

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

Investigación de las Relaciones Humanas dentro de las  
Bibliotecas de la U. N. A. M., y Algunas Consideraciones  
Acerca de las Mismas.

MEXICO 1974



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA QUE  
PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMI-  
NISTRACION PRESENTAN:

CARDENAS MARTINEZ Celia Martha

CASANOVA CASAS Mario Guadalupe

CERON VAQUERO David

DOMINGUEZ PASCUAL José Antonio

MORAN MENDEZ Jaime

NAVA CARDENAS Sergio Jesús

ROJAS MARTINEZ María Adriana

ROMERO CUEVAS Felipe

SALAZAR HERNANDEZ Orlando Salathiel

TINOCO GARCIA José

VEGA ORTA Eduardo.

A TODOS LOS MAESTROS QUE CONTRIBUYERON A NUESTRA  
FORMACION PROFESIONAL Y MUY ESPECIALMENTE AL ---  
C.P. Y L.A.E. BERNARDO SALGADO RIVERA, QUE CON -  
SU ATINADA DIRECCION HIZO POSIBLE LA REALIZACION  
DE ESTE ESTUDIO.

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACION:** Pretendemos con nuestro estudio, colaborar en el mejoramiento de las Relaciones Públicas, así como la motivación y la Capacitación del Personal Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México.

## I N D I C E G E N E R A L

INTRODUCCION .....	3
CAPITULO I    ANTECEDENTES .....	7
a) Orígenes .....	8
b) Su Origen y Evolución en México .....	11
c) La Biblioteca Moderna .....	12
d) El Bibliotecario .....	16
CAPITULO II    INVESTIGACION Y DESARROLLO .....	19
1.- Investigación Preliminar .....	20
2.- Recursos Técnicos Utilizados .....	21
Cuadros y Gráficas .....	26
CAPITULO III    CURSOS DE CAPACITACION .....	46
1.- Introducción al estudio de la capacitación del personal de bibliotecas .....	50
2.- Curso de Nociones Administrativas .....	55
3.- Curso de Bibliotecología .....	67
4.- Las Relaciones Públicas .....	73
5.- Curso de Relaciones Públicas .....	75

# I N T R O D U C C I O N

De todos nosotros es conocida la importancia que tiene el desarrollo de aquellos servicios educativos, culturales y científicos que colaboran para mejorar la comunicación existente entre los especialistas y la generalidad de los ciudadanos del mundo. En todo período de grandes adelantos en las ciencias y el saber, hay siempre el peligro de que los intelectuales se hallen privados de contacto con el pueblo, y que éste permanezca ignorante de lo que están haciendo sus dirigentes. Entre los diversos tipos de servicio que el hombre civilizado ideó para evitar ese peligro, pocos hay que ofrezcan más amplias posibilidades y mayor necesidad de ser desarrollados que los diversos servicios a que contribuyen las bibliotecas públicas. Ningún hombre que haya aprendido a leer rebasando el nivel de la simple alfabetización, y que desee participar plenamente en la vida de su comunidad, podrá mantenerse en contacto con lo que está sucediendo en cualquier parte del mundo, si no acude a los libros y a los periódicos; pero hay pocas personas en el mundo que pueden comprar todos los libros que necesitarían para su uso personal. Esta es una de las razones por las que nos interesó el servicio de las bibliotecas públicas, y de esta; el servicio prestado por los empleados de las mismas.

En su función más elemental, las bibliotecas públicas son depósito de saber y de experiencia gratuitamente abiertas a los hombres de todas las clases, razas, religiones y edades; pero en estos últimos años esas bibliotecas, en todos los lugares en que se han desarrollado debidamente, han aceptado responsabilida-

des mucho más amplias que las que impone un depósito pasivo. Tienen que participar activamente en la educación de la comunidad, - utilizando los nuevos medios de comunicación, tales como la radio, el cine, los grupos de discusión y las exposiciones, de modo que se ayude a la gente que frecuenta las bibliotecas a leer - bien, inteligentemente, y que dirija su atención crítica hacia - los problemas más importantes de su ambiente y de su tiempo.

Independientemente de lo expuesto, hemos observado que contrariamente a la idea fundamental de que las tesis deben ser - fuente de información para futuras generaciones, su realización, sin embargo, sólo representa un obstáculo que hay que salvar a - toda costa para obtener finalmente un título profesional. De ahí partió la idea de que nuestro seminario de investigación arrojase un estudio que aportara un beneficio real.

En la reunión preliminar de nuestro grupo se sugirieron diversas ideas para el desarrollo de esta investigación, pero - viendo la necesidad de contribuir con algo en la Universidad y - analizando el servicio que en las bibliotecas prestar los empleados al estudiantado, se planteó por vez primera la hipótesis de - si es adecuado o no este servicio.

Basados en las premisas anteriores es evidente que el - problema existe y por lo tanto nos hemos sentido motivados a realizar una serie de estudios, en cuanto al mismo.

Cabe mencionar que nuestro enfoque abarca las bibliotecas de la Universidad a nivel de Licenciaturas.

Por lo anterior, se decidió profundizar en el tema y -- formar un órgano investigador que resolviera el mencionado problema y que, a partir de la hipótesis planteada se definieran métodos de trabajos específicos, los cuales nos traerían como consecuencia una emisión de cursos alternativos de acción a seguir, -- que de alguna u otra forma ayuden a la población universitaria a incrementar sus conocimientos profesionales, de acuerdo a mejores sistemas de consulta y comunicación entre las personas que prestan y utilizan el servicio que nos atañe y obtener así los objetivos deseados.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

- a) Orígenes
- b) Su Origen y Evolución en México
- c) La Biblioteca Moderna
- d) El Bibliotecario

a) ORIGENES.- Sabemos bien que una de las necesidades del hombre en cuanto a sus conocimientos ha sido el registro gráfico de los resultados de sus observaciones y experiencias. Hace veinte ó treinta mil años -tal vez más-, el hombre de la edad de piedra dibujaba en las cavernas de Borgoña, en Francia y en las grutas de los pirineos españoles muchos aspectos de la vida circundante. Los siguientes pobladores de la Tierra, quince mil --- años más tarde, a medida que desarrollaban el lenguaje escrito y descubrían medios cada vez más eficaces para registrar su historia, comenzaron a recoger y conservar sus inscripciones. Estas colecciones reunidas en un principio por los sacerdotes y los reyes en los templos y palacios, datan por lo menos del siglo XXV a. de J.C. y pueden ser consideradas como los antecedentes de las bibliotecas.

En la Grecia clásica las bibliotecas tuvieron un carácter distinto de conservación de la cultura, es decir, de los textos filosóficos; se citan como de las más famosas la de Alejandría y la de Pérgamo, fundada por el Rey Atalo. Con la conquista de Grecia por Roma, gran parte de las bibliotecas griegas pasaron a engrosar las de Roma. Julio César encargó a Terencio Varrón la fundación de la primera biblioteca pública Romana, proyecto que no fue llevado a cabo hasta el año 39a. de J.C. por Asinio Polión.

La primera biblioteca cristiana fue la fundada en Jeru-

salén (212-250 d.J.C.) por el Obispo Alejandro. Con las invasiones bárbaras y el derrumbamiento de la cultura clásica quedaron arruinadas las bibliotecas públicas occidentales. Mientras en oriente florecía la biblioteca de Constantinopla fundada por Constantino ( Siglo III ), en occidente los únicos centros culturales eran los monasterios, en que se recogían y conservaban los textos necesarios para el estudio y el culto, en cuyos "scriptoriums", auténticos talleres de librería, se copiaban y reproducían los pocos textos clásicos conservados. En esta labor cultural destacaron las órdenes monásticas, especialmente la benedictina, mereciendo citarse el monasterio de Bobbio.

Los cabildos catedralicios fundaron escuelas y bibliotecas, que dieron a los monasterios un carácter público que no poseían.

La biblioteca de Alejandría fue fundada por Tolomeo Soter y tuvo a Demetrio Falero como primer recopilador. Llegó a contener 700,000 volúmenes; 400,000 de éstos se guardaban en la biblioteca de Bruchión y 300,000 volúmenes en la de Serapeión. La primera se incendió en el sitio que a Julio César puso la escuadra egipcia, y la segunda fué destruída en 391 d. J.C. bajo Teodosio. La conquista de la ciudad por Amrú acabó con los últimos restos del edificio.

Las culturas y civilizaciones se suceden, y a su paso -

aumentan los vestigios que señalan la historia del hombre. Del mismo modo crecen las colecciones -o bibliotecas- que el hombre forma para conservar sus inscripciones. Estas colecciones ya formadas por tabletas de barro, hojas de papiro o volúmenes de pergamino, existieron en gran número y tamaño antes del descubrimiento del papel y mucho antes del siglo XV d. J.C. época en que se inventó la imprenta en Europa. Estos dos acontecimientos señalados, el primero de los cuales permitió el uso de un material más barato y manejable para registrar el conocimiento, y el otro la reproducción de los textos en forma rápida y barata, contribuyeron a aumentar el número de materiales impresos. Se hizo necesaria la búsqueda de procedimientos eficientes para la adquisición de los materiales, su catalogación, clasificación y el modo de hacerlos llegar al uso del público. Durante los últimos siglos - estos sistemas se han ido desarrollando y afinando.

A pesar de la considerable antigüedad de la escritura, las bibliotecas y la bibliotecología tal como las entendemos hoy, datan solamente del siglo pasado. En 1827 se fundó la primera escuela destinada exclusivamente a la enseñanza de los bibliotecarios en el College de Columbia ( hoy Universidad de Columbia ), en la ciudad de Nueva York. La razón de fundar esas escuelas, que encontramos ahora en una forma u otra en la mayoría de los países del mundo civilizado, es fácil de determinar. El incremento de la producción de las imprentas del mundo entero hizo y continúa haciendo cada vez más compleja y difícil la tarea de coleccionar,

ordenar y distribuir los libros; el desarrollo veloz en el siglo XIX, de nuevas disciplinas, la elevación del nivel medio de cultura en la casi totalidad de los pueblos del orbe y la difusión del ideal democrático en muchos lugares del mundo, cambió el viejo -- concepto, que consideraba la biblioteca como un lugar destinado -- casi exclusivamente a la protección y conservación de los libros para uso de unos pocos, por el más amplio de, "casa del conoci--- miento con una misión educadora: guía e inspiración para la mayo--- ría". En consecuencia, este nuevo concepto de la biblioteca re--- quiere funcionarios más cultos y con conocimientos técnicos varia--- dos que no tuvieron sus predecesores. Pronto descubrió el mundo bibliotecario, del mismo modo que otras profesiones, tales como -- Derecho, Medicina, etc., que la preparación necesaria se obtenía de manera eficaz únicamente mediante la enseñanza formal. La --- experiencia de los últimos años ha demostrado de modo incuestiona--- ble la validez de ésta creencia, y puede hoy establecer sin temor a error, que una biblioteca moderna que desee ser algo más que -- una mera colección de libros o museos de la sabiduría, requiere -- personal preparado profesionalmente.

b) SU ORIGEN Y EVOLUCION EN MEXICO. -- El origen de las -- actuales bibliotecas mexicanas se remonta al siglo XVI cuando los misioneros tuvieron la inquietud y el impulso de traer a México -- libros en que leer y estudiar, para después hacerlos reimprimir -- con el fin de formar pequeñas colecciones que fueron el inicio de

las bibliotecas conventuales. Con el tiempo, los frailes de todas las órdenes religiosas tuvieron acceso a la información y conocimiento de la época, gracias a la existencia de las bibliotecas. Por otra parte las instituciones dedicadas a la enseñanza poseían también sus bibliotecas. Cabe señalar entre otras las de los Colegios de San Ildefonso, San Gregorio y el Mayor de Santa María de todos los Santos, en la Ciudad de México y la del Palafixiano en Puebla.

La Biblioteca General Universitaria reconoce como su fundador al Dr. Manuel Ignacio Beye de Cionen quien reunió una cantidad de libros raros y curiosos en diferentes disciplinas y resolvió formar una Biblioteca Pública para el uso de estudiantes, la que se abrió al público el 18 de Octubre de 1762. Debido a la inestabilidad política del país, las bibliotecas universitarias no lograron el desarrollo debido, pero en cambio ocurrió la pérdida de alguno de sus más valiosos materiales bibliográficos. Fue hasta hace pocos años cuando se reconoció que uno de los objetivos de la biblioteca Universitaria, era el satisfacer las necesidades de información de maestros, investigadores y estudiantes.

c) LA BIBLIOTECA MODERNA.- La potencialidad de las bibliotecas en un país - especialmente de las bibliotecas públicas gratuitas - ocupa en su significación educativa y sociológica, un lugar sólo superado por la instrucción pública. No hay sector

de la población, ya se considere su edad, religión, ocupación, -- intereses personales, sexo, opiniones políticas, nivel social o -- económico, que la biblioteca no pueda y deba alcanzar; en este -- sentido al menos, las posibilidades de la biblioteca como institu -- ción son superiores a las de cualquier otra en la estructura de -- la sociedad. El niño, el joven y el adulto, el rico y el pobre, el creyente y el incrédulo, el liberal y el conservador, todos --- ellos encontrarán en la biblioteca pública, información, medios de enseñanza, orientación y recreo.

Todos estamos de acuerdo en que uno de los problemas -- más grandes - tal vez el primordial - con que el hombre se en--- frenta actualmente es el de crear un mundo de seguridad y de paz. Difícilmente se alcanzará ese objetivo si no se fomenta la comuni -- cación universal. Esto requiere que los pueblos tengan la posibi -- lidad de informarse inteligentemente acerca de otros países y so -- bre los grandes problemas sociales, económicos y políticos de --- nuestro tiempo. La biblioteca moderna está en situación excepcio -- nal para hacer una contribución vital a esta causa, por hallarse capacitada como ninguna otra institución para ofrecer a los ciuda -- danos información completa e imparcial. El papel de la bibliote -- ca adquiere así una significación de primer orden en el momento - que vive el mundo.

¿Cuál es exactamente la esfera de actividad de la biblio -- teca moderna y de su personal profesional? tal vez no pueda darse

respuesta más apropiada a ésta pregunta que citar el siguiente -- juicio que "mutatis mutandis" puede aplicarse a todas las bibliotecas:

Concierne al Bibliotecario la tarea de hacer asequible, para su lectura, el material impreso de toda -- índole ( libros, publicaciones periódicas, folletos, mapas, informes legislativos, documentos históricos, etc. ) a los estudiantes, investigadores, legisladores, funcionarios del gobierno, y al público en general. El bibliotecario inquiere los intereses del público servido por la biblioteca y ajusta los servicios de ésta a las necesidades de la sociedad. Anuncia los servicios de la biblioteca mediante boletines, bibliografías, noticias en los periódicos, selecciona y compra los libros y otros materiales, pone en práctica métodos de clasificación, catalogación, ordenación en los estantes y préstamo de libros, y ayuda al lector en la búsqueda de la información que mejor satisfaga su interés particular. Ayuda a los niños en edad escolar y a los jóvenes a familiarizarse con los libros y a adquirir el gusto -- por la lectura. Ofrece servicios especiales a los -- adultos, tales como consejo en la selección de los -- libros que puedan entretenerles o suministrarles la información deseada. Colabora con las escuelas en --

la preparación de clases elementales sobre temas de interés cultural, y fomenta la creación de círculos de lectura y discusión para adultos que deseen continuar su instrucción. Además, el bibliotecario coordina el trabajo de la biblioteca con el de otros departamentos de la escuela, Universidad u organismo destinado a la investigación, y con las diversas instituciones de la ciudad, condado, estado, o del gobierno federal.

Las posibilidades virtualmente ilimitadas de la biblioteca moderna, imponen una obligación a quienes tienen en sus manos la responsabilidad de la educación del pueblo. Si se ha de cumplir con esa responsabilidad, debe haber buenas bibliotecas públicas, y por buenas entendemos no sólo aquellas que tienen una colección adecuada de libros de toda clase, sino también un personal preparado profesionalmente y capacitado para administrarlas y orientar sus servicios.

Se necesita personal competente si las bibliotecas han de estar organizadas sobre bases sólidas. Cuando más antigua, grande y compleja es una biblioteca, más difícil es tomar decisiones, y más serias son las consecuencias que el error puede tener. Por lo tanto, estas bibliotecas -

requieren bibliotecarios de mayor capacidad si se ha de evitar el error, y han de seguir una marcha regular y segura experimentando nuevos métodos para un mejor rendimiento. Por desgracia hay muchas bibliotecas que se encuentran en condiciones deficientes y cuyo estado debe atribuirse a errores de personal.

La capacidad a que se hace referencia requiere generalmente, entre otras cosas, la preparación en una escuela de bibliotecología.

d) EL BIBLIOTECARIO.- Conviene señalar, antes de entrar en materia, la diferencia que existe entre el bibliotecario profesional y el personal que trabaja en bibliotecas. En ésta última categoría debe incluirse a los bedeles, auxiliares dactilógrafos y secretarios de diversos tipos, a los encuadernadores y otras personas que realizan trabajos no profesionales o meramente rutinarios. Todos ellos son indispensables para el buen funcionamiento de una biblioteca moderna, pero no debemos considerarlos como bibliotecarios. En este trabajo nos limitaremos a señalar lo que se refiere a la formación integral del bibliotecario, es decir, aquellos problemas relativos a la preparación de hombres y mujeres que se capacitan, para ejercer la tarea, tan compleja, que comprende la adquisición, catalogación, clasificación, distribu-

ción, relaciones públicas y administración general de las colecciones de la biblioteca moderna.

Otro aspecto del problema de la enseñanza profesional del bibliotecario merece ser señalado. Frente al difícil problema de encontrar un director para una biblioteca, y con el deseo de dar prestigio a la institución, las autoridades que tienen la responsabilidad de los nombramientos optan por la idea de elegir a un escritor, un profesor de literatura u otro destacado intelectual.

Esta práctica no es del todo recomendable dado que las más de las veces, la persona elegida no está familiarizada con la bibliotecología moderna y en ningún sentido es un bibliotecario. Dicha profesión tal como se ha tratado de probar aquí, es altamente compleja y requiere conocimientos específicos y minuciosos de diferentes tipos: sobre personal, financieros, bibliográficos y bibliotecológicos. Los complicados servicios que rinde la biblioteca moderna no se organizan y funcionan por sí solos; deben ser organizados y puestos en marcha, modificados, mejorados y ampliados de acuerdo con el ritmo de circunstancias que varían. Esto sólo puede realizarlo alguien que conozca la potencialidad y los objetivos de la biblioteca, la técnica, los instrumentos y medios para alcanzarlos, y los propósitos y las limitaciones de esos medios. El jefe de la biblioteca debe, en resumen, estar íntimamente relacionado con las diversas fases de la bibliotecolo-

gía moderna. Por grande que sea el éxito o la ilustración de un escritor o investigador en su especialidad, no está capacitado, - sin ese conocimiento, para dirigir una biblioteca, no pudiendo, - por tanto exigírsele una actuación acertada.

CAPITULO II            INVESTIGACION Y DESARROLLO

- 1.- Investigación Preliminar.
- 2.- Recursos Técnicos utilizados.
  - a) Elaboración de cuestionarios
  - b) Cuestionario aplicado a estudiantes
  - c) Cuestionario aplicado a empleados
  - d) Estadísticas ( Cuadros y Gráficas )
  - e) Observaciones al cuestionario aplicado a estudiantes
  - f) Observaciones al cuestionario aplicado a empleados.

1.- INVESTIGACION PRELIMINAR.- Fue necesario iniciar el trabajo de obtención de datos con una especie de acercamiento preliminar que nos permitiera una primera impresión acerca de lo que nosotros suponíamos era un problema en las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

La razón de este primer sondeo fue darnos cuenta rápidamente de si era conveniente ó no, llevar a cabo el resto de la investigación, ya que conoceríamos la generalidad de las opiniones acerca del tema que deseábamos desarrollar.

Como teníamos la responsabilidad de juzgar y evaluar la forma de ser y trabajar de otros seres humanos tomando en cuenta la eficacia con que desarrollan sus labores, esta investigación inicial nos permitiría darnos cuenta de si tendríamos que soportar actitudes hostiles o de desagrado, ya que existen personas -- que se sienten ofendidas por cualquier crítica que se les haga, -- sea o no constructiva.

Pudimos percatarnos que como motivación de arranque a la investigación formal, deberíamos ganarnos la confianza de los entrevistados y tratar de convencerlos de que el objeto de nuestra empresa podría ser muy benéfico para ellos si contestaban --- con veracidad y seriedad a las preguntas que íbamos a formularles.

Estas investigaciones, realizadas en las facultades de

la U.N.A.M., a nivel de licenciaturas, las consideramos como una muestra representativa del total de las bibliotecas localizadas dentro y fuera, pero dependientes de la misma Universidad.

En nuestro exhaustivo análisis conceptuamos entre otros datos: número de empleados con que cuenta la organización, nivel de conocimientos, así como las diferentes actitudes frente a su trabajo. Esto nos serviría más tarde para conocer el potencial humano con que cuenta la Universidad en la actualidad y como piensa proyectarlo en el futuro.

2.- RECURSOS TECNICOS UTILIZADOS.- Para la obtención de la información relativa a nuestro objetivo fue menester ----- en apoyo científico - recurrir a diversos métodos, tales como la observación, cuestionarios y entrevistas.

Dichos métodos de observación y entrevistas se aplicaron al personal de bibliotecas independientes de la Universidad, tales como la del Banco de México, S.A., el Colegio México, Banco Nacional de México, S.A., Banco de Comercio, S.A., Banco Nacional de Comercio Exterior y Benjamín Franklin con el fin de constatar las diferencias existentes entre el servicio que se presta en unas y otras.

Realizada esta investigación y detectado el problema, que primordialmente estriba en la CARENCIA DE PERSONAL CON CONOCI

MIENTOS TECNICOS para poder realizar su trabajo con la debida efi  
ciencia, seguidamente se procedió a establecer las herramientas -  
que nos ayudarían a buscar las posibles soluciones al caso.

a) ELABORACION DE CUESTIONARIOS

La gran mayoría de las preguntas de los cuestionarios son cerradas, y otras son de respuesta múltiple, con el fin de que el entrevistado escoja la que desee. Esto facilita enormemente la realización de la encuesta tanto para el entrevistador como para el entrevistado, ya que este último no querrá entretenerse ni perder tiempo en la contestación de un cuestionario largo.

Se utilizaron también preguntas abiertas donde el entrevistado puede agregar comentarios por propia iniciativa, las cuales podemos tomar en cuenta, pues consideramos podríamos obtener valiosa información con posibles soluciones al problema, aunque la tabulación de este tipo de preguntas se dificulta mucho.

Una vez recopilada la información a través de los cuestionarios se procedió a su tabulación y análisis. En base a estos resultados decidimos cuáles serían las formas de solucionar el problema. A continuación, los cuestionarios aplicados a estudiantes y empleados respectivamente, y después, las correspondientes observaciones.

b) CUESTIONARIO APLICADO A ESTUDIANTES

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

LAS RESPUESTAS QUE PROPORCIONES A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SERAN DE GRAN UTILIDAD, YA QUE CON TU COOPERACION, BUSCAMOS EL OBJETIVO DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LOS EMPLEADOS EN LAS BIBLIOTECAS, INDISPENSABLE PARA NUESTRA FORMACION PROFESIONAL.

- 1.- ¿Asistes a la biblioteca de tu facultad?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
- 2.- ¿Acudes a la biblioteca de otras facultades de la -----  
U.N.A.M.?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
- 3.- ¿Te parece adecuado el servicio que te presta el personal de la biblioteca?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
- 4.- ¿Qué fallas encuentras en el servicio del personal de la biblioteca? ( marca con una X )
- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| a) Tardanza ( )     | d) Indiferencia ( ) |
| b) Ineficiencia ( ) | e) Favoritismo ( )  |
| c) Mal carácter ( ) | f) Otras _____      |
- 
- 5.- ¿Crees que el trato que recibes es el adecuado?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
- 6.- ¿La información que recibes del personal te ayuda y ---  
orienta?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
- 7.- Si consideras que este servicio debe mejorarse ¿qué su-  
gieres? \_\_\_\_\_
- 
-

c) CUESTIONARIO APLICADO A EMPLEADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

LA CONTESTACION QUE USTED DE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS NOS SERVIRA DE BASE PARA CONOCER EL SERVICIO QUE SE PROPORCIONA EN LAS DIFERENTES BIBLIOTECAS DE LA U. N. A. M.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando este trabajo?

---

2.- ¿Le gusta su trabajo?

SI ( ) NO ( )

3.- ¿Cuál es su grado de escolaridad?

---

4.- Señale los problemas que se le presentan en su trabajo:

- a) Falta de capacitación ( )
  - b) Exceso de trabajo ( )
  - c) Mal trato del alumnado ( )
  - d) Falta de compañerismo ( )
  - e) Monotonía ( )
  - f) Otras \_\_\_\_\_
- 

5.- ¿Qué le motivó a prestar sus servicios en la biblioteca?

---

---

6.- ¿Considera que el estudiantado está debidamente orientado para utilizar este servicio?

SI ( ) NO ( )

¿Porqué? \_\_\_\_\_

7.- Si opina que el servicio debe mejorarse, ¿qué sugiere?

---

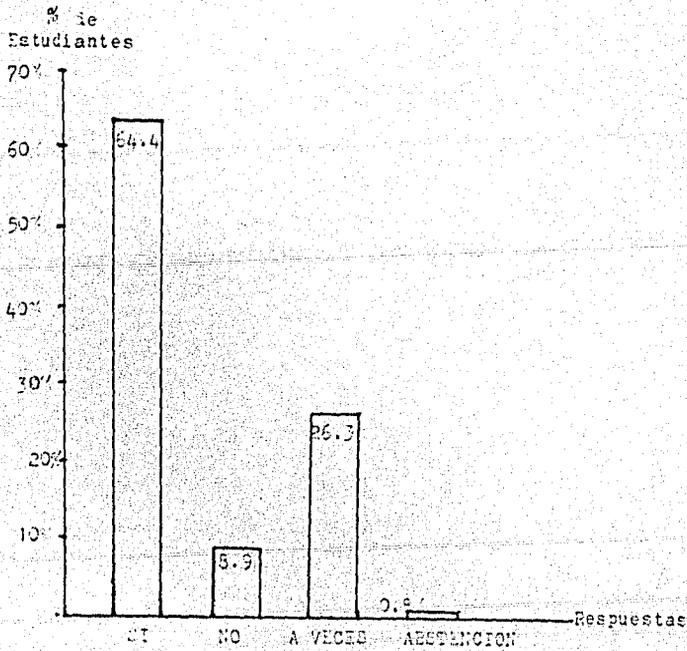
d) ESTADÍSTICAS ( Cuadros y gráficas )

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
TABULACION DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A LOS ESTUDIANTES

FACULTAD		FILOSOFIA Y LETRAS	DERECHO	ECONOMIA	CIENCIAS POL. Y SOC.	CIENCIAS	ODONTOLOGIA	MEDICINA	VETERINARIA	QUIMICA	INGENIERIA	ARQUITECTURA	COMERCIO Y ADMINISTRACION	TOTAL	
1.-	ASISTES A LA BIBLIOTECA EN TU FACULTAD?	SI NO A VECES ABSTENCION	54 21 16	52 21 44	47 — 11	41 — 9	38 — 12	6 54 42	97 — 28	45 — 5	68 7 20	83 4 18	83 1 33	640 89 263 8	
2.-	ACUDES A LA BIBLIOTECA EN OTRAS FACULTA- DES DE LA U.N.A.M. ?	SI NO A VECES ABSTENCION	17 32 21	20 56 41	21 15 22	8 23 19	12 16 22	31 65 4	13 70 42	7 24 17	26 33 44	22 43 15	5 24 19	12 58 54 7 11	194 455 340 11
3.-	TE PARECE ADECUADO EL SERVICIO QUE TE PRESTA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA?	SI NO A VECES ABSTENCION	31 37 9	41 67 9	26 32	32 18	9 41	43 59	86 37	17 24	11 87 5	65 32	32 16	63 50 1 11	457 504 6 33
4.-	QUE FALLAS ENCUENTRAS EN EL SERVICIO DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.	INEFICIENCIA MAL CARACTER INDIFERENCIA FAVORITISMO OTRAS ABSTENCION	32 11 26 11 13 13 —	57 42 15 21 11 5 14	21 6 8 4 7 — 10	24 5 5 6 14 —	40 5 9 5 24 14 —	25 32 7 — 14 —	28 12 14 27 2 — 4	30 6 10 10 6 — —	85 33 29 24 21 13 —	19 7 18 7 17 — 35	15 6 6 1 4 — —	47 16 13 25 21 — —	423 186 158 168 117 84 81
5.-	CREES QUE EL TRATO QUE RECIBES EN EL SERVICIO ?	SI NO A VECES ABSTENCION	29 39 2	40 17 —	30 23 5	29 21 —	19 21 —	19 47 —	37 49 —	23 20 3	14 23 4	63 32 3	31 11 —	47 51 — 7	465 463 17 35
6.-	LA INFORMACION QUE RECIBES DEL PERSONAL TE AYUDA Y ORIENTA?	SI NO A VECES ABSTENCION	29 47 3	40 69 —	18 35 5	19 26 —	23 27 —	39 43 —	35 62 —	9 35 3	9 12 7	50 43 4	35 14 —	42 63 — 20	374 534 22 66
7.-	SI CONSIDERAS QUE ESTE SERVICIO DEBE MEJORARSE, QUE SUGIERES?	PREGUNTA ABIERTA:	SE LE PROPORCIONE AL PERSONAL: DISCIPLINA CAPACITACION ORIENTACION ORIENTACION EFECTIVA RESPONSABILIDAD DINAMISMO												

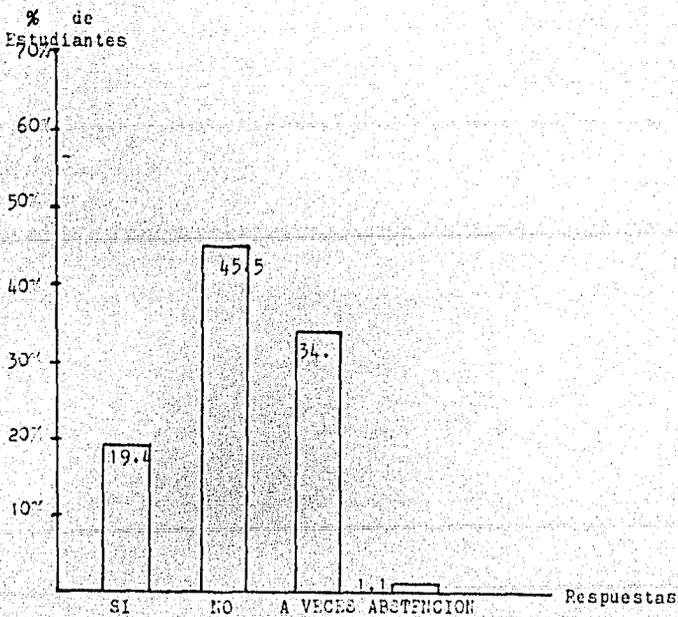
G R A F I C A I

Cuestionario aplicado a estudiantes  
Pregunta No. 1:  
¿Asistes a la biblioteca de tu fa-  
cultad?



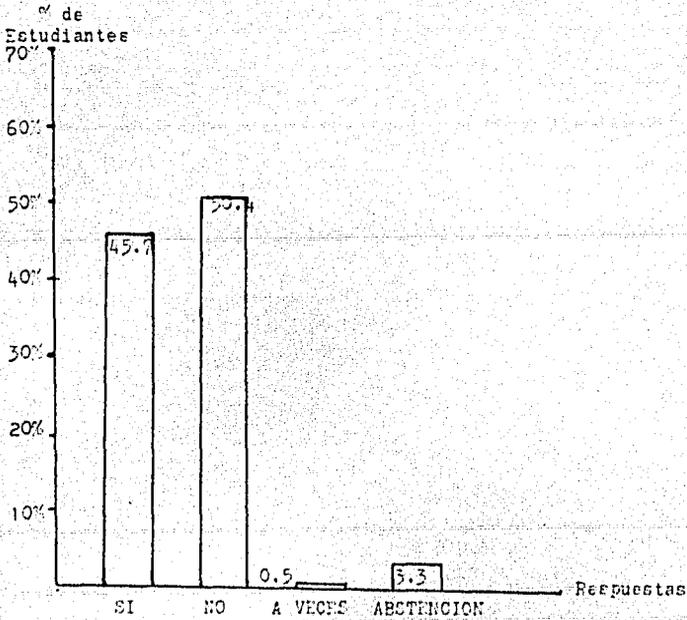
G R A F I C A   I I

Questionario aplicado a estudiantes  
Pregunta No. 2:  
¿ Acudes a la biblioteca de otras -  
facultades de la U.N.A.M. ?



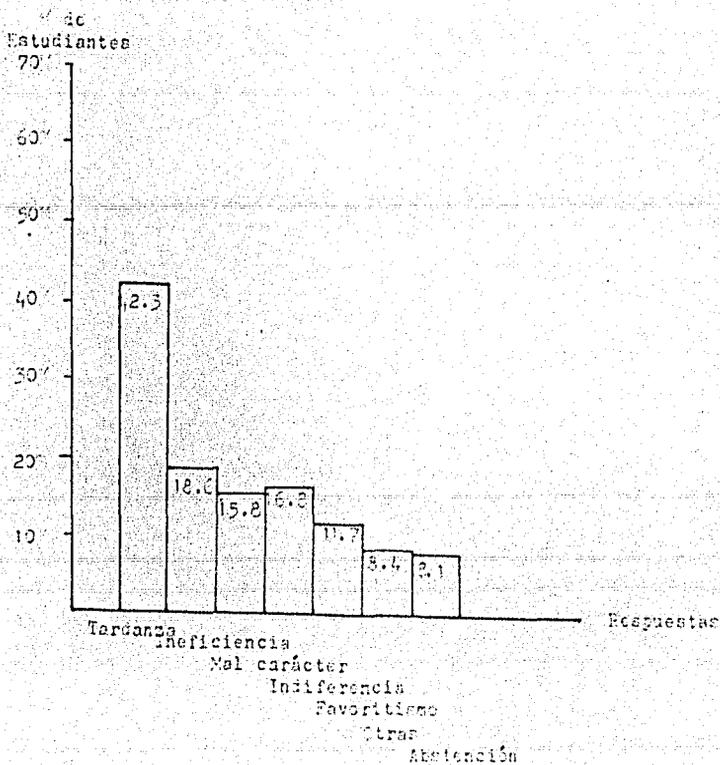
G R A F I C A III

Cuestionario aplicado a estudiantes  
Pregunta No. 3:  
¿Te parece adecuado el servicio que  
te presta el personal de la biblio  
teca?



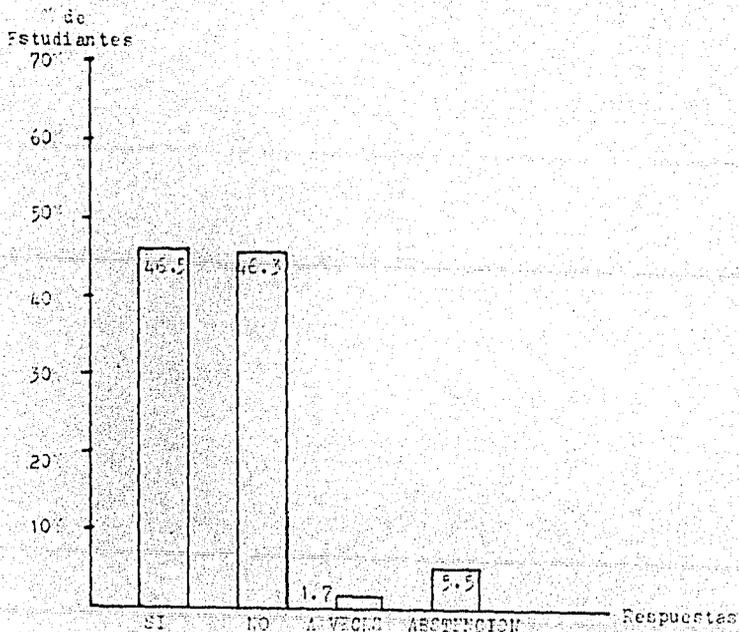
G R A F I C A   I V

Cuestionario aplicado a estudiantes  
Pregunta No. 4:  
¿Que fallas encuentras en el servicio del personal de la biblioteca?



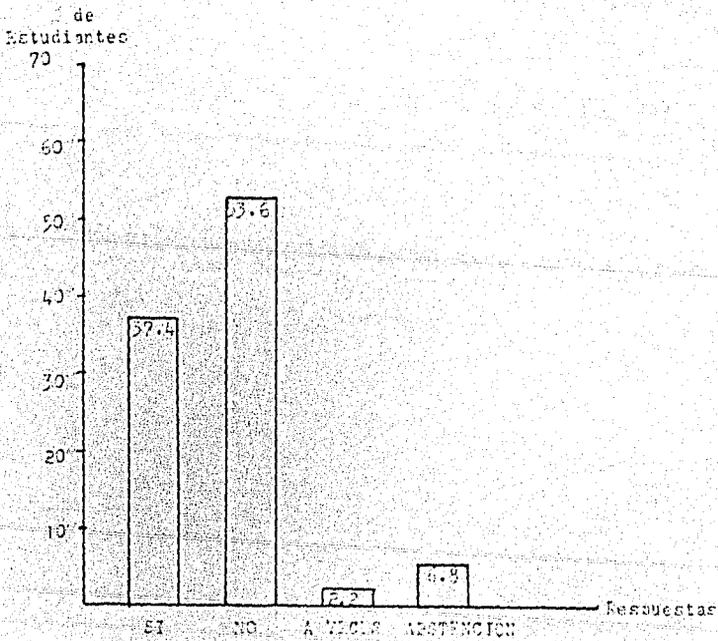
G R A F I C A V

Cuestionario aplicado a estudiantes  
Pregunta No. 5:  
¿Crees que el trato que reciben es el  
adecuado?



G R A F I C A VI

Cuestionario aplicado a estudiantes  
Pregunta No. 6:  
¿La información que recibes del personal te ayuda y orienta?

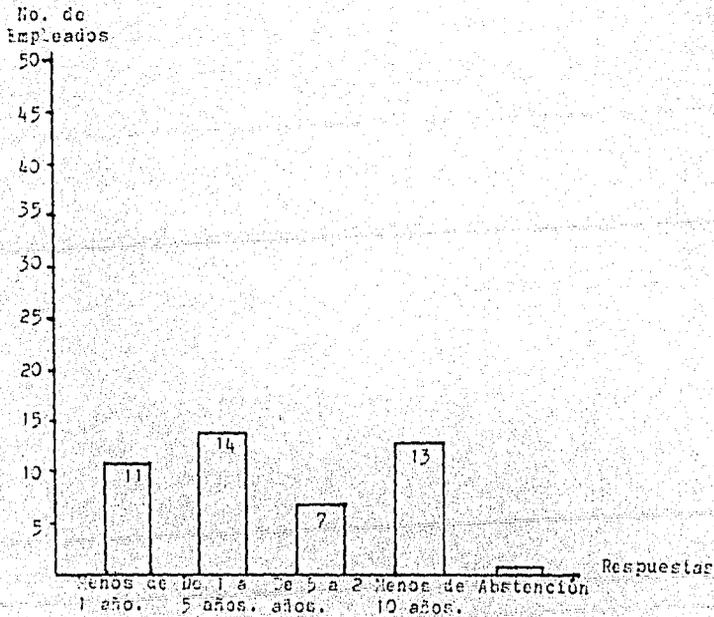


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
TABULACION DE LOS CUESTIONARIOS APLICADO A LOS EMPLEADOS

FACULTAD	FILOSOFIA Y LETRAS	DESENOS	ECONOMIA	CIENCIAS POL. Y SOC.	CIENCIAS	ORINTOLOGIA	MEDICINA	VETERINARIA	QUIMICA	INGENIERIA	ARQUITECTURA	COMERCIO Y ADMINISTRACION	TOTAL
<b>PREGUNTA.</b>													
1.- TIEMPO DE LABORES EN LA BIBLIOTECA ?	ANOS DE UN AÑO	3		1	2				1	1		1	11
	DE DOS A CINCO AÑOS	1	1	1	2	2		1	1	1		4	14
	DE CINCO A DIEZ AÑOS	1		1	2	1			1			4	7
	MAS DE DIEZ AÑOS	1		2		2		1	3	1	2		13
	ABSTENCIONES		1										1
2.- LE GUSTA SU TRABAJO ?	SI	5	4	3	4	5	3	2	6	3	2	4	43
	NO		2									1	3
3.- GRADO DE SECULARIDAD	HASTA PRIMARIA	1				2							3
	HASTA SECUNDARIA		1	3		1				1		1	6
	HASTA FALSAFATORIA	1	2							2	1	2	8
	ESTUDIOS SUPERIORES	3			1	2		1	2			1	10
	OTROS	3			3	2	2	1	3		1		17
4.- PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN:	FALTA DE CAPACITACION	3	3	1		2				2		1	13
	EXCESO DE TRABAJO	4	2	3	3	1			6		1	3	26
	MAL TRATO DEL ALMOZADO		3	2	1	3	1		1				10
	FALTA DE COMPARTICION		1	1	2				2	2			12
	SECULARIDAD			1	1	1			1	2			6
	OTROS	1		1	1	1		1		2			8
	DESCUENO				1		1				1		3
	ESTUDIOS Y POSIBILIDAD DE PROGRESO		ASPECTO NEGATIVO	GUSTO POR EL TRABAJO, TENDIENDO A ESTABILIZARSE.	GUSTO, ESTUDIOS Y SERVICIO SOCIAL	GUSTO Y FACILIDAD PARA EL TRABAJO	GUSTO Y FACILIDAD PARA EL TRABAJO	ESTUDIOS Y GUSTO ECONOMICO	GUSTO, ESTUDIOS Y ASPECTO ECONOMICO	CURIOSIDAD Y CAPACITACION.	GUSTO POR LA CONVIVENCIA CON LIBROS	GUSTO, HONORARIO, INGRESOS Y ESTUDIOS.	
6.- ESTA DESIGRAMENTE ORIENTADO EL ESTUDIANTE ?	SI		1		2	3	1	1	2			2	12
	POCAMENTE				ESTAN AVOLUCIONANDO.	SABEN CONSULTAR.	SE LES HA ENSEÑADO.	SE LES INSTALAN Y ORIENTAN.				CONOCEN TODOS LOS REQUISITOS	
	NO	4	5	3	2	2	2	1	4	3	2	3	33
	ABSTENCIONES												
7.- SUGERENCIAS QUE SE REPITEN MAS FRECUENTEMENTE.	CAPACITACION Y MAS LIBROS	MAS LIBROS Y ORGANIZACION	MAS PERSONAL, TRUQUE Y MAS LIBROS	ORGANIZACION MAS LIBROS Y PERSONAL	CAPACITACION LOCAL MAS ORGANIZACION	LIBROS	MAS MATERIAL Y PERSONAL	MAS PERSONAL.	ORGANIZACION MAS LIBROS Y PERSONAL	ORGANIZACION Y CAPACITACION	MAS LIBROS Y PERSONAL	MAS LIBROS, CAPACITACION Y PERSONAL	

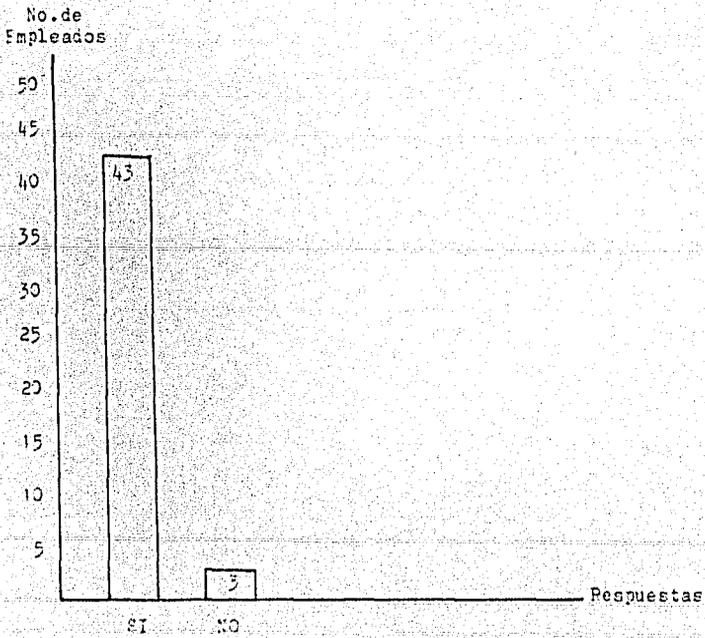
G R A F I C A I

Cuestionario aplicado a empleador  
Pregunta No. 1:  
¿Cuanto tiempo lleva desempeñando  
este trabajo?



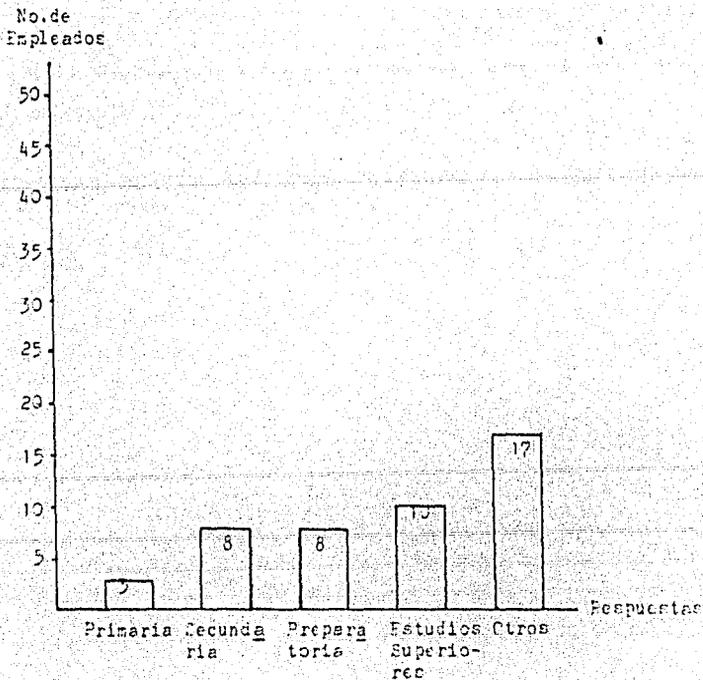
G R A F I C A II

Questionario aplicado a empleados  
Pregunta No. 2:  
¿Le gusta su trabajo?



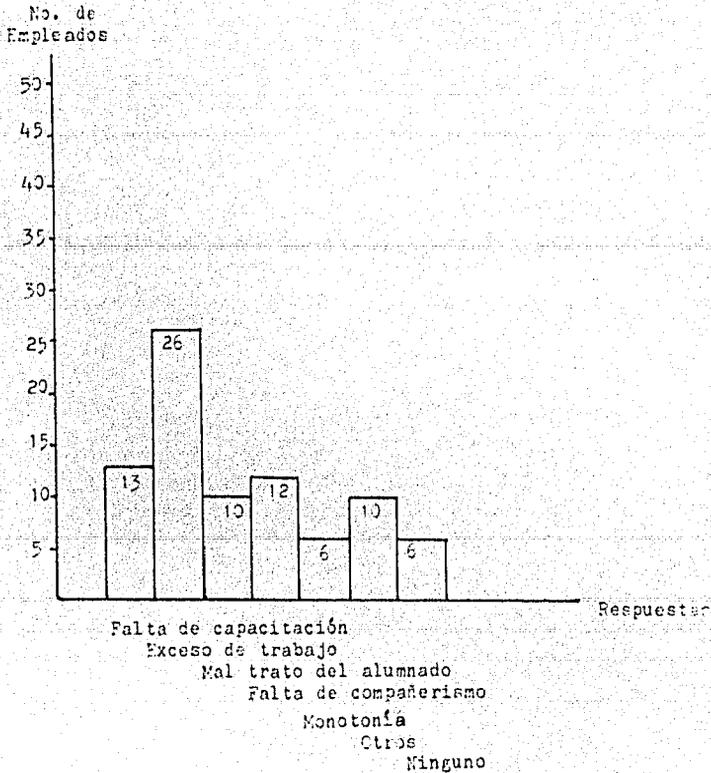
G R A F I C A III

Questionario aplicado a empleados  
Pregunta No. 3:  
¿Cual es su grado de escolaridad?



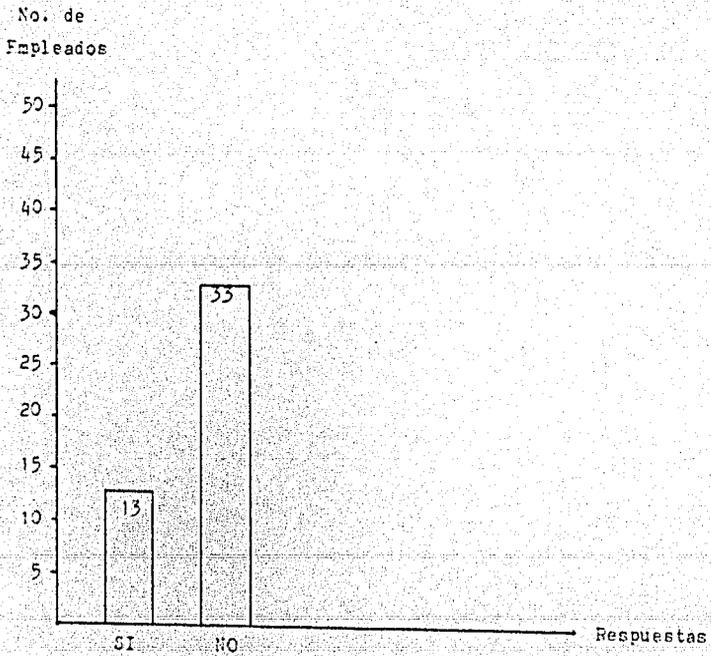
G R A F I C A IV

Cuestionario aplicado a empleados  
Pregunta No. 4:  
Señala los problemas que se le pre-  
sentan en su trabajo.



G R A F I C A V

Questionario aplicado a empleados  
Pregunta No. 6:  
¿Considera que el estudiante esta  
debidamente orientado para utilizar  
este servicio?



e) OBSERVACIONES AL CUESTIONARIO APLICADO A ESTUDIANTES

A continuación presentamos las observaciones correspondientes a cada uno de sus puntos:

1.- Si se toman en cuenta las respuestas "si" y "a veces", -- que son el 64" y 26.3" respectivamente, nos da a un total de 90.3% de estudiantes que asisten y conocen las bibliotecas y su funcionamiento.

2.- Sumando las respuestas "si" y "a veces" nos da un 53.4" o sea, que mas de la mitad de los estudiantes encuestados conocen otras bibliotecas, de lo que se deduce que hay comunicación entre una facultad y otra y de igual manera entre los es tudiantes, lo que puede traer como necesidad, que el servicio en las bibliotecas sea más amplio y su personal, más capacita do ya que tiene que atender no solo a los estudiantes de su facultad sino a los de facultades afines.

3.- Un 45.7" opinó, que el servicio que presta el personal de las bibliotecas les parece el adecuado y un 51" (entre "no y a veces"), de manera contraria, o sea que las respuestas se -- equilibran. En este caso se debería de conocer entre los --- alumnos que contestaron afirmativa y negativamente, por que -- opinaron de esta manera y la siguiente pregunta nos dará la -- respuesta.

4.- Aunque muchos estudiantes nos respondieron que sí les pa-

recía adecuado el servicio, anotaban que encontraban deficiencias tales como tardanza (42.3%), ineficiencia (18.6%), mal carácter (15.8%), indiferencia (15.8%), favoritismo (11.7%), y entre otros solamente el 8.4%. Si se toma en cuenta la atención de los alumnos que fue sólo de un 8.1% notaremos que es muy pequeña en comparación con el 45.7% que opinaron que el servicio les pareció el adecuado, hubo entonces una diferencia o desconocimiento por parte de los alumnos de lo que significa recibir un trato adecuado o del servicio que reciben del personal de las bibliotecas.

5.- Esta pregunta podría confundirse con la No. 3, pero es diferente, ya que una cosa es servicio y otra es trato. Aquí las respuestas afirmativas y negativas se mantuvieron equilibradas entre sí y de igual manera hubo relación con la pregunta número tres (46.5% y 45.3%).

6.- El 53.6% o sea, más de la mitad, respondió que no recibe ni ayuda ni orientación por parte del personal, aunque se tendría que saber qué conocimientos tienen los alumnos de como consultar una biblioteca y si es necesario, capacitarlos desde el inicio de su carrera para el uso de los servicios de la misma.

7.- En esta pregunta se respondió de diferentes maneras, ya que hubo personas que aludieron a la falta de libros, otras del mobiliario, y otros más a la insuficiencia de personal.

Pero nuestra investigación sólo abarcará el personal, por lo que nos concretamos únicamente a aquellos que se refieren a - capacitación, orientación u organización efectiva del personal, con el propósito de que exista una disciplina y una responsabilidad entre el mismo.

Tomamos en cuenta las opiniones de los dos grupos afectados por el problema, ya que son dos puntos de vista diferentes que nos dan la pauta a seguir al obtener nuestras conclusiones y proponer las soluciones que consideramos adecuadas.

f) OBSERVACIONES SOBRE LAS RESPUESTAS AL CUESTIONARIO  
APLICADO A EMPLEADOS.

1.- De la primera cuestión planteada observamos que no existe una marcada incidencia sobre un determinado número de años de antigüedad en el servicio, sin embargo nos percatamos al analizar las gráficas que más del 50% tiene menos de 5 años laborando dentro de las bibliotecas.

Consideramos que el factor tiempo no influye en ellos en lo que respecta a su actitud y su trato hacia los asistentes a dichos centros de cultura.

2.- Las respuestas a esta pregunta se inclinan predominantemente hacia el "SI", es decir que el 93.4% expresan su agrado por el trabajo y solo el 6.6% restante respondieron negativamente, lo cual nos conduce a pensar que esto no es una razón que influya poderosamente en el buen o mal trato que brindan a los asiduos lectores.

3.- En la 3a. interrogación hay un 39.1% de empleados que tienen estudios de preparatoria o más avanzados y un porcentaje similar (36.9%) ha tomado cursos especiales de Bibliotecología y Archivonomía. Solamente un 17.4% ha cursado sólo secundaria, restando un 6.6% con estudios primarios. Esto nos lleva a pensar que el problema puede radicar más que nada en el desconocimiento de las relaciones públicas, ya que tienen un nivel académico razonable en el 76% de los casos.

4.- Esta pregunta la encontramos muy indicativa ya que, a pesar de que la gran mayoría nos responde en la pregunta No.2 - que sí les gusta su trabajo, aquí solamente el 13.1% nos responde que no encuentra fallas o problemas en la realización de su trabajo, y el 86.9% menciona una, dos o más fallas, siendo las más frecuentes "exceso de trabajo" que fue mencionado por más de la mitad de los entrevistados (56.5%) y "falta de capacitación" mencionado por el 30.4%, "falta de compañerismo" por el 26%, "mal trato por parte del alumnado" el 21.7% y --- otros entre los que señalan "mala distribución del trabajo",

"falta de supervisión", etc., en un 21.7%. Esto pone de manifiesto que los empleados, a pesar de encontrarse agusto, encuentran algunos detalles factibles de mejoría y estos problemas hacen que su trabajo no lo desempeñen con absoluta eficiencia.

5.- La problemática arroja el mayor número de frecuencias que nos permiten considerar lo siguiente: el gusto por su trabajo debido a sus estudios y la falta de otros trabajos mejor remunerados. Aquí podemos tomar en cuenta que ninguno o muy pocos han mencionado el trato con la gente, es decir, ninguno trabaja en las bibliotecas porque lea guste atender público o sienta satisfacción al auxiliar y orientar a los solicitantes.

6.- Un 71.7% en este caso, responde que no están debidamente orientados los estudiantes para hacer uso del servicio de las bibliotecas exponiendo como razones las siguientes: No se les orienta (ni los maestros ni los empleados), son difíciles los catálogos y no están acostumbrados a solicitar libros o son muy desiduosos. Solamente el 28.3% afirman que los alumnos están orientados y en general dicen que ellos proporcionan esa orientación cuando el alumno la pide.

7.- Esta interrogante es decisiva en el logro de nuestro objetivo y en la proposición de soluciones factibles, ya que no son pocos los entrevistados que demanan como principales su-

gerencias :

- a) Aumento de personal en las bibliotecas
- b) Capacitación del mismo.

Ante tal disyuntiva, optamos por la última, ya que no sería - el aumento de personal la solución ideal al problema, sino la preparación y eficiencia lo que les llevaría a un mejor desempeño de sus actividades en beneficio de los lectores.

CAPITULO III CUESTOS DE CAPACITACION

- 1.- Introducción al estudio de la capacitación del personal de bibliotecas
  - a) Problema administrativo
  - b) Objetivo
  - c) Beneficios que reporta un personal preparado
  - d) Factores que intervienen en la organización de los cursos
  
- 2.- Curso de Nociones Administrativas
  - a) Desarrollo del curso
  - b) Objetivos del organismo
  - c) Los recursos utilizados
  - d) Aplicación de los recursos
  - e) El control y su importancia
  - f) Caso práctico y sugerencias
  - g) Designación de expositores y recursos
  
- 3.- Curso de Bibliotecología
  
- 4.- Las Relaciones Públicas
  
- 5.- Curso de Relaciones Públicas
  - a) Introducción
  - b) Consideraciones para un programa de Relaciones Públicas
  - c) Programa

Una vez concluida nuestra investigación y hechas las -- observaciones correspondientes, planteamos la posibilidad de varias alternativas a seguir, como son: selección de personal especializado, implantación de toda clase de incentivos, aumento de personal y capacitación del personal ya existente.

Conociendo de antemano que la Universidad y en especial la Dirección General de Bibliotecas, cuenta con un presupuesto -- con ciertas limitaciones que le imposibilitan para otorgar incentivos económicos o bien el aumento de personal, y quedando únicamente como soluciones posibles la capacitación y entrenamiento de su personal bibliotecario ó la selección de empleados preparados, que sin embargo significaría una erogación considerable. Nos vimos precisados a enfocar nuestra elección a la creación de una -- "bateria" de cursos de Capacitación y desarrollo, integrada de la siguiente forma: Nociones Administrativas, Bibliotecología y Relaciones Públicas.

Las razones que nos motivaron a elegir dichos cursos, -- las resumimos a continuación:

Con nuestro curso de Nociones Administrativas pretendemos dar a conocer a los empleados bibliotecarios la forma en que un organismo se desarrolla en base a los principios básicos que hacen posible el logro de sus objetivos de una manera mas eficiente.

Con el curso de Bibliotecología queremos proporcionar a los empleados las diferentes técnicas que vengan a ayudarlos a realizar mas facilmente sus tareas.

El curso de Relaciones Públicas está dirigido principalmente a poner en conocimiento de los empleados la forma en que deben de realizar sus diferentes actividades con el propósito de -- con ellas emitir una buena imagen y tener aceptación de todos los diferentes públicos con los que tienen que tratar.

En este capítulo entramos directamente a considerar los diferentes cursos de capacitación para la formación del personal en el trabajo. Examinaremos la teoría y la práctica de la realización que propicie la superación de los empleados de una biblioteca. Seguidamente hacemos referencia específica a cursos dedicados a una determinada materia de dicho plan de capacitación.

Nuestro estudio acerca de la capacitación del personal de bibliotecas, nos acerca al análisis del problema, y basado en ello formulamos los objetivos a dicho plan conscientes de la función social de tales empleados y servidores públicos, sabedores de que tal profesión juega un papel importantísimo para la buena marcha de toda conglomeración cultural.

1.- INTRODUCCION AL ESTUDIO DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL DE BIBLIOTECAS.

Asunto de gran importancia para el progreso de dicha -- institución; de la visión de los empleados y su eficiencia para -- desempeñar las numerosas tareas de rutina que les competen dependerán los resultados y las mejoras del servicio cultural requerido por la comunidad universitaria.

En los tiempos actuales, la biblioteca ocupa, un lugar que exige mucha actividad del personal que en ellas se desempeña. El logro de los objetivos trascendentales de la biblioteca en el mundo de hoy, no obstante, está condicionado por la capacidad del personal. El alcance de estos objetivos depende de su capacidad para analizar las necesidades de los lectores y de su aptitud para procurar los medios para satisfacerlas.

El personal de biblioteca, de la Universidad Nacional -- Autónoma de México, no demuestra poseer la visión, experiencias y preparación necesarias a fin de lograr que sus instituciones cumplan con los compromisos adquiridos con la Universidad.

a) PROBLEMA ADMINISTRATIVO.- Esta situación del personal de las bibliotecas, en gran parte es un problema administrativo. - El empleado subalterno es, tradicionalmente, una responsabilidad administrativa. Encargarse de la dirección de una biblioteca o de

la jefatura de una sección, es asumir una responsabilidad includible en lo que respecta al rendimiento de cada uno de los emplee--dos.

Puede alegar el encargado o jefe de sección que no existe personal idóneo, aduciendo que los empleados le son impuestos por el sistema, sin que pueda hacer casi nada para remediar o me--jorar la situación.

Esta actitud no coincide con nuestro concepto optimista ni con la convicción de que hay que afrontar y tratar de superar las dificultades. Además, a nuestro juicio, "el personal impuec--to" podría reaccionar positivamente, si se le brindara la oportu--nidad de mejorar su situación. ¿Quién puede negar que ellos tam--bién anhelan seguridad y satisfacciones en su trabajo?

Ciertamente estos problemas de la escasa preparación -- del personal de biblioteca esperan sólo que se les encare con de--cisión. La falta de preparación académica y profesional no consti--tuye un obstáculo insuperable; hay muchas maneras de suplir esta necesidad y de algunas de ellas se ocupará este trabajo.

b) OBJETIVO.- Un programa de capacitación tiene como - objetivo principal, la preparación rápida y adecuada del personal para el mejor desempeño de sus funciones y tareas.

Esta capacitación contribuye positivamente al éxito de las instituciones que lo utilizan, proporcionando los siguientes beneficios:

- 1.- Incremento de la producción no sólo en cantidad sino en calidad.
- 2.- Convencer al empleado de la necesidad de observar fielmente las reglas adoptadas para su seguridad.
- 3.- Contribuir a que los empleados estén más satisfechos de su trabajo, porque los buenos programas incluyen una orientación psicológica de gran ayuda en el proceso de adaptación y ajuste.

No es fácil medir la utilidad que reportan los programas de capacitación de personal. No obstante, se ha generalizado la convicción de que la realización de tales cursos requieren altos dividendos, tanto en el aspecto humano como en el material, pero los beneficios no se harán esperar después del corto período de enseñanza, y continuarán percibiéndose por largo tiempo.

c) BENEFICIOS QUE REPORTA UN PERSONAL PREPARADO. - Se justifica todo esfuerzo por mejorar la condición del personal de la biblioteca, lo que redundará en beneficio específico para:

-El usuario. Todo el trabajo que se hace en una biblioteca dado que ésta es una institución, redunda en beneficio del público, ya que siempre tiene presentes sus intereses, deseos y necesi

dades. Seguramente si se mejora la calidad del servicio, aumentaría el número de lectores a quienes beneficiarían directamente. - La máxima utilización de los libros por un mayor número de personas es un antiguo lema del bibliotecario: aquí reside la justificación básica para la realización de diferentes programas de capacitación del personal.

-La biblioteca. En conjunto las bibliotecas constituyen una gran familia, aunque difieren mucho en forma y tamaño e individualmente desempeñan funciones distintas y complementarias. El deterioro del trabajo de una biblioteca es un debilitamiento del poder de todas ellas. Es necesario que la Asociación de bibliotecarios fomente en todas partes programas de formación de personal, porque el personal mal preparado de una institución contribuye a debilitar la fuerza de todas.

-La profesión. El bibliotecario sirve a muchas otras profesiones; fortalecer la situación de un solo bibliotecario es fortalecer a toda la profesión. El apoyo que se brinde a los bibliotecarios para ayudarlos a desempeñar con mayor eficiencia su trabajo, redundará en beneficio de la cultura y de la investigación que tanto contribuyen al bienestar de la comunidad.

d) FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ORGANIZACION DE LOS CURSOS.- En la determinación del tipo de cursos más

apropiados para las circunstancias, se tomarán en cuenta varios factores, entre ellos:

-Tiempo disponible. Este factor debe considerarse, primero, en relación con el horario de servicio de la biblioteca y teniendo presentes las consecuencias de su posible interrupción o disminución. El tiempo que se dedica al curso varía de acuerdo con la naturaleza de instrucción que sea necesario impartir.

-Número de participantes. Para estos cursos, se aconseja que el número de participantes sea reducido para poder conceder a todos la máxima atención individual.

## 2.- CURSO DE NOCIONES ADMINISTRATIVAS.

-OBJETIVO: "Dar a conocer a los empleados bibliotecarios los conceptos más importantes de los componentes de un organismo".

-ENFOQUE DEL OBJETIVO: Varios son los conceptos administrativos que de una u otra forma, todas las personas utilizamos para llevar a cabo cualquier actividad, así como también son diferentes las formas de utilizar estas herramientas básicas.

El curso que sugerimos busca la finalidad de dar a conocer a los empleados bibliotecarios, los conceptos más importantes de los componentes de un organismo. Sabemos bien que cualquier persona realiza o ejecuta administración empírica, pero que no tienen conciencia del uso de la misma, es decir, no le dan la proyección debida en cuanto a la buena aplicación de conceptos y técnicas, que son necesarias para una adecuada administración.

De hecho, nuestro curso tratará de dar una concepción "primaria" de la administración, tal que permita al empleado su desarrollo mediante una visión somera y así mismo completa, de las partes clave de un organismo. Es importante señalar que el logro del objetivo deseado, estriba en crearle al empleado una mentalidad propia para su desarrollo, la cual se logrará con la exposi

ción clara y sencilla que el instructor debe proyectar.

-FINALIDADES: Todo éxito dentro de un organismo radica y tiene su base en una buena organización, distribución y uso de recursos, y por lo tanto será evidente demostrar al empleado, que no es un elemento aislado en un organismo de trabajo, sino que se mueve por vías de los objetivos que él pretende y que junto con los del grupo de trabajo, llevan al logro de los -- objetivos generales del organismo o actividad que desarrollan.

Para terminar mencionaremos lo que a su consideración dejamos:

Notamos a simple vista que la persona que aplica principios de administración, será más factible que obtenga éxito en sus acciones, que aquella que no los utiliza, y lo comprobamos en aquellas personas que no sólo usan la administración en sus actividades de trabajo, sino también en sus relaciones sociales y familiares, en donde han encontrado buenos resultados, previa utilización de la siguiente frase:

" LOGRAREMOS LOS OBJETIVOS, CON LOS RECURSOS QUE CONTAMOS, -- SIEMPRE Y CUANDO NOS ORGANICEMOS Y VIGILEMOS, QUE CADA UNO DE NUESTROS ACTOS TENGA POR OBLIGACION DAR UN RESULTADO POSITIVO".

a) DESARROLLO DEL CURSO.

-DEL ORGANISMO Y SU OBJETIVO EDUCACIONAL.

Consideramos necesario que todas las personas conozcan algo de lo que es un organismo, ya que dentro de sus ámbitos se desarrollan y giran todas las actividades que podemos realizar encaminadas siempre a la satisfacción de nuestras necesidades. Es indispensable dar a conocer a los trabajadores bibliotecarios la clase de organismo en donde prestan sus servicios, -- pues ésto facilitará su ubicación, permitirá su integración y elevará la eficiencia que repercutirá en beneficio del estudiantado.

Para lograr este objetivo una vez seleccionado el lugar, la hora y la persona encargada de impartir estos conceptos propo-  
nemos:

- 1) Hacer mención a datos históricos de como fue evolucionando el hombre y junto con él, las actividades que tenía que -- realizar para satisfacer sus necesidades.

Haremos hincapié en que estas actividades al complicarse -- necesitaban el talento creador y la organización sistemática del hombre; ello hizo posible la creación de los organismos.

Esto con el propósito de que el empleado conozca algo de -

los antecedentes que vinieron a formar lo que actualmente es un organismo y se dé cuenta que el origen de éste es -- para satisfacer necesidades.

- 2) Se les darán algunas definiciones de organismo y se analizarán las partes constituyentes, la forma en que actuarán y la importancia que tiene cada una de ellas dentro de --- los mismos.

Todo esto con el propósito de dejar bien claro en la mente de los trabajadores, que ellos prestan sus servicios en un organismo y por lo tanto deberán respetar las normas y exigencias con que los dirige el mismo, para el logro de sus objetivos.

- 3) Se comentarán las formas del desarrollo de los organismos en los diferentes sistemas sociales que han existido.

Matriarcado

Patriarcado

Esclavismo

Feudalismo

Capitalismo

Socialismo

Esto irá con el firme propósito de ubicar al trabajador en el funcionamiento de los actuales organismos.

- 4) Se les darán a conocer las diferentes clasificaciones de los organismos y se ejemplificará dentro de las clases correspondientes en cada uno.

Es necesario que la persona que exponga las diferentes clasificaciones de organismos dé ejemplos de cómo funcionan algunos. Deberá poco a poco enfocarlos hacia el organismo biblioteca, al que dará mayor importancia y hará notar que además de los satisfactores materiales, el hombre también tiene necesidad de varias clases de servicios; uno de los que vienen a satisfacer la necesidad de aprender algo nuevo, es la biblioteca ya que dentro de ella encontrará su historia, el presente de su existencia y la técnica que vendrá a mejorar su futuro.

Hara mención de la importancia que tiene la actividad del empleado bibliotecario y lo responsabilizará del buen servicio que debe prestar.

Soslayará la importancia que para el alumnado bibliotecario tiene un buen servicio y finalmente los exhortará a mejorar el que actualmente prestan al estudiante, a ellos mismos y a la propia Universidad.

#### b) OBJETIVOS DEL ORGANISMO.

#### -HABLEMOS EN FUNCION DE LA BIBLIOTECA

Es necesario dar a conocer a los trabajadores el objetivo que como organismo pretendemos alcanzar, pues éste representa lo que se espera lograr en el futuro como resultado de una ejecución adecuada de actividades, y que además nos sirve para mejor utilizar nuestros recursos.

Pretendemos con ello, dar al bibliotecario conceptos básicos para el ejercicio de una mayor cooperación, a fin de que la biblioteca logre los propósitos para lo que fue creada.

Sugerimos a continuación los conocimientos que han de impartirse para este fin:

1) Importancia de los objetivos bibliotecarios.

Con esto logramos que el empleado conozca lo importante -- que es el hecho de que una biblioteca sepa concretamente - qué es lo que pretende alcanzar y en qué tiempo.

2) Tipos de objetivos.

Es importante que el trabajador conozca qué tipos de objetivos existen y en cuáles cae el objetivo que nosotros como biblioteca nos hemos propuesto alcanzar.

3) Clasificación de los objetivos.

Hará el expositor también una clasificación y ubicará al - trabajador en la clase de objetivo antes mencionado.

4) Reglas para fijar objetivos.

Deberá hacer notar el expositor que para plantear un objetivo es necesario que los empleados den sus opiniones, que lo conozcan y lo acepten para lograr resultados de máxima eficiencia.

c) LOS RECURSOS UTILIZADOS.

1) Bienes materiales.- Entre los cuales tenemos: Libros, edificios, instalaciones y el mobiliario que nos servirán de base para multiplicar la capacidad productiva del trabajo a desarrollar.

2) Personas.- Que se integran de la siguiente manera:

2.1) Empleados.- Que pueden ser calificados o no calificados. Entre los primeros tenemos personas con poca o escasa preparación, que se ocupan de la limpieza de libros, muebles e inmuebles. Los segundos son aquellos que poseen mayores conocimientos; realizan un trabajo un poco más especializado como es, atender al público y colocar y clasificar los libros.

2.2) Supervisores.- Que se encargan de vigilar el cumplimiento exacto de planes y órdenes de trabajo señalados.

2.3) Técnicos.- Son las personas que en base a reglas o principios buscan nuevos diseños, métodos y sistemas de calificación y organización.

2.4) Directores.- Personas que están al frente de la institución, fijando objetivos y normas de conducta a seguir, para que lo que se ha planeado se lleve a cabo y revisar los resultados obtenidos.

3) Sistemas.- Originados por el ser humano para simplificar el trabajo. Se les conoce también como bienes inmateriales.

Estos se utilizan con el fin de ordenar y estructurar todo lo que puede intervenir en el desarrollo de cualquier actividad y así conocer las funciones y normas de conducta de la misma; además nos sirve para evitar la duplicidad de las tareas.

d) APLICACION DE LOS RECURSOS.

Se necesita hacer notar que todos los recursos empleados son importantes, dado que faltando alguno de éstos, no sería posible el buen funcionamiento de cualquier organismo. También es necesario mencionar, que aunque los bienes materiales y los sistemas aplicados son muy importantes, más lo son los recursos humanos con que se cuenta, ya que éstos serán los que se encarguen de hacer las aplicaciones e innovaciones a los dos primeros adelantos que el hombre ha descubierto para beneficio propio, alcanzando el gran avance tecnológico y científico que conocemos

hasta nuestros días.

Si hemos convenido ya, que el hombre es de los recursos el más importante, entonces es claro que requiere de convivir con sus semejantes y para lograrlo, necesita reconocer la importancia del trabajo que realiza y formar conciencia de que la labor que desempeña se verá reflejada en la colectividad de la cual forma parte.

e) EL CONTROL Y SU IMPORTANCIA.

El objeto de llevar cierto control dentro de las actividades de una biblioteca es con el fin de que nos permita comparar los resultados propuestos con los logros obtenidos.

Dicho objetivo nos servirá para justificar la orientación que tratamos de proporcionar al empleado para el desarrollo de las actividades dentro del organismo, que lo llevarán a conocer en un determinado momento los aciertos y fallas para establecer medidas correctivas necesarias.

El conocimiento o la formación de normas o reglas que haya que seguir, permitirán al trabajador realizar sus deberes -- sin desviarse de los objetivos establecidos y asimismo, actuará con seguridad y se mantendrá informado de los cambios que ocurran dentro de la organización de la biblioteca.

f) CASO PRACTICO Y SUGERENCIAS.

A modo de dar por concluido el curso, el expositor planteará un caso práctico en el cual se tratará de que participen todos aquellos que intervinieron en él.

Se conjugarán todos los temas expuestos en forma clara y sencilla por medio de simulaciones y mesas redondas. De ésta manera se motivará al empleado a que exteriorice su opinión y a la vez proponga sugerencias que podrían haber pasado desapercibidas al profesor por creerlas de poca importancia y que sin embargo, pueden resultar necesarias para el buen desarrollo del organismo.

Dichas sugerencias podrían dar como resultado, inquietudes para el desarrollo de otros cursos que irían capacitado al personal bibliotecario.

g) DESIGNACION DE EXPOSITORES Y RECURSOS.

La designación de un expositor para que proporcione un curso no deberá ser tomada a la ligera ni arbitrariamente, ya que implica que éste tenga una serie de cualidades y conocimientos, pues hay personas que tienen nociones muy amplias sobre el campo donde se desenvuelven y sin embargo no pueden transmitirlos adecuadamente, por lo que se recomienda que el expositor asignado

al curso, reúna primordialmente las características siguientes:

- 1.- Contar con habilidad para comunicar ideas, proyectar seguridad y confianza.
- 2.- Coordinación de grupo.
- 3.- Capacidad para preparar su material didáctico.
- 4.- Conocimiento de principios pedagógicos.

En cada tema que el expositor vaya desarrollando irá haciendo hincapié en los puntos más importantes, de igual manera hará que el empleado se exprese en sus preguntas y no se sienta limitado.

Deberá conservar durante el curso un dominio pleno sobre la materia, cierta continuidad y dinamismo. Por lo antes expuesto se sugiere que sea un egresado de la carrera de licenciado en Administración por poseer la visión y los conocimientos administrativos para que el curso alcance el objetivo para el cual fue creado.

Las siguientes técnicas que se recomiendan tienen como finalidad orientar al expositor y darle la debida libertad de cátedra de que habrá de disponer durante la realización del curso:

- 1.- Exposición oral
- 2.- Discusiones dirigidas
- 3.- Demostraciones
- 4.- Análisis de casos

Como ayuda didáctica disponible para el desarrollo de sus temas, el expositor podrá utilizar el material que a continuación le sugerimos, a fin de motivar un mejor logro en el aprendizaje global de los conocimientos y una efectiva comprensión de las ideas:

- 1.- Carteles
- 2.- Transparencias
- 3.- Proyector de cuerpos opacos
- 4.- Películas

### 3.- CURSO DE BIBLIOTECOLOGIA.

-OBJETIVO: El objetivo principal de este curso, será el de ayudar a resolver los problemas que se les presenten a los empleados de las bibliotecas de la comunidad universitaria con respecto a su organización y buen funcionamiento en sus aspectos: humano, científico y técnico. Asimismo, darles una noción general de la importancia que tiene para dicha comunidad el desarrollo efectivo de su trabajo.

#### TEMA I.- INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA

- A) Introducción a los conocimientos bibliotecarios.
  - a) La Bibliotecología; concepto, divisiones, disciplinas auxiliares.
  - b) Objetivos de la Bibliotecología
  - c) Ubicación de los conocimientos bibliotecarios
  - d) Relaciones de la comunidad con los servicios bibliotecarios
  
- B) El Bibliotecario.
  - a) Conocimiento del material
  - b) Criterio
  - c) Conocimiento empírico

OBJETIVOS EDUCACIONALES

Que el empleado adquiera un conjunto sistemático de conocimientos relativos al libro y a la biblioteca. Que aprenda -- las 2 disciplinas en las que se divide la Bibliotecología (Biblioteconomía y Bibliotecografía), así como las materias que estudian al libro como unidad autónoma y desde el punto de vista de su contenido.

También que conozcan las relaciones que tiene la biblioteca con las diferentes autoridades o corporaciones de las que depende y con el público en general.

Que se percate de lo que el bibliotecario representa para la biblioteca y los conocimientos que él debe poseer para el buen desempeño de su puesto.

AL FINAL DEL PROCESO DE APRENDIZAJE EL EMPLEADO SERA CAPAZ DE:

Explicar los diferentes conceptos de Bibliotecología -- así como la forma en que está integrada, sus objetivos y sus relaciones.

También podrá manejar el material propio del bibliotecario, identificarlo y aplicar su criterio cuando se le presente un caso especial.

TEMA II.- ORGANIZACION Y ADMINISTRACION DE BIBLIOTECAS

- A) Importancia
  - a) Importancia y clasificación de las bibliotecas
  - b) Sistemas de Organización
  - c) Personal necesario
  
- B) Localización
  - a) Local de las bibliotecas
  - b) Mobiliario
  - c) Utiles necesarios
  
- C) Procesamiento
  - a) Proceso del libro en la biblioteca
  - b) Adquisición
  - c) Identificación
  - d) Marca
  
- D) Reglamentos
  - a) Interior
  - b) El de lectores
  - c) El de préstamos a domicilio
  
- E) Estadísticas
  
- F) La selección de los libros
  
- G) El servicio de consulta
  
- H) La clasificación de los libros

I) Colocación de los libros

OBJETIVOS EDUCACIONALES.

Que el empleado conozca cómo se clasifican las bibliotecas por orden de importancia, bajo que sistemas de organización se rigen, que mobiliario y útiles les son necesarios, cómo adquirir, identificar y marcar un libro, cómo seleccionarlos, cómo clasificarlos y colocarlos. Que aprenda los diferentes reglamentos que existen en la biblioteca y entienda el significado y objeto del cumplimiento de cada uno de ellos.

AL FINAL DEL PROCESO DE APRENDIZAJE EL ALUMNO SERA CAPAZ DE:

Explicar la clase de servicio que se presta en la biblioteca de acuerdo con la especialidad de ésta (cada empleado analizará y podrá identificar su propio caso). Podrá discutir y entender la forma en que está organizada la biblioteca en que trabaja y proponer mejoras a sistemas y procedimientos. Cumplirá adecuadamente y podrá hacer cumplir los reglamentos vigentes.

TEMA III.- CATALOGACION

- A) Concepto, objeto y utilidad
- B) Técnica de la catalogación
- C) El Libro y sus componentes

- a) Portada
- b) Título
- c) Edición
  
- D) Proceso de la catalogación
  - a) Forma de hacer las tarjetas
  - b) Tarjetas de autor o principal
  - c) Tarjetas secundarias
  - d) Diferentes tipos
  
- E) Catálogos
  - a) Funciones del catálogo en la biblioteca
  - b) Formas de catálogos y sus diversas clases
  - c) Sus requisitos
  - d) Obras de tipo especial

#### OBJETIVOS EDUCACIONALES

Que el empleado aprenda el concepto de catalogación y los diferentes tipos que de ésta existen. La utilidad que representa cada uno de estos tipos, su objetivo y sus procesos. Que conozca la forma en que está compuesto un libro y pueda explicarlo.

Que entienda la función de los catálogos en la biblioteca, sus requisitos, diversas clases, ventajas y las variaciones que tienen para casos especiales.

AL FINAL DEL PROCESO DE APRENTIZAJE EL EMPLEADO DEBE --

CAPAZ DE:

Manejar los catálogos con fluidez, cualquiera que sea su naturaleza; conocerá perfectamente los diferentes procesos de catalogación y la forma de elaborar los diversos tipos de tarjetas. Conocerá los componentes de cualquier libro y podrá brindar información al respecto a quien se la solicite.

OBSERVACION: Consideramos que las personas idóneas para impartir este curso en orden de importancia son: Licenciados o Pasantes en Bibliotecología y Estudiantes de los últimos semestres de dicha carrera.

Al finalizar este curso, los empleados deberán tener un conocimiento general del trabajo que están desarrollando, su importancia y la utilidad que les reporta. Al proponer este curso no pretendemos obtener expertos en la materia, pero sí, personas capaces de desempeñar sus puestos de acuerdo a los requerimientos de éstos y a las necesidades de la comunidad universitaria.

#### 4.- LAS RELACIONES PÚBLICAS.

Entre las diversas definiciones que se han dado, las -- Relaciones Públicas "son el esfuerzo planeado para influenciar la opinión por medio de la actuación aceptable y de la comunicación recíproca", como dicen E. Cutlip y A. Center. La revista Public Relations News, dice: "Las Relaciones Públicas, son en sí una función administrativa que evalúa la actitud del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés del público, y lleva a cabo un programa de acción destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del -- público". Bayron Cristian afirma que: "Las Relaciones Públicas son un esfuerzo consciente para estimular o influenciar a las personas, principalmente, por medio de la comunicación, para que juzguen favorablemente a una organización, la respeten, la apoyen y le presten ayuda en los momentos de prueba y confusión".

Otra definición para aclarar tal concepto, agrega "A. Melander y E. Miller: "El deliberado, planeado y constante esfuerzo para establecer y mantener un entendimiento entre personas u organismos e incluso comunidades".

El Código Profesional en Relaciones Públicas, cita el -- concepto de Verdier, cuando dice: "Se denominan relaciones públicas las actividades efectuadas por un grupo con vistas a establecer y mantener buenas relaciones entre los miembros del grupo, y -

entre el grupo y los diferentes sectores de la opinión pública".

Estas teorías y técnicas representan aplicaciones de -- Sociología, Psicología Social, Economía y Ciencias Políticas, así como habilidades especiales de periodistas, artistas, expertos en organización, anunciadores, etc., a los problemas concretos implicados en este cargo de actividades.

5.- CURSO DE RELACIONES PUBLICAS

a) INTRODUCCION:

Propósito del Programa.- La biblioteca que desarrolla un Programa de Relaciones Públicas refleja en qué medida la administración está resuelta a promover y fortalecer en el público -- una actitud de comprensión y de cordialidad hacia la institución.

Importancia.- El encargado de la biblioteca necesita saber por anticipado como reaccionará el público ante los artículos, noticias e informes sobre los servicios que -- otorga la institución. Las Relaciones Públicas le permiten exponer la posición oficial de la biblioteca y -- son a la vez, una importante vía de comunicación que -- permite al bibliotecario, establecer la relación existente entre la demanda y el servicio.

Función.- Las Relaciones Públicas no son un producto -- de sí mismas; sino de una serie de medidas que tienen como fin establecer una relación con la comunidad, de tal modo que puedan mejorarse los servicios bibliotecarios y lograr que abarquen un círculo más amplio, así como crear entre el personal bibliotecario un orgullo institucional y el deseo de servir.

Como dijo "akerman "La profesión del bibliotecario in--

volucro grandes retos. Afirmamos que nuestro propósito es proporcionar -El libro adecuado, al lector apropiado- en el momento indicado". Esto está en claro contraste con la idea de que el bibliotecario es sólo un selector, custodio y aún el que proporciona materiales impresos y otros similares.

Las Relaciones Públicas tienen también como función mejorar la moral de los empleados saneando el ambiente de trabajo y el reclutamiento de mejores trabajadores, evitando así el cambio constante.

Una biblioteca disfruta por lo común, de un cierto caudal de buena voluntad otorgado por la comunidad a la que sirve, - que la considera un organismo responsable de un valioso servicio que el público requiere. No obstante, algunos grupos consideran que la biblioteca no es otra cosa que un "Mausoleo de Libros", alejada de toda realidad, que sólo sirve para causar gastos innecesarios a la Universidad. Las Relaciones Públicas deben combatir - con la verdad, esa indiferencia u hostilidad hacia la biblioteca, ilustrando con casos específicos el servicio esencial que ella -- desempeña.

Planificación.- La realización de un programa de Relaciones Públicas, requiere un planteamiento similar al de cualquier otra actividad administrativa o profesional. Las Relaciones Públicas son una actividad altamente en-

socializada que utiliza distintos medios de divulga-  
ción, cada uno de los cuales tiene sus propias caracte-  
rísticas, modalidades y alcance, que el encargado de la  
biblioteca debe conocer a fondo. Es esencial pues aten-  
nerse a un Plan de Acción trazado en el curso de varias  
reuniones, por un comité integrado en igual número de  
representantes de la Dirección, empleados biblioteca-  
rios y usuarios. Dicho plan incluirá un programa que  
cubra todo el año y señale objetivos específicos a al-  
canzar. Sin embargo, debe cuidarse de no formarlo de  
manera precipitada, cuidando de dosificar los esfuerzos  
sin desperdicio, para llegar a la meta o metas propues-  
tas; una planificación precipitada generalmente nos con-  
duce a resultados negativos.

Motivación del personal.- Un buen programa de Relaciones  
Públicas comienza por el personal mismo de la bibliote-  
ca, al que se le debe informar y motivar oportunamente  
acerca de todas las actividades de la institución. A  
dicho personal debe persuadirse sobre la necesidad, -  
méritos y alcance de las Relaciones Públicas. Más tarde,  
muchos tendrán oportunidad de practicarlas cuando les to-  
que aclarar alguna duda sobre la biblioteca o formular  
un comentario favorable a sus servicios.

Con el fin de crear un ambiente favorable para un pro--

grama de Relaciones Públicas, es necesario:

- 1.- Que la biblioteca resulte atractiva por dentro y por fuera, manteniendo un orden y limpieza ideales.
- 2.- Procurar que el servicio sea atento y esmerado.
- 3.- Prestar especial atención a los tableros, renovándolos -- frecuentemente y exhibiendo en ellos material diversificado con intereses múltiples.
- 4.- Colocar rótulos en los lugares indicados de la biblioteca para mayor comodidad de los asistentes.
- 5.- Utilizar carteles atrayentes para promover el interés por los libros y la lectura.
- 6.- Exhibir otras cosas que no sean libros (revistas, tesis, artículos y folletos) con el fin de presentar un material distinto y llamativo, pero relacionado con la lectura y las diferentes colecciones que posee la biblioteca.

b) CONSIDERACIONES PARA UN PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS.

En base a las opiniones y definiciones anteriores hemos establecido los siguientes considerandos:

**OBJETIVO:** Familiarizar al empleado de bibliotecas, con los -- conceptos básicos de Relaciones Públicas a fin de -- mejorar la imagen de la biblioteca como organismo -- de servicio social, acrecentando la comprensión, -- simpatía y buena voluntad del público hacia ella.

**EXPOSITORES:** El presente programa, será expuesto por maestros de la Facultad de Contaduría y Administración, tomando en cuenta su formación profesional y la experiencia adquirida tanto en su actividad docente como en su vida profesional.

**METODOLOGIA:** El programa se desarrollará mediante exposiciones prácticas, con la participación directa del grupo y haciendo uso de psicodramas que ilustren los conceptos impartidos.

c) PROCESANA.

TEMA 1.- LAS RELACIONES PÚBLICAS ( INTRODUCCION )

- 1.- Su importancia. Su alcance. Necesidad de su existencia en cualquier institución social.
- 2.- Objetivo. A quien van dirigidas. Necesidad de que exista un plan de Relaciones Públicas. Como se formula. Qué pretende un Plan de Relaciones Públicas.
- 3.- Las Relaciones Públicas como medio de comunicación. Su importancia como elemento de comunicación. Su naturaleza. Niveles de comunicación. Técnicas de la comunicación.

OBJETIVOS EDUCACIONALES

Que el empleado bibliotecario conozca los conceptos básicos de Relaciones Públicas, su ámbito, la necesidad de planificar esta técnica y su función e importancia como fuente emisora del servicio que presta la institución.

AL FINAL EL EMPLEADO SERÁ CAPAZ DE:

Manejar e identificar el concepto de Relaciones Públicas  
señalar e identificar los pasos necesarios para llevar a cabo un Plan de Relaciones Públicas, finalidades de dicho plan, además de captar su valor como medio de comunicación.

TEMA II.- LAS RELACIONES PÚBLICAS DENTRO DE LA BIBLIOTECA

- 1.- Imagen; cómo proyectarla. Colaboración y participación de los empleados. Necesidad de proyectar a la biblioteca. Diferencia entre Publicidad y Relaciones Públicas.
- 2.- El deseo de servir. Las Relaciones Públicas y el trabajo del bibliotecario. Su función educativa.
- 3.- Campañas de orientación al usuario. Servicios que presta la biblioteca.

OBJETIVOS EDUCACIONALES

Introducir al empleado bibliotecario al concepto de imagen; necesidad de proyectarla. Presentar las diferencias entre Relaciones Públicas y Publicidad. Asimismo se analiza la importancia de la labor del bibliotecario para la comunidad y los diferentes medios con que cuenta para servir al usuario.

AL FINAL EL EMPLEADO SERA CAPAZ DE:

Captar perfectamente la idea de imagen, señalando y precisando porque es necesario para la biblioteca, proyectarse hacia la comunidad. La medida en que los empleados pueden y deben cooperar para alcanzar este fin. Podrá también definir claramente -- las diferencias que existen entre un Plan de Relaciones Públicas y Publicidad.

TEMA III.- QUE DESEA EL USUARIO

- 1.- Información.- Como dar la información. Reglas ----  
esenciales de la comunicación. Atención al públi-  
co. Aviso de nuevas adquisiciones.
- 2.- Servicio.- Rápidez en el servicio. Su importancia.  
Establecer y/o revisar los sistemas de préstamo. -  
Revisión periódica de su acervo.
- 3.- El bibliotecario.- Amabilidad y cortesía. Recipro-  
cidad del usuario. El bibliotecario un hombre de -  
libros. El carácter frío del empleado. El usuario  
satisfecho.

OBJETIVOS EDUCACIONALES

Que el empleado capte los fines esenciales de toda bi-  
blioteca: servicio e información, dotandolo para ello, de los co-  
nocimientos básicos de la Técnica de la Comunicación y los facto-  
res a considerar para brimarle al público una mejor atención: ama-  
bilidad y cortesía.

AL FINAL EL EMPLEADO SERA CAPAZ DE:

Situar perfectamente la función de la biblioteca como -  
organismo de servicio social, aplicando las técnicas necesarias -  
para proporcionarle al demandante, el servicio que se espera de -  
una biblioteca. Utilizar los principios básicos de la comunicacón  
en el desempeño de su trabajo.

## BIBLIOGRAFIA GENERAL

- 1.- ADMINISTRACION DE BIBLIOTECAS.  
Gastón Littón; Bowker Editorial Argentina, S.A.  
1a. Edición 1972
- 2.- ADMINISTRACION PUBLICA DE BIBLIOTECAS.  
J.L. Wheeler y Herbert Colhor; Fondo de Cultura  
Económica.  
Edición 1970
- 3.- ADMINISTRACION DE PERSONAL.  
Herbert J. Chudson y Arthur W. Sherman Jr.  
Editora Continental, S.A.  
1a. Edición 1965
- 4.- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.  
Fernando Arias Galicia (Coordinador).  
Editorial Trillas 1973
- 5.- ANUARIO DE BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVOLOGIA.  
Dirección General de Bibliotecas de la U.N.A.M.  
Epoca 2, Volumen I. 1969
- 6.- APUNTES DE RELACIONES PUBLICAS DE LA FACULTAD DE  
COMERCIO Y ADMINISTRACION DE LA U.N.A.M.  
Lic. Eucario Moreno Flores  
1973
- 7.- COMO ORGANIZAR BIBLIOTECAS.  
Joaquín Vicente de la Hlave,  
Editorial Grijalvo 1972
- 8.- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO E.D.A.F.  
Tomo II, pag. 157 y 158  
Editorial E.D.A.F. S.A.  
Madrid, 1969
- 9.- ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA  
Vol. 13, page. 1031, 1032 y 1033  
E.N.C. 1966
- 10.- FORMACION DE PERSONAL.  
Gastón Littón.  
Editorial Bowker Argentina, S.A.  
1971
- 11.- EL ASPECTO HUMANO DE LAS EMPRESAS.  
Douglas Mc.Gregor.  
Editorial Diana, 1a. Edición 1969

- 12.- EL PROCESO ADMINISTRATIVO.  
José Antonio Fernández Arena,  
Editorial Herrero Enos., Suc., S.A.  
1970
- 13.- INFORMACION EN LA BIBLIOTECA MODERNA.  
Gastón Littón,  
Bowker Editorial Argentina, S.A.  
1a. Edición 1972
- 14.- INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA.  
Roberto Couture de Troismonats.  
Edición 1967.
- 15.- LIBROS Y BIBLIOTECAS.- Guía para su uso.  
Jean Key Cates,  
Bowker Editorial Argentina, S.A.  
1a. Edición 1972.
- 16.- PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION.  
George R. Terry,  
17a. impresión 1971
- 17.- PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION.  
F.H. Schein  
Editorial Prentice/Hall International  
1972
- 18.- REGLAS DE CATALOGACION.  
1er. Curso, Fra. T. Chavez  
Edición 1963
- 19.- SALVAT DICCIONARIO.  
Tomo II, pags. 478 y 479  
Editorial Salvat Editores, S.A.  
1971