material didácticos necesarios
 - . Metodología a emplear
 - . Recursos físicos
 - . Auxiliares didácticos necesarios

2.4 ESTRATEGIAS DE INTERVENCION PARA LA INSTRUMENTACION DE PROGRAMAS DE CAPACITACION.

El planear las capacidades del hombre y sus habilidades es una imperiosa necesidad para las organizaciones cualquiera que éstas sean: públicas, privadas, comerciales, industriales, etc., lo que ha despertado su atención cada día más en su entrenamiento, automotivación y desarrollo para el futuro, ya que el objetivo de toda empresa depende del interés, gusto y trabajo del ser humano. Así mismo la comunicación es un aspecto muy importante, puesto que la información que se dé constituye el alimento de una buena administración de personal.

Diagnosticar la empresa, es una labor de conjunto propia del equipo de trabajo, los diferentes responsables de la función de personal, en colaboración de los jefes en línea deberán reunirse con la periodicidad que sea necesaria para hacer un diagnóstico de la situación actual de la empresa, proponiendo las medidas que se deban tomar y elaborar el perfil ideal de los colaboradores, crear y manejar en forma eficaz el inventario de Recursos Humanos.

2.4.1 PLANEACION PARA UN PROGRAMA DE CAPACITACION.

Determinar y encauzar el potencial humano de la organización y desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes en congruencia con su trayectoria vital, motivaciones personales y laborales de los objetivos culturales de la organización, considerando como tales las siguientes puntos:

- a) Identificar habilidades y deficiencias del personal, con el propósito de establecer programas de desarrollo, para enfrentar eficazmente mayores responsabilidades. Así mismo ayudar a determinar el nivel de habilidad actual de los mismos en áreas que son difíciles de evaluar en su ambiente de trabajo, pero que pueden ser importantes para la asignación de puestos futuros.
- b) Ayudar al personal a desarrollar sus capacidades,, recibiendo retroalimentación individual y grupal, respecto a fuerzas, habilidades, destrezas y deficiencias, demostradas durante las diferentes actividades para que puedan diseñar su plan de carrera.

- c) Oportunidad de intercambiar experiencias y puntos de vista al enfrentarse a la solución de casos prácticos.

2.4.2 DISEÑO Y APLICACION DE LAS ESTRATEGIAS.

Las realizamos de acuerdo a las necesidades individuales y organizacionales, tomando en cuenta las expectativas y motivaciones de ambas partes, se elabora un plan operativo de vida y trabajo que tenga como meta el que la persona encuentre - en su actual puesto o en otro que deba buscar - una ocasión de enriquecimiento personal, grupal y organizacional y para conseguirlo se considerarán las siguientes estrategias:

- 1) Motivar al personal a una revisión crítica de la trayectoria vital y laboral.
- 2) Proporcionar los criterios y elementos técnicos requeridos para una objetiva revisión de la experiencia vivida en los ámbitos tanto personal como laboral.
- 3) Proporcionar los conocimientos y técnicas necesarias para la fijación de objetivos cuantificados que hagan realidad los intereses de deseos y motivación del personal.
- 4) Orientar y entrenar al personal en la obtención de las destrezas requeridas para la óptima selección e implementación de los cursos de acción pertinentes al logro eficaz de las metas trazadas.

2.4.3 JUNTAS DE TRABAJO:

Se reúnen varias personas para discutir los problemas de trabajo, transmitir información, dar asesoría, tomar decisiones y desarrollar el pensamiento creador. Se puede convocar a reunión por muchas razones como son:

- Difundir una información.
- Esclarecer las disposiciones de la gerencia.
- Facilitar los cambios o para introducirlos.
- Tomar decisiones.
- Lograr el trabajo en equipo.
- Tomar decisiones.
- Detectar en que área se requiere la capacitación.

Las técnicas de análisis en las juntas de trabajo:

- Análisis de problemas.
- Análisis de comportamiento (desviaciones de una conducta típica o normal del grupo).
- Análisis de la organización.
- Evaluación del trabajo (calidad, cantidad)
- Tormenta de ideas.
- Comités consultivos (permanentes).
- Comparación interdepartamental e interorganizacional.
- Conferencias.
- Consultoría externa.

- Sistema de sugerencias.
- Simulación.
- Encuestas.
- Aplicación de pruebas, etc.

2.5 INSTRUMENTOS PARA LA CAPACITACION.

La instrumentación para la capacitación es uno de los puntos primordiales dentro de nuestro objetivo a seguir, ya que una adecuada aplicación de las mismas contribuirá en buena medida al éxito deseado. A continuación mencionaré algunos instrumentos más importantes de los cuales se auxilia la capacitación .

■ INSTRUCCION PROGRAMADA:

Esta técnica permite al alumno en una forma de aprendizaje ser autodidacta, la cual le permite aprender según su propio ritmo, ya que resuelve ciertas tareas y con el mismo material para obtener las respuestas correctas.

■ LLUVIA DE IDEAS:

Mediante esta técnica se trata de un tema en especial y cada integrante del grupo aporta una idea, es útil porque estimula la participación, y el instructor será el que determine las ventajas y limitaciones de cada propuesta hasta sacar la conclusión acertada.

■ DEMOSTRATIVA:

Consiste en demostrar una determinada actividad ante el grupo explicando cada tarea, y los detalles importantes, esto se hace hasta asegurarse de que el grupo ha comprendido, y una vez logrado los participantes explicarán la operación para que el instructor, les corrija sus errores.

■ JUEGOS VIVENCIALES (SOCIODRAMA):

Tiene como base la competencia entre los participantes para crear conciencia, sensibilizar y cambiar actitudes, ésto se logra aplicando vivencias de hechos reales dentro del trabajo. Otra forma es la representación por algunos de los alumnos para que el resto analicen la situación y estén en posibilidad de plantear soluciones.

■ AYUDAS DIDACTAS:

Son auxiliares importantes para la capacitación, los materiales, equipos y accesorios, es decir ayudas objetivas que ayudan a disminuir el esfuerzo del instructor y del receptor, para poder aprender en menos tiempo posible, ya que la capacitación y adiestramiento generalmente es en lapsos cortos, se puede utilizar las siguientes ayudas didácticas:

. DIAGRAMAS:

Son dibujos geométricos que representan la evolución o

desarrollo de una función determinada, esquema que servirá para analizar por ejemplo: el recorrido de movimientos del operario de los materiales o de algún proceso.

. **FOTOGRAFIAS:**

Donde quedan impresas las imágenes que se desea fijar de algo determinado, para los propósitos del aprendizaje.

. **FRANELOGRAFO:**

Es un lienzo de franela con base de madera de tamaño adecuado, se colocarán piezas de cartulina adheribles con lija o pegamento, que se remueven con facilidad, para una mejor demostración gráfica.

. **GRABADORAS:**

Ayuda a la captación y reproducción de comunicaciones o instrucciones importantes para el trabajador.

. **GRAFICAS:**

Por medio de dibujos, signos, figuras, etc., se concentra y hace resaltar la información que se considera importante.

. **MAQUINAS Y HERRAMIENTAS:**

Se puede demostrar en forma real y tangible, una práctica

el uso y manejo adecuado de la maquinaria y herramientas a los obreros.

. **MANUALES:**

Son los documentos que contienen toda la información acerca de la organización, procedimientos e instrucciones para que sean desempeñados con eficiencia los puestos de trabajo.

. **PERIODICO:**

El periódico interno de los empleados, en donde se puede publicar la información en artículos escritos en lenguaje accesible a la masa laboral, las fotografías resultan particularmente eficaces.

. **PIZARRON:**

Es muy útil, sobre el cual se puede escribir o dibujar la información que se este tratando en forma inmediata.

. **PANTALLA**

Con este apartado de superficie plana y blanca, se proyectan las imágenes que deseamos tengan una particular atención.

. **PROYECTORES:**

Muestran las imágenes, ya sea en forma estática o dinámica sobre una pantalla, existiendo diversos tipos

como son:

- De cine; que proyecta una serie de imágenes en movimiento.
- De diapositivas; proyecta imágenes estáticas y amplificadas en una pantalla Se utilizan para audiovisuales, en su mayoría.
- De acetatos; que son reproducidos en forma amplificada sus imágenes.
- De cuerpos opacos; amplifica imágenes tales como de libros, revistas y periódicos etc.

. **VIDEOS:**

Con ayuda de un televisor y una videocassetera, se proyectan películas y programas televisivos ya grabados.

. **VIDEOCOMPUTADOR:**

Se utiliza una microcomputadora y un videocomputador, que proyecta las imágenes en una pantalla, para este sistema se utiliza un paquete de computación que es el Story Board, que consiste de gráficos e imágenes en movimientos amplificados.

MATERIALES AUDIOVISUALES**VENTAJAS****DESVENTAJAS****MODELOS**

El capacitando recibe retroalimentación inmediata.
Se aclaran las dudas en el momento.

Se requiere de un modelo imitativo.

VIDEO CASSETTES

Es de fácil manejo, son útiles en locales reducidos.

Son costosos.

TRANSPARENCIAS

El expositor puede estar de frente al auditorio.
Facilita la comprensión.
Se puede presentar en el tiempo deseado y en cual quier tipo de local.
Permite que los educandos tomen nota.

Requiere de elaboración previa y hace la transportación complicada.

FILMINAS O DIAPOSITIVAS

Se usan en grupos de varios tamaños, facilita la comprensión, el proyector de diapositivas es muy sencillo.

El local debe ser susceptible de obscurecer.

PELICULAS

El movimiento da casi siempre la realidad para enseñar la manera de hacer algunos trabajos.
Se usa en auditorios grandes o chicos.
Crea intereses y fija la atención.

Son costosos si se elaboran.
Local susceptible de obscuridad.
Necesita pantalla.

MATERIALES AUDIOVISUALES**VENTAJAS****DESVENTAJAS****AUDIOVISUALES**

Facilita el aprendizaje al ser percibida la información.
Motiva a los capacitandos.
Agiliza el proceso de enseñanza.

Requiere de bastante elaboración.
Puede ser costoso.
Local obscuro.

VIDEOTAPES

En auditorios de varios tamaños.
Fácil de transportar.
Fácil de manejo.

Requiere de gran elaboración.
Son costosos.

2.6 SELECCION Y CONTRATACION DE SERVICIOS.

Una vez que hayamos investigado y determinado las necesidades de capacitación, se definirán qué material y áreas deben ser cubiertas en los cursos, definiendo en base a lo anterior: ¿quién o quienes? impartirán la capacitación y de acuerdo a esto se procede a la selección y contratación de servicios y que pueden ser internos o externos a la organización por lo que ayudarán a solucionar nuestro problema.

2.6.1 INSTRUCTORES INTERNOS.

Pueden ser personal de la misma empresa, que cuenta con mayor experiencia y así poder introducir al personal de nuevo ingreso a su puesto. El contar con instructores internos, representa un costo menor a la organización.

Las características que debe reunir el instructor son:

- Ser capaz de señalar un objetivo común.
- Poder señalar el camino por el cual se va a lograr ese objetivo.
- Ser agente de cambio.
- Despertar atención, interés y deseo de estudio hacia los temas que se van a tratar.
- Lograr la plena involucración del grupo en los objetivos del curso, y crear un ambiente el que sirva para la automotivación del grupo.
- Propiciar un ambiente de informalidad y ofrecer su sincero apoyo y amistad.

2.6.2 INSTRUCTORES EXTERNOS.

La contratación de servicios de agencias externas consisten primordialmente en programas de universidades o politécnicos, aunque consultores privados o firmas de consultores ofrecen algunas oportunidades de entrenamiento. Los programas de universidad se desarrollan por investigadores y administradores educacionales alrededor de sus intereses y capacidades particulares. Muchas inician programas generales a los cuales las compañías interesadas envían a sus participantes, o según el caso se pueden contratar dentro de las instalaciones. El costo de los servicios externos de capacitación son mayores, ya que los que imparten dichos cursos, son especialistas del área de capacitar.

2.7 PRESUPUESTO.

El presupuesto de capacitación será directamente proporcional a la función, cada organización determina sus presupuestos acorde siempre a los recursos económicos, con los que cuenta el jefe del departamento de capacitación, el cual deberá ser el principal promotor de la idea de ampliar y mejorar los programas, debe conocer sus propias necesidades y participar de ellas a sus superiores.

Elaborar un presupuesto para la capacitación, indica que no será un gasto más para la entidad, sino una inversión a largo plazo.

2.8 DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACION.

No todo entrenamiento y desarrollo está organizado en programas, pero muchos de ellos sí lo están. Un desarrollo no programado consiste principalmente en experiencias de trabajo y en aprendizaje derivado de las relaciones entre los empleados y sus supervisores, la capacitación puede ser reconocida y organizada formalmente.

Dentro del dominio de programas formales los directores de capacitación tienen dos selecciones básicas:

- a) Desarrollar programas internos.
- b) Usar programas que proporcionen agencias externas.

En algunas organizaciones se utilizan ambas selecciones y tratan de llegar a un enfoque equilibrado después de sopesar cuidadosamente todos los pros y los contras.

Las organizaciones desarrollan sus programas internos cuando encuentran que:

- Existe un volumen importante de actividades.
- Importantes cuadros de objetivos de entrenamiento permiten a los ejecutivos de entrenamiento desarrollar programas intensivos y extensivos.
- Las técnicas especiales u otros temas relacionados requieren el uso de los especialistas de la propia empresa.

- Existen agencias externas o no son adecuadas.
- El entrenamiento puede ser efectuado más económicamente o en un mejor plan de tiempo.

2.8.1 ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE CAPACITACION.

La aplicación y desarrollo de programas de capacitación implica un cúmulo de problemas entre los cuales encontramos los económicos, gran parte de ellos pueden resolver con una base efectiva de buenas relaciones, contratos y experiencia, que son requisitos fundamentales para el administrador de esta función. La capacitación es muy dinámica y hay que mantener actualizado en cuanto a las técnicas y métodos modernos.

2.9 DETERMINACION DE RECURSOS.

Determinar los recursos que necesitamos es sumamente importante para llegar a lograr nuestro objetivo de capacitación de personal.

2.9.1 HUMANOS.

- a) Número del personal que entra en el programa en los diferentes niveles:
 - Capacitación interna.
 - Capacitación externa.

2.9.2 MATERIALES.

- a) Papelería y material de oficina.
 - Impresión de material para cada curso.
 - Hojas, lápices, libros, formas especiales.
- b) Equipo para capacitación.
 - Pizarrón, rotafolio, proyectores de imágenes etc.
- c) Publicidad.
 - Carteles, folletos, manuales, apuntes, boletines, fotografías, etc.

2.9.3 FINANCIEROS.

- a) Determinar los horarios de los instructores.
 - Por horas de clase.
 - Por tema.
 - Obsequios y diplomas.
- b) Contratos o convenios con instituciones, escuelas y universidades.
- c) Costo de las instalaciones y equipo.
- d) Incentivos para el personal.
 - Becas
 - Obsequios o diplomas.

2.10 ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE EN LA NEGOCIACION DEL PROGRAMA DE CAPACITACION.

2.10.1 ALCANCE.

Es necesario fijar un programa objetivo, que satisfaga las necesidades reales de capacitación de la empresa.

2.10.2 COSTO-BENEFICIO.

Todo programa de capacitación debe ser rentable para la empresa ya que permitirá elevar la productividad y a su potencial de desarrollo de Recursos Humanos.

2.10.3 RESULTADOS.

Demostrar la utilidad y los beneficios de un curso, mediante una perfecta organización en el área de capacitación, para poder descubrir resultados y necesidades y poder fijar metas en función de lo que deseamos lograr, principalmente en medidas contables o económicas para poder apreciar mejor el ahorro que se logra con la capacitación y tener apreciaciones cuantitativas.

Lo anterior es relativamente sencillo cuando se trabaja con el nivel operativo, ya que es fácil determinar. por ej: el volumen de ventas alcanzado, la reducción del personal manteniendo o elevando la productividad, la disminución de accidentes etc.

2.10.4 LOGROS.

Medir la capacitación por medios de logros y objetivos propuestos por la empresa, lo cuál facilita evaluar los programas efectuados anteriormente y con esto, proponer nuevos programas que conlleven a su mejoramiento.

2.11 EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS.

2.11.1 EVALUACION.

Para analizar y evaluar con propiedad tanto los problemas y programas de capacitación que se está impartiendo, se deben conocer las características para una buena evaluación. Existen cuatro cualidades necesarias:

- VALIDEZ

La evaluación se basa en hechos y datos ciertos.

- CONFIABILIDAD

La evaluación tiene alto grado de consistencia al medir y remedir los mismos examinados.

- OBJETIVIDAD

La prueba está diseñada y construida de manera que pueda ser calificada por dos o más calificadores independientes, dando los mismos resultados.

- ESTANDARIZACION

La prueba se ha hecho a un grupo de personas suficientemente representativas, en condiciones uniformes para establecer normas de desarrollo y distribuciones porcentuales de los

examinados, con el propósito de hacer comparaciones correctas.

Deben considerarse como criterios generales de evaluación:

- REACCION:

¿ Gustó el programa a los participantes ?

- APRENDIZAJE:

¿ Qué y cuanto aprendieron los participantes ?

- ACTITUDES:

¿ Qué cambios de conducta de trabajo han resultado del programa?

- RESULTADOS:

¿ Cuáles fueron los resultados tangibles del programa ?

Otros aspectos que se consideran para la evaluación son:

- a) Las carreras de los que se entrenan pueden ser guiadas para ver si los individuos avanzan a puestos de responsabilidad cada vez mayores.
- b) Las personas que supervisan a los que han sido capacitados pueden juzgar los cambios o mejoría; las apreciaciones de actuación pueden indicar cambios en los individuos a lo largo del tiempo.
- c) Las encuestas de actitud de los empleados pueden revelar los beneficios o las deficiencias de las actividades de entrenamiento, como ellos las ven.

- d) Pueden juntarse algunas pruebas estadísticas acerca de las cantidades de varios tipos de entrenamiento y la capacitación; pueden vigilarse los costos por cada persona que se capacita.
- e) Las evaluaciones después del programa hechas por los que se capacitan pueden obtenerse mediante encuestas, después de terminados los programas particulares.

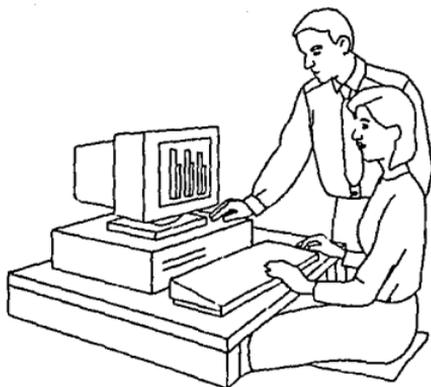
2.11.2 SEGUIMIENTO.

Todo programa de capacitación no debe terminar al finalizar el curso, sino que debe existir una continuidad de la misma, para que sirva y así poder reafirmar y practicar lo que se adquirió en dicho curso, tales como; el desarrollo de habilidades, modificar actitudes, verificando el aprendizaje y el reforzamiento de conocimientos.

El seguimiento que se dé a cada curso dependerá en gran parte del éxito o fracaso del mismo en función de los resultados que se obtengan, ya que en el lugar de trabajo es donde se verá y hará valer la efectividad de lo realizado en las aulas.

**3. INVESTIGACION DE CAMPO APLICADA EN LA
HEMEROTECA NACIONAL**

CAPACITACION



3. INVESTIGACION DE CAMPO APLICADA EN LA HEMEROTECA NACIONAL

3.1 OBJETIVO.

Determinar la importancia que representa la capacitación y el desarrollo de Recursos Humanos en el Departamento de Servicios al Público, elaborar un programa de capacitación que dé como resultados el poder brindar un eficiente servicio del acervo hemerográfico con el que cuenta la Hemeroteca Nacional, a fin de resolver los problemas administrativos y así contribuir beneficiosamente a la sociedad a la cual sirve.

3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La falta de capacitación y desarrollo de Recursos Humanos en el área de hemerografías, repercute en el servicio que presta al público que lo solicita.

3.3 HIPOTESIS.

Si la Administración de Recursos Humanos cuenta con un eficiente programa de capacitación y desarrollo para el personal del Departamento de Servicios al Público, entonces éste daría un servicio a todos los usuarios que lo solicitan estos servicios.

3.4 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

Utilizaremos las siguientes técnicas para determinar la detección de necesidades de capacitación:

1. Observación directa.
2. Entrevistas con los Jefes de Departamento y trabajadores del Departamento de Servicios al Público.
3. Diseño del cuestionario que se aplicará a:
 - Jefes de Departamento o Sección, según el caso
 - Bibliotecarios y
 - Usuarios
4. Tabulación, análisis e interpretación de resultados.
5. Conclusiones y recomendaciones al diagnóstico.

3.5 LA HEMEROTECA NACIONAL.

ANTECEDENTES:

Se remontan al año de 1912, fecha en que se estableció un Departamento de periódicos y revistas en el coro de la iglesia de San Agustín, es decir en el recinto que ocupaba la Biblioteca Nacional posteriormente con el fin de organizar de una manera adecuada el acervo hemerográfico, se creó el 31 de Agosto de 1932, la Sala de la Hemeroteca en la misma capilla de la tercera órden de la misma iglesia, al al cabo de los años resultó insuficiente para albergar el crecido acervo. En 1929 el gobierno federal concede su autonomía a la entonces Universidad Nacional, y junto con ésta la custodia de la Biblioteca Nacional y la de otras instituciones culturales. Al cabo de los años resultó insuficiente albergar el crecido acervo por lo que en consecuencia, se decidió dotar a la institución de un edificio propio y se le asignó el extemplo de San Pedro y San Pablo, que ocupó a partir del 28 de Marzo de 1944 y el cual permaneció durante 36 años. (Ver anexos 1 y 4)

Desde el 3 de Diciembre de 1979 se inauguran las nuevas instalaciones al sur de Ciudad Universitaria, en el Centro Cultural Universitario por lo que la Hemeroteca Nacional funciona dentro del edificio del Instituto de Investigaciones Bibliográficas. (Ver anexos 2 y 3)

3.6 BASE LEGAL:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 3o. Diario Oficial 05-II-17

Decreto Presidencial del 11 de Enero de 1965 y publicado en el Diario Oficial el 9 de febrero del mismo año.

Estatuto General de la UNAM 1967, queda adscrita al Instituto de Investigaciones Bibliográficas.

3.7 OBJETIVOS:

La Hemeroteca Nacional tiene como objetivos generales recopilar, conservar, organizar y difundir la producción de publicaciones periódicas nacionales con el fin de apoyar el desarrollo de México.

3.8 FUNCIONES:

Adquirir a través del Depósito legal, todas las publicaciones periódicas que se editen en el país, establecido por el decreto presidencial antes citado.

Adquirir las publicaciones periódicas internacionales que se consideren más apropiadas para los fines específicos de la Institución.

Proporcionar información y consulta del acervo hemerográfico a Instituciones, investigadores y público en general.

3.9 SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCION:

a) Consulta de los acervos en las salas de lectura:

Primer nivel: Periódicos del D.F. y de los Estados de Aguascalientes a Jalisco.

Segundo nivel: Revistas, boletines, gacetas, informes, anuarios, periódicos del Edo. de México y de los Estados de Michoacán a Zacatecas.

Tercer nivel: Acervo antiguo: Nacional (Siglos XVIII y XIX), Extranjero (Siglos XVII a XIX), publicaciones oficiales y misceláneas.

b) Referencia y orientación sobre acervos para su utilización óptima.

c) Reproducción y obtención de documentos para fines de estudio e investigación.

d) Ciclos de Conferencia y Exposiciones.

e) Visitas guiadas (previa cita) en la Hemeroteca Nacional.

f) Cursos y asesorías referentes a el área.

Horario de servicio de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 hrs.

3.10 POLITICAS:

- Los usuarios tienen que acreditarse con cualquier identificación vigente (licencia de manejo, credencial escolar, laboral, médica o de algún club social etc.) para poder

recibir el servicio de préstamo.

- El préstamo y fotocopiado de las publicaciones se facilitará siempre y cuando la publicación no esté deteriorada o restaurada, para casos especiales requiere de autorización del Jefe de Servicios al Público.
- El servicio se presta a todo el público en general, ya sea nacional e internacional.

3.11 REGLAS Y SANCIONES.

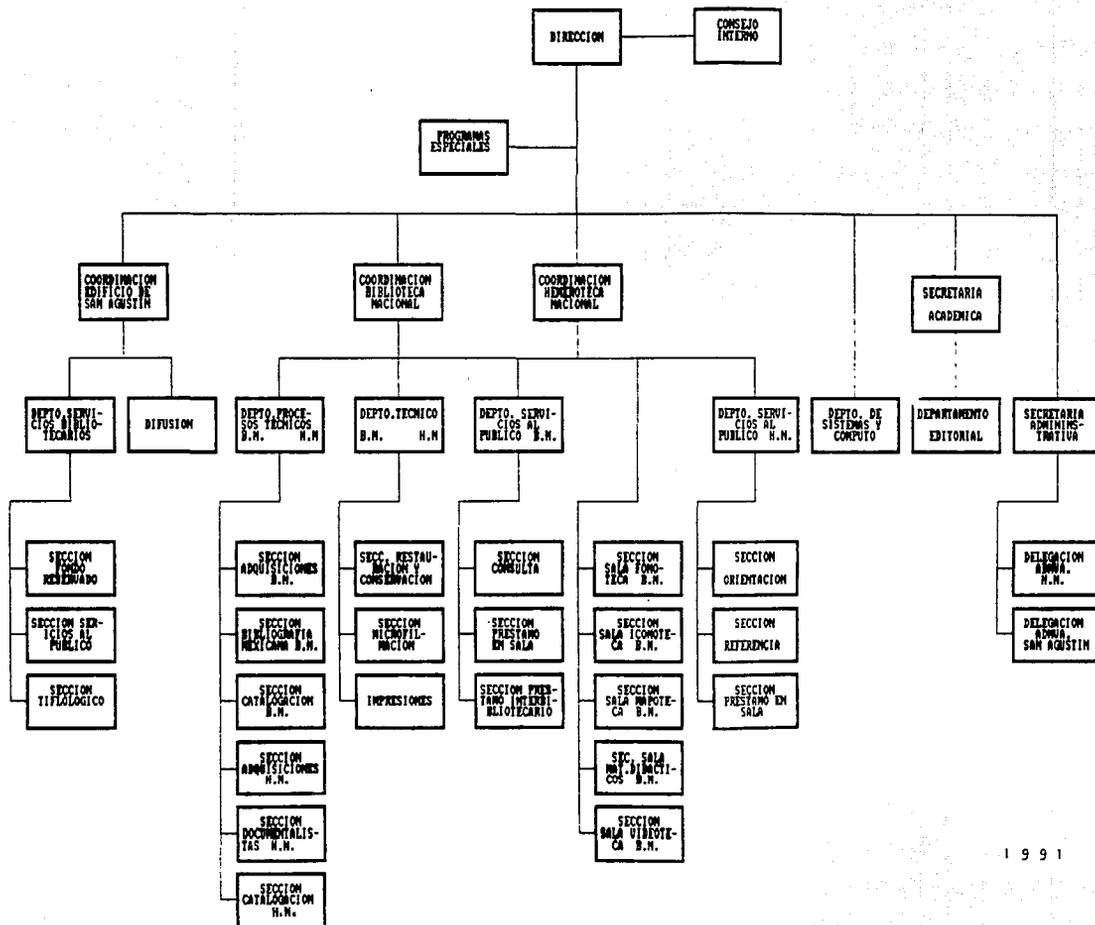
REGLAS:

- Ser el usuario mayor de 16 años de edad.
- Llenar una papeleta de préstamo por cada título o volúmen que solicite.
- Consultar un máximo de tres títulos cada vez, en las áreas de los acervos correspondientes.

SANCIONES:

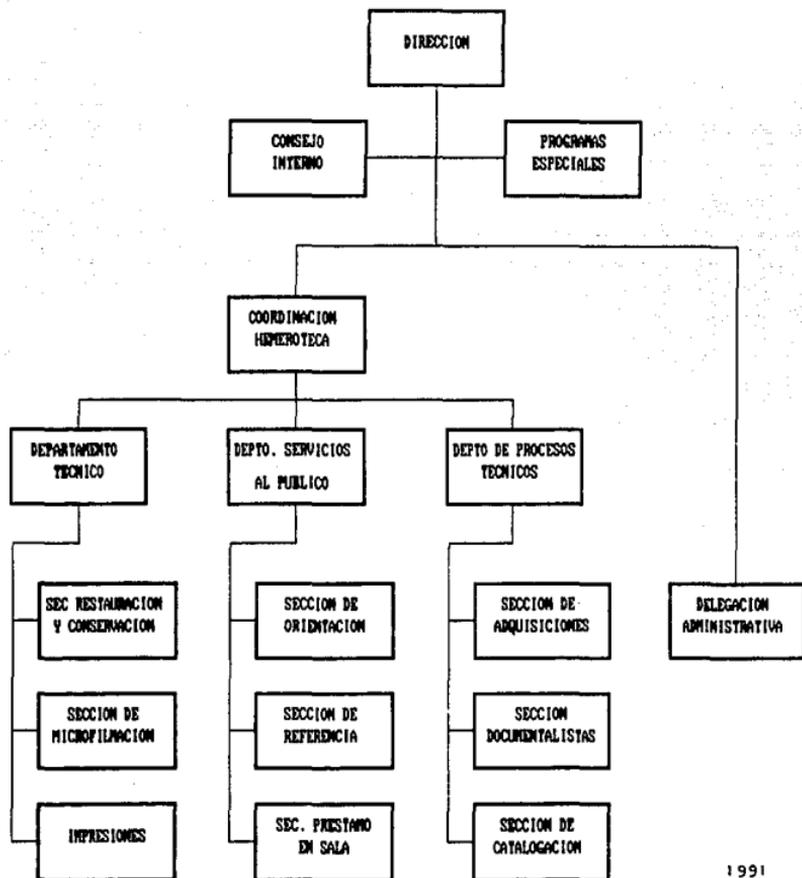
- Suspensión temporal o definitiva del servicio.
- Sanción pecuniaria en el caso de que se haya maltratado o mutilado el mobiliario, el equipo y las obras.

(Ver anexo 5)



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOGRAFICAS
HEMEROTECA NACIONAL

55



3.12 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Hemeroteca Nacional está integrada por:

DIRECCION

Es la máxima autoridad y su titular representa a la Institución.

COORDINACION

Se encarga de dirigir y coordinar a las áreas de la Hemeroteca Nacional.

**DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS AL PUBLICO**

Proporciona servicios de: Orientación, referencias, préstamo de sala, préstamo interinstitucional nacional e internacional, reproducción de documentos y visitas guiadas.

**DEPARTAMENTO DE PROCESOS
TECNICOS**

Recopila por los diferentes medios de adquisición, todas las publicaciones periódicas que son enviadas por los diferentes editores del país y efectúa el proceso técnico correspondiente.

DEPARTAMENTO TECNICO

Realiza trabajos de restauración y conservación de publicaciones maltratadas; microfilma publicaciones en microfichas y rollos de película e imprime la papelería y las ediciones del Instituto.

DELEGACION ADMINISTRATIVA

Administra los recursos que le han sido asignados a la Hemeroteca Nacional como son: Personal, Suministros e Inventarios y la Asignación Presupuestal.

Las categorías del personal administrativo que integran las áreas de la Hemeroteca Nacional son:

Jefe de Oficina

Jefe Administrativo

Jefe de Biblioteca

Jefe de Sección

Jefe de Laboratorio

Jefe de Servicios

Analista

Técnico

Bibliotecario (Ver anexo 6 y 7)

Oficial Administrativo

Operador de Maquina Registradora

Secretario

Almacenista

Multicopista

Vigilante

Auxiliar de Intendencia

3.13 CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO DEDICADO A LA CAPACITACION:

La normatividad relacionada a la capacitación y al desarrollo del personal la encontramos en el Contrato Colectivo de Trabajo para el Personal Administrativo de Base de la Universidad Nacional Autónoma de México y en el cual se señala lo siguiente:

CAPITULO VI.

CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

Claúsula No. 46

Sistema de Capacitación de la UNAM.

"La UNAM y el STUNAM, a través de la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento, (CMPCA) discutirán y revisarán el Sistema de Capacitación que tiene convenido para los trabajadores administrativos de la UNAM, este sistema comprende todas aquellas actividades que se realizan para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de capacitación.

El sistema de capacitación de la UNAM tiene por objeto:

1. Que los trabajadores eleven su nivel educativo general mediante la instrumentación de actividades tendientes a lograr su superación, incluyendo las de escolaridad que se tienen pactadas o se lleguen a pactar.

2. Crear las mejores condiciones que permitan a los trabajadores y a sus hijos adquirir la preparación adecuada para ascender o ingresar a laborar en la UNAM.
3. Que los trabajadores conozcan y eliminen las deficiencias en el desempeño de su puesto de trabajo mediante su asistencia y participación en los cursos y actividades que se programen al efecto.
4. Establecer cursos y actividades permanentes y periódicas para los trabajadores, a efecto de que adquieran la preparación adecuada para ocupar los ascensos escalafonarios respectivos.
5. Que los trabajadores participen en cursos que apruebe la CMPCA, con el objetivo de que se capaciten según cita el numeral 28 de la Cláusula 7 del mismo contrato y que dice **CAPACITACION:** Cursos que desarrollan los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores preparándolos para ingresar a laborar en la UNAM o para desempeñar un puesto de trabajo superior al que ocupa.
DESARROLLO: Cursos que desarrollan, perfeccionan y especializan los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores con el propósito de actualizarlos en su puesto de trabajo y mejorar su desempeño.

Con el fin de que accedan al proceso escalafonario pactado entre la UNAM y el STUNAM con la constancia de acreditación del curso que la Comisión le otorgue y de acuerdo a las equivalencias que determine la UNAM y el STUNAM.

Para estos cursos, será la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento la que determinará las características y requisitos de los participantes así como la integración de los grupos respectivos.

Con la finalidad de apoyar a los trabajos de la Comisión Central se crearán en las dependencias de la UNAM, que así se justifique, las subcomisiones mixtas respectivas, las que funcionarán en los términos que se establezcan en el reglamento de la propia Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento, las cuales deberán seguir los lineamientos.

La Institución proporcionará en sus distintas dependencias y centralmente los locales adecuados y recursos suficientes para la enseñanza, desarrollando un programa de estímulos para los instructores internos habilitados y dotará de los instrumentos necesarios para la mejor realización de las actividades y cursos que se convengan por la Comisión Mixta, quién será la instancia que coordine todos los esfuerzos en esta materia.

CLAUSULA No. 47**Lineamientos del proceso de capacitación y adiestramiento.**

El proceso de capacitación y adiestramiento para los puestos determinados en el Catálogo de Puestos Administrativos de Base se sujetará a los lineamientos mencionados a continuación:

1. Disposiciones normativas:

- a) Lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123, Apartado "A";
- b) La Ley Federal del Trabajo, reglamentaria del Apartado "A" del Artículo 123 Constitucional.
- c) Las disposiciones aplicables de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- d) El Contrato Colectivo de Trabajo de los trabajadores Administrativos de la UNAM.
- e) El Convenio UNAM-STUNAM-INEA;
- f) El reglamento de la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento;
- g) La Estrategia General de Capacitación y Adiestramiento para el Personal Administrativo de Base, suscrita por las partes el 25 de marzo de 1985.
- h) Los acuerdos emanados de la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento;
- i) Los acuerdos y disposiciones establecidos y que se establezcan en el futuro en materia de capacitación y

adiestramiento en el marco jurídico señalado en los incisos anteriores.

2. El proceso de capacitación en la UNAM se desarrollará en tres etapas:

- a) La primera, que corresponde a la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, consistente en recopilar toda la información pertinente para la realización de diversos proyectos y programas, que la propia Comisión acuerde.

En esta etapa se definen: La fundamentación teórica correspondiente; la metodología a utilizar; los contenidos en los planes, programas y lineamientos derivados de los anteriores; los propósitos y objetivos a alcanzar; la naturaleza de los materiales didácticos necesarios para cada caso; las condiciones generales y particulares de la realización de los cursos; la evaluación de los mismos a nivel piloto, las evaluaciones que se aplicarán en el transcurso del proceso; los ajustes que procedan como resultado de la realización de la prueba piloto, las condiciones en que procederá la implantación de los proyectos a que se refiere este inciso, así como los mecanismos de control y seguimiento correspondientes.

- b) La segunda, corresponde a la Coordinación General de Asun-

tos Laborales y las instancias bilaterales competentes de las dependencias que participen en los diversos proyectos y programas, las cuales procederán a la instrumentación y operación de los mismos, conforme a los lineamientos establecidos por la Comisión Mixta bajo la supervisión de ésta en todo tiempo.

- c) La de seguimiento, que tiene como propósito general conocer los efectos del proceso de capacitación en el desarrollo del trabajo en las diversas dependencias universitarias y en el desempeño del trabajador. Las acciones respectivas serán elaboradas y supervisadas por la Comisión Mixta.

La Comisión Mixta nombrará de entre sus miembros a los responsables por cada una de las partes que la constituyen.

3. En el proceso de Capacitación y Adiestramiento intervendrán:

- a) Por parte de la UNAM: el Secretario Administrativo, y el Coordinador General de Asuntos Laborales.
- b) Por parte del STUNAM: el Secretario General y el Secretario de Cultura y Educación.
- c) La Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento, órgano e instancia bilateral Institucional de funcionamiento regular.

- d) La Subdirección de Capacitación y Desarrollo de la Coordinación General de Asuntos Laborales y las instancias competentes bilaterales de las dependencias que participen en los diversos proyectos y programas, ello conforme a los lineamientos de la Comisión Mixta y bajo la supervisión de ésta en todo tiempo.
4. La Comisión Mixta es la instancia responsable de la coordinación de los esfuerzos que se realicen en el proceso de capacitación y adiestramiento en la UNAM.
5. La capacitación o el adiestramiento deberán impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, la Institución y el Sindicato convengan en que podrán impartirse de otra manera, así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la materia de la contratación colectiva, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo, al tenor del Artículo 153-E de la Ley.
6. Cumplir con lo previsto en los Artículos 153-A a 153-X de la Ley Federal del Trabajo y con lo acordado bilateralmente.

7. Partiendo de los perfiles ocupacionales de cada puesto, del Catálogo de Puestos Administrativos de Base y la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento, unificar los criterios requeridos para la realización de las acciones de capacitación y adiestramiento.

8. Modalidades de los cursos:

- a) En cuanto a su periodicidad: permanentes, eventuales y especiales.
- b) En cuanto a su contenido: técnicos, conceptuales y de interrelación.
- c) En cuanto a su necesidad: urgentes, necesarios y convenientes.
- d) En cuanto a destinatarios: de capacitación, adiestramiento, actualización perfeccionamiento, así como los de desarrollo que apruebe la Comisión Mixta.
- e) En cuanto a su amplitud: generales especializados y especializados y específicos.

9. Los propósitos de los cursos de capacitación y adiestramiento para los puestos administrativos de base serán los siguientes:

- a) Preparar a los hijos de los trabajadores para ingresar a laborar a la UNAM... En base a los requerimientos establecidos en el el Catálogo de Puestos del Personal Administrativo de Base podrán asistir a los cursos de capacitación y/o adiestramiento ...

- b) Preparar a los trabajadores para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- c) Coadyuvar a la prevención de riesgos de trabajo.
- d) Mejorar el funcionamiento y servicios institucionales, contribuyendo así al mejor logro de los objetivos de la UNAM.
- e) Desarrollar, perfeccionar y especializar los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores con el propósito de actualizarlos en su puesto de trabajo y mejorar su desempeño.
- f) Incrementar la preparación laboral y la formación profesional de los trabajadores.
- g) Alentar el esfuerzo, el sentido de la responsabilidad y la dedicación de los trabajadores, en el cumplimiento de sus labores.
- h) Contribuir a elevar el nivel general de los trabajadores.

10. La Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento determinará en cada caso específico, las facilidades que se otorgarán a los trabajadores en el proceso de capacitación, conforme lo establece la Fracción 5 de esta Cláusula, en apego al procedimiento que para el caso acuerde la Comisión Mixta.

En el proceso de capacitación y adiestramiento de los trabajadores y sus hijos se aprovecharán las experiencias, recursos materiales y cuadros técnicos de que disponga la Institución. "11

"1 S.T.U.N.A.M. Contrato Colectivo de Trabajo 1990-1992

3.14 DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION DE PERSONAL DE LA HEMEROTECA NACIONAL.

Para la detección de necesidades de capacitación aplicamos la siguiente metodología:

- La observación directa:

A lo largo de los años que estuve colaborando en la Hemeroteca Nacional como personal administrativo en la categoría de Secretaria de la Delegación Administrativa de la Hemeroteca Nacional y a pesar de no estar en el Departamento de Servicios al Público, es fácil percatarse de lo que pasa en las salas de consulta, pues los malos comentarios entre los mismos usuarios por carecer de un catálogo de clasificación de las publicaciones actualizado, de la misma forma me ocurría cuando tenía que realizar una investigación escolar, ya que si uno no cuenta con una referencia exacta de la publicación que se desea solicitar, dicha referencia comprende:

Fecha (Día, Mes y Año) para que los bibliotecarios la localicen y apesar de ésto el servicio es tardado, a consecuencia de que los acervos no están bien organizados y por ésto mismo se dificulta la localización de dichas publicaciones, al personal que brinda el servicio.

- Investigación documental:

Realice una revisión a cada uno de los siguientes catálogos los cuales están actualizados hasta estos años:

CATALOGO:	AÑO:
Temático	1986
Onomástico	1985
Geográfico	1978
Cronológico	1975

- Investigación de Campo:

Utilizaré 3 tipos de cuestionarios para la recolección de datos los cuales serán diseñados y posteriormente aplicados a Usuarios, Bibliotecarios, Jefes de Departamento y Sección del Departamento de Servicios al Público.

3.14.1 DISEÑO DEL CUESTIONARIO.

Presento a continuación los 3 diferentes cuestionarios enfocados a cada objetivo.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS

70

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la problemática que usted ha tenido, al solicitar el servicio de préstamo de publicaciones periódicas en la Hemeroteca Nacional.

DATOS DEL USUARIO

OCUPACION:

NACIONALIDAD:

Marque con una "X" según la respuesta:

ESCOLARIDAD: Primaria () Licenciatura ()
Secundaria () Maestría ()
Bachillerato () Doctorado ()

EDAD: De 18 a 24 años () De 25 a 31 años ()
" 25 a 31 " () " 32 a 38 " ()
" 32 a 38 " () " 39 a 44 años ()
" 46 a 52 " ()
" 53 a más " ()

1. ¿ Con que frecuencia acude usted a solicitar los servicios de la Hemeroteca Nacional ?

1 vez al mes () de 5 a 10 veces al mes ()
de 2 a 5 veces al mes () de 10 a 20 veces al mes ()

2. Cual es el objetivo de su visita a la Hemeroteca Nacional ?

Investigaciones para () Investigaciones encomen- ()
tareas escolares mendadas por su empresa.
Investigación para ela- () Investigaciones para ()
boración de Tesis asuntos legales
Investigaciones cientí- () Investigaciones técnicas ()
ficas
Otras: ()
Especifique:

3. ¿ Solicita usted las publicaciones de ?

Periódicos del D.F. () Revistas Extranjeras ()
Periódicos de () Diario Oficial de la ()
Provincia () Federación
Revistas Nacionales () Siglo XVII al XIX ()
Otros: ()
Especifique

4. ¿ Ha tenido usted dificultades en cuanto al servicio a ? 71

La falta de catálogo de clasificación de las publicaciones () La falta de personal que atiende al público ()

El trato con el personal () Fotocopiado ()

Otros usuarios que solicitan el préstamo () Otro: ()
Especifique:

5. ¿ Cuando usted ha solicitado una publicación y está no se encuentra disponible, Cuál ha sido el motivo ?

Estaba prestado () No la prestan ()

No la tienen () Otro: ()
Especifique

6. ¿ Qué opinión tiene de la forma que actualmente se lleva a cabo, para solicitar cualquier tipo de publicación (periódicos, revistas, etc.)

buena () regular ()

mala () pésima ()

7. ¿ Especifique por qué ?

8. ¿ Que recomendaciones podría usted aportar para mejorar el servicio que presta la Hemeroteca Nacional ?

FECHA:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A BIBLIOTECARIOS

72

El presente cuestionario tiene como fin, el conocer las deficiencias que existen en el Departamento de Servicios al Público de la Hemeroteca Nacional.

SECCION:

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO:

JEFE INMEDIATO SUPERIOR:

Nombre

ESCOLARIDAD:

Marque con una "X" la respuesta.

1. Conoce usted el objetivo general de la Hemeroteca Nacional ?
SI () NO ()

Si la pregunta es afirmativa indique ¿ cuál es y como conoció el objetivo.?

(Pasa a la pregunta 2)

Si la respuesta es negativa: ¿ Por qué no lo conoce ?

(Pasa a la pregunta 3)

2. ¿ Cree usted que este(os) objetivo(s) se han ido alcanzando de manera eficiente ?

SI () NO ()

¿ Por qué ?

(Pasa a la pregunta 4)

3. ¿ Usted considera que debe conocer el objetivo general de la Hemeroteca Nacional ?

SI () NO ()

Si la respuesta es afirmativa: ¿ Por qué?

(Pasa a la pregunta 5)

4. ¿ Los objetivos se encuentran escritos en algún manual, folleto, reglamento, u otro documento ?

SI () NO () Por qué ?

Si existen escritos en algún otro documento, mencione el nombre donde se encuentra registrado(s).

5. ¿ Conoce usted el objetivo del Departamento de Servicios al Público ?

SI () NO ()

Si la respuesta es afirmativa. ¿Cuál es ?

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué no lo conoce ?

(Pasa a la pregunta 7)

6. Considera usted que están bien definidos y por escrito ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

7. ¿ Conoce las políticas del Departamento ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

(Pasa a la pregunta 11)

8. ¿ Quién las elabora ?

74

9. ¿ Considera usted que estas políticas sean las adecuadas. ?
SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

10. ¿ Estas políticas se han ido logrando según lo que establecen ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

11. ¿ Ya que el Departamento donde usted labora, es de Servicios al Público, cree que satisfacen las necesidades de los usuarios o personas que requieren de sus servicios ?
SI () NO ()

Por qué ?

12. ¿ Conoce los planes, programas, o reglamentos donde se especifique las actividades que realiza usted y pueda contribuir al logro de las mismas ?

SI () Cuáles ?

NO () Por qué ?

(Pasa a la pregunta 14)

13. ¿ Cree que son adecuados o acorde a como los establecen las leyes o institución que la establezca ?

SI NO ()

Por qué ?

14. ¿ Cuáles son sus principales responsabilidades de su trabajo?

15. ¿ Considera usted que desempeña las actividades acordes a su puesto ?

SI () NO ()

Por qué ?

16. ¿ Ha tomado usted cursos de capacitación de acuerdo a su puesto?

SI () NO ()

(Pase a la pregunta 18)

17. Mencione el nombre de éstos cursos.

18. ¿ Se realizan reuniones de trabajo con su jefe inmediato para intercambiar ideas y mejorar el servicio que se presta al público ?

SI () NO ()

¿ Por qué ?

Respuesta negativa pasa a la pregunta 20.

19. ¿ Cada cuando se reúnen ?

20. ¿ Qué aportaciones haría usted para el mejoramiento de su trabajo ?

CUESTIONARIO DIRIGIDO A JEFES

76

El presente cuestionario tiene como fin, el conocer las deficiencias que existan en el Departamento de Servicios al Público de la Hemeroteca Nacional.

SECCION:
ANTIGUEDAD EN EL PUESTO:
ESCOLARIDAD:

Marque con "X" dentro del paréntesis, según el caso de la respuesta o conteste brevemente de acuerdo a la pregunta expresada.

ORGANIZACION:

1. ¿ El Departamento o Sección a su cargo, cuenta con algún Manual de Organización, el cual contenga el Organigrama y las funciones de sus colaboradores delimitadas ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

(Pasa a la pregunta 5)

2. ¿ Está actualizado este manual ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

3. ¿ Lo conoce su personal ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

4. ¿ El manual cumple con: ?

Necesidades de funcionamiento. SI () NO ()

Define claramente la jerarquía,
responsabilidad, relaciones y
deberes de cada puesto. SI () NO ()

Evita que se dupliquen las labores, en su Departamento o Sección.

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa en cada opción. ¿ Por qué ?

5. El trabajo en su área se realiza en forma :
individual () equipo ()
6. ¿ Existe coordinación entre una y otra función o tarea que se realice ?
SI () NO ()
7. ¿ En su Departamento o Sección considera usted que para cubrir las necesidades, faltan o sobran puestos ?
SI () NO ()
Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?
8. ¿ Indique cuáles sobran o faltan ?

PERSONAL:

9. ¿ Se realizan planes de capacitación ?
SI () NO ()
Si la respuesta es negativa. Por qué ?
10. ¿ Cuando se integra nuevo personal a su Departamento o Sección se le dá algún curso de inducción a la Dependencia ?
SI () NO ()
11. Si la respuesta es afirmativa. ¿ Como se lleva a cabo ?

(Pasa a la pregunta 13)

12. Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

78

13. ¿ Qué criterios se consideran para la asignación de personal a su Departamento o Sección. ?

14. ¿ Se realizan promociones del personal cuando existe alguna vacante en un nivel ascendente, tomando en cuenta el buen desempeño de las labores que ha venido realizando ?

15. Mencione que tipo de incentivos se dan a los colaboradores

RECURSOS MATERIALES:

16. ¿ El suministro de material es programado ?

SI () Cada cuando:

NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

17. ¿ Tiene limitaciones para desarrollar su trabajo ?

SI () De que tipo:

NO ()

18. ¿ Cuenta con el material y equipo necesario para realizar su trabajo en el Departamento o Sección a su cargo ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa.

¿ Que falta en cuanto a material ?

¿ Que falta en cuanto a equipo ?

79

DIRECCION :

19. ¿ Existen en su Departamento o Sección: ?

Autoridad y responsabilidad. SI () NO ()

Autoridad debidamente delegada. SI () NO ()

Supervisión adecuada a las acti-
vidades u operaciones. SI () NO ()

20. ¿ En su Departamento o Sección la información es ?

Adecuada tanto interna como SI () NO ()
externa.

Veraz y oportuna. SI () NO ()

Si la respuesta es negativa en las opciones. ¿ Por qué ?

21. ¿ La comunicación es ?

Adecuada con los superiores y SI () NO ()
subordinados.

¿ Por qué ?

22. Utiliza para llegar órdenes e instrucciones a su personal por
medio :

verbal () escrito () ambas ()

23. ¿ Es lo más apropiado ?

SI () NO ()

Si la respuesta es negativa. ¿ Por qué ?

80

24. ¿ Se reúne con sus colaboradores, periódicamente para intercambiar ideas y opiniones respecto al trabajo ?

SI () NO ()

¿ Por qué ?

25. ¿ Que tipo de problemas ha tenido con el personal a su cargo?

¿ Como los ha solucionado ?

26. ¿ Que tipo de problemas ha tenido con el personal de otros departamentos ?

¿ Como los ha solucionado ?

27. ¿ Que tipo de problemas ha tenido con el público usuario ?

¿ Como los ha solucionado ?

CONTROL:

28. ¿ Qué tipos de registros existen en su Depto. o Sección ?

Asistencia SI () NO ()

Permisos, Licencias etc. SI () NO ()

Oficios y memorandas SI () NO ()

Programas de desarrollo SI () NO ()

Otros:
Especifique.

29. ¿ Como se controla a los usuarios en la sala de consulta ?

30. ¿ Qué aportaciones sugiere usted para la buena realización y mejoramiento de su trabajo en su Departamento o Sección ?

FECHA:

- DETERMINACION DE LA MUESTRA:

Para poder nosotros determinar la muestra, debemos considerar primero cuál es nuestro universo. Se debe entender como universo al total de elementos que reúnen ciertas características homogéneas, los cuales son objeto de una investigación, por lo que calcularemos su tamaño ya que la muestra que tomaremos de la población es finita (menos de 500 000 elementos) y utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (n-1) + p q}$$

En donde:

σ = coeficiente de confianza

N = universo o población

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = error de estimación

n = tamaño de la muestra.

Determinaremos la muestra para poder definir el número de cuestionarios que aplicaremos y posteriormente lo analizaremos y se tabularán los datos obtenidos.

Por lo que tomamos como la población al número de boletas de préstamo para solicitar las publicaciones periódicas en el mes de junio de 1991, siendo un total de 3 100.

$$\sigma = ?$$

$$s^2 = 10 \%$$

$$\sigma = 2.72$$

p= 70% bien contestados

q= 30% mal contestados

$$N= 3\ 100$$

Sustituimos:

$$n = \frac{2.72^2(3\ 100) (.7) (.3)}{(.10)^2 (3\ 100 - 1) + 2.72^2(.7) (.3)} = \frac{1\ 770.72}{31.5612} =$$

$$n = 56$$

Se decide aplicar 56 cuestionarios a los usuarios que acuden a solicitar el servicio.

3.14.2 APLICACION DEL CUESTIONARIO

Para la muestra del cuestionario que se aplicará a los bibliotecarios que son 25 los que están ascritos al Departamento de Servicios al Público siendo 15 para el turno matutino y 10 para el turno vespertino, esta población es baja se decide a encuestar a los 25 con el fin de obtener una información más completa para nuestro estudio.

En este Departamento de Servicios al Público son sólo 2 Jefes de Departamento y 3 Jefes de Sección, por lo que se toma la mecánica anterior para aplicar un total de 5 cuestionarios para Jefes.

TABULACION DE DATOS



3.14.3 TABULACION DE DATOS.

A continuación presento la tabulación de los datos y la interpretación de resultados obtenidos de los tres tipos de cuestionarios.

3.14.4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

- USUARIOS:

- Gráficas de datos personales de los usuarios.
- Interpretación de resultados de usuarios.
- Gráficas del cuestionario dirigido a usuarios.

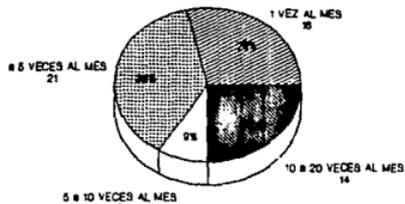
- BIBLIOTECARIOS:

- Gráficas de escolaridad y antigüedad en el puesto.
- Interpretación de resultados de bibliotecarios.
- Tabulación del cuestionario dirigido a bibliotecarios, se realizo en tabla debido a la naturaleza de las preguntas abiertas.

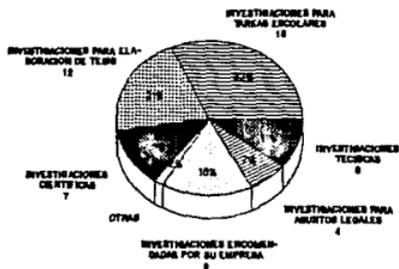
- JEFES:

- Gráficas de escolaridad y antigüedad en el puesto.
- Interpretación de resultados de bibliotecarios.
- Tabulación del cuestionario dirigido a jefes, se realizo en tabla debido a la naturaleza de las preguntas abiertas.

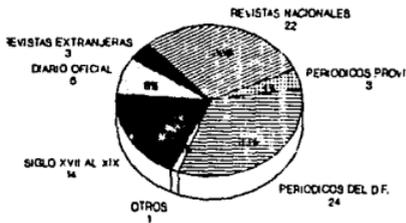
1. FRECUENCIA CON LA QUE ACUDE A SOLICITAR LOS SERVICIOS DE LA HEMEROTECA NACIONAL.



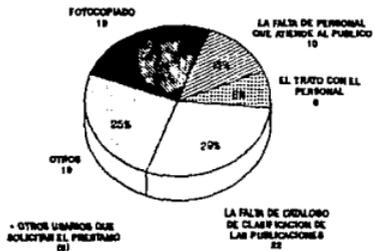
2. OBJETIVO DE LA VISITA A LA HEMEROTECA NACIONAL.



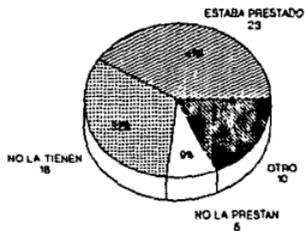
3. TIPO DE PUBLICACIONES QUE SOLICITA



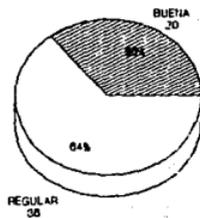
4. DIFICULTADES EN CUANTO AL SERVICIO



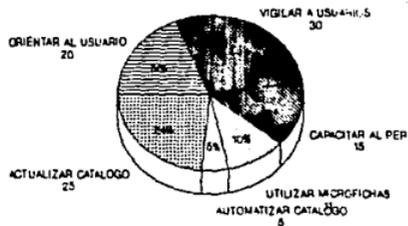
6. MOTIVO POR EL CUAL NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE ALGUNA PUBLICACION



6. OPINION SOBRE LA FORMA DE SOLICITAR EL SERVICIO



8. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA BIBLIOTECA NACIONAL



INTERPRETACION DE RESULTADOS DE USUARIOS

TOTAL = 56

* EL CRITERIO QUE SE TOMO FUERON LOS PORCENTAJES MAS ALTOS.

REFERENCIA:

INTERPRETACION :

- USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

- EL 39% DE LOS ENTREVISTADOS SON ESTUDIANTES.

- NACIONALIDAD

- EL 93% DE LOS USUARIOS SON MEXICANOS.

- ESCOLARIDAD

- EL 71% SON A NIVEL LICENCIATURA.

- EMB

- EL 38% SE ENCUENTRA EN LAS EMBES DE 18 A 24 AÑOS.

- ACUDEN A SOLICITAR EL SERVICIO

- EL 38% DE 2 A 5 VECES AL MES.

- OBJETIVO DE LA VISITA

- EL 28% UTILIZA LOS SERVICIOS PARA TAREAS ESCOLARES.

- TIPO DE PUBLICACION

- EL 38% SOLICITAN PERIODICOS DEL D.F.

- DIFICULTAD EN CUANTO AL SERVICIO

- EL 39% TIENEN DIFICULTADES EN EL SERVICIO POR LA FALTA DE UN CATALOGO DE CLASIFICACION Y COLOCACION DE LAS PUBLICACIONES.

- MOTIVO POR EL CUAL NO SE TIENE DISPONIBLE ALGUNA PUBLICACION

- EL 45% DE LAS PUBLICACIONES SE ENCUENTRAN PRESTADAS, CUANDO EL USUARIO LAS PEDIERE.

- EL SERVICIO LO CONSIDERA

- EL 70% DE LOS USUARIOS OPINAN QUE EL SERVICIO ES REGULAR.

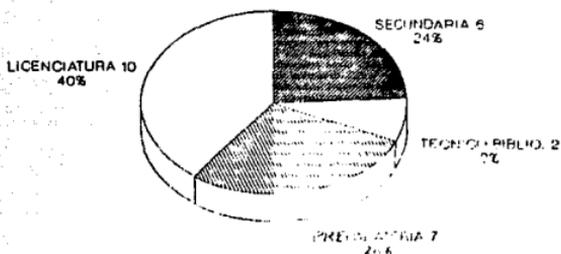
- PORQUE

- FALTAN PUBLICACIONES, NUTILACION Y RESTRICION DE LAS MISMAS PARA SU PRESTAMO.

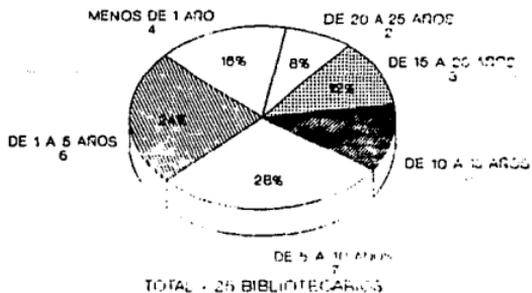
- RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO.

- EL 40% DE LOS ENTREVISTADOS SUGIERE QUE SE ACTUALICE EL CATALOGO.

**BIBLIOTECARIOS
ESCOLARIDAD**



ANTIGUEDAD EN EL PUESTO



INTERPRETACION DE RESULTADOS DE BIBLIOTECARIOS

TOTAL : 25

REFERENCIA:

INTERPRETACION :

- ESCOLARIDAD

- EL 40% DEL NIVEL ESCOLAR ES DE LICENCIATURA.
- EL 28% ESTA A NIVEL PREPARATORIA.
- EL 24% ES DE NIVEL SECUNDARIA.
- EL 8% TIENE ESTUDIOS DE BIBLIOTECONOMIA.

- ANTIQUEDAD EN EL PUESTO

- EL 28% TIENE LABORANDO DE 5 A 10 AÑOS.
- EL 24% TIENE DE 1 A 5 AÑOS.
- EL 16% ESTA DE MENOS DE 1 AÑO.
- EL 12% ES DE 10 A 20 AÑOS.
- EL 8% ES DE 20 A 25 AÑOS.

TABULACION DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A BIBLIOTECARIOS

TOTAL
BIBLIOTECARIOS = 25

PREGUNTA:	RESPUESTA		OBSERVACIONES:
	SI	NO	
1. CONOCE ESTE EL OBJETIVO GENERAL DE LA HEMEROTECA NACIONAL ? - RESPUESTA AFIRMATIVA. INDIQUE CUAL ES. - COMO LO CONOCIO EL OBJETIVO ?	25		- DAR SERVICIOS DE PERIODICOS, CONSERVAR Y COLECCIONAR LAS PUBLICACIONES, RECOPIRAR TODOS LOS MATERIALES BIBLIOGRAFICOS, CUSTODIA Y RESGUARDO DE LAS PUBLICACIONES NACIONALES Y EXTRANJERAS, CONSERVAR LOS VOLUMENES PARA LA HISTORIA DE MEXICO, PROPORCIONAR EL MATERIAL, PARA FACILITAR LA INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA PARA ENRIQUECER LA CULTURA DE MEXICO, GUARDAR LA HISTORIA DE MEXICO EN PERIODISMO.
2. CREE USTED QUE ESTE(S) OBJETIVO(S) SE HAN IDO ALCANZANDO DE MANERA EFICIENTE ? - POR QUE ? - POR QUE ?	6	6	- LO HE INVESTIGADO AQUI EN LA HEMEROTECA. EN LOS FOLLETOS A USUARIOS Y LO DESGUARCO.
3. USTED CONSIDERA QUE BIEN CONOCE EL OBJETIVO GENERAL DE LA HEMEROTECA NACIONAL ? - RESPUESTA AFIRMATIVA. POR QUE ?	25	21	- POCO A POCO POR LA INVESTIGACION DEL SISTEMA DE ORGANIZACION PERTINENTE DE LAS JEFES, SE HA REALIZADO DE ACUERDO A LAS POSIBILIDADES DE LOS RECURSOS. - HAY MUCHA UTILIZACION DE LAS PUBLICACIONES, SE CONOCE DE UN CATALOGO DE PUBLICACIONES ACTUALIZADO
4. LOS OBJETIVOS DE ENCUESTAS ESCRITAS EN ALGUN MANUAL, FOLLETO, REGLAMENTO O OTRO DOCUMENTO ? - POR QUE ? - POR QUE ?	4	21	- DE ALGUN MODO TIENGO QUE SABER MIS FUNCIONES, PARA DAR UN BUEN SERVICIO DESPUES DE MI INSTRUMENTO DE LABOR, PARA TENER UN BUEN FUNCIONAMIENTO PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA, TODO TRABAJO NECESITA UNA DIRECTIVA.
5. CONOCE USTED EL OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO ? - CUAL ES ?	25		- FOLLETOS DE INFORMACION A USUARIOS. - SE DESCONOCE Y NO HAY COMUNICACION.
6. CONSIDERA USTED QUE ESTAN BIEN DEFINIDOS O POR ESCRITO ? - POR QUE ?	25	25	- PRESTAR LAS PUBLICACIONES PERIODICAS A LOS USUARIOS QUE LO SOLICITEN, ORIENTAR AL USUARIO, DAR UN SERVICIO EFICIENTE Y RAPIDO. (LOS TRABAJADORES DESDE EN EL OBJETIVO, LO DESGUARCO DE ACUERDO A LA PRACTICA). - NO SE HA HECHO UN OBJETIVO ESPECIAL PARA HEMEROTECA, NO ESTAN POR ESCRITO SE DESCONOCE, NO HAY COMUNICACION

TABULACION DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A BIBLIOTECARIOS

TOTAL
BIBLIOTECARIOS = 25

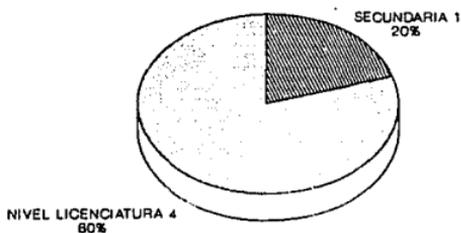
PREGUNTA:	RESPUESTA		OBSERVACIONES:
	SI	NO	
7. CONOCE LAS POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO - RESPUESTA NEGATIVA. POR QUE (PASA A LA PREGUNTA 11)		25	- NADIE NO LO HA COMUNICADO, NO HAY COMUNICACION, LO DESCONOCE.
11. YA QUE EL DEPARTAMENTO DONDE USTED LABORA, ES DE SERVICIOS AL PUBLICO, CREE QUE SATISFACEN LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS O PERSONAS QUE REQUIEREN DE SUS SERVICIOS - POR QUE - POR QUE	7	18	- SEGUN A LAS POSIBILIDADES DEL DEPARTAMENTO. - POR EL MAL ESTADO DE LAS PUBLICACIONES, FALTA DE CATALOGOS ACTUALIZADOS, ACERDOS INDEBIDOS, SE RESTRINGE MUCHO EL SERVICIO SOBRE TODO - DEL MATERIAL QUE ESTA MALINTAJADO SOBRE TODO LOS QUE NO SE HAN RESTAURADO COMO SON LOS DE LOS SIGLOS PASADOS, FALTA DE COLECCIONES COMPLETAS, A VECES EL MATERIAL SE LOCALIZA PRONTO Y EN OTRAS NO, RESTRINGEN EL MATERIAL A CIERTO TIPO DE USUARIO, MAL FUNCIONAMIENTO Y MALA ORGANIZACION.
12. CONOCE LOS PLANES, PROGRAMAS, O MECANISMOS DONDE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA USTED, QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LAS MISMAS? - CUALES? - POR QUE?	6	21	- EL PERFIL DEL PUESTO DE BIBLIOTECARIO. - SOLO ME LO COMUNICARON VERBAMENTE LO QUE TENGO QUE HACER, YO DEDUCCO POR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO, YO LO DEDUCCO, NADIE ME LO COMUNICO, PARA LOS PROGRAMAS NO TOMAN EN CUENTA LA OPINION DEL TRABAJADOR.
13. CREE QUE SON ADECUADOS O ACERDOS A COMO LO ESTABLECEN LAS LEYES O INSTITUCION QUE LA ESTABLECEN? - POR QUE? - POR QUE?	5	20	- SON DE ACUERDO AL MOVIMIENTO DE BIBLIOTECARIO. - SE DESCONOCE EN DONDE SE ENCUENTRAN ESCRITOS, NADIE LO COMUNICA.

TABULACION DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A BIBLIOTECARIOS

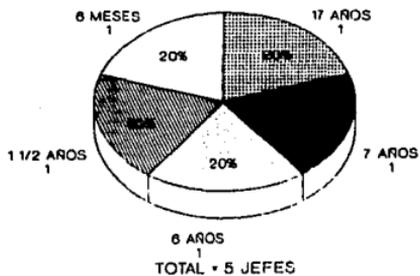
TOTAL
BIBLIOTECARIOS = 25

PREGUNTA:	RESPUESTA		OBSERVACIONES:
	SI	NO	
14. CUALES SON SUS PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DE SU TRABAJO, CUIDAR EL MATERIAL.			- DAR SERVICIO AL PUBLICO, ORIENTAR AL USUARIO, ACOMODAR EN EL ACERVO LAS PUBLICACIONES.
15. CONSIDERA USTED QUE DESARREGAN ACTIVIDADES ACORDES A SU PUESTO - POR QUE ?	25		- SE PRESTA EL SERVICIO AL USUARIO, SE ORIENTA Y SE LE DA REFERENCIA.
16. SE REALIZAN REUNIONES DE TRABAJO CON SU JEFE INMEDIATO PARA INTERCAMBIAR IDEAS Y MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA AL PUBLICO. - POR QUE ? (NEGATIVA PASA A LA 18.)		25	- NO HAY INTERES POR PARTE DEL JEFE, NO HAY COMUNICACION, SE DESCONOCE EL LAS CAUSAS POR PARTE DE LOS TRABAJADORES, PORQUE NO SE LLEVAN A CABO.
18. QUE APORTACIONES HARIA USTED PARA EL MEJORAMIENTO DE SU TRABAJO ?			- ACTUALIZACION DEL CATALOGO DE PUBLICACIONES, RESTAURACION DE LAS PUBLICACIONES, REORGANIZACION DE LOS ACERVOS, SISTEMATIZAR CON UNA BUENA METODOLOGIA LOS DATOS, CURSOS DE CAPACITACION ACERCA DEL CONTENIDO DE LOS ACERVOS, INDUCCION AL PERSONAL, ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACION, CAMBIO DE JEFE, CONSERVAR MAS EL ACERVO.

JEFES
ESCOLARIDAD



ANTIGUEDAD EN EL PUESTO



INTERPRETACION DE RESULTADOS DE JEFES

TOTAL = 5

REFERENCIA:

INTERPRETACION :

- ESCOLARIDAD

- EL 80% TIENE NIVEL LICENCIATURA.

- EL 20% TIENE NIVEL SECUNDARIA.

- ANTIGUEDAD EN EL PUESTO

- 17 AÑOS

- 7 AÑOS

- 6 AÑOS

- 1 AÑO Y MEDIO

- 6 MESES

TABULACION DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A JEFES

TOTAL JEFES = 5

PREGUNTA:	RESPUESTA		OBSERVACIONES:
	SI	NO	
1. SE CUENTA CON ALGUN MANUAL DE ORGANIZACION ? (RESPUESTA NEGATIVA PARA A LA PREGUNTA 3).		5	- DEBIDO A LOS CAMBIOS DE ORGANIZACION NO SE HAN COMPLETADO EN 2 AREAS NO SE HA HECHO.
5. EL TRABAJO SE REALIZA EN FORMA ?			- ARGUMENTARON 3 JESES EN EQUIPO Y 2 INDIVIDUAL.
6. COORDINACION ENTRE FUNCIONES ?	5		
7. FALTAN PUESTOS ?	4		
8. CUALES Y CUANTOS FALTAN ?			- SE REQUIERE DE 8 BIBLIOTECARIOS (4 TURNO MATUTINO Y 4 TURNO VESPERTINO) PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE PUBLICACIONES EN LOS ACERVO Y APOYAR EN EL CAMBIO DE TURNO.
9. SE REALIZAN PLANES DE CAPACITACION ?		5	- NO SE HAN REALIZADO Y LOS POCOS QUE SE HAN DADO SON GENERALES E INSUFICIENTES PARA SATISFACER A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA. ASIENDO NO SE HAN IMPARTIDO POR LA FALTA DE ORGANIZACION Y LOS CAMBIOS DE ADMINISTRACION.
10. SE DA ALGUN CURSO DE INDOCCION AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO ?	2	3	
11. RESPUESTA AF. COMO SE LLEVA A CABO ?			- SOLO SE DA UNA ORIENTACION GENERAL.
12. RESPUESTA NEG. POR QUE ?			- FALTA DE INTERES POR PARTE DEL JEFE.
13. CRITERIOS PARA LA ASIGNACION DE PERSONAL?			- SON ENVIADOS POR EL SINDICATO. PARA CUBRIR LA VACANTE, SOLO EN LA SECCION DE REFERENCIA SE ENVIA A LOS QUE TIENEN MAYOR EXPERIENCIA EN LA BIBLIOTECA.
14. SE REALIZAN PROMOCIONES AL PERSONAL ?			- DE ACUERDO A LOS ESCALAFONES Y HABEN APROBADO EL EXAMEN DE APTITUDES SE DA EL PUESTO DE PROMOCION.
15. QUE TIPO DE INCENTIVOS DE DAN AL PERSONAL?			- NINGUNO
16. EL SUMINISTRO DE MATERIAL ES PROGRAMADO ?	5		- MENSUALMENTE SON PROGRAMADOS Y EN UN SOLO CASO ES BIMESTRAL.
17. TIENE LIMITACIONES PARA HACER SU TRABAJO?	2	3	- SOLO EN ALGUNAS OCASIONES NO SE SURTE COMPLETO EL MATERIAL.
18. CUENTA CON EL EQUIPO Y MATERIAL NECESARIO?		5	- FALTA EL CATALOGO DE CLASIFICACION, Y NO SE HA ELABORADO POR LA FALTA DE PERSONAL.

TABULACION DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A JEFES

TOTAL JEFES = 5

PREGUNTA:	RESPUESTA		OBSERVACIONES:
	SI	NO	
19. EXISTEN EN SU DEPARTAMENTO O SECCION ?			
- AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.	5		
- AUTORIDAD MERITAMENTE DELEGADA.	2	3	
- SUPERVISION ADECUADA A LAS ACTIVIDADES.	5		
20. LA INFORMACION ES ?			
- ADECUADA TANTO INTERNA COMO EXTERNA.	5		
- VERBA Y OPORTUNA.	5		
21. LA COMUNICACION ES ?			
- ADECUADA CON LOS SUPERIORES Y SUBORDINADOS.	4	1	- SE CONSIDERA QUE HAY BUENAS RELACIONES DE TRABAJO, SOLO EN UN CASO NO.
22. LAS ORDENES E INSTRUCCIONES SE DAN POR MEDIO ?			- VERBAL EN UN SOLO CASO, ESCRITO Y VERBAL EN 4 CASOS.
- VERBAL			
- ESCRITO			
- AMBAS			
23. ES LO MAS APROPIADO ?	5		
24. SE REUNE CON SUS COLABORADORES PARA INTERCAMBIAR IDEAS Y OPINIONES RESPECTO AL TRABAJO.	1	4	- SOLO EN UN CASO SE REALIZA ESPONTANEAMENTE, EN LOS DEMAS NO SE HACE POR FALTA DE ORGANIZACION, CARGAS DE TRABAJO, FALTA DE MOTIVACION Y PORQUE LA GENTE YA SABE LO QUE TIENE QUE HACER.
25. QUE TIPO DE PROBLEMAS SE TIENE CON EL PERSONAL A SU CARGO ?			- RENUNCIA AL TRABAJO, DISCIPLINA, POR EL CAMBIO DE TURNO, FALTA DE MATERIAL, SOLO EN UN CASO NO SE TIENE PROBLEMAS.
- COMO SE HA SOLUCIONADO.			- POR MEDIO DEL DIALOGO, EL JEFE PRESTA PERSONALMENTE EL SERVICIO, ENVIO DE REPORTES A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y HASTA QUE ENVIAN LOS PEDIDOS.
26. QUE TIPO DE PROBLEMAS SE HA TENIDO CON EL PERSONAL DE OTROS DEPARTAMENTOS ?			- NINGUNO SE HA TENIDO.
27. QUE TIPO DE PROBLEMAS SE HA TENIDO CON LOS USUARIOS.			- SERVICIO MOROSO, NO SE LOCALIZAN LOS VOLUNTARIOS, NO SE SATISFACE EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO, FALTA DE CATALOGOS ACTUALIZADOS, RESTRICCION DEL MATERIAL POR NO ESTAR EN BUENAS CONDICIONES.
- COMO SE HA SOLUCIONADO.			- POR MEDIO DEL BIENCOMUNTO Y DEL DIALOGO, ALGUNAS VECES SE ENVIA DIRECTO A LAS AUTORIDADES DE LA DEPENDENCIA.

TABULACION DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A JEFES

TOTAL JEFES = 3

PREGUNTA :	RESPUESTA		OBSERVACIONES :
	SI	NO	
<p>20. QUE TIPOS DE REGISTROS EXISTEN EN SU DEPARTAMENTO O SECCION ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASISTENCIA - PERMISOS, LICENCIAS ETC. - OFICIOS Y MEMORANDOS - PROGRAMAS DE DESARROLLO - OTROS 	<p>3</p> <p>5</p> <p>2</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>- SE LLEVA EN LA DELEGACION ADMINISTRATIVA.</p> <p>- INFORMES A LA COORDINACION, ESTADISTICA DE CONSULTA, PRESTAMO DE PUBLICACIONES INTERNAS.</p>
<p>25. COMO SE CONTROLA A LOS USUARIOS EN LA SALA DE CONSULTA ?</p>			<p>- SOLO SE CUENTA EN EL TURNO MATUTINO CON UN VIGILANTE SIENDO INSUFICIENTE, PARA ABRACAR UNA BUENA VIGILANCIA EN LAS 3 SALAS.</p>
<p>30. APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO ?</p>			<p>- ACTUALIZACION DEL CATALOGO DE PUBLICACIONES, DIFUNDIR EN CADA PISO EL REGLAMENTO DE PRESTAMO, CAPACITAR AL TRABAJADOR PARA DAR UN MEJOR SERVICIO, TRABAJO POR OBJETIVOS, RETROALIMENTACION ENTRE AUTORIDADES Y SUBORDINADOS Y MOTIVACION A TODOS LOS NIVELES.</p>

3.14.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL DIAGNOSTICO.

A continuación presento el diagnóstico de la problemática que prevalece en el Departamento de Servicios al Público de la Hemeroteca Nacional, ya que en dicho diagnóstico se detectaron diversos problemas a los cuales se exponen de la siguiente forma:

- Problema, causa, propuesta y justificación

Así mismo se plantean los requerimientos para las alternativas de solución para dichos problemas, las cuales se espera que sirvan a la Institución para apoyar en el mejoramiento del servicio al público.

DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA

DEPTO. DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

PROBLEMA:	CAUSA:	PROPUESTA:	JUSTIFICACION:
<p>1. FALTA DE DIVULGACION DEL OBJETIVO GENERAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL.</p>	<p>1. NO SE DA UNA INDUCCION ADECUADA Y FORMAL AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO, YA QUE SOLO SE DA UNA ORIENTACION MUY GENERAL SOBRE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR.</p> <p>FALTA DE INTERES POR EL JEFE INMEDIATO, DERIVADA POR LA DESMOTIVACION.</p>	<p>1. OTORGAR UN CURSO DE INDUCCION AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO ASI MISMO AL QUE SE ENCUENTRA LABORANDO ACTUALMENTE EN VIRTUD DE QUE SE TIENE CONOCIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA BIBLIOTECA EN UNA FORMA EMPÍRICA.</p> <p>1.1 CONCIENTIZAR AL TRABAJADOR, DE QUE SUS FUNCIONES SON IMPORTANTES PARA LA INSTITUCION YA QUE LOS DOCUMENTOS CON LOS QUE TRABAJA DIARIAMENTE PERTENECEN AL PATRIMONIO NACIONAL.</p>	<p>1. PERMITIR QUE EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL CONOZCA ESPECIFICAMENTE AL OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y CON ESTO LLEVAR A CABO SUS FUNCIONES Y ENCAMINARLAS A LOGRAR DICHO OBJETIVO.</p> <p>1.1 CREAR EL ESPIRITU DE GRUPO PARA LOGRAR LAS NETAS PROPUESTAS.</p>
<p>2. NO SE CUENTA CON MANUALES DE INDUCCION, ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCION POR LO TANTO NI DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO.</p>	<p>2. SOLO SE TIENEN PROYECTOS POR PARTE DE ALGUNOS JEFS DE DEPARTAMENTO Y ESTOS NO SE HAN IMPLEMENTADO DEBIDO A LOS 2 CAMBIOS DE ADMINISTRACION QUE SE HAN DADO EN CORTO PLAZO. (MENOS DE DOS AÑOS). LO QUE HA AFECTADO A TODOS LOS PROYECTOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA.</p>	<p>2. REVISAR LOS PROYECTOS QUE SE TIENEN PARA SU ACTUALIZACION, VALIDACION E IMPLEMENTACION DE LOS MISMOS.</p> <p>2.1 INTRODUCIR ESTUDIANTES PARA EL SERVICIO SOCIAL EN ADMINISTRACION, PARA QUE REALICEN LOS ESTUDIOS TECNICOS Y ELABOREN LOS MANUALES CORRESPONDIENTES EN EL CASO DE QUE LOS PROYECTOS REFERENTES A LOS MANUALES ANTES CITADOS NO SATISFAGAN A LAS NECESIDADES ACTUALES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL.</p>	<p>2. TOMAR EN CUENTA EL TRABAJO Y EL ESFUERZO POR PARTE DE LOS JEFS QUE HAN ELABORADO ESTE TIPO DE PROYECTOS.</p> <p>2.1 APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES QUE SE LE DAN A LOS ESTUDIANTES DE SERVICIO SOCIAL, ASI MISMO COMO EL AHORRO QUE TIENEN LA DEPENDENCIA EN LA CUESTION PRESUPUESTAL.</p>

DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA

DEPTO. DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA MEMOROTECA NACIONAL

PROBLEMA:	CAUSA:	PROPUESTA:	JUSTIFICACION:
<p>3. NO SE LOCALIZAN LAS PUBLICACIONES OPORTUNAMENTE.</p>	<p>3. NO SE CUENTA CON UN CATALOGO DE PUBLICACIONES ACTUALIZADO, PUES NO EXISTE UNA CLASIFICACION Y COLOCACION DE ESTAS, LO QUE DIFICULTA LA LOCALIZACION DE LAS PUBLICACIONES CUANDO SON SOLICITADAS POR EL PÚBLICO USUARIO.</p> <p>3.1 FALTA DE PERSONAL CAPACITADO PARA EFECTUAR EL INVENTARIO DE PUBLICACIONES Y ACTUALIZACION DEL CATALOGO.</p>	<p>3. LEVANTAR UN INVENTARIO DE LAS PUBLICACIONES EXISTENTES EN LOS ACERVOS.</p> <p>3.1 ELABORAR LAS FICHAS HOMEROGRÁFICAS, DERIVADAS DE DICHO INVENTARIO.</p> <p>3.2 OTORGAR UN CURSO DE HOMEROGRÁFICAS PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO.</p> <p>3.3 INTRODUCIR A LA DEPENDENCIA A ESTUDIANTES DE SERVICIO SOCIAL DE BIBLIOTECONOMÍA PARA QUE AYUDEN EN LA ACTUALIZACIÓN DEL CATALOGO.</p> <p>3.4 ELABORAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA MEMOROTECA NACIONAL Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO.</p>	<p>3. CONTAR CON LA INFORMACION REFERENTE AL CONTENIDO DEL ACERVO.</p> <p>3.1 INICIAR CON EL ARMAJO DEL CATALOGO CRONOLÓGICO, EL CUAL DUE EL TEMÁTICO COMENZANDO CON TEMAS ACTUALES QUE SEAN SELECCIONADOS COMO DE MAYOR USO DEL PÚBLICO, Y POCO A POCO COMENZAR CON LA ACTUALIZACION.</p> <p>3.2 OBSERVAR EN LA GRÁFICA DE LA TABULACION DE DATOS CORRESPONDIENTE AL NIVEL DE ESCOLARIDAD DEL PERSONAL, LA MAYORIA NO TIENE LOS ESTUDIOS EN BIBLIOTECONOMÍA, YA QUE LLEGARON A OCUPAR EL PUESTO DE BIBLIOTECARIOS POR DIFERENTES MEDIOS, TALES COMO OFERTAS DE TRABAJO, LAS AUTORIDADES POR TENER EXPERIENCIA PRÁCTICA EN EL SERVICIO.</p> <p>3.3 CONOCER LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION A TODOS LOS NIVELES Y SABER LAS FUNCIONES Y LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO.</p> <p>3.4 DIFUNDIR LOS MANUALES ANTES MENCIONADOS, YA QUE PERMITIRAN QUE EL PERSONAL SEPA SUS DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE SU PUESTO.</p>

DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA

DEPTO. DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

PROBLEMA:	CAUSA:	PROPUESTA:	JUSTIFICACION:
<p>4. FALTA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICO DE LAS FUNCIONES DEL BIBLIOTECARIO.</p>	<p>4. NO SE IMBUCE AL TRABAJADOR SU PUESTO ESPECÍFICAMENTE, YA QUE EL NOMBRAMIENTO DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO AL PÚBLICO ES DE BIBLIOTECARIO (YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UNA PERSONA CUYA NOMBRAMIENTO DE TRABAJO SON LOS LIBROS, POR LO QUE LAS TÉCNICAS QUE SE UTILIZAN SON DIFERENTES AL TRABAJO DE PERIÓDICOS, REVISTAS, BOLETINES, ETC.)</p> <p>4.1 EL PERSONAL QUE CUENTA CON LOS CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DE BIBLIOTECONOMÍA SON SOLO 2 TRABAJADORES Y EL RESTO DEL PERSONAL ADQUIRIÓ ESTOS CONOCIMIENTOS A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA LABORAL EN LA BIBLIOTECA.</p>	<p>4. DIFUNDIR EL PERFIL DEL PUESTO TANTO PARA LOS TRABAJADORES QUE YA ESTÁN LABORANDO AL IGUAL QUE A LOS DE NUEVO INGRESO.</p> <p>4.1 IMPARTIR UN CURSO DE CAPACITACIÓN DE NOMEROGRAFÍAS, PARA EL MEJORAMIENTO DEL ACERO Y EN BENEFICIO AL SERVICIO QUE SE OTORGA AL PÚBLICO. (Ver anexos 11 y 12)</p> <p>IMPARTIR UN CURSO DE RELACIONES HUMANAS, PARA PROPICIAR EN EL PERSONAL A TODOS LOS NIVELES LA RELACION INTERPERSONAL Y DE GRUPO.</p>	<p>4. ESPECIFICAR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL QUE ATIENDE AL PÚBLICO.</p> <p>4.1 ACTUALIZAR LOS CATALOGOS Y MEJORAR EL SERVICIO AL PÚBLICO.</p>
<p>5. NO SE REALIZAN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE LOS JEFS Y TRABAJADORES, PARA INTERCAMBIAR IDEAS Y MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA AL PÚBLICO.</p>	<p>5. FALTA DE MOTIVACION TANTO DE JEFS Y TRABAJADORES AL IGUAL DE QUE NO HAY UNA COMUNICACION NI INTERCAMBIACION.</p>	<p>5. IMPARTIR UN CURSO DE RELACIONES HUMANAS, PARA PROPICIAR EN EL PERSONAL A TODOS LOS NIVELES LA RELACION INTERPERSONAL Y DE GRUPO.</p>	<p>5. MEJORAR LA RELACION JEFE-TRABAJADOR Y TENER UN AMBIENTE DE TRABAJO QUE BENEFICIA A LA COMUNICACION ENTRE LOS INDIVIDUOS Y EN CONSECUENCIA EN LAS ORGANIZACIONES.</p>

DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA

DEPTO. DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

PROBLEMA:	CAUSA:	PROPUESTA:	JUSTIFICACION:
<p>6. DETERIORO DE LAS PUBLICACIONES POR LA QUE SE RESTRINGE SU PRESTAMO AL USUARIO.</p>	<p>6. NO SE ACOMODAN EN SU LUGAR LAS PUBLICACIONES POR NEGLIGENCIA DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO AL PÚBLICO.</p> <p>6.1 SE FOTOCOPIAN LAS PUBLICACIONES FRECUENTEMENTE, LO QUE OCASIONA SU DETERIORO.</p> <p>6.2 EL ACERVO ANTIGUO DE LOS SIGLOS XVII AL XIX, NO SE LE DA TRATAMIENTO DE RESTAURACION DEBIDO AL GRAN VOLUMEN EXISTENTE.</p>	<p>6. CONCIENTIZAR AL TRABAJADOR QUE ACOMODE ADECUADAMENTE LAS PUBLICACIONES Y EN EL CASO DE NO CONTAR CON EL ESPACIO SUFICIENTE EN LA SALA, ENVIARLO AL ALMACEN ANEXO QUE SE TIENE EN EL CENTRO CULTURAL UNIVERSITARIO, CONSERVANDO ÚNICAMENTE EN EL ACERVO EL ORIGINAL Y LA COPIA DE LA PUBLICACION, PARA LOS CASOS EN QUE EXITA.</p> <p>6.1 MICROFILMAR LAS PUBLICACIONES QUE SON DE MAYOR CONSULTA POR LOS USUARIOS.</p> <p>6.2 INVENTARIAR LAS PUBLICACIONES PERIÓDICAS QUE SE ENCUENTRAN EN MAL ESTADO Y ENVIARLAS A SU RESTAURACION.</p>	<p>6. CUIDAR EL ACERVO, YA QUE ENVIAR A RESTAURAR UNA PUBLICACION IMPLICA ALTOS COSTOS.</p> <p>6.1 BRINDAR EL SERVICIO DE MICROFICHAS, PARA CONSERVAR LOS ORIGINALES DE LAS PUBLICACIONES ÚNICAMENTE.</p> <p>6.2 PRESERVAR EL ACERVO MAS ANTIGUO QUE TIENE LA NACION.</p>
<p>7. FALTA DE DIVULGACION DEL REGLAMENTO DE PRESTAMO PARA LOS USUARIOS.</p>	<p>7. HASTA HACI 5 AÑOS SE CONTABA CON FOLLETOS INFORMATIVOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA NACIONAL, AL IGUAL QUE EL REGLAMENTO, PERO DEBIDO A LA INSUFICIENCIA PRESUPUESTAL YA NO SE TIENEN DISPONIBLES EN LA SECCION DE ORIENTACION. DICHS FOLLETOS TAMBIEN SON DESCONOCIDOS POR LA MAYORIA DE LOS TRABAJADORES.</p>	<p>7. CONTAR EN CADA PISO CON UN REGLAMENTO PARA EL PRESTAMO A LOS USUARIOS.</p> <p>7.1 ENVIAR A IMPRIMIR SOLO EL TIRAJE NECESARIO DE LOS FOLLETOS.</p>	<p>7. INFORMAR A LOS USUARIOS Y A LOS PROPIOS TRABAJADORES, LOS LINEAMIENTOS REQUERIDOS PARA LA CONSULTA DE LAS PUBLICACIONES, YA QUE AL SER RESPETADOS, PERMITIRAN TENER UN BIEN SERVICIO DE PRESTAMO, AL MISMO PERMITIRAN CONTAR CON UN REGLAMENTO PERMANENTE.</p> <p>7.1 EVITAR LOS TIEMPOS EXCESIVOS QUE AFECTAN A LA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL.</p>

DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA

DEPTO. DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

PROBLEMA:	CAUSA:	PROPUESTA:	JUSTIFICACION:
<p>8. FALTA DE PUBLICACIONES QUE COMPLETEN LAS COLECCIONES EN EL ACERVO.</p>	<p>8. NO SE HA TENIDO UN CONTROL ESCRITO EN LOS INVENTARIOS, POR LO QUE SE DESCONOCE EL PARADIGMA DE LAS PUBLICACIONES.</p>	<p>8. INVENTARIAR EL ACERVO.</p> <p>8.1 HACER EFECTIVO EL DECRETO PRESIDENCIAL, EL CUAL SOLICITA A LOS EDITORES ENVIAR LAS PUBLICACIONES QUE SE EXISTEN EN ORIGINAL Y DUPLICADO.</p> <p>8.2 SOLICITAR EN LAS INSTITUCIONES QUE CUENTAN CON MATERIAL HERMENEUTICO COMO SON:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BIBLIOTECA LEJANA DE TEPAJA DE LA S.N.C.F. - ARCHIVO DE LA NACION. 	<p>8. CONOCER QUE PUBLICACIONES DE MAYOR CONSULTA HACEN FALTA.</p> <p>8.1 OBTENER LAS PUBLICACIONES COMPLETAS, PARA DAR UN BUEN SERVICIO.</p> <p>8.2 CONTAR CON LOS FALTANTES DE LAS PUBLICACIONES, SOBRE TODO DEL ACERVO ANTIGUO QUE ES MAS DIFÍCIL DE RECUPERAR, CON EL PROPÓSITO DE OBTENER UNA FOTOCOPIA DEL VOLUMEN O EN SU CASO MICROFILMARLA DE ACUERDO A LA ANTIGÜEDAD DE LA PUBLICACION.</p>
<p>9. FOTOCOPIADO MOROSO.</p>	<p>9. ES INSTANTE LA DEMANDA DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO, YA QUE LOS USUARIOS PREFEREN SOLICITAR FOTOCOPIAS QUE ESCRIBIR LOS DATOS INVESTIGADOS. LO ANTERIOR OBEDECE A VARIOS FACTORES COMO SON:</p> <ul style="list-style-type: none"> - UBICACION LEJANA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL A LOS SERVICIOS DE TRANSPORTES. - LOS PROFESORES DE LAS ESCUELAS SOLICITAN INVESTIGACIONES DE UN SOLO TEMA A VARIOS GRUPOS, LO QUE OCASIONA QUE RECIBAN UN GRAN NUMERO DE ESTUDIOS, A SOLICITAR UNA MISMA PUBLICACION. 	<p>9.1 DESCONCENTRAR EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO A CADA PISO DE LA BIBLIOTECA, CON SU RESPECTIVA CAJA DE COBRO. (REALIZANDO PREVIAMENTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD A ESTA PROPUESTA, YA QUE SE TIENE QUE CONTEMPLAR LOS ESPACIOS DE CADA PISO).</p> <p>9.2 INCREMENTAR EL SERVICIO EN MICROFILMAS.</p> <p>9.3 IMPLANTAR LAS POLITICAS DE FOTOCOPIADO Y DARLAS A CONOCER TAMBIEN A TRABAJADORES Y A USUARIOS.</p> <p>9.4 GIRAR OFICIOS A TODAS LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, PARA QUE SE INFORME A LOS PROFESORES QUE EL ACERVO CON EL QUE CUENTA LA BIBLIOTECA NACIONAL ES MUY LIMITADO.</p>	<p>9.1 AGILIZAR ESTE SERVICIO, SIEMPRE Y CUANDO EL MATERIAL ESTE EN LAS CONDICIONES PARA FOTOCOPIARSE.</p> <p>9.2 CONSERVAR EL ACERVO Y NO DEFEORARSE POR TANTO FOTOCOPIARSE.</p> <p>9.3 IDEM A PUNTO ANTERIOR.</p> <p>9.4 AYUDAR A NO TENER CONGLOMERADOS.</p>

DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA

DEPTO. DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

PROBLEMA:	CAUSA:	PROPUESTA:	JUSTIFICACION:
<p>10. NUTILACION DE PUBLICACIONES.</p>	<p>10. SE CARECE DE PERSONAL QUE SE PUEDA ENCARGAR DE VIGILAR A LOS USUARIOS CUANDO SE ENCUENTRAN CONSULTANDO LAS PUBLICACIONES YA QUE SE LES HACE MUY FACIL ARREBAJAR LAS HOJAS QUE COPIAN SU INVESTIGACION O RESPONDER A QUE LE ENTREGUEN SUS FOTOCOPIAS.</p> <p>EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO SÓLO CUENTA CON UN VIGILANTE EN EL TURNO MATUTINO SIENDO ESTO INSUFICIENTE PARA LAS TRES SALAS DE CONSULTA.</p>	<p>9.5 INTRODUCIR CONCECIONARIOS DE FOTOCOPIADO.</p> <p>10. SOLICITAR 3 PLAZAS DE VIGILANTES PARA QUE SE CUENTEN EN TOTAL 2 VIGILANTES EN EL TURNO MATUTINO (YA CON UNO QUE EXISTE) Y 2 PARA EL TURNO VESPERTINO.</p>	<p>9.5 PERMITIR AL DESCARGO DEL TRABAJO EN FOTOCOPIADO.</p> <p>10. CONTAR CON LOS VIGILANTES PERMITIR QUE NO SE SIGAN NUTILANDO LAS PUBLICACIONES YA QUE LE SALE MAS COSTOSO A LA INSTITUCION REPONER LAS PUBLICACIONES.</p>

REQUERIMIENTOS PARA LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCION

EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA HEMEROTECA NACIONAL

REQUERIMIENTOS:	USUARIOS:	BIBLIOTECARIOS:	JEFES:	OBSERVACIONES:
- DIFUSION DEL REGLAMENTO DE PRESTAMO EN LA HEMEROTECA NACIONAL Y LOS SERVICIOS QUE BRINDA.	SE REQUIERE INFORMAR SOBRE LOS LINEAMIENTOS, PARA LA SOLICITUD DE LAS PUBLICACIONES: ■ COLOCAR EN CADA PISO EN FORMA PERMANENTE EL REGLAMENTO Y LOS SERVICIOS QUE SE DAN.	ES NECESARIO QUE LOS TRABAJADORES COMIENCEN TAMBIEN LOS LINEAMIENTOS, CON EL OBJETO DE PROTEGER EL ACERVO.	SE REQUIERE QUE LOS JEFES SE APEGUEN A LOS LINEAMIENTOS DEL REGLAMENTO, CON EL OBJETO DE PROTEGER AL ACERVO.	SE CUENTA CON UN REGLAMENTO PARA EL PRESTAMO, PERO POR FALTA DE PRESUPUESTO NO SE EMPIEZA A IMPRIMIR EL NUMERO DE FOLLETOS NECESARIOS PARA LOS USUARIOS.
- CAPACITACION.		- SE REQUIEREN LOS SIGUIENTES CURSOS DE CAPACITACION: ■ INDUCCION A LA HEMEROTECA NACIONAL. ■ RELACIONES HUMANAS. ■ INVENTARIOS DE PUBLICACIONES PERIODICAS Y ELABORACION DE HEMEROGRAFIAS.	- SE REQUIEREN LOS SIGUIENTES CURSOS DE CAPACITACION: ■ INDUCCION A LA HEMEROTECA NACIONAL. ■ RELACIONES HUMANAS. ■ INVENTARIO DE PUBLICACIONES PERIODICAS Y ELABORACION DE HEMEROGRAFIAS.	- CON ESTOS CURSOS SE PRETENDE CONCIENTIZAR A TODO EL PERSONAL, A DIRIGIRSE AL MISMO OBJETO, QUE ES EL MEJORAR EL SERVICIO. - INTRODUCIR ESTUDIANTES DEL SERVICIO SOCIAL DE LICENCIATURA: ■ BIBLIOTECOLOGIA, ADMINISTRACION Y PSICOLOGIA. - PARTICIPACION DEL PERSONAL ■ ACADEMICO ■ TRABAJADORES CON CONOCIMIENTOS EN BIBLIOTECOLOGIA.
- CATALOGO DE CLASIFICACION Y COLSACION DE LAS PUBLICACIONES.	- ES INDISPENSABLE CONTAR CON EL CATALOGO ACTUALIZADO, A FIN DE QUE EL USUARIO CONOZCA LA EXISTENCIA DE LAS PUBLICACIONES QUE HAY EN LA HEMEROTECA NACIONAL.	SE REQUIERE QUE EL BIBLIOTECARIO CONOZCA EN DONDE SE ENCUENTRAN COLOCADAS LAS PUBLICACIONES, PARA DAR UN SERVICIO MAS RAPIDO.	ES NECESARIO QUE CONOZCAN LAS EXISTENCIAS DEL ACERVO PARA SOLICITAR LOS TITANTES A QUIEN CORRESPONDA.	SE REALIZARA UN TRABAJO MAS ORGANIZADO.
- VIGILANCIA	- SE REQUIERE DE UN CONTROL MUY ESTRICTO EN LAS SALAS DE LECTURA. ■ EVITAR LA MUTILACION. ■ MANTENER EL ORDEN.		- SE REQUIERE QUE SE MANTENGA INFORMADO, DE LO QUE OCURRE EN LAS SALAS DE PRESTAMO.	SOLICITAR 3 PLAZAS MAS DE VIGILANTES, QUIENES SE ENCARGARAN DE MANTENER EL ORDEN Y EL CUIDADO DEL ACERVO.

OPORTUNIDADES PARA LAS ALTERNATIVAS DE ROTACION

EN EL GOBIERNO DE SERVICIO AL PUBLICO DE LA ECONOMIA NACIONAL

INDICACION	MINI LOTERARIOS	JEFES
[Illegible text]	IDEM. AL ANTERIOR.	IDEM. AL ANTERIOR.

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

**REQUERIMIENTOS PARA LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCION
EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL**

REQUERIMIENTOS:	USUARIOS:	BIBLIOTECARIOS:	JEFES:	OBSERVACIONES:
- EQUIPO.	- SE REQUIERE PARA LA CONSERVACION DEL ACERVO LA UTILIZACION DE MICROFICHAS = LECTORA DE MICROFICHAS - ES NECESARIO CONTAR CON UNA BASE DE DATOS. = MICROCOMPUTADORA	- IDEM. AL ANTERIOR.	- IDEM. AL ANTERIOR.	- CONSERVAR LAS PUBLICACIONES PERIODICAS Y FUTUR LA SOBRE EXISTENCIAS DE LAS MISMAS EN LOS ACERVOS.
- FOTOCOPIADO.	- SE REQUIERE QUE CADA PISO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL CUENTE CON SU FOTOCOPIADORA CON SU RESPECTIVA CAJA DE COBRO.		- NO TENDRA TANTAS QUEJAS REFERENTE A ESTE SERVICIO.	- ACTUALMENTE SE TIENEN CONCENTRANOS Y FOTOCOPIADORAS EN EL PRIMER PISO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL Y SE CUENTA CON EL ESPACIO DISPONIBLE PARA REUBICARLAS A LOS PISOS.
- RETROALIMENTACION.	- SE REQUIERE DE UN BUZON DE SUGERENCIAS. EN CADA SALA DE CONSULTA.	- ES INDISPENSABLE REALIZAR REUNIONES DE TRABAJO POR LO MENOS CADA QUINCENA. = TRABAJADORES Y JEFES.	- IDEM. AL ANTERIOR	- MEJORAR LAS RELACIONES DE COMUNICACION, QUE REPERTEEN EN EL SERVICIO.

3.15 PLANEACION Y ALTERNATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO AL PUBLICO.

En la planeación fijamos el curso de acción que ha de seguirse en los programas de capacitación , estableciendo los principios que han de orientar a ese programa, la secuencia de las operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y número para su realización. Para alcanzar lo anterior, debemos hacer planes muy concretos dentro de la flexibilidad normal.

En las políticas que deben establecerse, el lider del proyecto de capacitación debe tomar en cuenta las leyes gubernamentales aplicables a esas políticas, como puede ser el horario en que se ha de impartirse la capacitación.

Los procedimientos que se establezcan deberan ser hechos por escrito, en manuales de operación y diagramas de funcionamiento de cada uno del área de servicios al público.

Los programas que se elaboren deberan ser aprobados por el Consejo Interno, la Dirección, la Coordinación y el Sindicato de la Dependencia.

3.15.1 PLAN DE ACCION.

Cuáles son los cursos de acción que seguiremos para el mejoramiento del servicio al público:

- a) Convencer y sensibilizar a las autoridades de la Dependencia para que brinden su apoyo financiero y moral, al programa de capacitación.
- b) Concientizar a los trabajadores que es necesario, tomar los cursos de capacitación ya que los cuales permitira mejorar sus labores.
- c) Informar a la Delegación Sindical de la Dependencia, sobre los cursos que se impartirán al personal.

3.15.2 PROGRAMA DE TRABAJO PARA LA CAPACITACION:

Una vez definidas las necesidades de capacitación poderemos estructurar nuestro el programa, el cual contendrá:

- La descripción completa y precisa de las atividades en que se va a capacitar a los trabajadores.
- . Las etapas del proceso de elaboración de un programa son:
 - Redacción y análisis de objetivos.
 - Estructuración del contenido
 - Selección de técnicas y materiales didáticos.
 - Preparación de la instrucción.
 - Organización del curso
 - Evaluación.
- Las características de los trabajadores que van a ser capacitados.
- El número posible de participantes al curso.

PROGRAMA DE CAPACITACION
EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA MEMOROTECA NACIONAL

NOMBRE DEL CURSO:	DURACION:	DIRIGIDO A:	INSTRUCTOR:	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVO ESPECIFICO:	CONTENIDO:	OBSERVACIONES:
- INDUCCION A LA MEMOROTECA NACIONAL.	1 NOM. POR 1 DIA	BIBLIOTECARIOS. JEFES.		CONOCERA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO. EL FUNCIONAMIENTO DE LA MEMOROTECA NACIONAL.	1. CONOCERA LA RESEA HISTORICA DE LA DEPENDENCIA. 2. CONOCERA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MEMOROTECA NACIONAL.	<ul style="list-style-type: none"> - AUDIOVISUAL: - ANTECEDENTES DE LA MEMOROTECA NACIONAL. - BASE LEGAL - OBJETIVO - REGLAMENTO DE PRESTAMO - SANCIONES - AREAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO. - ORIENTACION Y REFERENCIAS. - ACEROS DE LOS 3 NIVELES - SALAS DE CONSULTA - FOTOCOPIADO - OTROS SERVICIOS - CICLOS DE CONFERENCIAS Y EXPOSICIONES. - ASESORIAS - VISITAS GUIADAS - HORARIO DE SERVICIO 	<p>SE PUEDE INVITAR A LAS SECRETARIAS OFICIALES ADMINISTRATIVOS AUXILIARIS ETC. QUE PERTENECEN TAMBIEN AL DEPARTAMENTO.</p> <p>ESTO NO IMPLICA COSTOS YA QUE SE TAMBIEN PARTICIPAN EN EL REAGENDAMIENTO DEL SERVICIO AL PUBLICO.</p>
	HORARIO:	No. PARTICIPANTES:					
	GRUPO "1"	9	NOMBRE				
	9.00-10.00						
	GRUPO "2"	9	NOMBRE				
11.00-12.00							
GRUPO "3"	6	NOMBRE					
17.00-18.00							
GRUPO "4"	5	NOMBRE					
18.30-19.30							
LOCAL:							
	<p>AUDITORIO DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTADISTICAS.</p>						

PROGRAMA DE CAPACITACION							
EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL							
NOBRE DEL CURSO:	DURACION:	DIRIGIDO A:	INSTRUCTOR:	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVO ESPECIFICO:	CONTENIDO:	OBSERVACIONES:
- RELACIONES HUMANAS	1 SEM. POR 4 DIAS = HORARIO:	BIBLIOTECARIOS. JEYES. No. PARTICIPANTES:		IDENTIFICAR E INTERPRETAR LOS FENOMENOS QUE SE DERIVAN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DENTRO DE GRUPO Y APLICAR LOS COMPORTAMIENTOS ADECUADOS EN SU AREA LABORAL.	2. SE INTEGRARA AL GRUPO DE TRABAJO	- SOCIOGRAMA: SE PEDIRA A 4 PARTICIPANTES QUE IDENTIFIQUEN: " UN DIA EN LA BIBLIOTECA NACIONAL " INTERPRETANDO A: - USUARIO - BIBLIOTECARIO - MULTICIDISTA - JEFE DEL DEPARTAMENTO (10 min.) - SENSIBILIZARA A LOS PARTICIPANTES SOBRE LOS COMPROMISOS QUE PREVALENCEN DIA CON DIA EN LA BIBLIOTECA NACIONAL. - CONCIENCIARA AL TRABAJADOR A IDENTIFICAR SUS FALLAS EN SU LUGAR DE TRABAJO, CON CARACTER PERSONAL. (5 min.) - SE PEDIRA NUEVAMENTE A LOS QUE PARTICIPARON, QUE SE IDENTIFIQUEN EL SOCIOGRAMA ANTERIOR, PERO EN EL QUE SE MENCIONEN LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN EN EL SERVICIO. (10 min.) - COMPROMETERA A TODOS A PARTICIPANTES A SUPERAR LOS PROBLEMAS DEL SERVICIO EN LA DEPENDENCIA. (5 min.)	- SE PUEDE INVITAR A LAS SECRETARIAS OFICIALES ADMINISTRATIVAS (VOS, AUXILIARISTAS ETC. QUE PARTICIPEN TAMBIEN AL DEPARTAMENTO. - ESTO NO IMPLICA COSTOS YA QUE TAMBIEN PARTICIPARAN EN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PUBLICO. - FAVORECERA A LOS GRUPOS PUEBLOS PARA EL SOCIOGRAMA.
	GRUPO "1"	9	NOMBRE				
	9.00-10.00						
	GRUPO "2"	9	NOMBRE				
	11.00-12.00						
	GRUPO "3"	6	NOMBRE				
	17.00-18.00						
	GRUPO "4"	5	NOMBRE				
	18.30-19.30						
	LOCAL:						
	AUDITORIO DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECARIAS.						

PROGRAMA DE CAPACITACION

EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA SECRETARIA NACIONAL

NOBRE DEL CURSO:	DURACION:	DIRECCION A:	INSTRUCTOR:	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVO ESPECIFICO:	CONTENIDO:	OBSERVACIONES:
RELACIONES HUMANAS	1 DOM. POR 4 DIAS HORARIO:	BIBLIOTECA- RUM. JEFES. No. PARTICI- PANTES:		IDENTIFICAR E IN- TERPRETAR LOS ELEMENTOS QUE SE DESARROLAN EN LAS RELACIONES INTER- PERSONALES DENTRO DE UN GRUPO Y APLICAR LOS CON- CEPTOS ADQUI- RIDOS EN SU AREA LABORAL.	3. RELACIONES INTER- PERSONALES. IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE SE DESARROLAN EN LA INTERRELACION DENTRO DE LA OR- GANIZACION.	EXPONER LOS ASPECTOS DE LAS RELACIONES INTER- PERSONALES DENTRO DE LAS ORGA- NIZACIONES. (20 min.) LOS PARTICIPANTES CUESTIO- NARIAN AL EXPOSITOR SOBRE LAS DUDAS AL TEMA. (10 min.) COMUNICACION SE INTERCAMBIAN A 2 PARTICI- PANTES PARA REALIZAR UNA DINAMICA DE GRUPO REFERENTE AL TEMA. (5 min.) EXPONER EL INSTRUCTOR LOS ELEMENTOS BASICOS DE LA CO- MUNICACION. (15 min.) EXPONERAN LOS PARTICIPANTES LAS DUDAS REFERENTES A EL TEMA. (10 min.)	SE APOYARA CON LOS ACTIVOS. LOS PARTI- CIPANTES CONSULTARAN SU MATERIAL
	GRUPO "1"	9	NOBRE				
	9.00-10.00						
	GRUPO "2"	9	NOBRE				
	11.00-12.00						
	GRUPO "3"	6	NOBRE				SE APOYARA CON ACTI- VOS.
	17.00-18.00						LOS PARTI- CIPANTES CONSULTARAN SU MATERIAL
	GRUPO "4"	5	NOBRE				
	18.30-19.30						
	LOCAL:						
	SEPTIEMBRE DE 1967 C. M. JEFES DE SERVICIOS AL PUBLICO SECRETARIA NACIONAL						

PROGRAMA DE CAPACITACION

EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

NOMBRE DEL CURSO	DURACION	DIRIGIDO A	INSTRUCTOR	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	OBSERVACIONES
RELACIONES NUMERAS	1 HORA, POR 4 DIAS =	BIBLIOTECA- RIOS. JEFES. No. PARTICI- PANTES!		IDENTIFICAR E IN- TERPRETAR LOS CONCEPTOS QUE SE DAN EN LAS RE- LACIONES INTE- RIOR DEL GRUPO Y RELACIONES COM- PLICADAS EN SU AREA LABORAL.	4. MOTIVACION	<p>QUESTIONAR A LOS PARTICIPAN- TES CON CARACTER GENERAL Sobre los conceptos del tema</p> <p>(5 min.)</p> <p>EL INSTRUCTOR EXPONERA LOS ASPECTOS DE LA MOTIVACION</p> <p>(20 min.)</p> <p>LOS PARTICIPANTES EXPON- DRAN SUS PUNOS DEL TEMA.</p> <p>(5 min.)</p> <p>EL INSTRUCTOR INTEGRARA GRUPOS DE TRABAJO PARA LA RESOLUCION DE PROBLEMAS CON APOYO DE DINAMICAS (15 min)</p> <p>EL INSTRUCTOR EXPONERA LOS CONCEPTOS Y LOS DIFERENTES TIPOS DE GRUPOS.</p> <p>(10 min.)</p> <p>LOS PARTICIPANTES EXPONDRAN SUS PUNOS.</p> <p>(5 min.)</p>	<p>SE APOYARA CON LOS ACERTADOS.</p> <p>LOS PARTI- CIPANTES CONSULTARAN SU MATERIAL</p> <p>SE APOYARA CON ACERTA- TOS.</p> <p>LOS PARTI- CIPANTES CONSULTARAN SU MATERIAL</p>
	GRUPO "1"	9	HOMBRES				
	9.00-10.00						
	GRUPO "2"	9	HOMBRES				
	11.00-12.00						
	GRUPO "3"	6	HOMBRES		EL GRUPO		
	17.00-18.00						
	GRUPO "4"	5	HOMBRES				
	18.30-19.30						
	LOCAL						
	REPONITORIO DEL DEPTO DE SERVICIOS AL PUBLICO BIBLIOTECA NACIONAL						

PROGRAMA DE CAPACITACION
EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

NOMBRE DEL CURSO:	DURACION:	DIRIGIDO A:	INSTRUCTOR:	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVO ESPECIFICO:	CONTENIDO:	OBSERVACIONES:
- INBUCCION A LA BIBLIOTECA NACIONAL.	1 HORA	BIBLIOTECARIOS. JEFES.		- IDENTIFICAR LO APRENDIDO EN EL CURSO EN SU PRIMER PASE.	S. EVALUACION	- CUESTIONARIO A LOS PARTICIPANTES EN FORMA ESCRITA REFERENTES A:	SE REPARTIRAN LOS FORMULARIOS A CADA PARTICIPANTE.
- RELACIONES HUMANAS	HORARIO: <u>GRUPO "1"</u> 9.00-10.00 <u>GRUPO "2"</u> 11.00-12.00 <u>GRUPO "3"</u> 17.00-18.00 <u>GRUPO "4"</u> 18.30-19.30	<u>NO. PARTICIPANTES:</u> 9 9 6 5	- MOMBRE			- OBJETIVOS, FUNCIONES Y REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL. - DESARROLLAR LOS TEMAS DEL CURSO DE RELACIONES HUMANAS: - RELACIONES INTERPERSONALES. - COMUNICACION - MOTIVACION - EL GRUPO	
	LOCAL: AUDITORIO DEL INSTITUTO DE TALLERES Y OFICINAS MECANOGRAFICAS.		- MOMBRE			(60 min.)	

PROGRAMA DE CAPACITACION
EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

NOBRE DEL CURSO:	DURACION:	DIRIGIDO A:	INSTRUCTOR:	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVO ESPECIFICO:	CONTENIDO:	OBSERVACIONES:
INVENTARIO DE PUBLICACIONES PERIODICAS Y ELABORACION DE HENEROGRAFIAS.	1 NOM. POR 4 DIAS =	BIBLIOTECA- RIOS.		- EL PARTICIPANTE PODRA COLABORAR EN LA ACTUALIZACION DEL CATALOGO DE CLASIFICACION Y COLOCACION DE LAS PUBLICACIONES.	. PODRA REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DEL INVENTARIO EN EL ACERVO HENEROGRAFICO.	INTEGRAR EQUIPOS DE TRABAJO PARA DEFINIR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS: (10 min.)	
	HONARIO:	NO. PARTICI- PANTES:				. QUE ES UN INVENTARIO ?	
	GRUPO "1"	9	NOMBRE			. CUAL ES SU UTILIDAD ?	
	9.00-10.00					. PARTES QUE INTEGRAN UN INVENTARIO ?	
	GRUPO "2"	9	NOMBRE			. PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAR UN INVENTARIO ?	
11.00-12.00			. FORMATOS PARA REGISTRAR LA INFORMACION OBTENIDA ?				
GRUPO "3"	6	NOMBRE		LOS EQUIPOS EXPONERAN LOS CONCEPTOS: (5 min. POR EQUIPO)			
17.00-18.00				EL INSTRUCTOR EXPONERA LOS CONCEPTOS ANTERIORES: (25 min.)	REPARTIRA FOTOCOPIAS DE SU EXPOSICION AL PARTICIPANTE PARA QUE LO ANEJE A SU CUADERNILLO DE NOTAS.		
GRUPO "4"	5	NOMBRE		LOS PARTICIPANTES PREGUNTARAN DUDAS REFERENTES AL TEMA. (5 min.)			
18.30-19.30							
LOCAL:							

3.15.3 PREPARACION DEL PRESUPUESTO:

Optimizar los Recursos con que cuenta la Hemeroteca Nacional para lograr nuestro objetivo, que es el de llevar a cabo nuestro programa de capacitación para el mejoramiento del servicio de la Dependencia, ya que como todos sabemos el presupuesto que otorga el gobierno federal a la UNAM, es bajo por lo que cuando es distribuido a las Dependencias es mucho menor y debido a lo anterior se darán los siguientes criterios:

Introducir a estudiantes del Servicio Social en las siguientes Licenciaturas:

- . Bibliotecología (Apoyarán en la actualización del catálogo.)

- . Administración (Apoyarán en la elaboración de los manuales de bienvenida, organización y procedimientos)

- . Psicología (Apoyarán en la instrucción de los cursos).

- Conceptos que integra el presupuesto para la capacitación:
 - Materiales a utilizar para 25 bibliotecarios durante la duración del curso de capacitación (15 días):

. Lápices	\$ 10,000
. Cuadernillos de apuntes	125,000
. Servicio de cafetería	50,000
. Fotocopias de documentos de apoyo folletos y carteles	100,000
. Acetatos	100,000
. Diapositivas	50,000
. Diplomas de participación	<u>50,000</u>
T o t a l	\$ 485,000

- ANALISIS PRESUPUESTAL:

La Dependencia cuenta con material tales como lapices, folders para armar los cuadernillos, café de grano, servicio de fotocopiado, también tiene un Departamento Técnico en donde se realizan trabajos de impresión, por lo que se pueden diseñar los diplomas de participación en dicho departamento con un lo único que se adquiriría extra serían acetatos, las diapositivas y los diplomas, lo que bajaría el costo de nuestro programa.

Como se puede observar los requerimientos para realizar los cursos son pocos, para el gran beneficio que se espera.

3.15.4 INSTRUMENTACION PARA LA CAPACITACION:

También utilizaremos los siguientes apoyos didácticos, para impartir la capacitación:

- Acetatos
- Diapositivas
- Proyector para diapositivas y pantalla
- Proyector para acetatos
- Pizarrón

3.15.5 DETERMINACION DE RECURSOS:

3.15.5.1 HUMANOS:

Se propone que se soliciten estudiantes del servicio social en las Licenciaturas; Biblioteconomía, Administración y Psicología.

También se puede pedir apoyo al Personal Académico de la misma Dependencia, que tiene conocimientos en Bibliotecología, para que impartan los cursos de hemerografías y poder actualizar el catálogo de publicaciones.

El personal administrativo, en este caso los bibliotecarios que tengan conocimientos de bibliotecología a quienes se motivará para que impartan los cursos de hemerografías también.

3.15.5.2 TECNICOS:

Se elaborarán folletos informativos para los participantes y carteles de invitación a los cursos de capacitación.

La Dependencia cuenta con los proyectores y pizarrón lo que representa un gran ahorro para nuestro programa.

3.15.5.3 FINANCIEROS:

Con base a la presentación del presupuesto para el programa de capacitación, se requiere de muy poco para llevarlos a cabo ya que la Dirección de la Dependencia es la que decide sobre lo que está dispuesta a invertir en el proyecto en forma adicional a la que se plantea.

3.16 IMPLANTACION DEL PROGRAMA:

Para implantar el Programa de capacitación en la Hemeroteca Nacional, es necesario la colaboración y participación de las autoridades de la Dependencia y los trabajadores para lograr el objetivo, que es el Mejoramiento del Servicio en el Departamento de Servicios al Público.

3.16.1 NEGOCIACION:

Concientizar a todo el personal del Departamento de Servicios al Público, através del diálogo y del convencimiento, ya que el beneficio que se obtendrá será a todos los niveles, pues no se puede aumentar el sueldo al personal que recibe la capacitación por la insuficiencia presupuestal que se tiene en toda la Universidad y cuando hay aumentos de sueldo son por medio de las tabulaciones salariales en las revisiones contractuales, aumentos de emergencia etc. Por lo que no es posible ofrecerlo.

El mejoramiento en el servicio es esfuerzo de todos.

3.17 EVALUACION:

Se procede a evaluar el programa de capacitación con pruebas escritas, pruebas de ensayo, buzón de sugerencias en los pisos para que los usuarios emitan sus opiniones en el servicio.

3.18 SEGUIMIENTO:

Realizar después de haberse impartidos los cursos de capacitación, reuniones cada quincena con los trabajadores y los jefes del Departamento, para intercambiar las impresiones que se tienen referente a los cambios que se hayan presentado en el servicio al público. (Ver anexos 8, 9 y 10)

CONCLUSIONES

Como se presenta en la investigación, es absolutamente necesario que la Hemeroteca Nacional cuente con un programa de capacitación que permita el mejoramiento en el servicio, ya que el personal que está adscrito a la Dependencia está en la mejor disposición de participar en el cambio, pues el tener en una forma más organizada su trabajo lo cuál dará una buena imagen a la Institución.

Consideramos que la Dependencia tiene sus propios recursos para satisfacer la demanda en el servicio por lo que si se tiene capacitado a al personal se tendrá mayor beneficio.

La Hemeroteca Nacional cuenta con un gran acervo hemerográfico de un valor incalculable, el preservarlo es labor tanto como de la Institución, el personal que brinda el servicio y de los usuarios.

GLOSARIO DE TERMINOS

A

ACERVO

Conjunto de libros, publicaciones periódicas, documentos, etc., que constituyen a una biblioteca o hemeroteca.

ACTIVIDAD

Una o más operaciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento, ejecutado por una misma persona.

ADSCRIPCION

Dependencia(s) donde el trabajador universitario presta sus servicios.

ADMINISTRACION

Ciencia Social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura a través del esfuerzo humano, coordinando la optimización de recursos humanos, materiales y financieros.

ANALISIS

Método lógico que consiste en separar las diversas partes integrantes de un todo, con el fin de estudiar en forma independiente cada una de ellas, así como las diversas relaciones que existen en las mismas.

B**BIBLIOTECARIO**

Es la persona que tiene a su cargo la conservación, organización y funcionamiento de una biblioteca o hemeroteca, o desempeña en ellas funciones diversas, tanto técnicas como administrativas.

BIBLIOTECONOMIA

Ciencia que se ocupa de la organización y administración de bibliotecas.

Conjunto de teorías y principios encaminados al establecimiento, organización, administración, clasificación y uso del acervo bibliográfico.

C**CATALOGO DE PUBLICACIONES PERIODICAS**

Lista de libros, publicaciones periódicas, mapas, etc., o el conjunto de fichas que los representan, con indicación, mediante una clave o símbolo, del lugar donde se localiza el material listado.

CEDULA DE PUESTOS

Elemento constitutivo del Catálogo de Puestos en el que se consignan la denominación,

CONCURSO POR PROMOCION ESCALAFONARIA

rama, funciones y requisitos del puesto.

Es la oportunidad que se brinda al personal administrativo de base adscrito a una dependencia, para ocupar una plaza vacante de categoría y nivel superior, dentro de su misma dependencia, siempre y cuando acredite el examen correspondiente.

COMISIONES MIXTAS

Los órganos paritarios estipulados en el contrato colectivo de trabajo del STUNAM y los que por acuerdos integrados por igual número de representantes, de la UNAM y del sindicato, para discutir y resolver con voz y voto los asuntos de su competencia, conforme a su propio reglamento.

CONSTANCIA DE PARTICIPACION

Documento impreso que se otorga al personal que participó en el desarrollo e impartición de un curso.

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

Es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios

patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos.

CONTROL

Proceso cuyo objetivo es producir resultados que permitan la evaluación en la ejecución del programa.

CUESTIONARIO

Instrumento que se emplea para obtener respuestas a ciertas preguntas por medio del uso de una forma escrita.

D**DELEGACION SINDICAL**

Las selecciones del sindicato constituidos o que se constituyan de acuerdo con el estatuto del mismo y cuyos miembros prestan sus servicios a la UNAM.

DOCUMENTO

Escrito con que se prueba, acredita o hace constar una

cosa. Asimismo, los escritos, papeles, archivos y publicaciones gubernamentales o de negocios, bien sea en forma impresa, mecanoscrita, manuscrita, etc.

DEPENDENCIA

Denominación con que se distingue a un organismo de la Institución.

DUPLICADO

Segundo ejemplar de la misma edición del libro o de cualquier otro material bibliomero-gráfico que se recibe o existe en una biblioteca o hemeroteca. Se llama también al segundo documento, escrito, etc. que se expide del mismo tenor que el primero.

. E

EDICION

Conjunto de ejemplares de una obra, impresos de una sola vez sobre el mismo molde.

EDITORIAL

Sección de artículos de fondo de un periódico o revista en el que se expresan los puntos de

vista de la publicación o de su editor.

EFICIENCIA

Relación que existe entre el esfuerzo y resultados, o bien entre el costo y el valor obtenido.

ENTREVISTA

Concurrencia de dos o más personas en un lugar determinado, para intercambiar información sobre uno o varios temas específicos, con un propósito ulterior.

ESTUDIO

Trabajo de investigación destinado a analizar alguna cuestión relativa a una materia o temas determinados.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Relación ordenada y sistemática de los órganos que integran una área administrativa, ordenados y codificados en tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

F**FOLLETO**

Trabajo impreso que consta de menos de 10 páginas.

FUNCION

Grupo de actividades afines ejecutadas con base en un plan o esquema general, para la consecución de los objetivos trazados.

G**GUIA**

Documento que contiene la metodología y la información esencial para orientar la elaboración de diversos tipos de documentos administrativos.

H**HEMEROGRAFIA**

Catálogo de fichas que contienen información de periódicos, revistas, boletines o escritos referentes al tema, lugar, onomástico, geográfico y cronológico.

I**INPLANTAR**

Establecer mejoras administrativas y técnicas que permitan optimizar el desarrollo integral y funcional de un órgano administrativo.

INSTRUMENTAR

Proveerse de elementos que permitan optimizar la implantación de lo requerido.

INTEGRACION

Reunión de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para lograr los objetivos programados.

INSTITUCION

Organo público legalmente constituido para la consecución de un objetivo o la prestación de bienes y servicios.

J**JORNADA DE TRABAJO**

Es el tiempo durante el cual el trabajador de base está a disposición del patrón para prestar su trabajo en al UNAM.

Jornada diurna 7:00 - 15:00

Jornada mixta 14:00 - 21:00

L**LINEAMIENTO**

Directriz o norma que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades, así como las características generales que estas deberán tener.

M**MANUAL**

Documento que contiene en forma ordenada y sistemática información sobre la Historia, atribuciones, organización, políticas o procedimientos de una entidad, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus labores, estos manuales pueden ser de bienvenida, organización, procedimientos, etc.

METODOLOGIA

Disposición lógica de pasos tendientes a conocer y resolver problemas administrativos por medio de un análisis ordenado.

MICROFICHA

Presentación micro-fotográfica de un gran número de páginas de un libro o de una publicación periódica, en tamaño de ficha de 7.5 x 12.5 cms.

MICROFILME

Película que se usa principalmente para fijar en ella, en tamaño reducido, imágenes de impresos, manuscritos, etc., de modo que permita ampliarlas después en proyección o fotografía. Muchos documentos ma-

nuscritos, libros raros y periódicos únicos, o los documentos que están bastante deteriorados, prácticamente enasequibles para el público, desde la II Guerra Mundial y hasta la fecha, se han podido microfilmear, obteniendo copias exactas de los mismos.

N

Lineamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado.

O

Fin que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de la Institución.

P

Dícese del impreso que se publica periódicamente, numerado consecutivamente; se distingue de otras publicaciones periódicas.

NORMA**OBJETIVO****PERIODICO**

cas en que su proceso de publicación es continuado sin determinar tiempo de terminación. Se le llama también así a la publicación impresa de carácter informativo sobre diversos asuntos, que aparece a intervalos frecuentes; según su periodicidad se designa con el nombre de bisemanal, trisemanal, etc., y según su carácter es literario, político, oficial, etc. Al que se publica todos los días se le conoce con el nombre de "periódico diario".

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Son todos aquellos que ocupan definitivamente una plaza tabulada conforme a las normas del C.C.T. de la UNAM.

PLAZA

Unidad individual de trabajo que no puede ser ocupada por más de un empleado a la vez, y que tiene una adscripción determinada.

POLITICA

Guía básica para la acción que describe los lineamientos generales de los cuales han de realizarse actividades determinadas.

PUESTO

Unidad de trabajo específica e impersonal constituida por un conjunto de operaciones que deben realizarse y aptitudes que deben de asumir su titular.

PUBLICACIONES PERIODICAS

Son las publicaciones que aparecen en cualquier medio, (publicaciones en Braille, cintas de computadora, microformatos, etc.) en partes sucesivas cada una de las cuales lleva designaciones numéricas o cronológicas, con el propósito de continuar indefinidamente. Las publicaciones periódicas incluyen revistas, periódicos, anuarios, informes, actas y series monográficas numeradas.

S**SINDICATO**

Es la asociación de trabajadores o patrones, constituida para el estudio mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.

STUNAM

Sindicato de trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de México.

T**TABULADOR**

El documento firmado por la UNAM y el STUNAM, el cual contiene el sueldo mensual tabulado de cada puesto o categoría en razón a la jornada de trabajo.

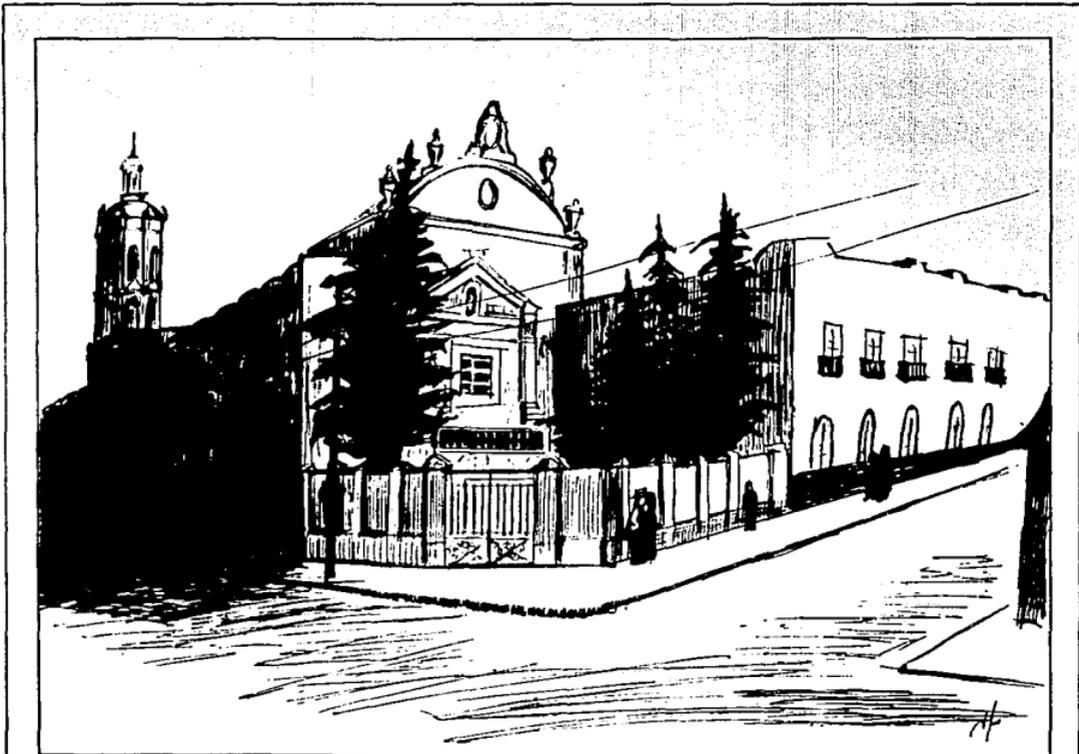
U**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Organo administrativo de la Institución con atribuciones específicas.

USUARIO

Persona que utiliza los servicios que prestan los organismos con periodicidad.

ANEXOS



HEMEROTECA NACIONAL



FRENTE DEL EDIFICIO DEL
" INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
BIBLIOGRAFICAS "

Biblioteca y Hemeroteca

" HEMEROTECA NACIONAL "

Sala de Consulta
(ter. Nivel)



" HEMEROTECA NACIONAL "

Sala de Consulta
(ter. Nivel)



" VISTA INTERIOR DEL EDIFICIO DE LA
HEMEFOTEGA NACIONAL "



" INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOGRAFICAS "
(Entrada Principal)

RESERVA HISTÓRICA HEMEROTECA NACIONAL

Los orígenes de la Hemeroteca Nacional se remontan al año de 1912, fecha en que se estableció un Departamento de Publicaciones y Revistas en el caso de la Iglesia de San Agustín, ubicada, en el recinto que ocupaba la Biblioteca Nacional. Posteriormente, con el fin de organizar de una manera adecuada el servicio bibliotecario, se creó el 31 de agosto de 1932, la Sala de Hemeroteca en la misma capilla de la Iglesia de San Agustín, de la misma iglesia, la cual, al curso de los años, resultó insuficiente para albergar el creciente acervo. En consecuencia, se decidió dotar a la institución de un edificio propio y se le cedió el ex templo de San Pedro y San Pablo, que ocurrió a partir del 28 de marzo de 1944 y con el cual permaneció durante treinta y seis años. Actualmente, la Hemeroteca Nacional, funciona en sus nuevas instalaciones dentro del edificio de la Biblioteca Nacional.

UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

INSTITUTO DE
PUBLICACIONES
NACIONALES

HEMEROTECA
NACIONAL
DE
MEXICO

¿QUE ES LA HEMEROTECA NACIONAL?

¿QUE HAY EN LA HEMEROTECA NACIONAL?

SERVICIOS

USUARIOS

Es el organismo nacional responsable de recopilar, conservar, organizar y difundir la producción de publicaciones periódicas del país, para apoyar el desarrollo de México.

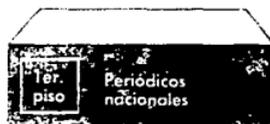
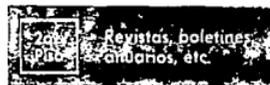
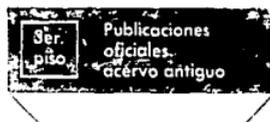
- Periódicos del Distrito Federal y de los Estados.
- Revistas, boletines, informes, anuarios y publicaciones oficiales.
- Actos, boletines y misceláneos (volúmenes XVIII y XIX), extranjero (volúmenes XVII al XIX).

- **Consulta** de los acervos en las salas de lectura.
- **Referencia y orientación** sobre acervos y su ubicación óptima.
- **Reproducción y obtención** de documentos para fines de estudio e investigación.
- **Ciclos de conferencias y exposiciones.**
- **Visitas guiadas** (previa cita) en la Hemeroteca.

* El servicio de fotografía es gratuito en el área de fotografía.

Personas interesadas mayores de 16 años.

DISTRIBUCION DE ACERVOS EN EL EDIFICIO



HORARIO DE SERVICIOS:

Lunes a viernes: de 9 a 20 hrs.

Días festivos: no hay servicio.

B) SERVICIOS DE CONSULTA Y REFERENCIA

- 1 Las salas de consulta y referencia ofrecen servicio de estantería abierta, lo cual significa que el usuario puede tomar por sí mismo las obras que quiera.
- 2 Sólo podrá consultarse un máximo de tres obras a la vez.
- 3 El usuario deberá colocar las obras en el lugar destinado para ello, una vez terminada la consulta.
- 4 El usuario podrá solicitar la ayuda del bibliotecario de consulta y referencia en caso de alguna duda sobre el uso de las obras de consulta.
- 5 El usuario podrá formular preguntas específicas de manera personal, por teléfono o por escrito. El costo de este servicio dependerá de la naturaleza de la pregunta.

C) SERVICIOS DE PRESTAMO INTERNO

- 1 El usuario deberá llenar una papeleta de préstamo por cada título o volumen que solicite.
- 2 El usuario deberá entregar una identificación vigente con fotografía, al momento de recibir el material solicitado.
- 3 El usuario podrá consultar un máximo de tres títulos o de cinco volúmenes cada vez.
- 4 El material sólo puede ser consultado en las áreas de los acervos correspondientes.

D) SERVICIOS DE PRESTAMO INTERINSTITUCIONAL

- 1 La Biblioteca y la Hemeroteca ofrecen servicio de préstamo interinstitucional de acuerdo con las normas establecidas en cada una de estas dependencias y en sus diferentes secciones.
- 2 La Biblioteca y la Hemeroteca proporcionan servicio de préstamo de obras a domicilio.

E) SERVICIOS DE REPROGRAFIA

- 1 Los usuarios podrán solicitar el servicio de reproducción de documentos fotocopias, fotográficas, fotostáticas, microfilm, etc., al cual debe cobrarse por cada página de acuerdo a las tarifas vigentes en la casa destinada para ello.
- 2 Las copias se solicitarán mediante las papeletas de reproducción que se encuentran en los mostradores de servicio.

IV. DE LAS SANCIONES

Las sanciones que podrán aplicarse a los usuarios que no observen las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, según la gravedad del caso, serán:

- 1 Advertencias verbales por escrito.
- 2 Suspensión temporal o definitiva del servicio.
- 3 Sanción económica en el caso de que se haya maltratado o mutilado el material, el equipo, las obras, las tarjetas catalográficas o de índole.

**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTONOMA
DE MEXICO**

**INSTITUTO DE
INVESTIGACIONES
BIBLIOGRAFICAS**

**REGLAMENTO
PARA EL
SERVICIO DE LA
BIBLIOTECA Y LA
HEMEROTECA
NACIONALES**

REGLAMENTO

PARA EL
SERVICIO DE LA
BIBLIOTECA Y LA
HEMEROTECA
NACIONALES

Este reglamento es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios de la Biblioteca y de la Hemeroteca Nacionales.

Este reglamento es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios de la Biblioteca y de la Hemeroteca Nacionales.

I. DISPOSICIONES GENERALES

- 1 Los usuarios deberán observar las indicaciones del personal de vigilancia y de orientación.
- 2 Los usuarios deberán limitarse a permanecer en las áreas donde se encuentran las personas o servicios que requieran.
- 3 Para pasar a las áreas de depósito, de procesos técnicos o de la administración en general, deberán tener la autorización correspondiente.
- 4 Se prohíbe fumar, comer o hablar en voz alta en las áreas de servicio o en los pasillos.
- 5 El único sitio autorizado para conversar en voz baja, fumar y tomar alimentos es el vestíbulo acondicionado para tal efecto.
- 6 Se prohíbe sacar de su sitio, rayar o maltratar el mobiliario, el equipo, las pibas y/o las tarjetas, catalográficas o de kárdex.

II. DEL GUARDARROPA

- 1 Los usuarios o visitantes podrán ingresar al edificio con cuadernos, plumas, grabadoras, calculadoras portátiles y bolsos de mano, cualquier otro objeto debe depositarse en el guardarropa.
- 2 Se prohíbe introducir alimentos o bebidas de cualquier especie.
- 3 Al cambio de los objetos depositados en el guardarropa los usuarios recibirán una contraseña.

- 4 La institución no se hace responsable por el uso que se dé a los contraseñas extraviados.
- 5 La institución no se hace responsable por el dinero y los objetos de valor que se depositen en el guardarropa.

III. DE LOS SERVICIOS

- 1 Se negará servicio a personas que se presenten en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna droga.
- 2 Los usuarios podrán valerse de las instrucciones del personal de orientación para saber dónde y cómo obtener los servicios que se requieran.
- 3 Los servicios que se presten en las salas de materiales especiales quedarán sujetos a las disposiciones que rijan en cada una de ellas.

A) SERVICIOS DE CONSULTA EN CATALOGOS

- 1 Los cajones tarjeteros y los kárdex no podrán ser retirados de las áreas correspondientes.
- 2 Sólo podrán permanecer en las secciones de catálogos o kárdex los usuarios que requieran de tales servicios.
- 3 Los usuarios podrán valerse de los medios de catálogos para la consulta de estos y una vez concluida deberán reintegrarlos a su sitio.

CATÁLOGO GENERAL DE PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE BASE ANEXO 6
CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN GENERAL DE ASUNTOS LABORALES

RAMA: ET ESPECIALIZADA TÉCNICA
PUESTO: 06 BIBLIOTECARIO

FECHA:
HOJA: 64

FUNCIONES:

1. Recibir, registrar, colocar y localizar oportunamente los libros y otras publicaciones.
2. Proporcionar servicio de préstamo de libros y otras publicaciones.
3. Llevar a cabo el proceso de marcaje.
4. Elaborar y mantener el inventario de la biblioteca y presentar estadísticas de servicios.
5. Proporcionar orientación e información relativa al uso de las bibliotecas.
6. Verificar que los libros y otras publicaciones no estén mutilados o dañados al entregarlos y recibirlos.
7. Reportar y relacionar libros y publicaciones que se encuentren deteriorados o mutilados para que se proceda a su restauración.
8. Elaborar tarjetas y credenciales para préstamo de libros.
9. Recibir, revisar y controlar credenciales y boletas de préstamo debidamente requeridas.
10. Solicitar y controlar los materiales que requiera para la ejecución de su trabajo.
11. Responsabilizarse de la guarda y custodia de los libros, revistas y otras publicaciones de la biblioteca.
12. Elaborar y mantener al día catálogos alfabéticos, geográficos, numéricos, onomásticos y otros de libros, revistas, periódicos y otras publicaciones.
13. Elaborar índices, guías, fichas bibliográficas y microfilms.
14. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto que apruebe la Comisión Mixta de Tabuladores.

CATÁLOGO GENERAL DE PUESTOS ADMINISTRATIVOS DE BASE
CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTOSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN GENERAL DE ASUNTOS LABORALES

RAMA: ET ESPECIALIZADA TÉCNICA

FECHA:

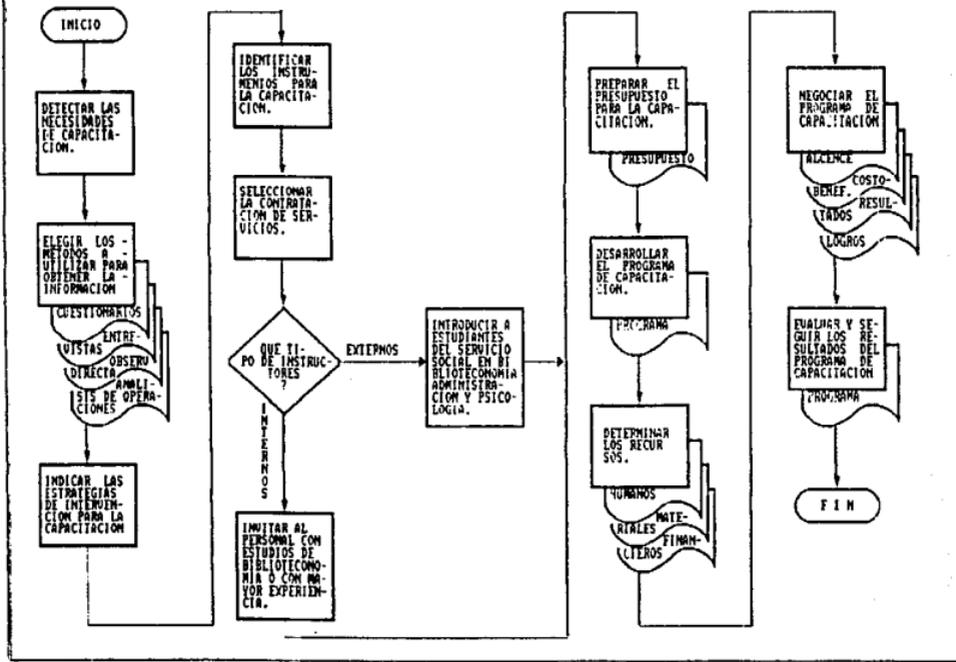
PUESTO: 06 BIBLIOTECARIO

HOJA: 65

REQUISITOS:

1. Preparatoria y estudios técnicos de biblioteconomía.
2. Seis meses en puesto similar.
3. Examen teórico del área.
4. Saber manejar equipo técnico como máquina de escribir, pirógrafo y similares que se requieran para la realización de su trabajo.

AREA DE CAPACITACION Y DESARROLLO



CONTRAPORTADA DEL
FOLLETO.

CRITERIOS:

- SE PUEDE FOTOCOPIAR POR
AMBOS LADOS EN UNA SOLA
HOJA, PARA EVITAR GASTOS
- SOLO SE ENTREGARAN A LOS
PARTICIPANTES QUE LABORAN
EN SERVICIOS AL PUBLICO
Y A LOS ORGANIZADORES DE
LOS CURSOS.
- TOTAL DEL EJEMPLARES 48

PORTADA DEL
FOLLETO.

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
BIBLIOGRAFICAS

HEMEROTECA NACIONAL



" INVITAN : "

- COORDINACION DE LA HEMEROTECA
NACIONAL
- DELEGACION SINDICAL

" CURSOS DE
CAPACITACION "

EN EL DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS AL PUBLICO.

INTERIOR DEL FOLLETO:

CRITERIOS:

- SE PUEDE HACER AMPLIACIONES DE FOTOCOPIAS EN VARIOS MOMENTOS PARA LOS TRABAJOS COMO ASISTENTE Y CERRARLOS EN LOS DIFERENTES PISOS.

- TOTAL 10

PROGRAMA DE CAPACITACION		
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE LA HEMEROTECA NACIONAL		
" PARTICIPA EN EL CAMBIO DE LA HEMEROTECA NACIONAL. "		<u>POLITICAS DE LOS CURSOS:</u>
<u>OBJETIVO:</u>		- DIRIGIDO A BIBLIOTECARIOS Y JEFS DEL DEPTO. DE SERVICIOS AL PUBLICO.
" EL MEJORAMIENTO DE NUESTRO RENDIMIENTO ES NUESTRO PROPOSITO "		- SE ENTREGARAN CONSTANCIAS DE PARTICIPACION CON EL TIT. DE ASISTENCIAS.
<u>FECHA:</u>	<u>EVENTO:</u>	- SERVICIO DE CAFETERIA.
...	1. INAUGURACION DE LOS CURSOS POR EL TITULAR DE LA DEPENDENCIA.	- MATERIAL.
		<u>HORARIO DE LOS CURSOS:</u>
	<u>CURSOS:</u>	- SE DIVIDIRAN EN CUATRO GRUPOS. CON EL FIN DE NO DESATENDER AL PUBLICO.
...	2. " INDIUCCION A LA HEMEROTECA NACIONAL " (VER AL FINAL)	GRUPO "1" DE 9.00-10.00 hrs.
...	3. " RELACIONES HUMANAS " (VER AL FINAL)	GRUPO "2" DE 11.00-12.00 hrs.
...	4. " INVENTARIO DE PUBLICACIONES PERIODICAS Y LABORACION DE HEMEROGRAFIAS. " (VER AL FINAL)	GRUPO "3" DE 17.00-18.00 hrs.
	<u>EVENTO:</u>	GRUPO "4" DE 18.30-19.30 hrs.
...	5. CLOSURA DE LOS CURSOS POR EL TITULAR DE LA DEPENDENCIA.	INSCRIBETE EN: LA DELEGACION ADMINISTRATIVA ANTES DEL DIA ...
		<u>RECUERDA QUE:</u>
		EL PUEBLO MEXICANO TE LO AGRADECIERA.
		" PORQUE TU ERAS IMPORTANTE PARTIENDO DE AQUÍ "

TIPOS DE SISTEMAS DE CATALOGACION EXISTENTES EN LA HEMEROTECA

BOLETIN DE LA SOCIEDAD MEXICANA
DE GEOGRAFIA Y ESTADISTICA

875-3

1947.- México, D.F., Sociedad Mexicana de
Geografía y Estadística.
p. 405-429 26 cm. pags. (Enc. en Mis-
celánea, v. 197, folleto 1)

Ficha del Catálogo
Alfabético.

Hemeroteca Nacional de México

1876

108-4 a
109-4

Ficha del Catálogo
Cronológico.

la Iberia. Periódico de Literatura, ciencias
artes, agricultura, comercio, indus-
trias y mejoras materiales.
México, D.F., Imp. de Ignacio Escalar
te. 25 v. 12 cm.

Biario
Dir. Peep. Anclao de la Portilla.
11a. Hay los años 1867-74

Hemeroteca Nacional de México

ZACATECAS, Zac.

21-3

1092-10 Carreo de Zacatecas. Seminario
Político y social. Zacatecas, Zac.
Imp. Literaria.
8 v. 57 cms.

Dir. J. Manuel Villa

Ficha del Catálogo
Geográfico.

Hemeroteca Nacional de México

Castro Verónica Artista
Datos Bibliográficos en

El Nacional

30- Agosto de 1985

Hemeroteca Nacional de México

Ficha del Catálogo
Onomástico

Ficha del Catálogo
Temático.

Cirugía Plástica (La)

¿ Remedio solo para los feos y
ricos ?

Reportaje

El Nacional 17 de Enero de 1986.

Hemeroteca Nacional de México

BIBLIOGRAFIA

- Silicio A. Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal.
Limusa, México, Sa. Reimp, México, 1987
- Mcgehee William, Thayer W. Paul. Capacitación Adiestramiento y
Formación Profesional. Limusa, 1a. Reimp., México 1986
- Arias Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos.
Trillas, 17a. México, 1987
- Plata Castañeda Ramón. Apuntes de Administración de Personal I
U.N.A.M. México, 1987
- Valdespino Mario. Capacitación y Desarrollo de Personal.
ITAM, MÉXICO, 1976.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Ley Federal del Trabajo.
México, 1991.
- Mendoza Nuñez Antonio. La Capacitación en las Organizaciones.
Limusa, México, 1986.

Flippo Edwin B. Principios de Administración de Personal.

Mc. Graw Hill, México, 1982.

Dalton e Macfarland. Administración de Personal Teoría y Práctica.

1a. Reimp., F.C.E., México, 1979.

S.T.U.N.A.M. Contrato Colectivo de Trabajo 1990 - 1992

México, 1990

Secretaría, General Administrativa, Dir. Gral. de Estudios Administrativos. Guía Técnica Elaboración de Manuales de Organización Específicos. U.N.A.M. 1988

Alvarez Manuel et. al. Manual para elaborar programas de adiestramiento. 5a. ed., México, 1978.

Secretaría General Administrativa, Coordinación Gral. de Asuntos Laborales. Catálogo General de puestos Administrativos de Base. U.N.A.M.

HEMEROGRAFIA

GACETA UNAM. Órgano Informativo de la Universidad Nacional
Autónoma de México. No. 2.618, Enero 9 1992.

Instituto de Investigaciones Bibliográficas., Reseña Histórica de
de la Hemeroteca Nacional. (Folleto de divulgación)

Instituto de Investigaciones Bibliográficas., Reglamento para el
servicio de la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales. (Folleto de
divulgación)