



10
28.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA



FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y LETRAS



EL BIBLIOTECÓLOGO EMPRENDEDOR :
UN RETO HACIA EL SIGLO XXI

SERV. ACADÉMICA DE
SERVICIOS ESCOLARES

TESINA QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA
PRESENTA :

FEDERICO HERNÁNDEZ PACHECO

ASESOR : LIC. HUGO FIGUEROA ALCÁNTARA

Ciudad de México, 1998.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2649717
E11791e



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

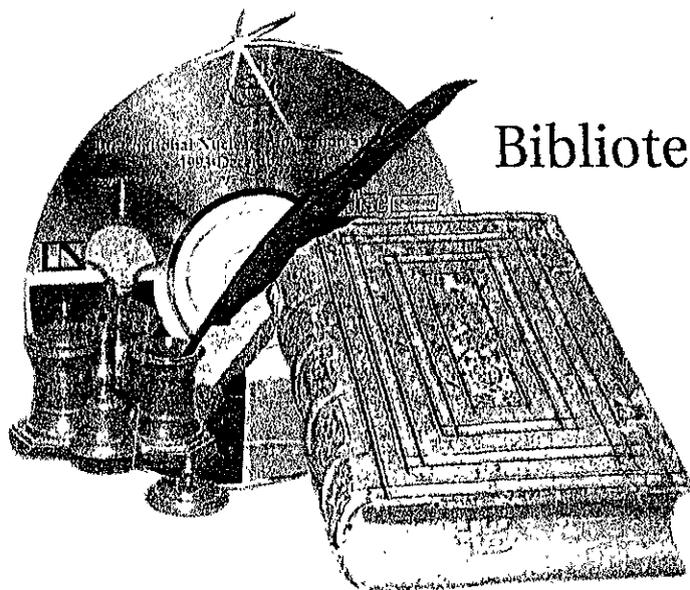
DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

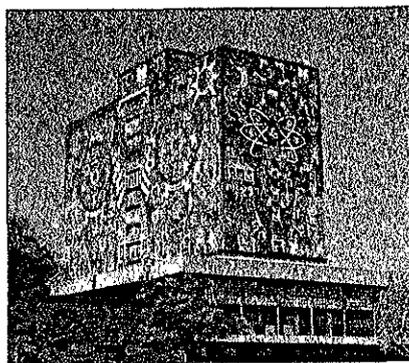
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición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

de la humanidad se encuentra en ellas mismas...

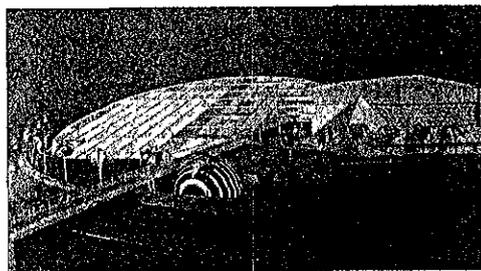
Luis Pasteur.



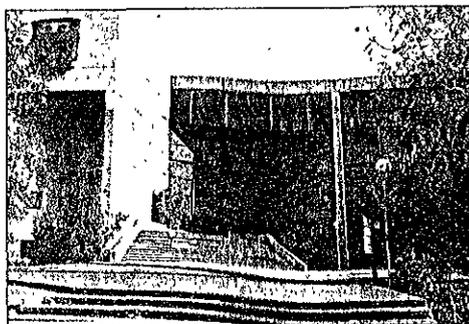
Bibliotecología



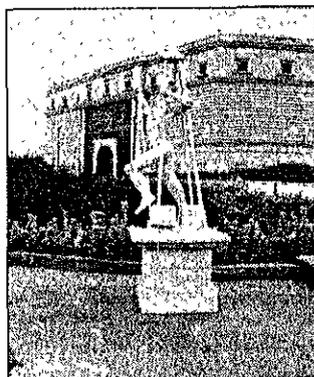
Biblioteca Central de la UNAM



Biblioteca Alejandrina



Biblioteca Nacional de México



Biblioteca ITESM Campus Cd. de Mexico

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por iluminar mi camino con su infinita sabiduría.

A mi padre.

**Por darme lo mejor de él y por ser un gran hombre modelo a seguir.
Eres una bendición, te amo.**

A mis hermanas Mercedes y Ligia.

**Lazos de mi sangre que no defraudaré, las quiero mucho.
Gracias Marco y Alvaro por cuidar de ellas.**

A mi madre.

**Allá junto a las estrellas, estoy seguro que en estos momentos
irradias de felicidad.**

**A la UNAM, en especial a la Facultad de Filosofía y Letras, a la
Facultad de Contaduría y Administración y a la Dirección General de
Bibliotecas, por darme los espacios de superación personal y
académica.**

**A mi asesor y amigo Hugo Alberto Figueroa Alcántara, por brindarme
su confianza, apoyo y conocimientos durante mi formación
profesional.**

A Paty Sánchez y familia, por su cariño incondicional.

**A la Mtra. Beatriz Casa Tirao, por transmitirme su amplia experiencia,
inteligencia y motivación.**

A todos mis maestros, desde el que me enseñó a tomar el lápiz hasta los que hicieron de mí un universitario orgulloso de mi profesión.

A todos mis amigos, familiares, compañeros y colegas, que con sus consejos y ayuda colaboraron en la realización de mis metas.

Gracias Jorge Sobrevilla, Fabián Sotuyo y Asdrúbal Belandria +.

Mi agradecimiento a Francis, Fabricio M., Roger, Hugo A., Carmen L., José Luis P., Carlos P., Benjamín O.P., Daniel Aguilar, Elena y Edna.

A mis tíos, Bertha, Francisco y Porfirio, porque siempre conté con su valioso apoyo.

A mis padrinos Noelia y Francisco, por todas sus atenciones.

A Gaby, por los momentos gratos que compartimos.

Con respeto y admiración al Instituto Inglés Mexicano, dedico mis frutos de manera muy especial a la Profra. Ma. Cecilia Goyos de Ramos y al Prof. Abraham Ramos Puerto.

Al I.T.E.S.M. - Campus Ciudad de México.

A todos los bibliotecarios que aportan sus gotitas de esfuerzo para crear un mar de esperanzas.

A mi México, universo de oportunidades e infinitos valores humanos.

CONTENIDO

Introducción	7
---------------------	----------

Capítulo 1. Hacia una nueva cultura bibliotecológica

1.1 Una lección para todos : el caso de Japón	10
1.2 Revolución mundial : productividad con calidad, la nueva era	15
1.3 El conocimiento como recurso estratégico	19

Capítulo 2. Bibliotecología y cultura empresarial

2.1 El bien común de la empresa	23
2.2 Creatividad e innovación	26
2.3 La investigación	30
2.4 Principales técnicas o modelos administrativos de vanguardia :	
2.4.1 Liderazgo	32
2.4.2 La calidad	38
2.5 Valores humanos : la llave hacia el siglo XXI	43

Capítulo 3. El bibliotecólogo como emprendedor

3.1 Actitudes y aptitudes emprendedoras	47
3.2 El emprendedor universitario	50
3.3 Ser bibliotecólogo emprendedor : una responsabilidad de nuestro tiempo	53
3.4 Info-emprendedores	58
Conclusiones	66
Referencias	71

INTRODUCCIÓN

El diagnóstico de la situación actual muestra que nos enfrentamos a una crisis mundial en todos los sentidos. Por primera vez en la historia, el género humano puede ser destruido por sus propias acciones. En otras palabras, la línea actual del mundo no es viable. La pregunta central es si existe alguna opción que pueda alterar esa trayectoria. La respuesta, es que una crisis es una combinación de riesgo y oportunidad. La crisis existente es un momento decisivo para todos : puede representar la decadencia de nuestra especie o, por lo menos, de los elementos principales de lo que consideramos civilización, u optando por el lado positivo, también puede significar la oportunidad de construir un nuevo orden global.

En nuestros días, se posee el conocimiento básico para solucionar todos los problemas vinculados con las bases de la vida. El conocimiento científico y tecnológico a disposición de la humanidad, es capaz de asegurar a cada ser humano, ahora y en un futuro, un nivel de vida que no solo lo provea en sus necesidades básicas, sino que le asegure también la plena y activa incorporación a su cultura. Pero no debemos olvidar que el factor humano es la fuente vital que genera estos conocimientos, por lo que se deben desarrollar e inculcar elementos para motivar el motor interno del hombre, con la finalidad de guiarlo para establecer, más que nada, valores que coadyuven a integrar un mundo más estable y solidario.

Así nos encontramos con que los avances científicos y las diversas teorías sociales o económicas, han descubierto con gran asombro que no basta la razón para elevar el desarrollo de las comunidades. Se ha visto que las habilidades del individuo para organizar sus asuntos o los de su sociedad, dependen más de su comprensión y actitud hacia el ambiente que lo contiene que de sus métodos de solución a los problemas. Expresado en otros términos, su éxito se deriva más de la forma que ve el mundo y de la filosofía que vive, que de su ciencia y tecnología.

En este contexto, el bibliotecólogo, profesional de la información que actúa como agente controlador, organizador y difusor del conocimiento universal, debe ser ahora más que nunca un promotor de mecanismos que permitan el acceso continuo a las fuentes de información, que promueva el diseño de estrategias para la consolidación de un desarrollo más armónico y equilibrado. Se requiere ahora más que nunca de bibliotecólogos visionarios, capaces de afrontar retos en un medio de continuos cambios, con el empuje suficiente para mantenerse en la búsqueda de sus objetivos hasta lograrlos, sin dejarse influenciar por adversidades. Es necesario desarrollar emprendedores en nuestro campo, e incluir este concepto durante la formación académica, identificando y formando futuros líderes que aporten riqueza a su nación y que trasciendan su tiempo.

Este bibliotecólogo protagonista del próximo milenio, debe tener una nueva filosofía de la vida, una nueva percepción del mundo y de las relaciones humanas, que le permitan vivir dando, recibiendo y colaborando para la mejora integral de las sociedades del futuro; pues las condiciones educativas, económicas y de desarrollo humano-social son las que permitirán que este nuevo hombre sea una realidad en nuestro país (Siliceo, 1997 : 13) .

De modo que para gestar un rumbo competente, el bibliotecólogo debe profundizar y estar al tanto de los aspectos relacionados con los perfiles de las naciones que han logrado superar sus deficiencias, estudiar las tendencias de saneamiento y prosperidad, aprender de la gente que a través de su pensamiento y acciones se ha manifestado en contra de la involución del hombre, y estar al día con los conocimientos oportunos para mantener una actitud emprendedora.

En la actualidad México enfrenta una de las mayores crisis de su historia, y esto significa para los bibliotecólogos el extraordinario riesgo y la oportunidad para concretar su identidad, crecimiento y destino, tanto en lo político y social, como en lo científico, tecnológico, industrial o económico. Por ello, la independencia económica de nuestro país y la protección de la soberanía nacional, dependerán de las actitudes que hoy tengamos frente a los valores humanos esenciales, y del compromiso hacia México, la sociedad y el trabajo. El reto será reencontrar el sentido de la esperanza colectiva, no la individual.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo tiene como propósito promover al bibliotecólogo dentro del concepto de *emprendedores* como parte de su formación académica universitaria, que contribuya a fortalecer la profesión y a formar bibliotecólogos con una nueva imagen más sostenible dentro su campo de acción.

Para tal efecto, se proporcionan los elementos para que el bibliotecólogo emprendedor contraste con esta obra sus conocimientos, experiencias y necesidades prioritarias.

CAPÍTULO 1

HACIA UNA NUEVA CULTURA BIBLIOTECOLÓGICA

1.1 UNA LECCIÓN PARA TODOS : EL CASO DE JAPÓN

Varios países han demostrado su interés por la sociedad japonesa, lo que ha dado lugar a la creación de un considerable número de publicaciones sobre Japón. Se podría pensar que este interés se debe a la admiración derivada de que este país ha alcanzado ser una potencia mundial en múltiples aspectos, como son : educación, economía y tecnología.

Japón está formado por cuatro principales islas : Hondo, Yeso, Kiu-Shiu y Sikok, de norte a sur, y miles de pequeñas islas situadas en la costa oriental del continente asiático. La superficie total es de 378, 000 kilómetros cuadrados aproximadamente. Esto no siempre ha sido exactamente así, ya que Japón no da por definitiva la extensión territorial de sus dominios. La cifra total de habitantes alcanza los 124 millones, con una densidad de 324 habitantes por kilómetro cuadrado, es el sexto país más poblado del mundo. El 71% del territorio es montañoso, árido, con abundancia de volcanes, es además una zona altamente sísmica (Velloso,1994 : 12-13) .

Tras su derrota en la Segunda Guerra mundial, sin capital y con recursos naturales muy limitados, con el grueso de sus industrias totalmente destruidas y enfrentando severas demandas por reparaciones de guerra, Japón había perdido todos sus territorios ultramarinos y de nuevo fue un país pequeño.

Ante tal situación, sus líderes se dieron cuenta que no tenían otros recursos para sobrevivir y reconstruir el país de las ruinas bélicas, que los recursos humanos. Orientaron su estrategia básica hacia el interés nacional, y comenzaron a buscar la forma de sobrevivir y alcanzar económicamente al resto de los países desarrollados por medios pacíficos.

La gente estaba completamente insatisfecha, con los valores posbélicos confundidos, sin identidad cultural, moral y política. Tokio, la capital, fue completamente destruida por repetidos bombardeos indiscriminados, y dos de las mayores ciudades, Hiroshima y Nagasaki, fueron literalmente calcinadas por las armas nucleares. La industria fue casi aniquilada y la mayoría de la gente padecía hambre. Pero por fortuna para ellos, no se había perdido la fe en la educación para alcanzar una situación favorable. El gobierno organizado por la nueva constitución democrática, puso un renovado énfasis en la educación para democratizar la sociedad y también para impulsar de nuevo sus recursos humanos (*Okamoto, 1992 : 13-14*).

Japón hizo que diversas teorías económicas y administrativas fueran replanteadas, desmintieron muchas tesis y mitos para enfrentar nuevas competencias. Por ejemplo, tesis como : *para que una nación sea progresista debe ser autosuficiente en alimentos, o los pueblos densamente poblados viven en la miseria*, son ejemplos de algunos paradigmas que fueron derrocados al demostrar Japón todo lo contrario.

Este país, con una mínima extensión territorial poco aprovechable que permite cultivar solo el 16% del territorio, densamente poblado y muy dañado a fines de la 2a. Guerra Mundial, empezaba a tener un superávit en su balanza comercial, es decir, no obstante sus importaciones, (Japón no es autosuficiente ni siquiera en la producción de arroz, y tiene que importar gran parte de sus necesidades alimenticias) todavía le quedaban sobrantes económicos.

Además, ya producía el equivalente a la mitad de lo realizado por las doce naciones más productivas de Europa; sustrajo la riqueza natural de las naciones vendiéndole inteligencia al mundo y entrando a los mercados internacionales en libre competencia. La clave fue : el fortalecimiento de su sistema educativo, una economía basada en las empresas, recursos humanos formados con un alto nivel académico, e infiltrando una cultura de esfuerzo a su población. Inclusive, dentro de su sector productivo, el 10 de calificación de los productos de otros países se convirtió en el punto 0 de partida para su elaboración.

El milagro japonés se ha extendido por el Pacífico asiático, y bajo la filosofía japonesa, el Asia Oriental y el Asia Sudoriental han sido las regiones de más rápido crecimiento en el mundo. El 25% del Producto Mundial Bruto se da en Asia, y según el punto de vista de los economistas en el Foro Empresarial de Davos, Suiza, se vislumbra una sociedad de clase media en su totalidad.

Es así como los modelos de Japón, China y los Cuatro Tigres Asiáticos que son : Corea, Singapur, Hong Kong y Taiwan son un ejemplo de superación para las naciones. Muchas de ellas han tenido que reorganizar sus estructuras internas y formar bloques o acuerdos comerciales para dar origen a una economía global. Recordemos que países como Corea del Sur, que estaban hundidos en la pobreza hace apenas unos decenios, hoy desafían a los Estados Unidos y al mismo Japón con la exportación de barcos, automóviles, televisores, computadoras y videograbadoras, y hacen ver a Europa, con su Mercado Común, definitivamente anémica (*Naisbitt, 1990 : 166*).

El Asia del Pacífico ha demostrado, para que todos lo vean, que un país derrotado se puede desarrollar aun sin abundantes recursos naturales, siempre que invierta lo suficiente en sus recursos humanos (*Naisbitt, 1990 : 199*).

Pero el auge de Asia no tiene por qué producirle aflicción al Occidente, sus exportaciones representarán productos mejores y más baratos para el consumidor. Asimismo, su creciente riqueza, su salida de la pobreza y de las ruinas de la posguerra, deberían levantar el espíritu de todos nosotros y servirnos de guía e inspiración.

El ejemplo de estos países y sobre todo de Japón, nos muestra que aprovechando el capital humano se alcanzan niveles considerables de crecimiento. En general se puede inferir que el esfuerzo intenso y el trabajo continuo son en sí mismos educativos y conducen al éxito en la vida.

De esta manera la buena organización del trabajo colectivo, excelentes técnicas productivas, y el fomento al valor de grupo antes que del individual, son la clave para elevar los niveles de vida en países subdesarrollados o en vías de desarrollo como México.

De hecho, con las siguientes observaciones nos daremos cuenta que México tiene todo para lograr superar sus deficiencias :

- México tiene una población 40% mas chica que Japón.
- México es 6 veces más extenso que ellos. Cuenta con un territorio de 1,958,000 km².
- México tiene recursos naturales en abundancia : petróleo, minerales, climas y tierras propicias para la agricultura, etc.

Los japoneses requieren del resto del mundo para vivir, nosotros no requerimos de algunos de sus productos para vivir, pero ellos, si necesitan alimentos e hidrocarburos para mantener un equilibrio social. Sin invasiones, sin guerras, prácticamente se han apoderado del mundo (Cornejo,1991).

Ahora, se sabe que para un crecimiento como el de Japón necesitamos tecnología de punta, capacidad industrial y mano de obra, pero también es necesario invertir en el capital humano de nuestro pueblo, desarrollar individuos con la preparación necesaria para competir en las esferas productivas, sin olvidar que esta preparación tiene que estar basada en nuestras raíces culturales e históricas, las cuales, tienen una amplia carga de valores humanos, que harán de México el sueño posible de lograr la libertad y la evolución que todos anhelamos.

En definitiva la necesidad de mejorar y la humildad por aprender iluminó a este pueblo y lo llenó de energía, y aunque en la actualidad esta nación pasa por una profunda crisis financiera, sigue siendo la segunda potencia más grande del mundo. El reto es mantener sus ideas frescas para que respondan a los desafíos del siglo XXI.

Es una lección para todos digna de admiración, de que a través del conocimiento bien encaminado se logran triunfos como el de Japón. Es nuestro papel como bibliotecólogos facilitar este conocimiento con una actitud determinante para involucrar a nuestro país en reconocer que la educación es un factor fundamental de progreso económico y social.

1.2 REVOLUCIÓN MUNDIAL : PRODUCTIVIDAD CON CALIDAD, LA NUEVA ERA.

Cambio, progreso, renovación, productividad, competitividad, reto... son términos que han invadido la vida nacional a todos los niveles. La mentalidad, no de sus gobernantes ni de unos cuantos mexicanos, sino de México como país, se está transformando, está ampliando sus horizontes y elevando sus metas.

Ha terminado la guerra por la hegemonía, la bipolaridad ha concluido, eran expresiones que comúnmente se escuchaban en los ámbitos económicos. Diversos acontecimientos como la caída del muro de Berlín o el fin de la guerra fría, tuvieron sus orígenes en la concepción de una época industrial diferente a las anteriores. La disolución de bloques comunistas fueron el claro ejemplo que había mostrado la necesidad de incorporar a las naciones socialistas a una nueva era de participación más activa en la economía global. El entorno mundial se encontraba reflejando a finales de la década pasada, una nueva corriente sociopolítica y económica : la productividad, donde se plantea que los países más productivos son los que se mantendrán en un desarrollo continuo (Cornejo,1991).

La productividad ha jugado un papel fundamental en el saneamiento económico y social de los países que se han incorporado a esquemas altamente productivos como parte de su estilo de vida. Y muy ligada a estos modelos se encuentra la calidad de los productos y servicios, que pasa a ser un eje imprescindible en la competencia global. La productividad con calidad va a detonar la guerra económica para competir por los mercados mundiales, es así como el que otorga mayor calidad a menor precio será demandado por los consumidores.

En este entorno se dio la apertura de mercados, a fin de que los productos o servicios circularan por el mundo en libre competencia. Y cuando los mercados se globalizan se dispone de una oferta más variada, y los distintos competidores ponen a la disposición de los clientes mayores posibilidades de elección.

De esta forma, conforme la competencia se agudice y el consumidor requiera de nuevos productos, la mercadotecnia cobrará mayor importancia y de la misma se derivarán las ventajas competitivas, proporcionando valor agregado y calidad en los servicios a clientes.

No obstante, el proceso de esta globalización no es únicamente el resultado de la transnacionalización de la economía y de los mercados, sino de los enormes avances en la tecnología de la información y de las comunicaciones. Estos medios son los verdaderos agentes de cambio, y han derrumbado las fronteras geográficas para compartir masivamente la información hasta llegar a los rincones más lejanos del planeta. Los flujos de información y comunicación han fortalecido a la gente, la han hecho más inteligente y exigente.

Ahora los individuos conocen al momento gustos, preferencias y estilos de vida que se tienen en otros países, produciéndoles deseos y expectativas globales (Picazo,1991) . Por ejemplo, el muro de Berlín fue disuelto por diversos factores sociales (hambre, pobreza), pero en realidad los medios de información y comunicación mostraban como vivían los del mundo libre, lo que orilló a despertar otras necesidades.

Es así como la globalización económica, política y cultural se ha convertido en una realidad. Por su parte México ya está envuelto en un concierto internacional en el que las fronteras son imaginarias y la globalización cubre todos los aspectos, debemos tomar conciencia que sólo mediante un esfuerzo conjunto podremos avanzar por el sendero de la competitividad (Loyola,1994 : 257) .

México está comprometido en la vía de la rápida industrialización, es un país seriamente preocupado por la estabilidad económica, y reconocemos que en nuestro país existen bajos índices de productividad y calidad. Esto se manifiesta en las crisis no solamente económicas y tecnológicas sino de calidad de vida. Por ello, actualmente el estado mexicano se ha visto en la necesidad de hacer un cambio en sus aparatos organizacionales, con el fin de recanalizar sus recursos hacia el sistema productivo. Pero la problemática no es solamente financiera, sino que existe toda una escala psicológica de actitudes como los sentimientos de subvaloración, inseguridad, desintegración y dependencia, y por ende de improductividad. Debe quedar claro que el camino óptimo de crecimiento es la educación, el reforzamiento de nuestro capital humano de conocimientos, porque no podemos soslayar la gran necesidad que existe de incorporar a toda la sociedad mexicana dentro de esta nueva era internacional, y la educación debe ser ahora el punto central de nuestra atención.

La educación ha sido el motor para incrementar la productividad, la calidad, la competitividad, el conocimiento y la información. En realidad, estos últimos son los recursos estratégicos del binomio productividad-desarrollo.

Naisbitt comenta : en la economía mundial, la educación es la ventaja competitiva, los países que más inviertan en ella serán los más competitivos, la necesidad de gente bien preparada es extraordinaria (Naisbitt,1990 : 181) .

Es la oportunidad para vincular al conocimiento con el sector productivo, debemos crear conciencia que éste es un medio eficaz para alcanzar niveles superiores a los actuales.

Lo anterior concierne en gran medida a la bibliotecología, el profesional de esta área deberá formar parte de la nueva era productiva, ya que los elementos disciplinarios de la misma bibliotecología están muy vinculados con la educación. Sobre esta base, los bibliotecólogos deben tener la responsabilidad y la capacidad para establecer organizaciones que promuevan los servicios de información como fuente de investigación y productividad, o bien organizaciones que desarrollen productos o servicios para fortalecer nuestro sistema económico.

Hoy más que nunca estamos urgidos de encontrar caminos que verdadera y eficazmente generen productividad en la industria, comercio y servicios, tanto en el sector público central y paraestatal como en el privado. Y es la productividad con calidad una actitud ante los retos que se presentan para lograr un crecimiento integral, donde a través de la producción de bienes y servicios se da el bienestar a los individuos. La realidad es que el factor humano constituye la pieza principal, la fuerza que lleva a cabo la productividad con calidad, por lo cual, la productividad se convierte en una actitud mental para ser mejor constantemente, en una voluntad hacia un cambio progresivo.

De este modo, la productividad con calidad debe comenzar en la propia vida personal. En su sentido profundo, se refiere a lo que hemos de hacer con nuestra existencia : perfeccionar las propias habilidades y conocimientos, extender las experiencias y metas, proporcionar a nuestra sociedad una vida más completa en lo económico, en lo educativo, en lo social y en lo afectivo; alcanzar un profesionalismo y compromiso con las tareas asignadas, buscando nuevos caminos de superación en beneficio de México (Siliceo,1992 : 54-55) .

1.3 EL CONOCIMIENTO COMO RECURSO ESTRATÉGICO

Nos encontramos en un mundo de constantes cambios, donde el conocimiento, la fuerza y la riqueza son fuentes esenciales de poder social. Pero el poder está cambiando, del poder coercitivo de la fuerza bruta al poder económico, y del poder económico a lo que ha demostrado ser el factor más importante de desarrollo humano: el conocimiento. El poder ha cambiado, y debemos recordar que como decía Winston Churchill, "los reinos del futuro serán los reinos de la mente". Esto se traduce, a que nos estamos convirtiendo en una sociedad donde el conocimiento y la información están representando una fuente indispensable de productividad y competitividad.

En este contexto, la sociedad actual es conocida como la sociedad de la información y del conocimiento, porque reconoce que para obtener y mantener óptimos niveles de desarrollo se debe tener acceso a la información, la que a su vez, permita elaborar el conocimiento que nos dé la posibilidad de tomar decisiones y actuar en un mundo en el que el conocimiento es la riqueza más estratégica con la que país alguno pueda contar (Morales, 1996) .

Peter Drucker, ha afirmado que las grandes transformaciones sociales se iniciaron cuando la información y el conocimiento empezaron a convertirse en el elemento central del funcionamiento de las economías nacionales y la economía mundial. En su teoría sobre el desplazamiento de los países desarrollados al poscapitalismo y la sociedad de nuevas clases, considera al conocimiento como el nuevo recurso vital, y asegura categóricamente que : el factor de producción completamente decisivo ha dejado de ser el capital, el sueldo, o la mano de obra : ahora es el saber (Drucker,1993 : 18) .

Asimismo, debemos tener en cuenta que los avances alcanzados en la tecnología de la información y de las comunicaciones han ayudado al incremento de los conocimientos. La verdad es que la información es la materia prima de los conocimientos, que puede ser el producto o la base de los mismos, la información es la forma tangible y comunicable del conocimiento. De hecho, el conocimiento es el auténtico recurso estratégico que por medio del razonamiento está produciendo más tecnología, más información y más cambios en las estructuras económicas y sociales. Así, el nuevo conocimiento encauza a cambios económicos, mismos que generan cambios sociales y políticos, los que en suma crean una forma diferente de ver el mundo. Este punto de vista ejemplifica por qué en la actualidad los conocimientos son los recursos más valiosos en la economía de los países altamente desarrollados, los cuales son determinantes para generar riqueza (Picazo,1991) . La información y el conocimiento son el cuarto factor de productividad, junto con la tierra, el trabajo y el capital.

El conocimiento sirve de multiplicador de riqueza y fuerza, pero con calidad, con inteligencia. Hoy en día, en las naciones más ricas que tan de prisa están cambiando, y a pesar de las desigualdades en ingresos y riqueza, la futura lucha por el poder irá evolucionando cada vez más hacia una lucha sobre la distribución del conocimiento y el acceso a él (Toffler,1990 : 44) . Por eso, la inquietud por avanzar en la formación, desarrollo y comunicación de conocimientos, constituye ahora uno de los principales temas en las agendas gubernamentales, por ser de capital relevancia para el progreso de las naciones. Me atrevo a decir que el conocimiento será la llave de la lucha por la competencia, y que se establecerá como un elemento principal en cada una de las organizaciones.

Se reitera además, que las sociedades deben apoyarse ahora más que nunca en la educación como mecanismo central de distribución de conocimientos, y para la generación de estrategias adecuadas que logren el acceso democrático a los individuos, grupos y comunidades a dichos conocimientos en condiciones de equidad.

Es así como la vinculación de los sectores académicos y de investigación con el ámbito empresarial es recomendable. Por lo cual, es necesario que la formación y la investigación científico-tecnológica tengan mayor relación con la producción de bienes y servicios para elevar la competitividad. De hecho, el conocimiento se convertirá en la luminaria del escenario empresarial cuando el trabajo del siglo XXI requiera mayores habilidades intelectuales (Joyanes,1997) .

La era del conocimiento marca la pauta hacia la transformación de las sociedades del tercer milenio, cuando aquél deberá ser empleado de la manera más acertada para incrementar el razonamiento y el espíritu humano.

Sin duda los bibliotecólogos deberán asimilar, estar muy conscientes que el conocimiento y la información los hará más poderosos y capaces en la proyección hacia la búsqueda de más y mejores oportunidades para su profesión.

CAPÍTULO 2

BIBLIOTECOLOGÍA Y CULTURA EMPRESARIAL

La formación de empresarios y la afirmación de una cultura empresarial, serán elementos sin los cuales un país difícilmente podrá introducirse con éxito en la economía global del próximo milenio. El desarrollo de un país depende en gran medida del intelecto y la creatividad de sus empresarios, así como de la calidad y eficacia de su cultura empresarial. Sin tales cualidades, los países se condenarán al retraso o al menos a tasas de crecimiento muy por debajo de las del resto del mundo.

Si el bibliotecólogo desea involucrarse en los sectores productivos, ya sea para su contribución al desarrollo de los sectores empresariales, o como creador y promotor de empresas, será necesario que obtenga los conocimientos básicos en materia empresarial, que formen parte de su filosofía emprendedora.

2.1 EL BIEN COMÚN DE LA EMPRESA

El mundo actual es plural, es decir, el hombre y la sociedad cada vez generan y forman más y más grupos con ideas disímolas, de hecho la naturaleza social del hombre implica su nacimiento y crecimiento dentro de grupos de todo tamaño, naturaleza y estructura. Incluso desde sus orígenes, los seres humanos se han establecido en grupos para solventar sus requerimientos. A lo largo del tiempo, estos grupos en su modalidad más formal han sido denominados organizaciones, dentro de las cuales, las empresas son la base de la actividad económica.

Las empresas como unidades básicas de abastecimiento, son las encargadas de realizar las actividades económicas que nos permiten satisfacer las necesidades humanas mediante la producción de bienes y servicios (Méndez,1989 : 7) .

La empresa juega un papel importante en la producción, pero su función social debe ir más allá de esto. La empresa tiene que cumplir una misión educativa y formativa, creando productos o servicios que hagan crecer al individuo y no por el contrario, que lo degeneren o que dañen su integridad física o moral. De ahí que la empresa deberá tener un papel cada vez más dominante en el contexto nacional. Su papel principal será crear riqueza a través de una cultura de la productividad y el conocimiento. Se puede considerar que la experiencia bibliotecológica puede servir entre otras cosas, para generar sistemas de información que faciliten el fomento y el acceso a dicho conocimiento.

En un mundo, como en el que vivimos, donde existen levantamientos de personas que buscan evadir sus responsabilidades y que claman por sus derechos (subsidios, vivienda, salarios, etc.), la empresa se ha convertido en una necesidad persistente para establecer mayor democracia. Pero es imprescindible que haya quienes busquen nuevos caminos, que colonicen el campo del conocimiento y que exploren nuevas posibilidades de riqueza, obviamente corriendo los riesgos que esto conlleva. De este modo, todos somos un poco empresarios en la medida que tomamos riesgos en un mundo incierto, adaptándonos con inteligencia a cada situación para conseguir nuestros objetivos. Puede considerarse empresario a toda persona que toma decisiones en un mundo inseguro, y pone en juego con la esperanza de un resultado benigno, una parte del capital humano, financiero o físico que le pertenece .

En este sentido, cuando estatistas o socialistas critican el papel de la empresa en la vida económica, es porque ignoran o menosprecian una de las características más notables de la empresa : la creatividad. Se olvida muchas veces que esta nace de la imaginación, en el cerebro de alguien con inteligencia para detectar una necesidad, de alguien capaz de ver lo que otros no vieron (Mason,1989) .

La creación de computadoras, de la bombilla eléctrica, e incluso de los dibujos animados y los parques de diversiones, son empresas que no han surgido ni remotamente en mente burócrata alguna.

Y mientras que en países como el nuestro se levantan monumentos en memoria de políticos o líderes, en raras ocasiones se reconoce la labor de las personas que con su ingenio y visión empresarial han cambiado de manera extraordinaria sistemas y procesos económicos, han generado fuentes de trabajo y activado las inversiones. De ahí, que parte de las sociedades donde existe mayor estabilidad y confianza, son aquéllas donde surgen empresas y empresarios que a través de diferentes innovaciones logran superar las carencias y fomentar la abundancia y el bienestar (Llano, 1991) .

Por otro lado, en la actualidad se necesitan empresas con otra visión, que vean a sus integrantes como seres humanos, como amigos o hermanos, y no como sujetos de explotación. Que vean a su patria como la mejor de las empresas a la cual se puede impulsar diariamente, y no como un lugar de saqueamiento. Esta ola de empresas serán las que hará que un nuevo amanecer inicie en el entorno que nos rodea, más productivo en lo económico y más justo en lo social, empresas que marquen una nueva era de avance, como lo hicieron Edison o Disney en su tiempo.

El ser humano por naturaleza busca satisfacción, que bien puede ser proporcionada a través de productos o servicios que cumplan con sus expectativas. Esta situación debe orientar hacia el bien común de las empresas para que realmente ejecuten su misión social. Además, los modelos empresariales de la actualidad tienden a enfocarse antes que nada al bienestar colectivo, con el fin de obedecer a los intereses nacionales.

Si se fomenta una cultura empresarial, se evitaría en gran medida que la producción sea controlada por capitales extranjeros. Considero necesario impulsar esta corriente, y sobre todo que el bibliotecólogo forme parte de la misma.

2.2 CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

La acción creadora orienta al hombre proporcionando continuidad a su existencia. Goethe.

Recordemos las palabras de Alvin Toffler en su obra *La tercera ola* :

El mundo está emergiendo rápidamente hacia un choque de nuevos valores y tecnologías, nuevas relaciones geopolíticas, nuevos estilos de vida y modos de comunicación, exige ideas y analogías, clasificaciones y conceptos completamente nuevos (Toffler,1981 : 18) .

El ser humano a diferencia de otras especies es un ser que crea, y la creatividad e innovación forman parte de esta ola, son la fuente principal para la creación de conocimientos que hagan un futuro más próspero.

La creatividad es el potencial que tienen los seres humanos para generar ideas nuevas y comunicarlas, es la capacidad de buscar nuevas soluciones a viejos problemas. A diferencia de una máquina que responde a situaciones programadas, la creatividad es la capacidad humana para responder a circunstancias o incitaciones imprevistas. Porque las máquinas no tienen la capacidad de autovaloración, de sensación al dolor, al sufrimiento, a la alegría. Pero, no hay que olvidar que la creatividad debe ser considerada una fortaleza al servicio del bien social, y no solamente una destreza personal o psicológica.

Por otra parte, la innovación no es otra cosa que la creatividad en forma aplicada, es el resultado palpable de una idea. Innovar es implantar algo que no existía o que se mejoró con ingenio propio, es la manifestación tangible de una idea. Representa además, el dar a conocer y hacer que la sociedad comparta esas ideas, por lo tanto, socializa la creatividad individual.

La innovación tiene que ver con el campo de ideas aplicadas que aportan alguna novedad y que es aceptada en cierto sector social, es entendida como un proceso generador de cambios hasta su fijación.

Cualquier actividad puede mejorar mediante la incorporación de ideas innovadoras o creativas. Creatividad e innovación son conceptos interrelacionados que muestran notables transformaciones en la sociedad. Su diferencia además de la conceptual, también radica en la consecuencia y en el impacto que van a originar los arquetipos. Por ejemplo, quien produce una obra es creativo, pero quien implementa nuevas técnicas o procedimientos, y además los comunica para que puedan ser utilizados por otros en un beneficio común, es en definitiva un creativo - innovador (Torre,1997 : 131) .

Creatividad e innovación son palabras que constantemente se han escuchado en el medio educativo y empresarial. Estas emiten una perspectiva sobre cómo establecer productividad o conocimiento. En este sentido, el progreso dependerá más de la innovación y de la habilidad creativa de los individuos, sin dejar a un lado la experiencia o la práctica como un gran apoyo, pero con la certeza de que se requieren nuevas ideas para confrontar los problemas.

Ahora, la importancia de desarrollar actitudes y habilidades creativas e innovadoras desde la educación básica hasta la profesional viene surgiendo por la necesidad de una mejora en general. Pero también es cierto que la mayoría de los sistemas educativos en nuestros días, están enfocados a resolver problemas con soluciones únicas implantadas por teorías o técnicas. La realidad es que las personas al terminar un ciclo profesional, y que están listos para integrarse a la sociedad productiva, pretenden encontrar respuestas únicas a las situaciones que se presentan en las áreas de trabajo.

Lo antepuesto puede comprobarse al darnos cuenta cómo algunos profesionistas egresados enfrentan una situación que "no vieron en clase", la cual, requiere una amplia capacidad creativa (Oropeza,1994) . De este modo, la creatividad tiene que desarrollarse en la empresa o institución a la que pertenecen, porque su formación académica responde a modelos totalmente conductistas.

Por eso es necesario fomentar la creatividad e innovación durante la etapa educativa por el bien social del país. Tengamos en cuenta que, educar es fomentar la conciencia personal y social, pero educar en la creatividad es ayudar a diseñar el mañana (Torre,1997 : 39) .

El progreso está sumamente ligado con la creatividad e innovación de bienes o servicios que logren superar las deficiencias de nuestro pueblo, es decir, a mayor educación con perfiles creativos e innovadores existirán nuevas formas de desarrollo, nuevos caminos, y si estos conocimientos creativos se aplican a la empresa, por ende, habrá mayor productividad y mejores posibilidades para cualquier profesión. Debemos tener presente que el progreso nace en el talento y en la imaginación de los individuos.

Los bibliotecólogos tenemos que empezar por fomentar la creatividad e innovación en nuestro campo. Los planes y programas de estudio necesitan contener las estrategias adecuadas para desarrollar las habilidades del pensamiento creativo e innovador. Además, para el emprendedor resulta obligatorio que la creatividad y la innovación formen parte de su preparación.

México, dado la cantidad de conflictos que tiene, no puede darse el lujo de desperdiciar el potencial creativo de sus ciudadanos, ya que la creatividad e innovación son las generadoras del desarrollo científico, tecnológico y humano que han enriquecido a la cultura universal.

De este modo, la creatividad e innovación no sólo deberán ser un tema más de estudio o contenido cultural, sino deben pasar a ser un estilo permanente de vida, debido a que la era del conocimiento y la productividad tiene sus bases en la comunicación de personas que engendren ideas. Por lo consiguiente, un pueblo será más rico cuantas más personas creadoras tenga. Y en contraparte, un pueblo que no posea creatividad es como un grupo atado por el inmovilismo, destinado al sometimiento de civilizaciones con mayor potencial creativo.

Por su parte, Ortega y Gasset justificó en gran medida la necesidad constante de educar para la creatividad e innovación :

Pues bien : la civilización del siglo XIX es de índole tal que permite al hombre medio instalarse en un mundo sobrado, del cual percibe sólo la superabundancia de medios pero no las angustias. Se encuentra rodeado de instrumentos prodigiosos, de medicinas benéficas, de estados previsores, de derechos cómodos. Ignora en cambio lo difícil que es inventar esas medicinas e instrumentos y asegurar para el futuro su producción (Ortega y Gasset, 1979 : 98) .

¿Qué diría de las civilizaciones del mundo actual?

2.3 LA INVESTIGACIÓN

Investigar es indagar; buscar el sentido de las cosas. Por lo tanto, se transforma en un acto de autenticidad humana, porque aquel que investiga admite que no lo conoce, muestra un acto de humildad y al mismo tiempo lleva a cabo una actividad científica.

La importancia de la investigación radica en que es un modo de realización humana, ya que permite encontrar la satisfacción de lograr una aproximación más real a los fenómenos que circundan. De esta manera, la investigación establece fundamentos que resultan punto de partida para cualquier conocimiento, además aumenta y profundiza el conocimiento acerca de los temas que los seres humanos requieren saber, puesto que tiene que ver con estilos de vida, necesidades, con la correcta ubicación de los pensamientos y la vida afectiva. Además esta actividad relaciona hechos, busca causas, explica fenómenos y de esta manera permite encontrar el porqué de las cosas (Casa,1996 : 10) .

En aquel que busca existe un deseo de saber, y es muy importante el hecho de que cuando se explora algo a través de la investigación, es porque se tiene al menos una noción o inquietud hacia lo desconocido, y es la motivación la que lleva a profundizar en este aspecto. Por eso, conocer algo a medias puede despertar el interés por ampliar o ahondar en un tema.

La investigación permite ampliar el mundo que nos rodea, así cuanto más conocemos o sabemos, crece la gama de conocimientos y enriquece la posibilidad de descubrir los significados apropiados.

Sin embargo, la investigación se ajusta a ciertas normas o principios, y responde a un método para seguir un camino previamente estructurado. Sus objetivos son :
1) extender y ampliar conocimientos ; 2) profundizar y afinar conceptos ;
3) aplicar los conocimientos ; 4) relacionar, explicar y sintetizar.

Sin lugar a dudas, gran parte de las investigaciones de nuestro país las realizan instituciones públicas. Esta situación debe cambiar, ya que al encontrarnos en una economía abierta, un grupo de nuevas empresas extranjeras han integrado sus respectivos departamentos de investigación para ser más competitivas. Por eso, la investigación en materia empresarial es imprescindible para la aplicación de conocimientos precisos y confiables que acrecienten la capacidad innovadora y creativa de bienes o servicios. Igualmente, la investigación permite explorar y profundizar nuevos rumbos que ofrezcan mayores opciones para las organizaciones o empresas; es necesaria para el análisis de mercados, para la ubicación de productos o servicios en determinado sector, para buscar los recursos necesarios, estudiar factores sociales, implementar nuevas tecnologías, etc.

La investigación va a dar los elementos para que se haga posible el cambio social acorde con las exigencias socioeconómicas y políticas del país, por lo que la investigación tendrá que generar conocimientos y soluciones que faciliten y mejoren los modos y procesos productivos dominantes en el sector empresarial *(Morales,1986 : 7)* .

Cabe señalar que la investigación deberá basarse en fuentes de información apropiadas o recientes, lo que hará mucho más competitivo al conocimiento, que a su vez enriquecerá a la educación. Estas fuentes suelen encontrarse en bibliotecas, hemerotecas, archivos, centros de documentación, centros de información o en librerías especializadas *(Bavaresco,1986)* .

2.4 PRINCIPALES TÉCNICAS O MODELOS ADMINISTRATIVOS DE VANGUARDIA

Durante la evolución del pensamiento administrativo han surgido múltiples corrientes que ayudan al desarrollo de las organizaciones, y en especial a los integrantes que las conforman. Aunque los científicos de la administración opinan que muchas de estas teorías o técnicas son "modas" o estereotipos momentáneos, para fines de este trabajo se mencionan las que se consideran más importantes y que resultan de gran utilidad en la búsqueda del perfeccionamiento emocional del hombre.

2.4.1 LIDERAZGO

Existen líderes naturales o innatos, pero el liderazgo se puede adquirir a través del entrenamiento y el aprendizaje de técnicas y herramientas que permitan influir eficazmente en los demás. El precio del aprendizaje es la disciplina y la constancia, que han de permitir transformar estos conocimientos en hábitos y costumbres diarias. El liderazgo es la capacidad de presentar una visión, la energía, el profundo poder de convicción y la capacidad de motivar a quienes le rodean para alcanzar objetivos planteados de cualquier tipo.

Obviamente hay líderes que inspiran, construyen, crean y animan, los cuales se les recordará por mucho tiempo, y aquellos que debilitan, destruyen, traicionan y humillan, que serán evitados tan pronto como su poder empieza a debilitarse. De este modo, un líder fuerte con cinco personas que se comprometan a un fin común, tiene un impacto mucho mayor que por ejemplo, un director con cien personas que sólo reportan datos.

No supongo, desde luego, que deba hallarse un superhombre que maneje óptimamente toda una serie de conductas y acciones, sin embargo, es un reto y una senda a seguir para aquellos inconformes con la situación actual.

Y no podemos eludir la gran necesidad que el mundo actual tiene de contar con líderes, por ejemplo, en el caso de algunas Bibliotecas, los líderes han sido generalmente improvisados y han carecido de una formación sólida referida a las relaciones humanas, a las teorías de grupos, a la concepción real de productividad, al pensamiento estratégico, a la rentabilidad de las instituciones, y a otros temas que sólo a través del aprendizaje pueden ser enseñados y enriquecidos (Siliceo,1997) .

El talento y la formación de líderes será resultado de la educación y entrenamiento sistemático, que requerirá desde luego, de un alto trabajo por parte de las instituciones educativas que deberán entablar las bases de dicha formación, y principalmente de las personas que quieran comprometerse con su propio desarrollo personal y profesional (Siliceo,1992) . Todos los seres humanos tenemos el potencial suficiente para ser líderes, pero también es indispensable reconocer nuestras fuerzas y debilidades, hay que reconocer nuestras potencialidades y apoyarse en ellas.

Abordar el tema del liderazgo es tratar directamente con la memoria universal; el liderazgo hace frente a una energía vital primero que nada, ese deseo o anhelo de lograr y alcanzar metas que otros ven imposibles, intentando las cosas para saber los resultados, buscando el cambio de un bien por un bien mejor (Cornejo,1990) .

La vitalidad, una característica del líder, se puede definir como la energía y motivación que nos mantiene no sólo vivos sino en constante crecimiento, desarrollo y actualización de nuestras potencialidades. Es un proceso continuo de hacerse y autorrealizarse, diferenciamos el hecho de estar vivos al hecho de ser personas vitales .

La determinante circunstancial también es un factor que se relaciona con el surgimiento de líderes, es decir, las grandes carencias que existen actualmente van a determinar las características que conforman el perfil del líder, especialmente del que hoy se requiere, el que México necesita.

Definitivamente el líder debe ser un agente de cambio, ya que el cambio implica una capacidad de adaptación, una apertura a la innovación y una modificación de actitudes, valores, estructuras y sistemas. No obstante, se debe tener presente que no todo cambio significa progreso, pero si todo progreso significa cambio positivo en mantener un alto compromiso ante el desarrollo del hombre y la sociedad.

Como menciona Alvin Toffler en sus trabajos : *quienes no aceptan las realidades actuales pero ven más allá, se convierten en los líderes del cambio* (Toffler,1990) .

Dentro de las habilidades y talentos del liderazgo se encuentran :

La autoconfianza. El líder debe tener un sano sentimiento de autovaloración y autoconcepto que sea el fundamento de su fortaleza interna, siendo un idealista para lograr metas imposibles, infundiendo consecuentemente confianza a los demás. Mientras más se reconozcan las cualidades, será más fácil trabajar sobre las mismas.

Autocrítica. La conciencia clara, objetiva y valiente de las propias fuerzas y debilidades, mostrándose inflexible ante el fracaso.

Autoeducación. Los líderes deberán tener como requisito básico el interés y compromiso al aprendizaje, la capacidad de autoeducarse es la única manera de hacer frente a los niveles de obsolescencia, que en nuestro ámbito son notables. Estar al día, estudiar continuamente para toda la vida es una obligación de todo aquel que pretende dirigir grupos. Recordemos que la educación es cara, pero la ignorancia lo es más (Cornejo,1995 : 54) .

Objetividad. El líder ejerce un manejo objetivo y realista de las situaciones a las que se enfrenta, difunde ideas y presenta proyectos como algo emocionante. Toma decisiones adecuadas para llegar a una meta. La capacidad de imaginar nuevas probabilidades tiene una elevada valoración en el liderazgo.

Modestia. La sencillez así como la moderación, el buen uso del poder y el no vanagloriarse del nivel o estatus, son condiciones para el liderazgo. El carisma del líder entre otras cosas se adquiere con humildad.

Comunicación. Comunicarnos con otros es una de las tareas más importantes y el proceso fundamental de las relaciones humanas. Para comunicar es necesario mantener una consistencia de lo exterior con lo interior, quizá no es más importante la presencia que el contenido, pero sí el complemento adecuado. El líder no es aquel que habla bien o que maneja una geometría de lenguaje, es aquel que habla con el corazón, con verdades, con pasión, reflejando su expresión total. Da ese reconocimiento constante a todo, motiva a la gente, por eso, el trato especial es característico del líder (Sayles,1982) .

Convencimiento. Convencimiento libre de aquello que comunica, manda, instruye o solicita. El convencimiento generará compromiso y libertad, claro, con un poder de autoridad, pero con una responsabilidad colectiva. Y se logra través de una conducta sincera que proyecte de manera transparente la visión del líder hacia el cambio.

Delegación. Que no significa entregar una responsabilidad y desentenderse de ella, sino la oportunidad para compartir un trabajo en equipo, integrar esfuerzos, enseñar a las demás personas. Los buenos líderes fomentan el crecimiento de todos sus seguidores.

El líder es aquel que crea soluciones con una actitud mental positiva, pone a prueba lo tradicional, asume riesgos de manera inteligente y toma los problemas a título de desafío personal. Tiene una atención especial para encontrar oportunidades y sale a buscarlas, pero, también, está preparado para aprovecharlas. Deja además el liderazgo autoritario y logra el liderazgo participativo.

Evidentemente ante la situación que vive nuestro país, es el momento de instrumentar programas dirigidos hacia la formación de bibliotecólogos líderes, emprendedores, creativos. Definitivamente se tiene que conquistar a través de otro tipo de estímulos, y la capacitación en el liderazgo viene a ser uno de los elementos más importantes para conquistar el espíritu de lucha constante (Hernández,1996b) .

Ahora más que nunca, estamos obligados a formar líderes idealistas, que no se dobleguen, que no se sobajen ante el poderoso, que no vendan su nación, que se mantengan íntegros, dispuestos a morir de pie, a dar lo mejor, a entregar hasta lo último por legar al mundo un México mejor.

2.4.2 LA CALIDAD

Actualmente la bibliotecología no se basta a sí misma, requiere complementarse con los conocimientos de otras profesiones para dar solución a los problemas que afrontan las relaciones usuario - bibliotecólogo - información.

La calidad es la técnica y filosofía administrativa que está implícita en todos los niveles de las organizaciones, y no se considera aplicable sólo para empresas o instituciones con fines de lucro, ya que el hombre busca la calidad en todos los aspectos de su vida. Es necesario generar y ofrecer conocimientos, productos y servicios con altos índices de calidad, de calidad total.

La calidad es el juicio que tienen los usuarios sobre un producto o servicio, es el punto que sienten que satisfacen sus necesidades y expectativas. Nadie puede negar que la calidad existe y que como tal desempeña funciones, está implícita en actividades, objetivos, administración, economía, sociedad, familia, trato, servicios, educación y valores. Ésta no puede limitarse a la organización, porque el hombre debe buscar la calidad en todos los aspectos de su vida a través del cambio de acciones en todas sus actividades (Larios,1989) .

Para poder validar o certificar los procesos de la calidad, en estos tiempos se encuentra orientada hacia normas establecidas por la ISO (Organización Internacional de Normalización), como es el caso de las ISO 9000, que señalan los niveles de calidad que deben alcanzar los productos, los servicios y los recursos humanos para ingresar a la economía del mundo global. Las ISO 9000 nos indican la revisión constante del producto o servicio para que sea aceptado por el usuario o cliente, además fija normas de evaluación en relación con servicios externos, acciones correctivas, control de procesos, ingeniería, tecnología, recursos humanos, etc.

Dentro de estas normas se encuentra la ISO 9004, que se aplica a cada factor de los servicios como hospitalidad, comunicaciones, salud, mantenimiento, utilidades, comercio en general, servicios profesionales, administrativos, de consultoría y técnicos. Incluye además el trato hacia el usuario o cliente.

Un ejemplo es la ISO 9004 -18.2, que evalúa la calificación y certificación para determinar la competencia de los individuos al efectuar sus tareas ; o la ISO 9004 -18.11, que evalúa si existen programas de entrenamiento o capacitación para proporcionar a todos los niveles la educación, conocimientos y habilidades apropiados (Elizondo,1995) .

Ahora, se dice que la calidad será la mayor virtud de las bibliotecas del futuro, y que se deberán vigilar todos procesos de la selección de información, su análisis, su procesamiento, su clasificación, su disseminación, su recuperación y la promoción para su uso (Morales,1996) . Esto es muy cierto, pero hay que tener presente que la calidad deberá enfocarse hacia el nivel más alto dentro y fuera de los servicios bibliotecarios o de información : el usuario. Nuestro éxito depende de su satisfacción.

El bibliotecólogo debe ser ahora y siempre un promotor de mecanismos altamente calificados, que permita a los usuarios el acceso continuo a fuentes de información con una nueva filosofía : *dando un valor agregado a los servicios y productos bibliotecarios* mediante la creatividad e innovación, el constante aprendizaje, la actitud emprendedora hacia el usuario y el trato de excelencia.

Los servicios bibliotecarios y de información deberán ofrecer productos o servicios innovadores que satisfagan realmente la necesidad de la comunidad o sector al cual pertenecen.

Un ejemplo de valor agregado es el servicio de disseminación selectiva de información, donde se le brinda al usuario la información que realmente requiere, por mas específica que sea.

Usualmente el término valor agregado se refiere a las características añadidas y enriquecidas a un producto o servicio para incrementar su valor hacia el usuario, haciéndolo más atractivo. La estrategia en el valor agregado es la premisa de que el usuario quiera más por lo mismo, obteniendo mayores beneficios, satisfacciones o atenciones, dependiendo del caso (Sherden,1994 : 104) .

En este sentido, las premisas de calidad para su aplicación en los servicios bibliotecarios y de información deberían ser :

- 1) Satisfacer plenamente las necesidades del usuario y aumentar el contacto con el mismo.
- 2) Conocer la verdad de nuestro productos y servicios que ofrecemos mediante las opiniones y sugerencias de los usuarios.
- 3) Solucionar problemas demostrando nuestro talento.
- 4) Despertar nuevas necesidades al usuario para proporcionarle satisfacciones.
- 5) Lograr productos y servicios con cero defectos.
- 6) Reducir desperdicio por sobredimensiones (rediseñar procesos para lograr mejoras en velocidad, costos, calidad y servicio).
- 7) Igualar y mejorar los servicios o productos a los ya existentes, buscando las estrategias adecuadas.
- 8) La fuerza de una organización Bibliotecaria debe ser el producto y el factor humano.

- 9) El usuario va a determinar la imagen de los servicios bibliotecarios. Es necesario conocer la verdad por más dolorosa que sea, puesto que la comunidad a la que se sirve decide y evalúa la calidad proporcionada.
- 10) Proporcionando calidad vamos a justificar la importancia de nuestra profesión al ser demandados y reconocidos por nuestros usuarios.

Por otro lado, es importante mencionar el elemento cognitivo llamado igualmente perceptual o informacional; es la concepción que el individuo tiene de los objetos, la idea que el individuo utiliza para el pensamiento.

Nadie puede tener una concepción sobre algo que no conoce, por ejemplo, una persona que no conoce o nunca ha probado y tenido referencias sobre los elementos de calidad, no podrá tener una actitud frente a ésta. Es de vital importancia la instrucción y la capacitación de estas técnicas y modelos administrativos de vanguardia que están revolucionando todos los niveles de las organizaciones.

En la actualidad, la bibliotecología requiere perfeccionarse con otros conocimientos para aportar resultados con una visión diferente. Realmente necesitamos más preparación.

Es necesario elegir al mejor, imitar al mejor, igualar al mejor, y superar al mejor si es que aspiramos a la calidad como parte de nuestra formación y desempeño para ingresar a niveles internacionales (Cornejo,1997) .

A pesar de que en México existen cursos, seminarios o materias universitarias enfocadas hacia la calidad, los programas de bibliotecología no han adoptado esta filosofía.

En el mejor de los casos, se incluye este concepto durante la formación académica en materias de carácter administrativo de una forma teórica y superficial.

Resulta necesario desarrollar e implementar esta técnica o filosofía por medio de la teoría y la práctica dentro del ámbito bibliotecológico, puesto que está revolucionando la economía, la educación y los valores humanos de un gran número de naciones.

Para sobrevivir a los cambios tan intensos que se están viviendo, en un futuro los sectores bibliotecarios deberán estar conformados en base a las actitudes, al compromiso social de servir. Por lo tanto, tengamos en cuenta que la calidad en este aspecto es resultado de la calidad humana, por lo que requiere de una pasión y un compromiso por las cosas más allá de lo normal para alcanzarla.

El error ha sido dirigir nuestras esperanzas hacia los recursos materiales y no para desarrollar primero que nada calidad humana. Y si queremos que existan servicios bibliotecarios de calidad, necesitamos ante todo hombres y mujeres de calidad. Ya que la calidad en su amplio sentido, es la expresión humana más sublime para dar inicio a un nuevo amanecer.

2.5 VALORES HUMANOS : LA LLAVE DEL SIGLO XXI

*¿De qué le sirve al hombre ganar el mundo si pierde su alma?
Jesús de Nazaret.*

Recientemente en la reunión económico-política de Davos, Suiza, la conclusión predominante a la que llegaron los principales líderes del mundo fue : que la crisis de valores humanos es el mayor de los desequilibrios que enfrenta el mundo, que no hay peor marginación que la marginación moral, y por lo tanto, es necesario trabajar en estos valores.

Pero, ¿ qué son los valores humanos?

Valores son el conjunto de reglas que rigen la conducta del hombre, pero también son intuiciones que la conciencia hace que se perciba de golpe, lo que es bueno o malo. Los valores al participarse se enriquecen, de modo que pueden asociarse y ser trabajados para fines comunes.

Los valores predominantes en la actualidad están orientados hacia la transformación material del mundo, esto se manifiesta en los avances científicos o tecnológicos. En contraparte, los valores espirituales o humanos han quedado subordinados a los valores materiales, lo que ha a dado origen a una crisis que se manifiesta en la depredación del medio ambiente, la pobreza extrema, la drogadicción, las carreras armamentistas y otros males que azotan a la humanidad (Münch,1992 : 90) .

Los valores materiales pueden ser un bien dependiendo como se usen, y no quiere decir que los valores materiales o económicos se desechen, pero éstos deben ser un instrumento de los valores espirituales, es decir, lo material debe beneficiar al hombre y no perjudicarlo. De esta forma, lo principal es que el hombre se reencuentre y viva con los valores esenciales, aquellos que elevan el espíritu humano, y que éstos sean rectores de los valores materiales.

Sin embargo, algunas tendencias neoliberalistas de la industria, el comercio y la política se orientan a la desvalorización del hombre, cuando el mismo hombre debe ser el centro de las actividades que se desarrollen en cualquier momento y lugar. En este marco, mantenerse en ideales de justicia y libertad se dificulta pero es necesario que se logre, y el único camino es : la educación basada en valores humanos.

Ya que al inculcar valores de este tipo se forma la parte central de toda cultura y filosofía existencial. Y sin estos valores la sociedad no podría nunca pensar en un mejor mañana, porque cultivar valores humanos y llevarlos a nuestra propia vida es establecer una guía para ser mejores *(Cruz, 1995 : 39)* .

Esto se relaciona de manera muy acertada con el conocimiento, debido a que la formación con bases humanistas es una alternativa para resolver las situaciones críticas de nuestro entorno y permite mostrarse más sensibles ante los problemas. No solamente se requieren conocimientos técnicos para ganar más dinero, sino conocimientos humanos para vivir más plenamente.

Por eso, la educación no debe ser meramente informativa sino formativa; que enseñe a pensar y enseñe que el conocimiento tiene que ser un medio para ampliar el núcleo del hombre : su espíritu. En general, la vida puede definirse considerando al conocimiento (la razón) y al espíritu (los valores) como elementos de esperanza y regeneración humana.

Claro está, que el compromiso por desviar la trayectoria actual se encontrará primero en el corazón antes que en la mente del ser humano.

México es rico en valores por herencia cultural. Es necesario retomarlos y practicarlos para que prevalezcan a nivel particular. Nuestro patrimonio mesoamericano no debe quedar únicamente como historia, sino que valores de la antigüedad como el culto al "Dios Agua", "Dios Tierra", etc., sean legado de aportación universal. Y como este ejemplo tenemos muchos valores que preservar, por los cuales trabajar.

Ciertamente vivimos de lo que sabemos, pero también de lo que sentimos, y al acercarse el año 2000 la necesidad de valorar lo emocional se presenta ante la urgencia por mejorar nuestra vida y la del prójimo. No significa abandonar lo racional, sino que a través de una educación que contenga una carga muy fuerte de valores humanos se afirmará la parte espiritual : la llave hacia el próximo milenio (Naisbitt,1990 : 282) .

Estamos conscientes que nadie puede dar lo que no tiene, pero nosotros que tenemos a nuestro alcance los medios educativos e informativos, que sumados a ideales trascendentales, servirán para elevar el nivel del entorno actual. Retomemos nuestros valores humanos como nación, como cultura, donde la amistad es importante, la convivencia, la armonía, la alegría ; el ser humano, quiera que no, aspira a estas cosas, nunca se sacia de éstas. Debemos trabajar en los valores para lograr un cambio, dando un sentido humano a la ciencia y a la tecnología.

No dejemos este mundo sin haber contribuido a salvar a la humanidad del olvido y la marginación. Debemos ser bibliotecólogos diferentes, altivos, propositivos, conscientes de la realidad, con ese espíritu de servicio y cooperación que nos va a identificar como profesionistas y personas con un alto nivel basado en valores de carácter y principios universales (Hernández,1997 : 352) .

Desafortunadamente en México han faltado comportamientos acertados. Trabajemos pues en la afirmación de valores que propicien la responsabilidad, la tolerancia, la honradez, la confianza, la solidaridad y la justicia ; promoviendo la formación de individuos solidarios en lo social , participativos y tolerantes en lo político, productivos en lo económico, respetuosos de los derechos humanos y conscientes del valor de la naturaleza.

Debemos entender que el mundo no está de cabeza, sino que el mismo hombre ha conducido al destino que hemos llegado, y estos valores son la base para lograr el cambio. Pero se requiere de una reconversión de hábitos y de mentalidad primero que nada, junto con una serie de valores orientados para conducir y desarrollar según la vocación individual, todos los potenciales y facultades para el uso de una libertad responsable. Se dice que en el futuro sobrevivirán los más aptos, pero la parte emocional será un valor predominante para el hombre del mañana.

CAPÍTULO 3

EL BIBLIOTECÓLOGO COMO EMPRENDEDOR

3.1 ACTITUDES Y APTITUDES EMPRENDEDORAS

Los griegos nos han dado una de las palabras más hermosas de nuestra lengua : entusiasmo, un dios interior. La grandeza de los actos del hombre se mide por la inspiración por la cual surgen. Feliz aquel que tiene un dios interior.

Luis Pasteur.

Para emprender debemos considerar y aumentar potencialmente dos elementos básicos durante la formación académica : la actitud y la aptitud.

La actitud es el perfil que debemos adoptar para emprender una acción, por ello, es necesario tomar los valores e iniciativas que nos ayuden a desarrollarnos y realizar nuestros objetivos. La aptitud es el sustrato constitucional de una capacidad que puede ser innata, o formarse mediante conocimientos adquiridos y encaminados hacia un propósito.

Una auténtica actitud de emprender tiene un nivel muy elevado de autorealización en el ser humano, lo hace creativo, único, lo lleva a tener metas y lo mantiene apasionado para alcanzarlas. Es soñar con ideales, llevando una alta dosis de preocupación de las posibilidades y del futuro de nuestro momento, es manifestarse con una motivación hacia el cambio, oponiéndose al conformismo, al estancamiento, a la pasividad, dejando de ser simples observadores de la vida y mirando la realidad como seres activos de ella. Es presentar una actitud positiva llena de entusiasmo, mostrando ingenio y versatilidad, fijándose siempre hacia adelante para aceptar nuevos modelos progresivos en lugar de los pasados, de los acostumbrados (Anzola,1995) .

Representa un fuego interior, una energía que mueve para plantear ilusiones y propósitos, a establecer los caminos para cumplirlos, formándose con ellos un plan de vida. Esta actitud de emprender es una nueva filosofía de la vida, consciente de la problemática social y económica con una clara sensibilidad del medio que nos rodea, y con una capacidad sin límites para aplicar deseos, conocimientos, habilidades, talentos e intereses para motivar a los demás a multiplicar la riqueza cultural, económica, y social de las comunidades (Anzola,1995) .

Ahora bien, hablando de aptitudes o capacidades, considero que se tienen buenas bases y conocimientos bibliotecológicos, que llevándolos a la práctica se habrán de reforzar y desarrollar aún más, pero no se trata simplemente de saber quién hace bien las cosas; es necesario ser capaz de aportar algo nuevo de más. Esto es lo que hace la diferencia entre un trabajo satisfactorio y la excelencia.

Todos tenemos aptitudes, unos más que otros, algunos reconocemos nuestras fuerzas y debilidades, pero todos los bibliotecólogos tenemos una gran ventaja sobre los demás: sabemos manejar la información, utilizar las herramientas para obtenerla, estamos en continuo contacto con la cultura y el conocimiento universal, además, los universitarios contamos con una gran variedad de recursos; aprovechemos esta gran oportunidad que nos brinda la profesión para mantenernos aptos ante cualquier circunstancia que se nos presente.

Considero que todos nosotros poseemos grandes aptitudes, ya que nuestra área es multidisciplinaria y estamos involucrados con todo el saber humano. Pero también las aptitudes pueden desarrollarse durante la fase universitaria o académica.

Los estudiantes pueden coordinadamente con los profesores, investigadores y gente interesada en apoyar, estructurar un programa de emprendedores para bibliotecólogos, que amplíe las actitudes o espíritu que se deben tener, y que proporcione la teoría necesaria para mejorar las expectativas en la creación de empresas.

Será necesario encontrar los medios para descubrir a emprendedores, crear las condiciones propicias para que el bibliotecólogo se reconozca como emprendedor, y apoyar a las personas que manifiesten deseos de emprender. Asimismo, mediante una actitud emprendedora el bibliotecólogo puede utilizar sus conocimientos, habilidades y aptitudes que ha adquirido durante su formación bibliotecaria para ofrecer servicios o productos que satisfagan necesidades, solucionen problemas, y generen cambios de superación en nuestra sociedad.

Todos los grandes hombres que recordamos y estudiamos por lo general son emprendedores, gente con aptitudes, pero sobre todo con actitudes emprendedoras que impulsaron a realizar sus sueños. Podemos citar a Tomás Alba Edison, Miguel Hidalgo y Costilla, Henry Ford, y porque no, a Gutemberg o a Melvin Dewey, personas que pasaron a la historia sin miedo de materializar sus ideales. Y gracias a esto lograron cosas que revolucionaron los procesos y las tecnologías de la humanidad.

Muchos deseamos cambiar la situación del país, pero el país somos nosotros. El cambio empieza por nosotros mismos mediante una actitud emprendedora. Ahora más que nunca debemos estar convencidos que el binomio emprendedor(energía) - bibliotecario(información-conocimiento), ha sido y será una de las aportaciones mas grandes con que el mundo pueda contar.

2.2 EL EMPRENDEDOR UNIVERSITARIO

En México se presentará un futuro de luz, consuelo y amor, en los jóvenes estará la luz de México. Octavio Paz.

El emprendedor universitario se ha caracterizado por ser aquel individuo cuyo espíritu e iniciativa le permite crear, modificar e innovar en la búsqueda constante por hacer mejor las cosas. En México, existen programas y talleres universitarios para diferentes carreras dirigidos a la formación de emprendedores, y hasta la información disponible se han dado grandes resultados. Hasta ahora, no se conocen programas similares preparados para la formación de bibliotecólogos emprendedores, creadores e iniciadores de empresas, y no se considera que éstos sólo se apliquen para organizaciones con fines de lucro, puesto que se trata de toda una filosofía de comportamiento.

Como parte de esta corriente emprendedora, se han involucrado un gran número de universidades e institutos de educación superior, que incluyen en sus planes de estudio asignaturas o talleres con el objeto de que el alumno tenga una experiencia lo más realmente posible en la formación de empresas, fomentándole una cultura administrativa y concientizándolo de su responsabilidad como agente de cambio (Corona,1995 : 8)

Las actividades que se realizan y que son alternas a los programas de capacitación empresarial son variadas : inducción a los alumnos de nuevo ingreso, cursos motivacionales y de calidad, técnicas de generación de ideas, talleres de práctica creativa, visitas a empresas o a ferias de muestra, e impartición de cursos sobre los conceptos básicos de una empresa.

Al terminar los estudios se puede o no abrir una empresa, pero lo importante es que han adquirido a lo largo de la carrera los conocimientos que ayuden en un momento determinado a aplicarlos. El enfoque que se da es que el emprendedor puede hacer lo que se proponga. Un punto también importante es el intercambio entre empresarios y académicos, con el objetivo no sólo buscar las relaciones universidad-universidad, sino también la relación universidad-empresa .

Para que todo esto se lleve a cabo, resulta necesario implantar una estructura académica y operativa dirigida especialmente hacia el logro de los objetivos planteados, y se espera que los alumnos al concluir el ciclo empresarial, hayan obtenido los conocimientos elementales para formar una empresa.

Establecer una estructura de este tipo, busca incrementar los conocimientos y capacitar de manera integral al universitario para que pueda crear, desarrollar, estructurar y manejar una entidad económica propia, y despertar en él una actitud emprendedora de autosuficiencia, con una mentalidad diferente a la usual (Corona,1995 :1-2). Las instituciones de educación superior, al proporcionar un recurso humano con estas capacidades y formas de pensar, contribuyen decisivamente a la creación de empresas o bien al desarrollo de las organizaciones públicas o privadas.

En síntesis, no habrá mexicanos emprendedores y con toda la gama de conocimientos necesarios si falta la Universidad que los forme. La excelencia y la calidad que México exige para alcanzar sus metas de progreso, sólo son posibles si la misma Universidad se sustenta en la formación de profesionistas capaces de integrarse al sector productivo y de servicios, ya sea mediante la creación de empresas o a través de una cultura emprendedora que se manifieste en el desempeño laboral.

Las condiciones actuales exigen cambios en los enfoques educativos, por lo que las instituciones de nivel superior deberán preparar a los alumnos para solucionar los problemas que enfrentamos, esto significa que sólo una universidad sólidamente académica, que se proponga la excelencia, que forme a sus alumnos de la mejor manera factible, que disponga de mejores profesores y de investigadores más creativos, logrará ser competitiva en los entornos mundiales.

En este sentido, la transformación del país en todos sus órdenes requiere de una universidad más propositiva, más dinámica, promotora activa del cambio, generadora y rectora del saber y del quehacer científico y cultural, formadora de los recursos humanos que el país demanda *(Barnés,1997)* .

Para terminar, tenemos que crear conciencia que cada universitario es un emprendedor en potencia, porque tiene todo para desarrollarse como tal. Es así como el bibliotecólogo emprendedor puede trascender gracias a su continuo esfuerzo y acciones dentro de una institución universitaria, los cuales deben ir encaminados a la realización de un sueño · la generación de grandes cambios dentro de sí mismos, dentro de la sociedad, y por lo tanto, dentro de México.

3.3 SER BIBLIOTECÓLOGO EMPRENDEDOR : UNA RESPONSABILIDAD DE NUESTRO TIEMPO

Nunca vayas siempre por el camino trazado porque sólo conduce hacia donde otros ya han ido. Alexander Graham Bell.

La diferencia entre el empresario y el emprendedor radica en su sentido humano y de fin colectivo. De modo que hablar de un emprendedor sin valores es definir a un negociante.

El emprendedor debe tener ciertas características para desempeñar este papel y que le ayudarán a alcanzar el éxito. Debe ser una persona dispuesta a correr riesgos calculados e inteligentes, a enfrentar el fracaso o el éxito cuando muchos otros prefieren buscar algo estable (Kennedy,1993). El ser emprendedor se vislumbró como un elemento necesario para que la gente cuente con otra mentalidad hacia la vida; es una nueva manera de trabajar donde se pone en práctica el talento.

Pero siempre que escuchamos o hablamos de emprendedores lo relacionamos con el ámbito industrial, u organizaciones lucrativas, sin embargo, es una forma de vida que responde a necesidades afectivas, de autonomía, creatividad y realización personal. Empezar es acometer, comenzar una obra, es simplemente iniciar algo, manteniendo una misión y objetivos, buscando el cambio constante hacia un bien mejor (Anzola,1995) .

El bibliotecólogo, cuya profesión está considerada dentro de las áreas humanísticas, ha tomado perfiles de carácter social y económico administrativo dentro de una sociedad que así lo exige. Es necesario que el bibliotecólogo sea un promotor de mecanismos que permitan el acceso continuo a fuentes de información, contribuya a emprender acciones que faciliten las mismas, y promueva el diseño de nuevas estrategias para la integración de las tecnologías disponibles.

Desde la formación bibliotecológica, el profesional de la información puede adoptar una filosofía emprendedora, ya sea para la creación de empresas con carácter lucrativo o sin fines de lucro, o también para ejercer la creatividad en su trabajo y en su vida diaria. No debemos olvidar que la creatividad es la parte más fecunda del ser humano, donde surgen las ideas. Es un comportamiento que el bibliotecólogo debe asumir ahora más que nunca, ya que las bibliotecas y la información representan un factor de suma importancia, y parece que pocos están conscientes de ello.

Los bibliotecólogos que tienen al alcance los medios académicos como estudiantes y como personas que manejan la información, pueden combinar la ciencia y las técnicas de vanguardia para producir y ofrecer servicios educativos o tecnológicos que, sumados a recursos humanos calificados servirán para elevar los niveles de vida existentes. El bibliotecólogo con espíritu emprendedor puede formar organizaciones que fomenten los hábitos de lectura y la utilización de los servicios bibliotecarios; desarrollar habilidades para mejorar la comunicación escrita, contribuir a la instrumentación de programas que hagan accesibles las fuentes de información o acervos documentales que incidan en la obtención del conocimiento humano; promover la creación de talleres culturales, cursos o visitas guiadas para niños, jóvenes, adultos y ancianos, sin importar sus condiciones económicas o sociales.

Puede además buscar recursos para la instalación de bibliotecas en zonas que así lo requieran; asesorar en el manejo de la información y las nuevas tecnologías para su tratamiento; coadyuvar a la integración de las tecnologías educativas orientando a los usuarios de bibliotecas sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos de información, documentación y medios de comunicación existentes; formar empresas que ofrezcan productos y servicios de información; trabajar en equipo con emprendedores de otras carreras para lograr fines más específicos; difundir y fortalecer nuestra profesión. En fin, son innumerables las aportaciones que ayudarían a superar las carencias que prevalecen en la actualidad (Hernández,1996a) .

Si bien la formación de asociaciones u organizaciones no lucrativas representan un impacto social de nuestro tiempo, la creación de empresas también lo es al generar empleos, crear nuevos productos o servicios que respondan a la demanda concreta de consumidores.

En este aspecto, para dar inicio a un negocio, el bibliotecólogo necesita conocer los elementos necesarios para crear su propia empresa, como son los procedimientos legales, los estudios de mercado, la planeación, finanzas y conceptos administrativos de hoy es que están revolucionando el desarrollo de las organizaciones, como el liderazgo, la calidad total y el desarrollo humano principalmente.

Es importante adoptar una filosofía emprendedora para tratar de eliminar las deficiencias que existen en nuestro tiempo; la clave es incluir en los planes de estudio de las Escuelas de Bibliotecología, cursos o talleres para la creación de empresas.

De esta manera, los estudios permitirán adquirir otra mentalidad hacia la profesión, y ofrecerá el potencial para integrarse al mundo empresarial.

Un programa de emprendedores para bibliotecólogos deberá incluir las etapas de desarrollo de una empresa. Ya sea con fines lucrativos o no lucrativos algunos puntos relevantes son :

a) El plan de creación, es decir, la definición del proyecto : tipo de empresa, organigramas, objetivos, definición y diseño del producto o servicio, proveedores, tecnología, etc.

b) La búsqueda de recursos humanos y financieros : asesorías, apoyo técnico, reclutamientos, inversiones, fuentes de financiamiento, precios, etc.

c) La constitución de un marco legal ante las autoridades correspondientes o los requisitos gubernamentales : licencias, actas constitutivas, sociedades, impuestos, afiliaciones, registros, normas, patentes, propiedad industrial, etc.

d) Se deben también estudiar aspectos relacionados con la mercadotecnia y las ventas : oferta y demanda, variables de los consumidores (demográficas, geográficas y psicográficas), comercialización, utilidades, producción, publicidad, franquicias, etc. (Hutt,1994)

Situarse como emprendedor no implica ser un sabio, debemos ubicarnos en nuestra especialidad con los conocimientos básicos que se mencionaron.

Durante mucho tiempo hemos invertido lo mejor de nuestras energías en una búsqueda desordenada de fines secundarios, esperando encontrar en ellos la satisfacción que no puede venir más allá que la realización de uno mismo. Ahora se nos ofrece la posibilidad de modelar un nuevo espíritu colectivo : la de ser bibliotecólogo emprendedor (DEMAC,1991 : 1) .

Puesto que un bibliotecólogo emprendedor representa una fuerza económica, ya que la información y el conocimiento están convirtiéndose en una fuente indispensable de productividad y competitividad, y lo más importante, una fuerza social que a través de la promoción cultural, científica y tecnológica salvará a la humanidad de la pobreza, el hambre, las enfermedades, el crimen, el vicio, la injusticia y casi todos los males que afectan a nuestra humanidad (Shera,1990) .

Concebir un hogar, una educación, un trabajo, un país, un mundo que tenga un desarrollo más armónico y equilibrado, exige que sus integrantes decidan ser emprendedores. Nuestra misión a partir de ahora, deberá esquematizarse en torno a revitalizar nuestra economía y nuestra sociedad, practicando en forma sistemática la creatividad, favoreciendo la motivación, creando nuevos valores y nuevas satisfacciones, esta misión es una responsabilidad de nuestro tiempo. En pocas palabras, hay que vivir los retos, frustraciones y satisfacciones que conlleva ser emprendedor.

3.4 INFO-EMPREENDEDORES.

Algunas personas teniendo cien hectáreas de talento, apenas cultivan una. Anónimo.

La información permite a las empresas crear productos y servicios, tomar mejores decisiones, superar la calidad de producción, seleccionar tecnología que apoye al desarrollo industrial, conocer técnicas de producción, etc. Por lo tanto, la información establece un soporte de referencia para el mejor funcionamiento interno y externo de las empresas. Por ejemplo, entre las organizaciones de mayor demanda de información se encuentran la industria electrónica, la de cómputo, telecomunicaciones, salud, biotecnología, relaciones públicas, despachos jurídicos, etc.

Y cuando la gente es incapaz de tomar una decisión es porque simplemente no tiene la información suficiente. Desafortunadamente, mucha gente no reconoce que sus indecisiones son una falta o una gran necesidad de información.

En este aspecto, el info-emprendedor es aquel individuo consciente de que las personas y las empresas de ahora necesitan información oportuna para ser más competitivas. Son ellos los que con sus conocimientos bibliotecológicos y de información, crean negocios o empresas para apoyar a otros sectores.

Una de las actividades más emocionantes y gratificantes en que se puede participar es el iniciar y operar una empresa. En términos de nivel de vida y de nivel de satisfacción personal es ilimitado lo que se puede lograr a través de la empresa privada. En este contexto, las microempresas están aumentando de manera considerable y en muchos países son las que proporcionan la mayor parte de ingresos, lo que se refleja en su desarrollo y estabilidad social.

Dentro de todos los sectores, la creciente demanda por cubrir aspectos relacionados con la información es hoy una realidad, y sólo en algunas ocasiones el bibliotecólogo se convierte en info-emprendedor, en un profesional independiente de la información.

Lo que el profesional independiente de la información tiene que ofrecer : es el rescatar a la gente que de una otra forma esta inundada de información, y que se le dificulta definir, organizar y recuperar dicho corpus informativo. Un experto de este tipo debe tener el talento para reconocer que a la información puede dársele una estructura para hacerla comprensible ; que las relaciones entre ideas no son iguales para todos; y que todos los datos no son creados de la misma manera. Tiene que saber también, cómo clasificar y seleccionar lo que es realmente valioso de toda la masa de información existente, y ahorrar tiempo al usuario o cliente.

Este profesional puede ayudar no sólo a identificar la información que es requerida, sino también a encontrarla o localizarla, interpretarla y decidir como se va a utilizar. El info-emprendedor ayudará a identificar las necesidades de información, a definir las preguntas correctas, a distinguir los recursos para la obtención de las mejores respuestas. También auxiliará a seleccionar la información de mayor utilidad una vez que se haya obtenido (Everett,1994) .

Pero el ser profesional de la información o bibliotecólogo no es suficiente para ser un info-emprendedor. Se necesitan conocimientos básicos en negocios, mercadotecnia y principalmente relaciones públicas. Para ser emprendedor como se mencionó en puntos anteriores se requiere creatividad más que nada, y también un amplio sentido de riesgo y aventura. Es así como el profesional de la información tiene otra opción : la de ser info-emprendedor.

Sin embargo, *information broker's* ha sido el término utilizado para describir a las personas que trabajan de manera independiente en el universo de la información, inclusive, *information broker's* se ha aplicado como término de indización en bases de datos.

En la actualidad, muchos de los que trabajan en esta forma prefieren ser llamados profesionales independientes de la información ó info-emprendedores.

¿Pero cómo nació ésta nueva directriz empresarial? :

Desde 1970, los bibliotecólogos empezaron a notar las posibilidades que ofrecía emprender un negocio propio utilizando las habilidades y conocimientos por el mismo camino para el cual habían sido formados. Durante esta década en los Estados Unidos, principalmente, surgió una corriente denominada *information broker's*, y estos emprendedores son en parte los pioneros de lo que ahora se denomina industria de la información.

Los *information broker's* aparecieron como parte de la necesidad de emprender un negocio especializado en información, y por supuesto de independizarse, de trabajar por cuenta propia. Actualmente se considera una de las áreas más fértiles para aquel bibliotecólogo que quiera iniciar una microempresa (Garoojian,1985 :115).

Los *broker's* o info-emprendedores realizan una gran variedad de funciones y ofrecen servicios como : acopio y análisis de información, establecimiento y creación de bibliotecas o centros de información, elaboración de bibliografías, provisión de reportes anuales, artículos de revistas o de diarios, recolección de tesis, desarrollo de sistemas de catalogación u otros servicios técnicos, servicios de referencia, servicios de traducción, diseño de sistemas de información, organización de colecciones, resúmenes, auxiliar en la capacitación de recursos humanos, servicios de inteligencia, diseño de programas para computadora en materia de documentación, consultoría, demografías, compilación de directorios, envío de documentos, edición, cursos de capacitación y adiestramiento para el manejo de la información, asesorías de contratos gubernamentales, identificación de expertos en cualquier rama del conocimiento, indización, recopilación de puntos de vista empresariales, administración de información y bibliotecas, desarrollo de colecciones, búsquedas de información manuales o electrónicas (la información a buscar puede ser general o especializada, aquí es donde varían los costos), asesoría en el manejo de presupuestos, diseño de cuestionarios, administración de registros, desarrollo rural, seminarios, construcción de tesauros, redacción y planeación de espacios entre otros (Everett,1994 : 3-4) .

En realidad, el bibliotecólogo que se ha hecho info-emprendedor no es creador de toda esta información, pero sí la administra, organiza, almacena, recupera y analiza. La recuperación de información se está volviendo cada vez una habilidad más precisa, y su demanda está incrementando. El rol de esta información es más que un simple acceso, se tiene que ingresar a la información correcta, y pienso que nuestra experiencia adquirida en las búsquedas a través de bases de datos en línea y en CD ROM's, aunada a nuestro conocimiento de las nuevas tecnologías y las técnicas empleadas para recuperar dicha información resultan de gran utilidad.

Un área interesante para emprender es la de los consultores de información, en donde el bibliotecólogo estaría bien ubicado. Consultor, se refiere a un experto que puede ofrecer asesorías profesionales, y los bibliotecólogos tienen la experiencia en realizar investigaciones de información a fondo, en conocer la estructura interna de los sistemas de información. Cada vez más y más compañías, agencias, y empresas o particulares tienen la necesidad de contratar expertos de este tipo.

También las editoriales representan una buena opción para el que quiera iniciar su propio negocio, ya sea como editor o como distribuidor. El conocimiento bibliotecológico en materia de desarrollo de colecciones (selección, adquisición, manejo de presupuestos, etc.) y de relaciones públicas a las que esta actividad conlleva, resultan muy útiles en el campo editorial. Y por supuesto, la experiencia del bibliotecólogo en el mercado de la información es única (Garoogian,1985 : 116) .

Aparte de lo que ya se mencionó, otras posibilidades de emprender incluyen : seminarios, conferencias, venta de mobiliario y equipo para bibliotecas, encuadernación, servicios de contratación o agencias de empleos, investigación de mercados, desarrollo de sistemas de canje y donación, orientación para la normalización y el control bibliográfico, apoyo en la identificación de recursos existentes para el acceso a la información en determinado tópico, determinación de sus costos, tarifas, alcances, etc. El campo queda totalmente abierto a la gama de posibilidades que ofrece el manejo de los recursos de información.

Existe una gran variedad de áreas que uno puede identificar por los conocimientos bibliotecológicos adquiridos, sobre todo, de acuerdo con los intereses propios. Se debe tener en cuenta, también, que el desarrollo tecnológico cambiará los productos y servicios que puede ofrecer un info-emprendedor.

Por otro lado, se menciona constantemente que es necesario tener mucha habilidad para emprender un negocio de este tipo o cualquier negocio, pero la información que manejamos bien nos puede servir para tener éxito en la empresa. Posiblemente una forma de encontrar mercado es crear la parte de un todo, es decir, un producto pequeño que pueda ser único en la producción total del producto final.

Asimismo, dar inicio a un negocio de información es como empezar cualquier tipo de negocio; el primer paso es determinar nuestras potencialidades e intereses. Posteriormente ubicar alguna necesidad, y decidir qué producto o servicio se va ofrecer para cubrirla. Y en efecto, se tendrá que hacer además un estudio de mercado para ubicar el producto o servicio, evaluar la competencia, etc. (Anzola,1993)

Un info-emprendedor puede iniciar su negocio ofreciendo uno o dos servicios, y conforme vaya creciendo podrá brindar más. Sin embargo, hay que tener cuidado con las consideraciones legales de Copyright, por ejemplo, existe información que puede ser de dominio público, pero también información que necesita ser consultada por sus creadores o comercializadores para poder utilizarla (De Gennaro,1993) .

En México, sólo unos cuantos bibliotecarios iniciaron o están empezando un negocio donde apliquen sus conocimientos bibliotecológicos, y parte de sus habilidades empresariales las han aprendido en otras escuelas u organizaciones, o con la experiencia que se va adquiriendo como empresario. La gran mayoría ofrecen la venta o distribución de libros, equipo y mobiliario, distribución de *software*, recuperación y entrega de documentos, búsquedas en línea e investigación documental, localización y adquisición de revistas, patentes, libros, reportes técnicos, publicaciones oficiales o gubernamentales, entrenamiento para el uso de recursos informativos, cursos en materia de bibliotecas, automatización de servicios y colecciones, servicios de encuadernación, etc. Por lo regular estas personas trabajaron en una biblioteca pública o administraron alguna biblioteca privada de una gran empresa, o fueron tal vez directores de alguna biblioteca universitaria, lo que influyó en su desarrollo hacia una visión empresarial.

Es así como la mayoría de las empresas o empresarios que establecieron un negocio de información han tenido una formación sólida en el campo de las bibliotecas, o de una u otra forma se han involucrado con las mismas para lograr una percepción adecuada de las tendencias en el mercado de la información.

Ciertamente el mundo de la empresa es atrayente, los nuevos productos, los nuevos clientes, los nuevos competidores y socios hacen que las empresas no tengan que verse succionadas por la burocratización, la comodidad o el orgullo. El mercado de la información obliga a estar despiertos, fomenta el esfuerzo y brinda nuevas recompensas.

Finalmente, para el info-emprendedor y para cualquier empresario, exige el mantenerse actualizado a través de revistas impresas o electrónicas sobre computación, telecomunicaciones y negocios principalmente.

Además la actualización mediante los recursos que ofrece el ciberespacio resulta imprescindible (foros, *chats*, *websites*, negocios virtuales, etc.), pero, también es muy importante la asistencia a eventos o cursos que mantengan en continua retroalimentación, ya que el contacto personal permite contemplar diferentes estilos para abrir la puerta de la iniciativa individual.

De igual forma el impacto de Internet resulta útil en el ámbito empresarial, da un valor estratégico en los canales de comunicación muy acorde con los tiempos modernos. Puede utilizarse para difundir o proporcionar bienes y servicios, implementar catálogos electrónicos, ofrecer precios actualizados, desarrollar políticas y procedimientos, poner a disposición información corporativa, ofrecer cursos o capacitaciones vía electrónica, etc.

La red de redes es adecuada para la distribución de encuestas, reclutamiento de personal, verificación de finanzas, establecimiento de contactos vía correo electrónico, fortalecimiento de la investigación, y otros recursos que ampliarán el buen funcionamiento de la empresa.

Si nosotros como bibliotecólogos aspiramos a convertirnos en info-emprendedores, es necesario señalar la importancia de investigar a los que se entregaron a la tarea de iniciar negocios, principalmente los que tengan que ver con nuestra profesión. Debemos averiguar cómo lograron su éxito, preguntemos a los mejores, a los que ya lo hicieron, ellos serán nuestros mejores maestros.

Es mejor encender una vela que maldecir la oscuridad .
Teresa de Calcuta.

CONCLUSIONES

Durante este tiempo el escenario mundial se ha caracterizado por una inestabilidad en lo político, económico y social. Las políticas de apertura comercial están llevando a una globalización de libre competencia y los mercados internacionales ya están aquí, ahora debemos nosotros ir hacia ellos mediante el reforzamiento de nuestra planta productiva. En este aspecto, resulta necesario retomar las lecciones de la escuela Asiática, sobre todo de Japón.

En el ambiente empresarial, normas mundiales como las ISO9000 o ISO14000 no son sino la muestra de la necesidad global de alcanzar niveles óptimos de calidad, rediseñar procesos y recanalizar recursos para forjar un mejor porvenir. La globalización afecta no sólo las relaciones comerciales de los países, sino también su organización productiva y de servicios, sus modelos de gobierno, su tejido social, sus tradiciones culturales, aspectos que se transforman y reformulan en forma constante, imponiendo a las instituciones de educación a reinventar nuevos métodos, así como ajustar planes y programas de estudio conforme a las condiciones internacionales.

Por ello, un futuro sustentable dependerá de una mejor educación, de mejores servicios bibliotecarios y de información, además de la eficacia y calidad de conocimientos que se pretendan transmitir, en definitiva las grandes y pequeñas civilizaciones son producto de la mente humana.

Ahora bien, se mencionó que el elemento más importante para cualquier tarea que se emprenda es el capital humano, que además los factores de desarrollo económico y social constituyen una prioridad actual, donde en este sentido, las organizaciones e instituciones de apoyo al desarrollo cognoscitivo resultan cada vez más importantes en el establecimiento del progreso y la paz. El apoyo basado en los servicios bibliotecarios y información deberá crecer en nuestro país, con el propósito de que exista una difusión de la cultura y del uso de la información, lo que a su vez aumentará las habilidades y potenciales de los individuos y organizaciones.

Asimismo las crisis económicas y sociales que angustian a nuestro país hacen por demás importante apoyar e involucrarse con los sectores productivos y empresariales como una alternativa de saneamiento. La falta de una cultura empresarial no ha hecho que una necesidad como ésta se detecte y se estudie ampliamente en nuestro campo. Esto queda claro al comprobar que la literatura nacional sobre emprendedores es casi inexistente en su aplicación a la bibliotecología, y permite deducir que son mínimas las experiencias prácticas en el ámbito mexicano. Esto significa, que las Escuelas de Bibliotecología deben promover talleres y acciones emprendedoras para formar bibliotecólogos integrales que sean dignos representantes de la profesión y servidores de la sociedad.

Es necesario orientar a los bibliotecólogos generadores de empresas, o que aumenten el potencial de las ya existentes creando una conciencia del valor de la información. Lo anterior será posible si se imparten cursos que proporcionen las bases necesarias para la formación de emprendedores como parte del diseño curricular en las carreras de bibliotecología. De esta forma, existirá una solución para ampliar el campo de operación del bibliotecólogo y para cubrir algunas carencias sociales que existen en la actualidad.

Se considera que las constantes revisiones a nuestro mapa curricular tendrán que tomar en cuenta los temas y dinámicas que afecten a las exigencias del mercado de trabajo. Se recomienda también que las nuevas generaciones deben dirigir esfuerzos hacia un objetivo común : ser mejores mexicanos y mejores bibliotecólogos, reflexionemos que esto es una responsabilidad y un privilegio. Pero requerimos romper ciertos paradigmas obsoletos para evolucionar, no es posible enfrentar la realidad con los mismos enfoques o esquemas de pensamiento del pasado, es decir, se necesitan personas emprendedoras que no cesen en su empeño de llevar sus metas a feliz realidad.

Además, la bibliotecología en su carácter humanístico deberá inculcar valores como la ética, la confianza , la honestidad, la alegría, la solidaridad y el esfuerzo constante, aprendiendo a regir la vida bajo principios positivos, convicciones, seguridad, y sobre todo fe. De este modo, conservaremos el espíritu social y humanista de nuestra profesión al interesarnos por formar individuos conscientes que en el conocimiento y en la cultura universal subyacen los cimientos para lograr sus metas y ser dueños de su futuro. Es de suma importancia cambiar el "yo" o el individualismo por el "nosotros", ya que en grupo se logran mejores resultados a cualquier nivel.

Indudablemente en México se requiere de mayor talento por la situación que vivimos, y podrían resultar utópicos algunos de los planteamientos aquí presentados. Pero precisamente el mundo lo han hecho los idealistas, los soñadores, y muchas veces el vacío de ideales hace al hombre estéril e intrascendente.

Los que escriben la historia de los pueblos, los que logran que avance la humanidad, los que hacen posible el progreso para heredar un mundo mejor, son los que viven intensamente para alcanzar un sueño y convertirlo en realidad. Por eso, cuando el entorno próximo es atosigante o empobrecedor, la solución no es cerrarse en sí mismos, sino abrirse a otros ámbitos, a otras áreas del conocimiento para enriquecer y formar nuevas brechas en nuestra profesión.

En todo el tercer mundo se está formando un consenso de que la empresa es el camino a la prosperidad real, la riqueza es gran pacificadora (Naisbitt, 1990 : 296) . En este aspecto, se puntualizó a los info-emprendedores como parte de un nuevo espacio para el bibliotecólogo al ubicarse como empresario, y se piensa que los productos y servicios que el profesional de la información podrá ofrecer, estarán a la altura que los países demanden.

Por lo cual, estamos obligados a crear un sistema que nos permita formar bibliotecólogos líderes, emprendedores, promotores de empresas, capaces de buscar permanentemente el mejoramiento de la salud psicológica y espiritual de las comunidades, que tengan una gran capacidad de aprendizaje y de cambio, que sus quehaceres los juzguen a través de la calidad y la productividad.

El próximo siglo se avecina a una velocidad vertiginosa, y se debe tener un retorno a los valores humano-productivos y humano-sociales. Es importante aplicarnos para generar fuentes de riqueza, e implementar un sistema educativo que permita preservar la ética y la libertad como rectores de nuestra conducta.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Puesto que nadie le ha hecho más daño al hombre que el propio hombre; la falta de valores lo ha llevado a su decadencia. La propuesta es forjarnos un presente y un futuro prometedor, hay tanto por hacer.

De acuerdo con que se ha mencionado, ser bibliotecólogo emprendedor es un camino y la oportunidad de incrementar las posibilidades por cambiar el transcurso de la trayectoria actual. De tal manera que hemos sido testigos de los problemas que agobian a la humanidad, entre ellos, la pobreza material y espiritual que viven nuestros semejantes son situaciones que deberán ocuparnos para reducir su impacto en favor de las generaciones que habrán de heredar el futuro.

Por lo tanto, en nuestra mente y en nuestro corazón tiene que haber un compromiso con la vida, con la búsqueda de la paz y la prosperidad para todos, por trabajar hacia una mejora continua basándonos en los recursos estratégicos de mayor trascendencia : *el conocimiento y los valores*, los que exigiremos se vean reflejados en la gran nación que es México.

En este compromiso : Ser emprendedor representa un reto hacia el siglo XXI.

REFERENCIAS

ANZOLA Rojas, Sérvulo (1993). *De la idea a tu empresa*. México : Limusa : Noriega Editores. 229 p.

ANZOLA Rojas, Sérvulo (1995). *La actitud emprendedora : espíritu que enfrenta los retos del futuro*. México : McGraw-Hill. 98 p.

BARNÉS de Castro, Francisco (1997). *Proyecto de Plan de Desarrollo 1997-200*. México : UNAM.

BAVARESCO de Prieto, Aurora (1986). *Las técnicas de la investigación : manual para elaboración de tesis, monografías, informes*. 4a. ed. México : Iberoamérica. 302 p.

CASA Tirao, Beatriz (1996). "La investigación en la educación superior : el caso de la carrera de bibliotecología". En : *LIBER : Boletín de bibliotecología*.-- Vol. 1, no. 1 (dic-may).-- México : Asociación de Especialistas en Información y Bibliotecas, A.C. p. 10

CASA Tirao, Beatriz. (1978). "Modelo de anteproyecto de investigación para la instalación de redes de bibliotecas en las zonas rurales mexicanas". En : *Memorias de las IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México : Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. : Universidad de Yucatán. p. 184

CERVERA, Manuel (1996). *Globalización japonesa : lecciones para América Latina*. México : UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas : Siglo Veintiuno Editores. 190 p.

CORONA Uscanga, José Hilario (1995). *Taller Empresarial : opción teórico-práctica para el desarrollo de habilidades del estudiante universitario para crear y desarrollar empresas*. México : UNAM, Facultad de Contaduría y Administración. 155 p. (Tesis)

CORNEJO, Miguel Ángel (1990). *El ser excelente*. México : Editorial Grad. 106 p.

CORNEJO, Miguel Ángel (1991). *México-Asia rumbo al siglo XXI*. México : Editorial Grad. 287 p.

CORNEJO, Miguel Ángel (1995). *Todos los secretos de la excelencia*. México : Grijalbo. 268 p.

CORNEJO, Miguel Ángel (1997). *El poder del éxito*. México : Editorial Grad. 273 p.

CRUZ Ramírez, Jesús (1995). "Implementando calidad en un centro educativo". En : *Excellentia : Revista del Colegio de Graduados en Alta Dirección / Centro de Investigaciones de Estudios Avanzados en Alta Dirección*.-- Vol. 5, num. 55.-- México : Editorial Grad. p. 39.

DE GENARO, Richard (1993). *Bibliotecas, la tecnología y el mercado de la información*. México : Iberoamérica. 333 p.

DEMAC (1991). *Desarrollo de emprendedores. / Desarrollo Empresarial de Monterrey, A C.*-- México : McGraw-Hill. 104 p.

DRUCKER, Peter (1993). *La sociedad poscapitalista*. Barcelona : Apóstrofe. 170 p.

ELIZONDO Decanini, Alfredo (1995). *Manual ISO-9000 : uso y aplicación de las normas de aseguramiento de calidad ISO-9000 (NOM-CC)*.-- 3a. ed.-- México : Castillo. 124 p.

EVERETT, John H. (1994). *Information for sale / John H. Everett and Elizabeth P. Crowe*.-- U.S.A. : McGraw-Hill. 283 p.

FRESCO, Juan (1994). *Cambio en los paradigmas : innovación & creatividad hacia el mejoramiento continuo*. Buenos Aires : Macchi. 206 p.

GAROOGIAN, Rhoda (1985). *Careers in others fields for librarians : successful strategies for finding the job*. Chicago : American Library Association. 171 p.

GOMEZ Ceja , Guillermo (1980). *Metodología de investigación para áreas sociales : guía técnica para elaborar trabajos de investigación documental y conductas de campo*. México : Colegio de Licenciados en Administración de México. 224 p.

HERNÁNDEZ Pacheco, Federico (1996a). "Ser emprendedor : una responsabilidad de nuestro tiempo". En : *Memorias de las XXVII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*.-- México : Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C.

HERNÁNDEZ Pacheco, Federico (1996b). "Liderazgo y bibliotecólogos : emprendiendo el cambio". En : *Memorias del II Encuentro nacional de profesores y estudiantes de bibliotecología*.-- México : Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

HERNÁNDEZ Pacheco, Federico (1997). "Implementación de la calidad total : hacia una nueva cultura bibliotecológica". En : *Memorias de las XXVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*.-- México : Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. p. 347

HUTT, Roger W. (1994). *Entrepreneurship : starting your own business*. Cincinnati, Ohio : South-Western Pub. Co. 222 p.

JOYANES Aguilar, Luis (1997). *Cibersociedad : los retos sociales ante un nuevo mundo digital*. Madrid : McGraw-Hill. 337 p.

KENNEDY, Dan (1993). *Los emprendedores : planeación y arranque*. México : Selector. 206 p.

LARIOS Gutiérrez, Juan José (1989). *Hacia un modelo de calidad*. México . Iberoamérica. 159. p.

LARREA, Pedro (1991). *Calidad de servicio : del marketing a la estrategia*. Madrid : Días de Santos. 274 p.

LOYOLA A. J. Antonio (1994). *Estrategia empresarial en una economía global*. / J. Antonio Loyola A., Macario Schettino Y.-- México : Iberoamérica. 257 p.

LLANO Cifuentes, Carlos (1991). *El empresario y su mundo : tópicos de la empresa*. México : McGraw-Hill. 202 p.

MASON, Edgard (1989). *Los empresarios*.-- 2a ed.-- México : Posada. 150 p.

MÉNDEZ Morales, José Silvestre (1989). *Economía y la empresa*. México : McGraw-Hill. 360 p.

MÉNDEZ Morales, José Silvestre (1990). *Fundamentos de economía*. México : McGraw-Hill. 321 p.

MORALES Campos Estela, Coord. (1996). *La biblioteca del futuro : versión preliminar*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

MORALES Campos, Estela (1986). "La investigación bibliotecológica y su implicación con el sector productivo". En : *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información* / ed. por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.-- Vol. 1, No. 1 (ago, 1986).-- México : UNAM, CUIB. p. 7

MÜNCH, Lourdes (1992). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. México : Trillas. 205 p.

NAISBITT, John (1990). *Megatendencias 2000*. Bogotá : Norma. 302 p.

OKAMOTO, Kaoru (1992). *Education of the rising sun : an introduction to education in Japan*. Tokio : Ministry of Education, Science and Culture. 108 p.

OROPEZA Monterrubio, Rafael (1994). *Creatividad e innovación empresarial*. México : Panorama. 127 p.

ORTEGA y Gasset, José (1979). *La rebelión de las masas*. Madrid : Revista de Occidente. 294 p.

PICAZO Manríquez, Luis Rubén (1991). *Ingeniería de servicios : para crear clientes satisfechos y lograr ventajas competitivas sustanciales y sostenibles*. México : McGraw-Hill. 254 p.

SAYLES, Leonard R. (1982). *Liderazgo : estilos y técnicas, cuáles son y cómo aplicarlos para alcanzar el éxito*. México : McGraw-Hill. 257 p.

SHERDEN, William A. (1994). *Market Ownership : the art & science of becoming* # 1. New York : American Management Association. 255 p.

SHERA, Jesse H. (1990). *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. / tr. Surya Peniche de Sánchez Macgregor. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 520 p.

SILICEO Aguilar, Alfonso (1997). *Líderes para el siglo XXI : lo que los dirigentes de hoy y de mañana deben aprender de grandes líderes y maestros de la humanidad*. México : McGraw-Hill. 154 p.

SILICEO Aguilar, Alfonso (1992). *Liderazgo para productividad en México*. México : Limusa : Noriega. 414 p.

TIMMONS, Jeffry A. (1989). *The Entrepreneurial Mind*. Massachusetts : Brick House Pub. Co. : Babson College & Harvard Business School. 187 p.

TOFFLER, Alvin (1990). *El cambio de poder*. Barcelona : Plaza & Janes. 618 p.

TOFFLER, Alvin (1981). *La tercera ola*. México : Provenemex : Diana : Edivisión. 494 p.

TORRE, Saturnino de la (1997) . *Creatividad y formación : identificación, diseño y evaluación*. México : Trillas. 217 p.

VELÁZQUEZ Mastretta, Gustavo (1995). *Liderazgo de calidad total*. México : SICCO. 266 p.

VELLOSO de Santisteban, Agustín (1994). *El sistema educativo en Japón*. España : Labor. 124 p.

WOO-CHOONG, Kim (1993). *El mundo es tuyo pero tienes que ganártelo*. México : Iberoamérica. 164 p.