

308902



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ESCUELA DE ADMINISTRACION

Con Estudios Incorporados a la Universidad Nacional Autónoma de México

3
2e

Propuesta de Organización y Procedimientos
para una Biblioteca Universitaria

Trabajo que como resultado del
SEMINARIO DE INVESTIGACION

Presenta como TESIS

María del Mar Carvajal Marqués

Para optar por el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Director de Tesis:

LIC. BERNARDO MENDEZ TORRES ORTIZ

México, D. F.

1993

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

A MI MARIDO

A quien quiero y admiro más cada día.
Porque la unión y amor que tenemos, siempre me ha alentado a
la autoexigencia y mejora personal, y es el fundamento de
nuestra gran felicidad.

A MI HIJO

Con quien disfruto y me realizo en cada minuto de mi vida.

A LA MEMORIA DE MI PADRE

Con todo el respeto y agradecimiento que merece.

A MI MADRE

Porque su gran amor, presencia, generosidad, comprensión y
ejemplo, me han ayudado enormemente, en todo momento.

A MI HERMANO con mucho cariño.

AL LIC. BERNARDO MENDEZ TORRES

Por las enseñanzas y ayuda que me brindó para realizar esta
tesis.

A LA LIC. ELISA RIVA PALACIO

Por su amistad y apoyo en la realización de este trabajo.

A TODO EL PERSONAL de la Biblioteca donde hice el estudio,
especialmente al coordinador de Procesos Técnicos, por su
cooperación.

A MIS AMIGOS

A MIS PROFESORES

A MI UNIVERSIDAD

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PROPUESTA DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

INTRODUCCION

1. LA BIBLIOTECA

1.1 ALGUNAS NOTAS SOBRE EL DESARROLLO HISTORICO DE LAS BIBLIOTECAS.....	1
1.1.1 EPOCA CLASICA.....	2
1.1.2 MEDIEVO.....	4
1.1.3 RENACIMIENTO Y REFORMA.....	6
1.1.4 SIGLOS XVII Y XVIII.....	8
1.1.5 SIGLOS XIX Y XX.....	9
1.2 TIPOS DE BIBLIOTECAS.....	13
1.3 HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS EN MEXICO.....	15
1.4 LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN MEXICO.....	18
1.5 FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	26

2. TEORIA GENERAL SOBRE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS

2.1 ORGANIZACION.....	32
2.1.1 NATURALEZA Y PROPOSITO DE LA ORGANIZACION.....	32
2.1.2 PRINCIPIOS MAS IMPORTANTES DE ORGANIZACION.....	35
2.1.3 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	39
2.1.4 LA ORGANIZACION FORMAL E INFORMAL.....	41
2.1.5 ORGANOGRAMAS.....	43
2.1.5.1 CLASIFICACION DE LOS ORGANOGRAMAS.....	45
2.1.6 TIPOS DE ORGANIZACION.....	48
2.1.6.1 ORGANIZACION LINEAL.....	48
2.1.6.2 ORGANIZACION FUNCIONAL.....	51
2.1.6.3 ORGANIZACION LINEA-STAFF.....	52
2.1.6.4 COMITES.....	54
2.1.7 DEPARTAMENTALIZACION.....	56
2.1.7.1 DEPARTAMENTALIZACION POR FUNCIONES.....	56
2.1.7.2 DEPARTAMENTALIZACION POR TERRITORIO.....	56
2.1.7.3 DEPARTAMENTALIZACION POR PRODUCTO.....	57

2.1.7.4	DEPARTAMENTALIZACION POR CLIENTES	57
2.1.7.5	DEPARTAMENTALIZACION POR PROCESO	58
2.1.8	OPCIONES PARA EL DISEÑO DE LA ORGANIZACION	58
2.1.9	MANUALES ADMINISTRATIVOS	63
2.1.9.1	GENERALIDADES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	63
2.1.9.2	PARTES QUE INTEGRAN UN MANUAL	65
2.1.9.3	TIPOS DE MANUALES	67
2.1.10	MANUAL DE ORGANIZACION	69
2.2	PROCEDIMIENTOS	69
2.2.1	QUE SON LOS PROCEDIMIENTOS	69
2.2.2	VENTAJAS QUE SE OBTIENEN CON UN ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	70
2.2.3	METODOLOGIA APLICABLE EN EL ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	71
2.2.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	73
3.	CASO PRACTICO DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	
3.1	ORGANIZACION ACTUAL DE LA BIBLIOTECA	101
3.1.1	ANTECEDENTES	101
3.1.2	USUARIOS	105
3.1.3	SERVICIOS	105
3.1.4	ORGANOGRAMA ACTUAL	107
3.1.5	DEPARTAMENTALIZACION	114
3.1.6	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	115
3.1.7	COMITES	117
3.2	PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS ACTUALMENTE EN LA BIBLIOTECA ESTUDIADA	119
3.2.1	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN VIGOR	119
3.2.1.1	PROCESOS TECNICOS	119
3.2.1.2	SERVICIOS AL PUBLICO	127
4.	PROPUESTA DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN REFERENCIA	
4.1	OBJETIVOS DEL PRESENTE CAPITULO	135
4.2	PROBLEMAS DETECTADOS Y SOLUCIONES PROPUESTAS	136
4.2.1	SINTESIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN MATERIA DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS Y SINTESIS DE SUS RESPECTIVAS SOLUCIONES	136
4.2.1.1	ORGANIZACION	136
4.2.1.2	PROCEDIMIENTOS	139

4.3 ORGANIZACION.....	153
4.3.1 DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	153
4.3.2 DESCRIPCION DE PUESTOS.....	157
4.4 PROCEDIMIENTOS.....	178
4.4.1 DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS POR DEPARTAMENTOS.....	178
4.4.1.1 DIRECCION GENERAL.....	179
4.4.1.2 SISTEMAS.....	185
4.4.1.3 PROCESOS TECNICOS.....	187
4.4.1.4 SERVICIOS AL PUBLICO.....	197
4.4.2 RELACION DE FORMAS.....	206
CONCLUSIONES.....	225
BIBLIOGRAFIA.....	228

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

INTRODUCCION

La necesidad de contar con manuales administrativos en todas las organizaciones, se ha vuelto imperativa a causa del creciente volumen de las operaciones, incremento del personal, adopción de técnicas modernas y complejidad de las estructuras administrativas.

Todo ello hace imprescindible el uso de instrumentos administrativos que faciliten el logro de los objetivos y mejor desempeño del trabajo.

Los manuales sirven como medio de comunicación y coordinación para este fin.

Exposición de motivos:

Los manuales administrativos son desconocidos o poco utilizados, por muchos administradores de empresas.

De ahí la importancia de pretender destacar sus aspectos más importantes y ventajas, para que los manuales de organización y procedimientos sean aplicados dentro de las empresas.

Este trabajo en particular, se realizó con el fin de contar con un documento que explique la forma en que está organizada una biblioteca universitaria y sus funciones. Pretende la simplificación del trabajo del área de su competencia, y apoyar en la capacitación del personal, para que su trabajo sea más dinámico y eficaz.

Metodología:

Técnicas empleadas:

El estudio se inició al analizar la información existente relativa a la organización.

Se observó directamente la forma de realizar el trabajo.

Posteriormente se elaboraron cuestionarios y efectuaron entrevistas al personal.

Finalmente, los manuales propuestos fueron revisados por los coordinadores de departamento y la dirección general.

Relación por capítulos:

El primer capítulo nos trata de situar en un marco teórico sobre las bibliotecas. Contiene una breve reseña histórica de la biblioteca hasta nuestros días. Se describen los diferentes tipos de bibliotecas existentes y las funciones de la biblioteca universitaria.

En el segundo capítulo se dan los conceptos básicos sobre organización y procedimientos. Diferentes formas de organización, técnicas para la elaboración de organogramas y metodología para un estudio de procedimientos. Su propósito es servir como guía general para el desarrollo de los siguientes capítulos.

El capítulo tercero muestra cómo se encuentra actualmente la organización de la biblioteca estudiada, incluyendo antecedentes históricos. Su objetivo es hacer notar posibles deficiencias en cuanto a organización y procedimientos, para hacer correcciones y determinar posibles mejoras.

En el cuarto y último capítulo se proporcionan las soluciones que conciernen a los problemas detectados en el capítulo anterior, intentando generar aportaciones útiles desde un punto de vista administrativo.

Termina con un manual propuesto de organización y otro de procedimientos como solución a la serie de problemas estudiados.

Dichos manuales están dirigidos a todo el personal, para que conozca con exactitud su trabajo y pueda ser asistido en la toma de decisiones y resolución de problemas.

No se identifica el nombre de la biblioteca, por convenir así a los intereses de la Universidad a que pertenece, y a su solicitud expresa; de modo que a lo largo del trabajo, me refiero a dicha biblioteca sin designarla.

C A P I T U L O I

LA BIBLIOTECA

1.1 ALGUNAS NOTAS SOBRE EL DESARROLLO HISTORICO DE LAS BIBLIOTECAS

Desde el momento mismo de la invención de la escritura, se discutió el problema de la conservación de los materiales sobre los que ésta se trazaba. ¹

La historia de las bibliotecas se remonta a la mayor antigüedad, siendo una de las muestras de la cultura, y el lugar donde se conservaban las manifestaciones de ésta para comunicárlas.

Las bibliotecas se instalaban en los templos y en los palacios de los reyes, donde se acumulaban los tesoros, los objetos de culto, las tradiciones, los recuerdos y todo lo que formaba la historia de un pueblo. ²

El origen histórico de la Biblioteca, se encuentra en Egipto y Mesopotamia, en el segundo milenio antes de Cristo.

Sus acervos estaban formados por tablillas de barro y rollos de papiro. Contenían títulos de propiedad, cuentas, transacciones de tipo económico, y escritos de astronomía, medicina y matemáticas.

Los egipcios y asirios contaban ya con sus bibliotecas, que sirvieron de modelo a los griegos. La cultura griega se

propagó después por Egipto, Asia e Italia, fundando en estos países numerosas bibliotecas.

El mayor número de las bibliotecas, no estaban abiertas al público, sino para uso exclusivo de sacerdotes y gobernantes.

Entre las más notables, figuraban la de Tebas y Karnak.³

1.1.1 Época clásica

"Fue la civilización grecorromana la que estableció la noción de la palabra biblioteca (del griego *biblos*, libro y *theke*, depósito)."⁴

En el siglo V a.C. las grandes escuelas de filosofía comenzaron a crear colecciones de libros para uso de sus estudiantes. Las bibliotecas se utilizaban como lugares de reunión, para intercambio de opiniones, comentario de lecturas, charlas, etc. Así nacieron las bibliotecas institucionales, además de las privadas que ya existían.

Entre las bibliotecas de la época, la de Aristóteles reviste especial interés, pues representa el modelo de la ordenada colección de libros, y puede decirse que su compilador fue quien dispuso las bases de la biblioteca científica.

Cuando los romanos se apoderaron de la cultura griega, los generales llevaron a Roma colecciones de libros como botín de guerra.

Durante el Imperio tuvo gran desarrollo el comercio de libros y el número de coleccionistas fue aumentando, siendo casi indispensable que la casa de un romano distinguido poseyese una biblioteca importante.⁵

En el año 39 d.C. se fundó en Roma la biblioteca de Asinio Polión, en el Templo de la Libertad, que se considera como precursora de la biblioteca pública.⁶

Roma llegó a contar con más de veinte bibliotecas comunitarias, y toda ciudad importante de sus dominios tenía al menos una.

Las bibliotecas de los romanos eran salas reducidas, con luz suave, decoradas con oro y mármol verde generalmente, color que no perjudica la vista. La decoración se acompañaba de los bustos y retratos de los grandes hombres.

Los libros se colocaban en armarios adosados a la pared. Las obras, si eran rollos, se apartaban en arquillas que se guardaban en anaqueles horizontales.⁷

A fines de la Edad Antigua, el papiro fue sustituido por el pergamino, ya que ofrecía mayor duración, facilidad para la escritura, y se podía utilizar por ambos lados.

El pergamino sirvió para que en el siglo IV a.C., el rollo fuera reemplazado por el códice - hojas cortadas y agrupadas entre dos tapas de madera -. Esta forma de libro resultó más económica y durable.⁸

Mientras tanto, los chinos comenzaron a utilizar la seda para los libros y posteriormente inventaron el papel en el año 105 d.C.

Durante casi setecientos años, hasta mediados del siglo VIII, mantuvieron oculta la forma de fabricación del papel, hasta que los fabricantes chinos cayeron prisioneros de los árabes. A través de España los árabes introdujeron el papel, y hacia el año 1100 d.C. comenzó a utilizarse en Europa.⁹

1.1.2 Medievo

Entre los siglos V y IX muchas bibliotecas fueron deshechas por las guerras.

En Constantinopla, desde su fundación se abrieron bibliotecas nutridas por los emperadores; así se preservaron el saber y las artes del mundo antiguo, junto con las primeras obras de inspiración cristiana.

En los países islámicos hubo importantes bibliotecas desde el siglo VIII, entre las que resaltaron las de Bagdad, El Cairo y Basora.

En la España musulmana fueron notables las de Córdoba, Granada y Toledo.¹⁰

Durante este período fueron los monjes los depositarios de los manuscritos que pudieron salvarse de antiguas invasiones.

En la Edad Media nacieron las bibliotecas monásticas, con sus talleres de copistas.

Sus fondos consistían ante todo en las Escrituras y las obras de los padres de la Iglesia. Los religiosos producían nuevas copias de las obras y redactaban sus propias crónicas históricas y obras literarias.

La biblioteca estaba formada generalmente de un pasillo con doble hilera de ventanas.

Los libros en los monasterios, se encontraban encajonados dentro de armarios empotrados en la pared. No se seguía ningún orden o clasificación, y generalmente los libros se sujetaban por cadenas para evitar subtracciones.¹¹

Existieron bibliotecas en los monasterios de Fulda, en Alemania; de Monte Cassino y Bobbio en Italia; de Carbie en Francia, y de Saint Gall en Suiza.

A partir del siglo XII, en Europa se fundaron las universidades y crearon nuevas bibliotecas que competían con monasterios. Sin embargo, la escasez de libros hizo resurgir a los monasterios gracias a la participación de los copistas.

1.1.3 Renacimiento y Reforma

Durante el Renacimiento existió gran interés por conservar la literatura grecorromana.

En el siglo XIV, los griegos huyeron a Constantinopla a causa de las invasiones de los turcos.

Algunos de los que buscaron asilo en Italia llevaban consigo los manuscritos clásicos antiguos, que se difundieron entre los estudiosos de Italia.

La imprenta, inventada por J. Gutemberg en 1450 abarató los libros, y propició que las colecciones se multiplicaran todavía más y las bibliotecas adquiriesen un gran desarrollo.

Durante el siglo XV se crearon grandes bibliotecas. Los centros culturales fueron Florencia y Venecia. Nacieron en

dichos lugares la biblioteca Laurenciana y la de San Marcos, respectivamente. También en Italia se estableció la biblioteca Vaticana.¹²

Los reyes manifestaron gran interés por elevar el nivel cultural del pueblo mediante la fundación de bibliotecas dentro de los palacios y el incremento de sus acervos.

De la austeridad de los monasterios, se pasó a la suntuosa decoración con pinturas murales de las bibliotecas reales. Dicho decorado tenía la finalidad de establecer un ambiente que elevara el espíritu y favoreciese la actividad intelectual en un ambiente apacible y agradable.

Destacan la Biblioteca Real Francesa y la del Escorial en España, creada durante el reinado de Felipe II, que encargó además poner en orden, clasificar y catalogar sus fondos.¹³

La secularización de los conventos en los países que admitieron el protestantismo, hizo que las bibliotecas conventuales pasaran al poder de las ciudades o iglesias reformadas o en el de simples particulares. Los reformados destruyeron miles de códices, manuscritos monásticos y muchos incunables.

Durante la Reforma Enrique VIII de Inglaterra, ordenó la separación de las bibliotecas monásticas para erradicar la visión medieval del mundo.

Martín Lutero, en cambio, recomendó a los alemanes crearlas nuevas y muchas de las bibliotecas antiguas fueron utilizadas para nutrir las.

En los países que siguieron unidos a la Iglesia, como Italia o Austria, por el contrario, subsistieron las antiguas bibliotecas.¹⁴

1.1.4 Siglos XVII y XVIII

El desarrollo de las grandes bibliotecas, obligó a sistematizarlas; el primer libro sobre este tema fue el Advis pour dresser une bibliothéque (1627; Consejos para ordenar una biblioteca), de Gabriel Naudé, conservador de las colecciones del cardenal Mazarino.

También por ésta época el filósofo alemán G.W. Leibniz, bibliotecario del Duque de Brunswick, en Sajonia, sentó el concepto de la biblioteca nacional pública, sostenida por el estado para el uso de todo el pueblo.

Posteriormente, en la revolución francesa la inmensa biblioteca de Luis XVI, las de los nobles y las de los conventos, fueron declaradas de propiedad nacional formando

la Biblioteca Nacional Francesa con un fondo de 300.000 volúmenes.¹⁵

A la caída de Napoleón, fueron devueltos muchos de los tesoros bibliográficos tomados por los franceses.

Con el acervo de las colecciones reales y privadas se instituyeron después las bibliotecas nacionales.

Las colecciones de la corona inglesa fueron el inicio, a mediados del siglo XVIII, de la biblioteca del Museo Británico.

En Rusia, las colecciones de Pedro el Grande, Alejandro Souvorov y del conde Zaluski, sirvieron para fundar la Biblioteca Nacional de Leningrado.

En los Estados Unidos de América, las colecciones del presidente Jefferson, fueron la base de la Biblioteca del Congreso de Washington, D.C.¹⁶

1.1.5 Siglos XIX y XX

A medida que existieron mayores colecciones de libros, fue necesario enumerarlos y clasificarlos.

El primero en conseguirlo fue Johann Gesner en Alemania, pero quien realmente logró transformar los procedimientos al respecto fue un italiano, Antonio Panizzi, que en 1831 se

encargó de organizar la biblioteca del Museo Británico. Fue quien produjo su primer catálogo, y estableció la idea de que una biblioteca debe permitir el acceso rápido y cómodo a los volúmenes, y no limitarse a coleccionar libros como artículos de museo. Diseñó una sala de lectura circular bajo una bóveda, cuyas ventanas proporcionaban luz, y su idea fue rápidamente imitada en todo el mundo.

Surgieron los conceptos modernos acerca de la biblioteca actual, y se dió gran impulso a la biblioteca pública.¹⁷

El siglo XX verá el desarrollo de las grandes bibliotecas, como la de Lenin de Moscú, con millones de volúmenes, y el auge de bibliotecas especializadas y destinadas a determinados temas.

Por otra parte, en Estados Unidos aparecieron las primeras escuelas de biblioteconomía.

El desarrollo de las técnicas de reproducción e impresión de libros; la informática y la especialización de las bibliotecas, causaron un importante progreso en los sistemas de ordenación y catalogación.

Todo ello favoreció la creación de asociaciones de profesionales, con el fin de formar vínculos de cooperación e impulsar la excelencia en clasificación y conservación de los libros y documentos de sus centros.

Mundialmente el órgano más importante es la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (FIAB).

Existen diferentes alternativas en cuanto a organización espacial, ubicación e instalaciones, para poder ofrecer comodidad de uso dependiendo del tipo de centro bibliotecario de que se trate.

Al igual que en lo referente a las instalaciones, las bibliotecas, según su finalidad, deben seguir distintos criterios de ordenación y clasificación, y atender a los usuarios con medios diversos, teniendo en cuenta sus necesidades, formación cultural, situación socioeconómica, gustos y preferencias.

Los sistemas de clasificación más usuales son el decimal de Melvin Dewey y el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington (clasificación L.C.).

El sistema de clasificación Dewey, utiliza la numeración decimal, basándose en los números del 0 al 9, que corresponden a las grandes divisiones que se han hecho en el campo del conocimiento. Cada una de estas divisiones principales, se subdividen a su vez en diez grupos, y así sucesivamente en la medida que requiera la materia.

Este sistema es el más usado, por su fácil manejo y consulta, pero resulta poco práctico para colecciones grandes y bibliotecas especializadas.

El sistema comunmente llamado L.C. se basa en el alfabeto, excluyendo cuatro letras ("I", "O", "W" e "Y"). Las clases principales, a su vez se subdividen por medio de la adición de otra letra mayúscula a la letra de la clase principal. Las subclases se subdividen por medio de números arábigos del 1 al 9999.

Dado que la consulta de este sistema no es tan fácil, es usado principalmente para grandes colecciones.

Las bibliotecas han alcanzado una posición cada vez más importante, por ser instituciones esenciales para la formación y desarrollo intelectual de la sociedad.¹⁸

Hoy día forman parte de ellas toda clase de documentos gráficos y sonoros. Además de libros, folletos y revistas, muchas bibliotecas, incluyen también mapas, dibujos y pinturas, piezas numismáticas y antigüedades. Las de mayor tamaño suelen tener además periódicos y materiales audiovisuales tales como películas, diapositivas, microfilmes o programas para computadoras.

1.2 TIPOS DE BIBLIOTECAS

De acuerdo a la finalidad de los fondos que las forman, pueden ser:

Bibliotecas de conservación, que tienen por objeto coleccionar y conservar el patrimonio histórico literario de cada nación.

Bibliotecas de distribución, que son en general, las bibliotecas públicas que, sostenidas con fondos oficiales o privados, dan la posibilidad de entrada en sus locales y utilización y préstamo de sus fondos a toda persona que lo desee.

Bibliotecas de acumulación, entre las que figuran las universitarias y las de investigación o especializadas.

El origen de las **universitarias** suele coincidir con el respectivo centro de enseñanza, y están dirigidas a proporcionar a profesores y alumnos, las publicaciones de más interés en lo que se refiere a la materia o materias propias de su estudio que existen en las mismas, o el intercambio con los fondos de otras.

Las **bibliotecas de investigación** cooperan con sus elementos bibliográficos al progreso científico.

Las **Bibliotecas especializadas** se diferencian de las de investigación en que los que se sirven de sus fondos,

generalmente los utilizan para la lectura y consulta más que investigación. Entre las bibliotecas especializadas pueden considerarse las infantiles y las escolares.

Biblioteca pública o popular, descrita como el lugar donde se pueden encontrar toda clase de libros, con toda clase de gentes. Se caracteriza por la libre entrada del lector y facilidad en el préstamo.

Actualmente existen también bibliotecas itinerantes, que llevan los fondos a lugares distantes entre sí, o a la periferia de las poblaciones. Para su uso el lector deposita una fianza que corresponda al valor del libro prestado.

Y Bibliotecas llamadas **circulantes**, que se distinguen de las anteriores en que los libros se envían por correo y el lector debe utilizar este medio para hacer la petición por escrito del material.¹⁹

Entre las bibliotecas actuales son notables las centrales o nacionales como la Biblioteca del Congreso en Washington, la Biblioteca Nacional de París, la del Museo Británico, la Real de Berlín y la Nacional de Madrid.

De las bibliotecas universitarias, destacan las de Harvard, Chicago, Columbia, Filadelfia y Princeton en América, y en Europa las de Berlín, Bona, Madrid, Gotinga, Erlangen y Estrasburgo.²⁰

1.3 HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS EN MEXICO

Los libros de los antiguos pobladores eran tiras de cuero de venado, o bien de papel de amate o de maguey, pintadas, cosidas y dobladas en forma de biombo.

Ignacio Rayón en el Diccionario Universal de Historia y Geografía, indica que "la recopilación más antigua de éstos documentos, se hizo en tiempos del tolteca Huetzin, quien mandó reunirlos y formar un volumen llamado *Teamoxtli* o *Libro de Tollán*."²¹

Se puede suponer que, Texcoco tuvo posteriormente una gran biblioteca, pero muy pocos códices se conservaron.

El primero en traer una biblioteca a Nueva España, fue Fray Alonso de la Veracruz, en 1536, para el convento de Tripetío. Y en general, todos los monasterios poseyeron acervos bibliográficos.

En el siglo XVII, el Obispo de Puebla, Juan de Palafox y Mendoza, integró una colección de 8000 volúmenes, que aún existe.

También fueron notables las bibliotecas de Carlos de Sigüenza y Góngora, Fernando de Alva y Sor Juana Inés de la Cruz.

En 1762 el doctor Cisneros y Quijano, fundó con sus libros particulares, la biblioteca de la Real y Pontificia Universidad, primera que se abrió al público.

De la Biblioteca Nacional de México, inaugurada en el año 1844, la mayor parte de los volúmenes originales procedían de antiguos conventos. Desde 1929 ésta perteneció a la Universidad Nacional Autónoma.

Algunas bibliotecas se vendieron al extranjero. La de Jose María Andrade, que fue subastada en Viena en 1869. La de José Fernando Ramírez, vendida en Londres en 1880. La de Aubin, que contenía manuscritos de la colección Boturini, llegó finalmente a la Biblioteca Nacional de París. La de Genaro García (con 25,000 libros, folletos y 300,000 manuscritos de Alamán, Guerrero, Santa Anna, Gómez Farías, Comonfort y otros) se vendió al Gobierno de Texas en 1921.

Otras obras raras y valiosas procedentes de México se hallan en la biblioteca del Palacio Real de Madrid, en la Vaticana, la Nacional de París, el Museo Británico, y en la Fundación Hispánica de Washington.

Hasta fines del siglo XIX se fundaron 42 bibliotecas en 17 entidades federativas. Del año 1900 a 1909 otras seis y 969

más del año 1910 a 1970. Hay además otras 420 bibliotecas cuya fecha de establecimiento se ignora. En total reúnen un acervo de 6.200,191 volúmenes, 70,006 tomos de revistas, 15,989 de publicaciones periódicas y 11,630 folletos.

Concretamente en el Distrito Federal funcionan 354 bibliotecas, con 2.910,909 volúmenes en conjunto.

Hay que destacar en la Ciudad de México las siguientes: Del Congreso de la Unión (con 250,000 volúmenes), De la Secretaría de Hacienda (250,000 volúmenes), La Biblioteca de México (con 75,000 volúmenes), La Benjamín Franklin y la Nacional de Antropología e Historia.²²

1.4 LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN MEXICO

"Dice Mendieta y Nuñez que la Universidad como institución social, ya había alcanzado madurez y esplendor en España cuando se realizó el descubrimiento de América, y que los colonizadores, preocupados por crear un ambiente social semejante al de su patria, organizaron las colonias a semejanza de la monarquía española, trasplantando aquellas instituciones que consideraban indispensables, como lo fueron las instituciones de alta cultura."²³

La Iglesia, instituyó colegios de altos estudios, que son el antecedente directo de la Universidad, y en los conventos, se fueron integrando pequeñas colecciones que más tarde se convirtieron en ricas bibliotecas.

Los colegios que más sobresalieron fueron el Colegio de San Nicolás, fundado en 1540 por Don Vasco de Quiroga, que en su testamento donó su biblioteca compuesta de 626 volúmenes. Y el Colegio de San Pablo, fundado por Juan de Grijalba, para cuya biblioteca había traído de España libros de todas las universidades, artes y lenguas, de que se tenía conocimiento.

"Esta biblioteca subsistía aún a principios del siglo XVIII y ocupaban sus estantes cuatromil setenta cuerpos de todas las facultades y materias."²⁴

Los agustinos en 1540 fundaron el Convento de Tripitío, cuya biblioteca fue famosa en su tiempo, por contar con ediciones de París, Venecia, Basilea, Lisboa, Granada y Alcalá de Henares. La mayor parte de sus libros se reúnen actualmente en el Museo Michoacano de Morelia.

Fray Juan de Zumárraga, primer obispo de Nueva España, fue quien tuvo el mérito de solicitar al rey la fundación de la Universidad de México y en 1553 fue inaugurada. Siguió el modelo de organización de la Universidad de Salamanca y comenzó con siete cátedras: Teología, escritura, cánones, leyes, artes, retórica y gramática.

La Universidad no tuvo una biblioteca propiamente dicha hasta que Don Ignacio Baye Cisneros y Quijano, el 18 de octubre de 1762, la inauguró públicamente.

La biblioteca fue prosperando con donaciones de exalumnos y con las bibliotecas de los jesuitas expulsados, elevándose su colección a 9,000 volúmenes en todas las materias.

En 1865 cuando la Universidad fue clausurada, los 10,652 volúmenes que poseía se asignaron a la Biblioteca Nacional.

En 1572 llegaron los jesuitas a la Nueva España y fundaron el Colegio Máximo de San Pedro y San Pablo.

El colegio contaba con una biblioteca excelente cuyo catálogo se encuentra en el Archivo General de la Nación.

Durante el virreinato, la Universidad permaneció al margen de las nuevas ideas que transformaban los países de Europa, hasta que en el gobierno de Carlos III se patrocinó la introducción de la ciencia moderna en las colonias, apareciendo entonces las primeras instituciones educativas no eclesiásticas.

Por esto se fundaron el Colegio de las Vizcainas en 1767, la Real Escuela de Cirugía en 1768, la Academia de las Nobles Artes de San Carlos en 1781 y el Real Seminario de Minería en 1792, cuya biblioteca pasó a formar parte de la Universidad en 1910, y actualmente pertenece a la facultad de Ingeniería y al Palacio de Minería.

La Universidad fue clausurada en 1833, 1857, 1861 y 1865. No obstante, durante esta época, prosperaron las escuelas independientes que junto con los colegios civiles fueron los precursores de las universidades estatales del siglo XX.

Estas instituciones eran de índole más liberal y secular, y tenían libros extranjeros de toda clase.

En estos años ya no existía la prohibición de importación de ciertas obras y el comercio de libros, que era el mayor de

toda América Latina, favoreció el enriquecimiento de las bibliotecas.

El estado pasó a desempeñar el papel de financiador que tuvo la iglesia durante la colonia, y en general, las bibliotecas de seminarios y colegios religiosos, se adjudicaron a los colegios e institutos de los estados.

Durante el porfirismo, se hizo renacer la universidad. Por iniciativa de Don Justo Sierra, la Universidad vuelve a abrirse en 1910, como Universidad Nacional de México.

La reapertura de la Universidad suscitó la inquietud de fundar otras universidades en el país y así se instituyeron de 1950 a la fecha más del 50% de las que existen actualmente.²⁵

Por otra parte, había mucho interés en mejorar la situación del personal en las bibliotecas y se vió la necesidad de una escuela que profesionalizara la actividad y diera posibilidades de obtener bibliotecarios calificados. Ante esta situación surgió en 1945 la Escuela de Bibliotecarios, ofreciendo el nivel profesional, subprofesional y cursos de capacitación.²⁶

Aunque en los últimos años las universidades han dado cada vez mayor importancia al desarrollo de sus bibliotecas y

preparación de su personal, la mayoría son instituciones jóvenes que en su desarrollo se han encontrado con una serie de limitaciones económicas y humanas que no les han permitido organizar y mejorar los servicios bibliotecarios necesarios para apoyar las tareas de enseñanza e investigación.

La situación actual de las bibliotecas universitarias, aunque no es la ideal, ha prosperado. Como ejemplo tenemos las universidades de Guanajuato y San Luis Potosí, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, el Colegio de México, la U.N.A.M. y la Universidad Autónoma Metropolitana, entre otras.

Muchas de las bibliotecas cuentan con colecciones escasas como para dar un buen servicio, aunque las bibliotecas deben estimarse básicamente por la calidad de sus colecciones.

Los presupuestos de las bibliotecas están lógicamente relacionados con el presupuesto general de la universidad a la que pertenecen. Las bibliotecas universitarias necesitan un mayor apoyo, ya que el presupuesto conduce al incremento y mejoramiento de los servicios bibliotecarios.

Los principales servicios que suelen ofrecer las bibliotecas universitarias en México son: préstamo interno,

externo, consulta, fotocopiado, orientación a los lectores, recopilaciones bibliográficas y préstamo interbibliotecario.

La mayoría de las bibliotecas universitarias, funcionan con estantería cerrada, algunas de las que trabajan con estantería abierta son: I.T.E.S.M., Colegio de México, I.T.A.M., algunas facultades de la U.N.A.M. y la Universidad de las Américas.

Otros servicios más sofisticados como disseminación selectiva de información, traducciones, bibliografías, etc. sólo se dan en un mínimo de bibliotecas, destacando el centro de Información Científica y Humanística de la U.N.A.M.

Son varias las instituciones de educación superior que actualmente han construido edificios diseñados especialmente para bibliotecas, tal es el caso de: El edificio de la biblioteca central de la U.N.A.M. en 1956. La biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, inaugurada en 1968. La biblioteca del Colegio de México, inaugurada en 1976. La biblioteca de la Universidad Iberoamericana en 1977, etc.

Desde el 27 de agosto de 1957 existe en México una asociación dedicada a favorecer y mejorar las bibliotecas universitarias, la Asociación de Bibliotecas y Bibliotecarios de Universidades e Institutos de Enseñanza

Superior de la República Mexicana (A.B.I.E.S.I.). Y ha formulado dos documentos de gran importancia, con el fin de orientar y mejorar el servicio bibliotecario universitario y de investigación: Las Normas para el Servicio Bibliotecario en Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación en 1968 y el Código de Préstamo Interbibliotecario en 1976.

Estas normas para el servicio bibliotecario, se formularon con el fin de que las universidades tengan una pauta para orientar sus actividades hacia una buena gestión.

La A.B.I.E.S.I. se basó en las normas de la American Library Association, publicadas en 1958.

Principalmente se dan reglas referentes a la estructura y funcionamiento del servicio bibliotecario, presupuesto, personal, recursos documentales, y evaluación de servicios.

El código de préstamo interbibliotecario, tiene por objeto promover y regular este servicio. Normando las condiciones de préstamo, y los derechos, responsabilidades y obligaciones, tanto de la biblioteca prestataria como de la solicitante.

Las principales bibliotecas y centros de información universitarios en México son: La Biblioteca del Colegio de México, La Biblioteca Central de La Escuela Nacional de Agricultura, el Centro de Investigación y Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional, Instituto Tecnológico,

Autónomo de México (I.T.A.M.), Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Biblioteca de la Universidad de Guanajuato, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad Autónoma Metropolitana, Universidad de Las Américas, Universidad Iberoamericana, Universidad Nacional Autónoma de México.²⁷

1.5 FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

"La biblioteca sirve para conservar el conocimiento, difundirlo entre los componentes de una misma generación y transmitirlo a las siguientes. Para ello, la biblioteca selecciona, adquiere, organiza, almacena, promueve, interpreta, presta, reproduce, controla e incluso descarta materiales bibliográficos, manuscritos, microformas y audiovisuales."28

La biblioteca difiere del centro de información propiamente dicho, porque la primera presenta la ventaja de dar conocimientos y datos a través y además de las obras que forman parte de su acervo documental. Esto la distingue, por ejemplo, del banco de datos bibliográficos que carece del acervo documental característico de la biblioteca.

Cada tipo de biblioteca lleva a cabo, en una forma distinta, el objetivo de mantener y difundir el conocimiento. La biblioteca universitaria está destinada a hacerlo con apoyo a la investigación, ayuda al cuerpo docente y difusión de la institución de que forma parte.

De esta manera, propiciará el óptimo desarrollo cultural de sus alumnos, profesores y demás integrantes, en los diversos campos profesionales.

La biblioteca universitaria es semejante a la biblioteca escolar en el sentido de que ambas apoyan programas de enseñanza.

También es similar a la biblioteca especializada por su intención de favorecer los programas de investigación.

Además tiene semejanza con la biblioteca pública o popular por su propósito de difundir conocimientos por vía de educación extracurricular.²⁹

Sin embargo, cada tipo de biblioteca desarrolla características propias por la forma con que se desenvuelve y ejerce la selección, organización y servicio de sus materiales, en función de las necesidades y requerimientos de un cierto tipo de usuarios.

Además, dado que ninguna institución es autosuficiente, la mayoría de las bibliotecas universitarias coordinan sus esfuerzos para servir mejor a todos los usuarios por medio del servicio de préstamo interbibliotecario.

Considero que la progresiva integración de México en la economía mundial, requiere contar con personas de una sólida preparación académica y de investigación.

La calidad de la biblioteca, afecta en el nivel académico de la actividad universitaria.

En resumen, las bibliotecas universitarias constituyen un recurso de información que incide directamente en el desarrollo de nuestro país, ya que en ellas los investigadores, maestros y alumnos deben encontrar los materiales y servicios adecuados, tanto en calidad como en cantidad, para satisfacer los requerimientos de información que demandan los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación.

La biblioteca universitaria reúne dichos materiales para:

- Facilitar la educación de los universitarios.

(Dando preferencia a las disciplinas que forman parte de la institución).

- Enriquecer y desarrollar los temas sobre los que los usuarios están realizando estudios, promoviendo un criterio amplio.

- Satisfacer y estimular sus necesidades de información.

- Apoyar las actividades culturales y fomentar el empleo constructivo del tiempo libre. Desarrollando el hábito por la lectura e investigación.

- Proporcionar como centro de servicio, más que como almacén, los materiales informativos, manteniéndose al día sobre los problemas actuales y las necesidades de los estudiantes.

NOTAS AL CAPÍTULO I.

- 1 cfr. Enciclopedia Británica, Tomo III, p.11
- 2 cfr. Enciclopedia Espasa Calpe, Tomo VIII, p.653
- 3 cfr. ARGUINONIZ, L., Guía de la Biblioteca, Funciones y Actividades, p.9
- 4 Enciclopedia Británica, Tomo III, p.11
- 5 cfr. DAHL, S., Historia del Libro, p.36-40
- 6 ARGUINONIZ, L., op.cit., p. 10
- 7 cfr. Enciclopedia Espasa Calpe, Tomo VIII, p.743
- 8 ARGUINONIZ, L., op.cit., p.10
- 9 DAHL, S., op.cit., p.41-43
- 10 cfr. Enciclopedia Británica, Tomo III, p.12
- 11 cfr. Enciclopedia Espasa Calpe, Tomo VIII, p.733
- 12 ARGUINONIZ, L., op.cit., p.12
- 13 cfr. Enciclopedia Británica, Tomo III, p.12
- 14 DAHL, S., op.cit., p. 141-145
- 15 cfr. Enciclopedia Británica, Tomo III, p.12
- 16 ARGUINONIZ, L., op.cit., p.14-15
- 17 DAHL, S., op.cit., p.249-254
- 18 cfr. Enciclopedia Británica, Tomo III, p.12-14
- 19 cfr. Enciclopedia Espasa Calpe, Tomo IV, p.212-213
- 20 cfr. DAHL, S., Historia del Libro, p.
- 21 apud Enciclopedia de México, Tomo II, p.226

- 22 Ibidem., p.225-228
- 23 apud. FERNANDEZ, R., Apuntes para la historia de las Bibliotecas Universitarias de México, p.3
- 24 Ibidem., p.4
- 25 Ibidem., p.4-10
- 26 cfr. MORALES, E., Educación Bibliotecológica en México, p.78
- 27 FERNANDEZ, R., op.cit., p.10-17
- 28 GARZA ARIO, M., Función y Forma de la Biblioteca Universitaria, p.17
- 29 vid supra, p.12-13

C A P I T U L O I I

TEORIA GENERAL SOBRE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS

Antes de proceder a la elaboración del manual, consideré útil presentar la teoría referente a organización y procedimientos.

En este capítulo se expone una selección de los temas más básicos al respecto.

Se analizan diferentes formas de organización con sus ventajas y desventajas.

Se habla de las clases de relaciones que pueden existir en la organización.

Los principios que deben considerarse cuando se diseña una estructura organizacional.

La necesidad de equilibrio entre autoridad y responsabilidad.

También se hace patente la importancia, ventajas y metodología de un estudio de procedimientos, que proporcione soluciones rápidas a los problemas que puedan presentarse en la empresa.

Una vez sentadas las bases para la comprensión de estos temas, en los capítulos siguientes se podrá recurrir a éste como guía para el desarrollo de los mismos.

2.1 ORGANIZACION

2.1.1 NATURALEZA Y PROPOSITO DE LA ORGANIZACION

"El propósito de una estructura de organización es establecer un sistema formal de puestos que las personas puedan desempeñar, de manera que trabajen de la mejor forma para lograr los objetivos de la empresa".¹

Koontz y O'Donell dicen que para que exista un papel en la organización, y para que sea significativo para las personas, debe incorporar:

1) Objetivos verificables. 2) Una idea clara de las principales actividades implicadas. 3) Una comprensión del área de autoridad.

La organización puede ser diseñada para clarificar quién debe hacer qué, y quién es el responsable de determinados resultados. Eliminar obstáculos al desempeño, ocasionados por confusión e incertidumbre en las asignaciones y para proporcionar redes de toma de decisiones y comunicaciones que reflejen y apoyen los objetivos de la empresa.²

Por lo tanto, organizar la administración de una biblioteca, nos lleva a la necesidad de establecer el número y naturaleza de puestos a cubrir y de precisar las tareas involucradas.

Se requiere definir los puestos por escrito, de modo que todos los empleados puedan saber qué se espera de ellos.

"Un puesto es una unidad de trabajo específica e impersonal, constituida por un conjunto de operaciones que debe realizar, aptitudes que debe poseer y responsabilidades que debe asumir su titular en determinadas condiciones de trabajo." 3

Por otra parte, el puesto existe incluso cuando no está cubierto.

Las operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones de un puesto, son las que deben exigirse como mínimo indispensable a cualquiera que vaya a ocuparlo.

Cada puesto puede estar integrado por una o varias plazas.

Plaza es el conjunto de labores, responsabilidades y condiciones de trabajo que corresponden a un empleado en particular.

"El número de empleados que desempeñan el puesto, es el número de plazas que tiene." 4

El Análisis de Puestos, reviste una mayor importancia tratándose de gerentes o ejecutivos. Resulta más difícil la definición de su puesto, pues se corre el peligro de poner

cosas de suma vaguedad por la misma amplitud y variedad de funciones de un jefe.

Los mínimos normales que deben exigirse, fácilmente se superan, ya que un jefe que se conforma con hacer lo estrictamente necesario, es mucho menos valioso que el que mejora la empresa encomendada.

Además un puesto no es algo estático, con el tiempo variará, a causa del cambio de las circunstancias, si no por medio de una decisión administrativa. Las cualidades y capacidades de la persona asignada para un puesto dado, constituyen la principal fuerza que provoca cambios.

Aplicaciones:

Para la empresa es una de las bases para un sistema técnico de ascensos. Permite colocar al trabajador en el puesto más acorde a sus aptitudes.

Los supervisores pueden exigir mejor a cada trabajador lo que debe hacer y en qué forma.

Al trabajador le ayuda a conocer si está actuando bien.⁵

En cuanto a organización la biblioteca universitaria suele dividirse en dos departamentos principales: Procesos Técnicos y Servicios al Público.

También puede organizarse en departamentos de acuerdo con el contenido de los materiales que maneja, como humanidades, ciencias sociales, etc.

O de acuerdo a los requerimientos y/o ubicación de los usuarios, como es el caso de la departamentalización por facultades.⁶

Pero lo más importante de la organización es que sea realista, basada en la mejor información disponible y flexible para adaptarse a los cambios externos e internos.⁷

2.1.2 PRINCIPIOS MAS IMPORTANTES DE ORGANIZACION

Estos principios son más bien criterios esenciales para una organización eficiente:

PRINCIPIO DE LA UNIDAD DE OBJETIVOS

Una estructura organizacional es eficaz si facilita la contribución de los individuos al logro de los objetivos de la empresa.

PRINCIPIO DE EFICACIA

Una organización es eficaz si está estructurada para ayudar al logro de los objetivos de la empresa con la utilización del mínimo de recursos.

PRINCIPIO DEL ALCANCE DE LA ADMINISTRACION

En cada posición administrativa existe un límite al número de personas que un individuo puede administrar en forma eficaz, pero el número preciso varía de acuerdo con el efecto de variables subyacentes.

(Varios autores coinciden en que en niveles altos un administrador puede manejar entre 4 y 8 personas, y en niveles bajos, entre 8 y 15).

PRINCIPIO DE JERARQUIA

Cuanto más clara sea la línea de autoridad desde el más alto ejecutivo de la empresa hasta cada puesto subordinado, más claros serán los puestos responsables de la toma de decisiones, y más eficiente será la comunicación formal en la empresa.

PRINCIPIO DE LA DELEGACION POR RESULTADOS ESPERADOS

La autoridad que se delega a todos los administradores individuales debe ser la adecuada al resultado que se espera.

PRINCIPIO DE LA TOTALIDAD DE LA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de los subordinados ante sus supervisores por el desempeño es absoluta y los supervisores no pueden evadir la responsabilidad por las actividades que sus subordinados desempeñan en la organización.

Cada administrador es responsable ante la organización por las actividades de sus subordinados.

(La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte).

PRINCIPIO DE LA IGUALDAD DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

La responsabilidad que se exige por las acciones debe ser igual que la autoridad que se delega.

PRINCIPIO DE LA UNIDAD DE MANDO

Todo subordinado debe tener un sólo jefe. Todo jefe debe saber quién es su subordinado y todo subordinado debe saber quién es su jefe.

PRINCIPIO DEL NIVEL DE AUTORIDAD

Conservar la delegación requiere que los administradores individuales tomen las decisiones que se encuentran dentro de su autoridad y que no las sometan a consideración de los niveles superiores de la estructura de organización.

Cada uno tiene que decidir sobre los asuntos de su competencia sin transferir hacia arriba.

PRINCIPIO DE LA DEFINICION FUNCIONAL

En la medida en que un puesto o departamento, tenga una definición clara de los resultados que se esperan, de las actividades que deben desempeñarse, de la autoridad de organización que se delega y de la medida en que se comprendan las relaciones de autoridad y las relaciones de información, la persona responsable puede contribuir en forma más adecuada al logro de los objetivos de la empresa.

EL PRINCIPIO DEL EQUILIBRIO

Existe la necesidad de equilibrio en todas las estructuras. Se debe equilibrar la aplicación de principios o técnicas a la luz de la eficiencia total de la estructura para satisfacer los objetivos de la empresa.

EL PRINCIPIO DE LA FLEXIBILIDAD

Cuantas más provisiones se hagan para dotar de flexibilidad una estructura de organización, ésta podrá cumplir su propósito en forma más adecuada.

La estructura organizacional debe ser flexible. No se debe caer en la burocratización.

EL PRINCIPIO DE LA SIMPLIFICACION DEL LIDERAZGO

En la medida en que una estructura de organización y sus delegaciones de autoridad permitan a los administradores diseñar y mantener un medio ambiente que favorezca el

desempeño, más facilitarán las aptitudes de liderazgo de esos administradores.⁸

2.1.3 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

"La autoridad significa el derecho de tomar decisiones y hacer que se cumplan".⁹

Lleva en sí un derecho de decisión, ejecución o mando que afecta a otros miembros de la institución.

Toda autoridad supone la existencia de una responsabilidad.

"La responsabilidad es la obligación que tiene todo miembro de un órgano administrativo de cumplir sus deberes como tal."¹⁰

Stephen Robbins define cuatro requisitos necesarios antes de que la autoridad pueda ser aceptada:

1. Los subordinados deberán ser capaces de entender la comunicación.
2. Al momento de su decisión, el subordinado debe creer que lo que se le pide no es inconsistente con los propósitos de la organización.
3. El subordinado debe creer que lo que se le pide es compatible con sus intereses personales.

4. El subordinado debe tener la capacidad física y mental para cumplir con la petición.

Dado que los altos gerentes no pueden supervisar personalmente todas las actividades en la organización, deben delegar autoridad a los gerentes de menor nivel.

Se debe delegar a cada puesto la autoridad necesaria. Esto es la cesión de derechos formales para actuar a nombre de otro.

Cuando la autoridad se delega debemos asignar responsabilidad. Al dar derechos, también se debe asignar una obligación correspondiente a ser ejecutada.

Asignar autoridad sin responsabilidad crea oportunidades para el abuso, y por otro lado, nadie puede ser responsable sobre lo que no tiene autoridad.

Existen dos formas de responsabilidad: Responsabilidad operativa y responsabilidad última. Los administradores delegan la responsabilidad operativa, la cual a su vez puede ser delegada. Pero existe un componente último de la responsabilidad que debe retenerse. Un gerente es en última instancia, el responsable por las acciones de los subordinados en que ha delegado la responsabilidad operativa.

Por lo tanto, un gerente debe delegar la responsabilidad operativa, pero la responsabilidad última no puede ser delegada nunca.

La responsabilidad representa un compromiso del subordinado de desempeñar lo que se le encomienda, y la confiabilidad es la obligación con su superior de desempeñar lo encomendado en forma satisfactoria.¹¹

Podemos concluir que para completar el proceso de delegación, el gerente debe crear confiabilidad. Los subordinados deben ser considerados como responsables de llevar a cabo sus tareas en forma apropiada. El gerente debe estar abierto a recibir ideas de los subordinados y creer en ellos.

2.1.4 LA ORGANIZACION FORMAL E INFORMAL

En términos generales, la organización formal se refiere a la estructura intencional de puestos de una empresa formalmente organizada.

La organización formal debe ser flexible para aprovechar el talento creativo y reconocer las aptitudes individuales.

La organización informal es la que se dá libremente, y no la derivada de la estructura organizacional. Es cualquier actividad personal conjunta, sin un propósito conjunto consciente.

Estas relaciones interpersonales en la empresa se ven influenciadas por el liderazgo del grupo.

Los administradores deben estar conscientes de la organización informal, y deben evitar enfrentarse a ella, ya que incluso puede resultar ventajoso utilizarla en la dirección de subordinados.¹²

Opino que, lo ideal es que el administrador sea líder tanto en la organización formal como informal.

Ya que la organización informal existe cuando los miembros de una organización formal se conocen entre ellos y entablan una comunicación más humana, el administrador puede ser un medio importante para mantener así un cierto sentimiento de pertenencia y cohesión en la organización formal.

2.1.5 ORGANOGRAMAS

La organización formal es la diseñada en el organograma.

Un organograma es la representación gráfica de la estructura interna de una empresa o parte de ella, y las relaciones que guardan entre sí los órganos que la integran.

Indica las relaciones de jerarquía que guardan entre sí los principales órganos de una empresa o de una de sus áreas. Facilitan al personal el conocimiento de su ubicación y relaciones dentro de la estructura orgánica. Auxilian en el análisis, conocimiento, y diseño de la organización.¹³

Después de consultar varias fuentes, concluyo que en general, un organograma muestra:

- Los principales puestos de una empresa.
- Los principales canales de comunicación formal y de mando.
- Los niveles jerárquicos.

Básicamente se ponen por escrito las divisiones fundamentales y principales líneas de autoridad formal.

Ya que si incluyeran más información, se volverían demasiado complejos. Por ésto, suelen complementarse con manuales.

Requisitos fundamentales:

1.- Precisión:

Los órganos de la institución y sus interrelaciones, deben aparecer perfectamente definidos, destacando sus niveles jerárquicos y relaciones de dependencia.

2.- Vigencia:

Es importante que reflejen la situación presente, y por ello sean constantemente actualizados.

3.- Uniformidad:

Para facilitar la interpretación, resulta conveniente normalizar el empleo de las líneas y figuras utilizadas en su diseño.

Figuras:

Debido a la facilidad de lectura que ofrecen los títulos escritos horizontalmente, es recomendable utilizar rectángulos.

La colocación se dará con arreglo a los diferentes niveles jerárquicos. De arriba a abajo en caso de organogramas verticales, y de izquierda a derecha en los horizontales.

Líneas de conexión:

RELACION PRINCIPAL DE AUTORIDAD:

Deberá utilizarse un trazo sensiblemente más grueso para las líneas que interconectan las figuras rectangulares que el utilizado para trazar estas últimas.

El diseño debe disponerse de modo que todas las unidades orgánicas que dependen de un superior, queden ligadas a él por una sólo línea.

RELACION DE AUTORIDAD FUNCIONAL:

Es aquella que representa, no la relación de dependencia jerárquica, sino la de mando especializado. Puede existir en forma paralela a la autoridad de línea.

Se suelen representar este tipo de vínculos, por medio de líneas cortas de trazo discontinuo.

RELACION DE ASESORIA:

Es la relación que se da entre los órganos que proporcionan conocimientos especializados a los de línea. Se suele representar por medio de líneas continuas de trazo fino, colocadas perpendicularmente a la de autoridad principal del órgano al que asesoran.

RELACION DE COORDINACION (COLABORACION):

Tiene por objeto interrelacionar las actividades que realizan diversas unidades de la organización.

Este tipo de relaciones suele representarse por medio de líneas largas de trazo discontinuo.¹⁴

2.1.5.1 CLASIFICACION DE LOS ORGANOGRAMAS

Pueden ser clasificados en tres grandes grupos, de acuerdo con su contenido, ámbito de aplicación y presentación.

Por su contenido:

ESTRUCTURALES:

Tienen por objeto la representación gráfica de los órganos que integran una institución, así como sus relaciones de jerarquía o dependencia. Su importancia radica en que sirven de base para el diseño de otros gráficos. (Ver figura 1 pág 77).

FUNCIONALES:

Indican en el cuerpo de la gráfica, además de las unidades y sus interrelaciones, las funciones principales que realizan los órganos representados. (Ver figura 2, pág 78).

DE INTEGRACION DE PUESTOS, PLAZAS Y UNIDADES:

Señalan dentro del marco de cada unidad administrativa, los diferentes puestos establecidos para la ejecución de las funciones asignadas, así como el número de plazas existentes y requeridas indistintamente, y en su caso, los nombres de las personas que los ocupan. (Ver figura 3, pág 79).

Por su ámbito de aplicación:

GENERALES:

Representan únicamente los órganos principales de la institución y sus interrelaciones básicas. (Ver figura 4, pág 80).

ESPECIFICOS:

Ofrecen mayor detalle sobre determinados aspectos de la organización de una unidad o área de la institución. (Ver figura 5, pág 81).

Por su disposición:

VERTICALES:

Se representa a las unidades ramificadas de arriba hacia abajo, colocando al titular en el nivel superior, por lo que los distintos niveles jerárquicos de la organización, se ubican en renglones.

Las líneas que representan las relaciones entre unidades, se disponen verticalmente. (Ver figura 6, pág 82).

HORIZONTALES:

Representan unidades ramificadas de izquierda a derecha, colocando al órgano superior a la extrema izquierda. Los niveles jerárquicos se ubican en columnas y las relaciones entre las unidades se representan por líneas dispuestas horizontalmente.

Este tipo de organograma resulta de utilidad en el caso de estructuras con un gran número de órganos de igual jerarquía en la base. (Ver figura 7, pág 83).

MIXTOS:

Se representa la estructura de una organización, utilizando combinaciones verticales y horizontales.

Este tipo de presentación es recomendable en caso de organizaciones que cuentan con un gran número de unidades en la base. (Ver figura 8, pág 84).

CIRCULARES:

En este arreglo, la posición suprema ocupa el centro de los círculos concéntricos. Las funciones que forman la estructura se agrupan alrededor de este centro. Las posiciones de importancia relativamente igual, se localizan a la misma distancia del centro, esto es en el mismo círculo concéntrico. (Ver figura 9, pág 85).¹⁵

2.1.6 TIPOS DE ORGANIZACION

2.1.6.1 ORGANIZACION LINEAL:

Este tipo de organización, constituye la forma estructural más simple y sencilla. Fue muy defendido por Henri Fayol, (uno de los más importantes teóricos de la administración).

La denominación "lineal" se debe al hecho de que entre el superior y los subordinados, existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad.

Cada jefe recibe y transmite todo lo que pasa en su área, y las líneas de comunicación son rígidamente establecidas.

Es una forma de organización encontrada en las pequeñas empresas.

CARACTERISTICAS:

a) Autoridad lineal o única:

Como consecuencia del principio de unidad de mando, cada subordinado se reporta única y exclusivamente a un superior y tiene un sólo jefe de quien recibe órdenes y a quien le reporta exclusivamente.

b) Líneas formales de comunicación:

Las comunicaciones son exclusivamente aquellas relaciones formales descritas en el organograma.

c) Centralización de las decisiones:

La autoridad converge hacia la cúspide de la organización. Sólo existe una autoridad máxima que centraliza todas las decisiones y el control de la organización.

d) Aspecto piramidal:

A medida que aumenta el nivel jerárquico en la empresa, aumenta la generalización y centralización o visión global

de la organización, y a medida que disminuye el nivel jerárquico, aumenta la especialización y delimitación de responsabilidades. (Ver figura 10, pág 86).

VENTAJAS DE LA ORGANIZACION LINEAL:

- El subordinado sólo se relaciona formalmente con su superior. Las opciones de comunicación y relaciones formales son mínimas, y por lo tanto simples y de fácil comprensión.
- Las atribuciones y responsabilidades son claramente definidas y delimitadas.
- Facilidad de implantación y funcionamiento en el control y disciplina.
- Estabilidad gracias a la disciplina garantizada por la unidad de mando.
- Es el tipo de organización más indicado para pequeñas empresas, por su fácil manejo y por la economía que facilita la simplicidad de su estructura.

DESVENTAJAS DE LA ORGANIZACION LINEAL:

- Puede llevar a la excesiva rigidez e inflexibilidad que no responde a las modificaciones rápidas y constantes de la sociedad moderna.
- Puede volverse autocrática dificultando la cooperación e iniciativa de los empleados.
- Impide la oportunidad de especialización de los jefes, ya que tienen que asumir asuntos auxiliares y secundarios de su área.

- Dado que cada jefe posee el monopolio de comunicaciones en su área, se pueden crear cuellos de botella y demoras en la tramitación de comunicaciones. Especialmente a medida que la empresa crece.

2.1.6.2 ORGANIZACION FUNCIONAL:

Este tipo de estructura aplica el principio de especialización de las funciones para cada área y fue creado por Taylor (padre de la administración científica).

Se basa en la flexibilidad indispensable para que una organización pueda ser competitiva e innovadora.

CARACTERISTICAS:

a) Autoridad funcional o dividida:

Basada en la especialización. Cada subordinado se reporta a varios superiores en los asuntos de la especialidad de cada uno. Cada superior tiene autoridad relativa, derivada de su especialidad.

b) Líneas directas de comunicación:

Sin intermediarios, para la mayor rapidez posible de comunicaciones en diferentes niveles.

c) Descentralización de las decisiones:

Las decisiones se delegan a los órganos especializados para mejor implementación.

d) Enfasis en la especialización:

Las responsabilidades son delimitadas de acuerdo con las especializaciones. (Ver figura 11, pág 87).

VENTAJAS DE LA ORGANIZACION FUNCIONAL:

- Mayor eficiencia y profundidad en el desempeño de cada cargo.
- Permite la mejor supervisión técnica posible.
- Desarrolla comunicaciones más rápidas y menos sujetas a distorsiones de transmisión.
- Permite plena concentración en cada actividad.

DESVENTAJAS DE LA ORGANIZACION FUNCIONAL:

- Pérdida de autoridad de mando. La orientación por parte de dos órganos o cargos superiores, puede ser contradictoria o poco compatible.
- No siempre los órganos saben a quién recurrir para un problema. Esto produce confusiones y pérdida de tiempo.

2.1.6.3 ORGANIZACION LINEA-STAFF:

Es la combinación de la organización lineal y funcional. Es el tipo de organización más empleado en la actualidad. Sus orígenes se remontan a las conclusiones de Ernest Dale y Lyndall Urwick.

Existen órganos de línea y de asesoría. Los órganos de línea tienen autoridad lineal y los órganos de "staff" presentan asesoría y servicios especializados.

El área de línea tiene autoridad para decidir en las actividades vinculadas a los objetivos de la organización.

Los órganos de "staff" tienen autoridad de asesoría, y recomendación (autoridad funcional). Asesoran a los órganos de línea con actividades especializadas como investigación y desarrollo, procesamiento de datos, seguimiento de procesos, control de calidad, etc.

CARACTERISTICAS DE LA ORGANIZACION LINEA-"STAFF":

a) Fusión de la estructura lineal con la funcional:

Cada órgano reporta a un sólo superior, pero recibe también asesoría de diversos órganos "staff".

b) Coexistencia de las líneas formales con las líneas directas de comunicación:

La red de comunicaciones la constituyen líneas formales de autoridad y responsabilidad y líneas directas de asesoría de "staff".

c) Separación de los órganos operacionales de los de apoyo:

La autoridad y responsabilidad de los miembros de "staff" no disminuye la autoridad y responsabilidad de los jefes de línea.

d) Jerarquía "versus" especialización:

A pesar de la convivencia entre las características lineales y funcionales, se mantiene el principio de jerarquía. Los aspectos lineales aseguran el mando y disciplina y la especialización ("staff") provee los servicios de asesoría. (Ver figura 12, pág 88).

VENTAJAS DE LA ORGANIZACION LINEA-STAFF:

- Asegura asesoría especializada e innovadora, manteniendo el principio de autoridad única.
- Actividad conjunta y coordinada de los órganos de línea y "staff".

DESVENTAJAS:

- Posibilidad de conflicto y dificultad de mantenimiento entre la asesoría y demás órganos y viceversa.

2.1.6.4. COMITES:

Un comité es un grupo específico de personas designadas para desempeñar un acto administrativo.

Dependiendo de la autoridad con que es investido puede tomar decisiones sobre los subordinados, autoridad para aconsejar, o ser utilizado para recibir y estudiar información.

CARACTERISTICAS DE LOS COMITES:

a) No es un órgano de la estructura organizacional:

Este funciona esporádicamente y tiene participantes que pertenecen a diferentes niveles de la organización, cedidos provisionalmente.

b) Los comités pueden asumir tipos bastante diferentes:

Pueden ser funcionales, informales o temporales. Hay comités en el organograma, y otros que no pueden estar, porque pueden ser fijos o variables.

VENTAJAS DE LOS COMITES:

- Las soluciones se enriquecen porque generalmente un grupo de personas de diferentes áreas, trae soluciones más creativas y adecuadas para un problema.
- Coordinación de planes y políticas.
- Transmisión de la información con economía de tiempo.
- Motivación a través de participación.

DESVENTAJAS:

- Puede haber pérdida de tiempo en la toma de decisiones.
- Costo de tiempo y dinero dado que cuenta con especialistas de alto nivel.
- El comité debilita la iniciativa de mando.
- La responsabilidad se disgrega.¹⁶

2.1.7 DEPARTAMENTALIZACION

2.1.7.1 DEPARTAMENTALIZACION POR FUNCIONES:

Las actividades son agrupadas de acuerdo con las funciones básicas de cada empresa.

Este tipo de departamentalización se utiliza en casi todas las empresas en algún nivel de su estructura.

La figura 13 (pág 89), muestra el ejemplo de departamentalización por funciones, aplicado a una empresa manufacturera.

Ventajas:

- Es un método lógico y probado a través del tiempo.
- Sigue el principio de especialización.

Desventajas:

- Puede existir falta de integración entre los departamentos funcionales.
- Limita la promoción de altos ejecutivos, pues la posición administrativa general de menor nivel, suele ser de vicepresidente.

2.1.7.2 DEPARTAMENTALIZACION POR TERRITORIO:

Este método suele utilizarse en empresas que operan en áreas geográficas amplias. Cuando se tienen varias sucursales. Las tiendas de departamentos. Y las empresas que realizan operaciones similares en áreas geográficas diferentes, tales como agencias gubernamentales. (Ver figura 14, pág 90).

Ventajas:

- Facilita el entrenamiento de gerentes generales.
- Contacto estrecho con problemas y situaciones locales.

Desventajas:

- Se requiere más gente capacitada.
- Duplicidad de funciones.

2.1.7.3 DEPARTAMENTALIZACION POR PRODUCTO:

Suele aplicarse en empresas de gran tamaño, o en empresas que fabrican productos muy diferentes. (Ver figura 15, pág 91).

Ventajas:

- Permite la máxima utilización de aptitudes y conocimientos. Al concentrarse todo el esfuerzo en el producto, hay mayor calidad.
- Favorece el entrenamiento de ejecutivos.

Desventajas:

- Se requiere más gente capacitada.
- Duplicidad en actividades de servicio.

2.1.7.4 DEPARTAMENTALIZACION POR CLIENTES:

- Es recomendable para atender grupos de clientes claramente definidos, o cuando el servicio al cliente se proporciona según su categoría.

La figura 16 (pág 92), representa el típico ejemplo, aplicado a un banco grande.

Ventajas:

- Promueve la experiencia en el área de clientes.
- Busca la concentración en las necesidades de los clientes.

Desventajas:

- Puede sub-emplearse la capacidad del negocio.
- En ocasiones es difícil coordinar operaciones entre demandas de clientes que compiten entre sí.

2.1.7.5 DEPARTAMENTALIZACION POR PROCESO:

Este tipo de agrupación se utiliza con frecuencia en empresas fabricantes. En ocasiones, varía según pedido.

Se reúnen personas y materiales por departamentos, para realizar operaciones específicas. (Ver figura 17, pág 93).

Ventajas:

- Permite la diversificación.
- Erradica la competencia en la empresa.

Desventajas:

- Se pueden provocar cuellos de botella.¹⁷

2.1.8 OPCIONES PARA EL DISEÑO DE LA ORGANIZACION

ESTRUCTURA SIMPLE:

Es baja en complejidad, con poca formalización, y tiene su autoridad centralizada en una sola persona.

La estructura simple es una organización "plana". Es la de aplicación más amplia en pequeños negocios, donde el gerente y el propietario, suelen ser uno y el mismo.

Las ventajas de la estructura simple son:

Es rápida, flexible, y de mantenimiento de bajo costo.

(Ver figura 18, pág 94).

Desventajas:

Es aplicable sólo a organizaciones pequeñas. A medida que el tamaño crece, la toma de decisiones se hace más lenta y puede llegar al estancamiento.

Es riesgosa, ya que todo depende de una persona, centro de la toma de decisiones.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

Se elige una estructura funcional, cuando la administración agrupa especialidades ocupacionales similares. De esta forma existe un departamento por cada área funcional.

(Ver figura 19, pág 95).

Ventajas de la estructura funcional:

Se inspira en la especialización, lo que minimiza la duplicación de personal y equipo.

Esto está ya bastante probado en la práctica.

Desventajas:

Existe peligro de crear una visión parcial entre el personal.

Limita el entrenamiento para desarrollo de futuros altos ejecutivos. El contacto con otras funciones es limitado y

cada jefe se limita a su departamento. Es difícil que los administradores tengan una perspectiva amplia de las actividades de la organización.

ESTRUCTURA DIVISIONAL

Este tipo de estructura, fue introducida en los años veinte por General Motors y Dupont, está diseñada para el apoyo de actividades autosuficientes.

Cada unidad o división es autónoma, está basada esencialmente en productos, y es dirigida por un ejecutivo totalmente responsable de los resultados.

Como en la mayoría de las estructuras divisionales, existe una oficina central que provee servicios de apoyo a las divisiones. Por lo general son servicios financieros, legales y fiscales.

Además las oficinas centrales actúan como un supervisor externo para coordinar y controlar las diversas divisiones. (Ver figura 20, pág 96).

Ventajas:

Se concentra en los resultados finales y hay mayor calidad.

El personal de las oficinas centrales se libera de los problemas operacionales cotidianos, pudiendo dedicarse a la planeación a largo plazo y estratégica.

Favorece el entrenamiento de ejecutivos.

Desventajas:

Duplicidad en algunas actividades y recursos, lo que incrementa los costos de la organización.

Además se requiere de más gente capacitada y especialistas.

ESTRUCTURA MATRICIAL

Este tipo de estructura pretende combinar las ventajas de la especialización funcional con la estructura divisional.

Cada producto, proyecto o programa es dirigido por un gerente que emplea a gente de los diferentes departamentos funcionales para su proyecto.

En la parte superior de la matriz están las funciones y en el eje vertical los proyectos. La adición de ambas teje una trama de departamentos.

Los empleados entonces tienen dos jefes: Un gerente funcional y un gerente de producto o proyecto. (Ver figura 21, pág 97).

Ventajas:

Centra la atención en los resultados finales.

Busca ampliar responsabilidades.

Propicia la unidad en la empresa.

Desventajas:

Rompe el principio de unidad de mando.

Puede crear confusión y propiciar luchas de poder.

ESTRUCTURA SECTORIAL

Fue introducida a finales de los setenta por la General Electric.

Crea entidades industriales agrupando divisiones en clasificaciones industriales comunes bajo la dirección de un gerente sectorial.

Esto crea un nivel adicional entre gerentes divisionales y funcionarios ejecutivos. (Ver figura 22, pág 98).

Ventajas:

Es un mecanismo de coordinación para conjuntar productos o servicios compatibles de las diferentes divisiones corporativas.

Reduce el tramo de control al nivel más alto.

Dota a los altos gerentes de mayor tiempo para la planeación estratégica.

Desventajas:

Agrega otro costoso nivel de administración a los rangos superiores de la organización.

ESTRUCTURA DE CONGLOMERADO

Se compone de un conjunto diverso de compañías que son independientes excepto por la comunidad de recursos.

En 1982, por ejemplo ITT tenía 250 compañías, incluyendo Sheraton Hotels y Continental Baking. (Ver figura 23, pág 99).

Ventajas:

Suaviza los ciclos de auge y contracción a los que una sólo industria es susceptible.

Comunidad de recursos como capital financiero, capacidad de planeación estratégica y experiencia administrativa.

Desventajas:

Hay duplicidad de actividades, dado que no se comparte el personal entrenado, equipo o instalaciones.

Es posible que los altos gerentes del conglomerado no sean expertos en cada una de las industrias de las compañías operantes.

Es factible que la alta gerencia tome un enfoque muy impersonal en sus relaciones con las compañías, que pasan a ser estadísticas abstractas.

LA ORGANIZACION DE TEORIA Z

Este diseño estructural da primordial atención al elemento humano.

Los empleados son contratados con la intención de que el compromiso sea permanente.

No se contrata o despide personal conforme al ciclo económico, sino que los empleados trabajan tiempo extra o se reduce la semana de trabajo.

Su organograma está basado generalmente en las líneas de producto, tal y como se mostró anteriormente en la figura 15.

Ventajas:

La administración puede invertir más dinero en el desarrollo del empleado, al contratar a largo plazo.

Existe rotación de los empleados en diversos puestos y así pueden relacionarse con toda la organización.

Desventajas:

Las promociones son lentas.

El diseño de organización es muy diferente a la estructura norteamericana.¹⁸

2.1.9 MANUALES ADMINISTRATIVOS

2.1.9.1 GENERALIDADES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

"Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo."¹⁹

El administrador al ver el crecimiento de las operaciones empresariales, recurre necesariamente a la utilización de manuales, por ser un recurso para la orientación del personal, ayudan para que las organizaciones sean definidas en sus políticas y procedimientos, a fijar

responsabilidades, e induce al personal a contribuir con mayor eficacia al logro de los objetivos de las empresas.

Se puede decir, que un manual administrativo, es un medio de comunicación dentro de la empresa, debido a que se establece por escrito la manera de proceder ante cualquier problema de organización que se suscite.

La amplitud con que debe detallarse en él cada una de las funciones, políticas o procedimientos dependerá de las necesidades de la empresa.

2.1.9.3 PARTES QUE INTEGRAN UN MANUAL

Aunque no existe uniformidad en el contenido de los manuales, debido a que cada uno tiende a satisfacer las necesidades individuales de cada empresa, existen tres secciones que aparecen en casi todos los manuales: Texto, diagramas y formas.

Dependiendo de la información que el manual contenga, se empleará mayor o menor proporción de cada una de las secciones anteriores.

Los manuales elaborados para la biblioteca objeto de este estudio, se relacionan con la organización y el

establecimiento y mantenimiento de sistemas y procedimientos eficientes, que faciliten el trabajo al personal.

Todo ello se resume en las siguientes actividades:

Procedimientos:

Preparación del manual de operación o procedimientos adecuado.

En la redacción de este instructivo, además de la descripción de pasos o trámites para realización de una actividad, intervienen las FORMAS con las que algunos procedimientos se clarifican y agilizan.

Organización:

Precisar las funciones básicas que requiere cierto departamento o institución para el logro de sus objetivos.

Se expresa en lo que se denomina como organograma.

Se consideró importante incluir este aspecto, debido a que cualquier cambio en la organización, repercutirá en los sistemas y procedimientos y viceversa.

El análisis de puestos, también es indispensable para conocer con precisión lo que cada trabajador hace, y las aptitudes que requiere para hacerlo bien.

Auditoría Administrativa:

Tiene por objeto controlar, observar el desempeño y cumplimiento de actividades, hallar los puntos de peligro

en potencia, distinguir oportunidades, nuevas ideas y mejoras.

2.1.2.3 TIPOS DE MANUALES

Diferentes autores han clasificado los manuales como sigue:
POR SU APLICACION:

- a) Generales
- b) Departamentales
- c) Individuales

POR SU CONTENIDO:

- a) De Organización
- b) De Políticas
- c) De Procedimientos
- d) Mixtos o de contenido múltiple

MANUALES GENERALES

Abarcan toda la empresa y describen cada una de las partes que la integran.

MANUALES DEPARTAMENTALES

Se refieren a un área o departamento específico de la empresa.

MANUALES INDIVIDUALES

Este tipo de manual únicamente se hace para puestos o funciones muy complejas de la empresa, que especialmente requieran un manual de este tipo.

MANUALES DE ORGANIZACION

En estos manuales se ofrece una información completa sobre asuntos correspondientes a cada puesto y permiten conocer las relaciones con los demás puestos de la organización.

El manual de organización sirve también como instrumento de referencia para elaborar el manual de procedimientos.

MANUALES DE POLITICAS

Como su nombre indica, su contenido se refiere únicamente a las políticas de la empresa.

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Contienen instrucciones para la ejecución de las operaciones.

MANUALES MIXTOS

Comprenden dos o más tipos de los manuales antes mencionados, formando una mezcla que satisfaga las necesidades de la empresa.²⁰

2.1.10 MANUAL DE ORGANIZACION

Los manuales de organización son un recurso para ayudar a la orientación del personal de una empresa.

Sirven para delimitar responsabilidades y adiestrar rápidamente a los trabajadores, precisando claramente sus obligaciones a cualquier nivel, las relaciones interpersonales de la organización, y su estructura.

2.2 PROCEDIMIENTOS

2.2.1 QUE SON LOS PROCEDIMIENTOS

"Procedimientos son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en una función concreta de una empresa"²¹

Esto significa que los procedimientos, en este caso de la biblioteca, deberán estar coordinados especialmente con los departamentos que comparten cierta similitud en recursos o productos.

Son guías de acción práctica. Detallan la forma en que las actividades deben cumplirse, para que la empresa logre sus objetivos.

En ocasiones, creo que es conveniente hacer claro el propósito de los procedimientos, para su mejor comprensión.

Cuando a un procedimiento, se le agrega tiempo, se llama "programa".

2.2.2 VENTAJAS QUE SE OBTIENEN CON UN ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

Enfoque novedoso de los problemas:

Cuando una persona está dentro de la rutina de trabajo, difícilmente puede notar los errores que comete.

En cambio un analista de sistemas y procedimientos, por estar estudiando distintas áreas de la empresa y diversos procedimientos, mantiene una visión "no contaminada" que le permite detectar rápidamente los errores.

Posición imparcial:

Para que el estudio sea aceptado se debe actuar con absoluta objetividad.

Visión Global:

Cuando un procedimiento abarca dos o más áreas, cualquiera de las dos cabezas tendrá dificultades para enfocar el problema en forma global, o en todo caso, la solución no incluiría las características del otro departamento.

Para ello, al realizar el estudio, se requerirá mantener contacto permanente con todos los departamentos, para estar al tanto de sus necesidades y evaluar el resultado obtenido con los procedimientos establecidos.

2.2.3 METODOLOGIA APLICABLE EN EL ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

Para llevar a cabo un estudio de sistemas y procedimientos, es necesario efectuar un registro, análisis y desarrollo de la mejor solución. Estos pasos se pueden dar al mismo tiempo, ya que cuando se están registrando los datos, pueden detectarse los errores, y al mismo tiempo pensar una solución.

Cualquier registro que se efectúe, debe ser producto de la observación directa, y no de suposiciones de la forma en que se está realizando la actividad estudiada.

La información sobre un sistema se obtiene por:

- Entrevista al personal
- Observación del ambiente de trabajo
- Formatos en uso

La información sobre un procedimiento en operación forzosamente deberá obtenerse en el lugar mismo en que se está llevando a cabo, para facilitar la comprensión por parte del analista.

No se deberá construir de memoria un procedimiento, pues se pasarán seguramente por alto innumerables detalles.

Simultáneamente a la realización de las entrevistas con el personal, el analista puede captar muchos datos sobre el ambiente y condiciones de trabajo, tiempos de ocio, etc.

Todos estos aspectos, enriquecen en gran medida, la información captada a través de las entrevistas.

Al obtener la información relativa a cada procedimiento, es conveniente recabar cada uno de los formatos que intervienen.

Concluido el estudio, se preparará un instructivo de procedimientos, detallando la forma propuesta para efectuar la actividad.

Es importante conservar el nuevo procedimiento, conforme a lo especificado para su implantación. No deberá permitirse que el personal vuelva a practicar viejos procedimientos.

Por ello es necesario efectuar revisiones periódicas de los procedimientos implantados.

Si se considera posible adoptar una mejora, se deberán hacer las modificaciones necesarias en el instructivo de procedimientos respectivo.

Esto será para asegurar que todo el que requiera asesorarse del manual, tenga acceso al procedimiento válido en el momento.²²

2.2.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es necesario ahora, concluir con una definición más precisa del manual de procedimientos, que sirva de base para este estudio:

"Los manuales de procedimientos, son instrumentos administrativos, que apoyan la realización del cotidiano quehacer institucional.

En ellos, se consignan en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de toda organización.²³

Considerando lo anterior, podemos decir que:

Toda empresa debe contar con un manual de procedimientos, que proporcione al empleado una visión completa de sus actividades y facilite el logro de las mismas.

Los manuales de procedimientos deben apoyar la marcha adecuada de la institución, determinando con detalle las operaciones, departamentos que participan en cada asunto, y formatos empleados.

Es muy útil la aplicación del manual de procedimientos en la inducción de puestos.

Además permite eliminar acciones de bloqueo al acceso de información sobre la realización de algunas actividades, en ocasiones en manos de sólo algunos empleados, lo que ocasiona problemas cuando se marchan de la empresa.

Finalmente, la utilidad de los manuales de procedimientos, estriba en la realidad respecto a la información que contienen, por lo que pienso que es indispensable conservarlos actualizados y revisarlos con periodicidad.

NOTAS AL CAPITULO II.

- 1 KOONTZ, O'DONELL Y WEHRICH, Elementos de Administración, p.202
- 2 Ibidem., p.203
- 3 KRAUSS, M., Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas, p.84
- 4 Idem
- 5 cfr. REYES PONCE, A., El Análisis de Puestos, P. 13-41
- 6 GARZA ARIÑO, M., Función y Forma de la Biblioteca Universitaria., p.17-28
- 7 Ibidem., p. 47-49
- 8 cfr., KOONTZ, O'DONELL Y WEHRICH, op. cit., p.334-337
- 9 REYES PONCE, Op. cit., p.85
- 10 idem
- 11 cfr., ROBBINS, S., Administración, p.202-211
- 12 KOONTZ, O'DONELL Y WEHRICH, op. cit., p.204
- 13 cfr., PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS, Colección Guías Técnicas, Organogramas guía para su elaboración, p.9
- 14 Ibidem, pp.9-10 y 24-27
- 15 Ibidem, p.10-20
- 16 cfr., CHIAVENATO, I., Introducción a la Teoría General de la Administración, p. 212-230
- 17 cfr., KOONTZ, O'DONELL Y WEHRICH, op. cit., p.224-240
- 18 cfr., ROBBINS, S., op. cit., p.182-194

- 19 KRAUSS, M., Los Manuales de Procedimiento en las Oficinas Públicas, p.15
- 20 cfr., KRAUSS, M., op. cit. , p.43-48
- 21 REYES PONCE, A., Administración de Empresas, p. 172
- 22 cfr. KRAMIS, J., Sistemas y Procedimientos Administrativos, p.19-54
- 23 PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS, Colección Guías Técnicas, Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, p.7

FIGURA 1:

ORGANOGRAMA ESTRUCTURAL

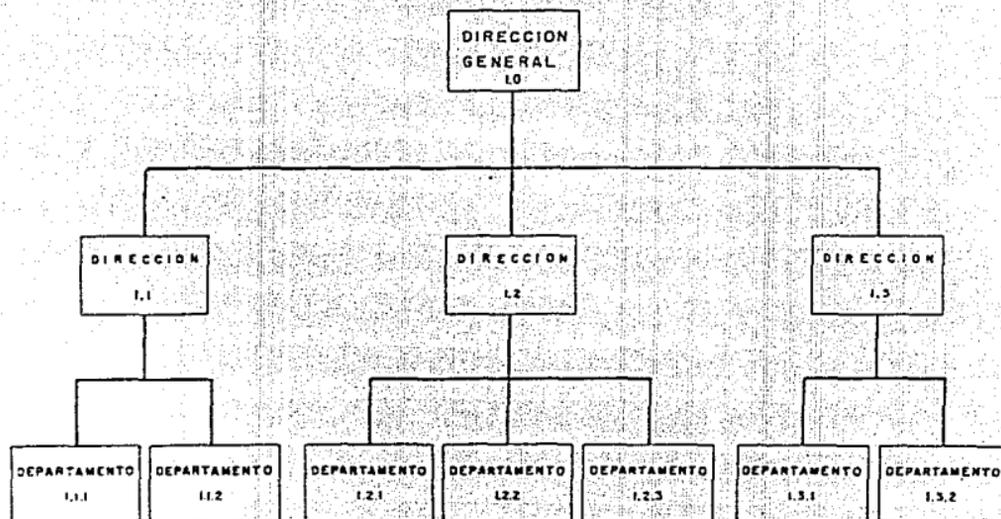


FIGURA 2:

ORGANOGRAMA FUNCIONAL

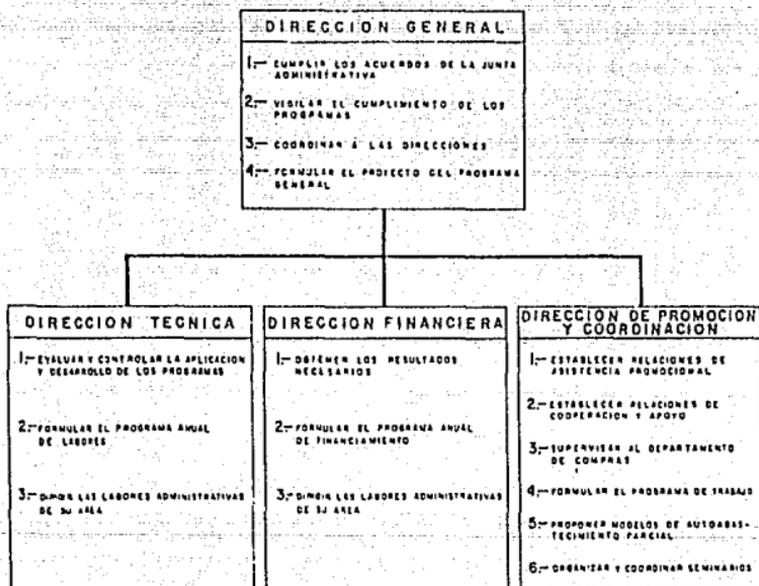
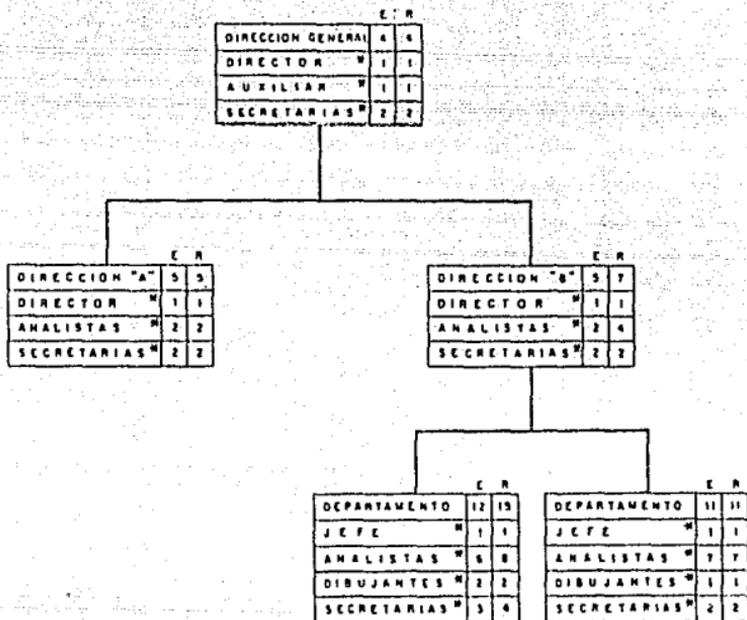


FIGURA 3:

ORGANOGRAMA DE INTEGRACION DE PUESTOS,
PLAZAS Y UNIDADES



E= EXISTENTES

R= REQUERIDOS

M= NOMBRE DE LA PERSONA

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

FIGURA 4:

ORGANOGRAMA GENERAL

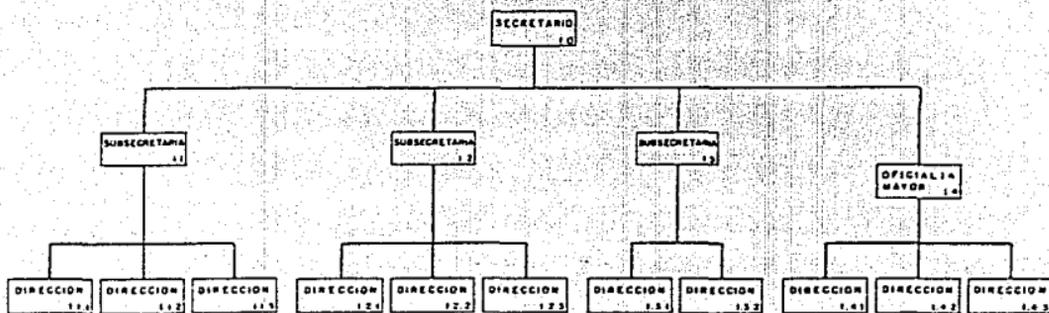


FIGURA 5:

ORGANOGRAMA ESPECIFICO

18

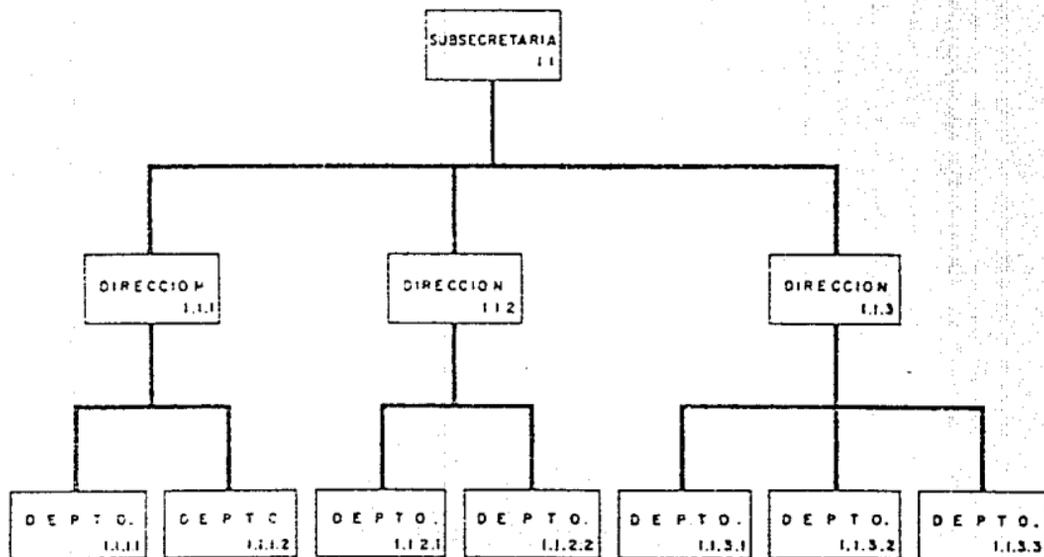


FIGURA 6:

ORGANOGRAMA VERTICAL

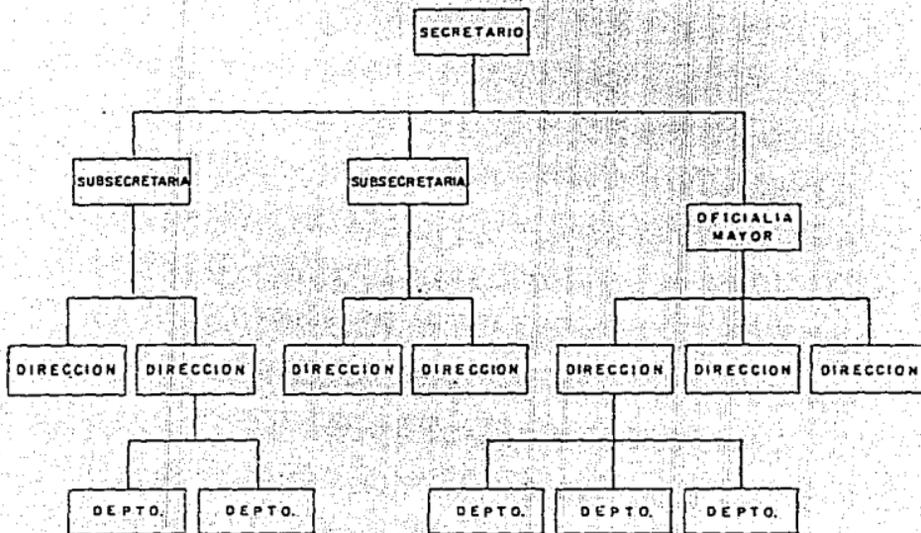


FIGURA 7:

ORGANOGRAMA HORIZONTAL

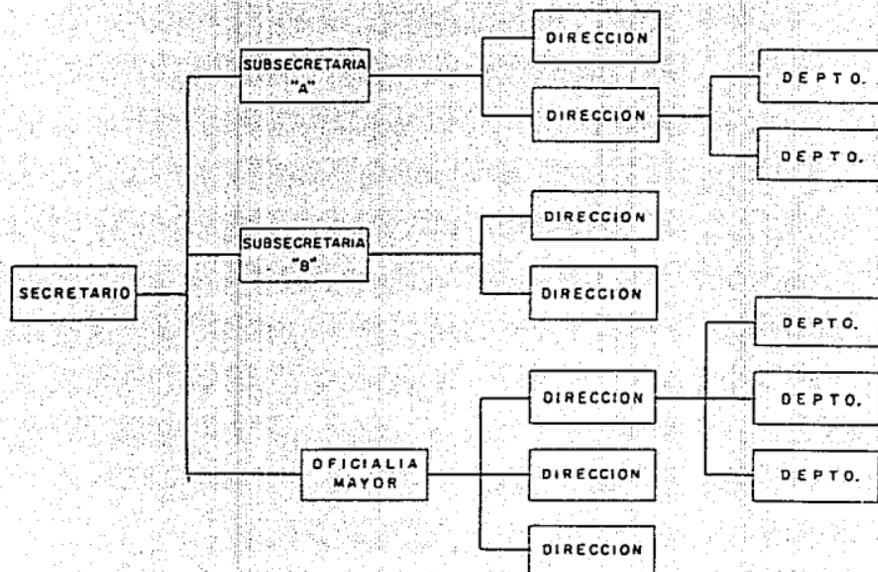


FIGURA 8:

ORGANOGRAMA MIXTO
VERTICAL HORIZONTAL

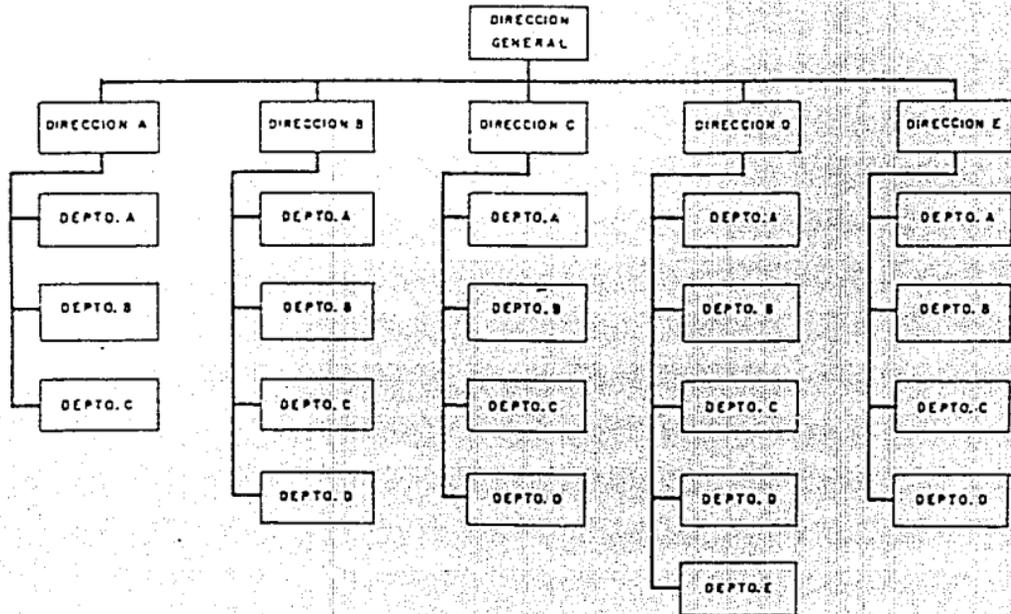


FIGURA 9:

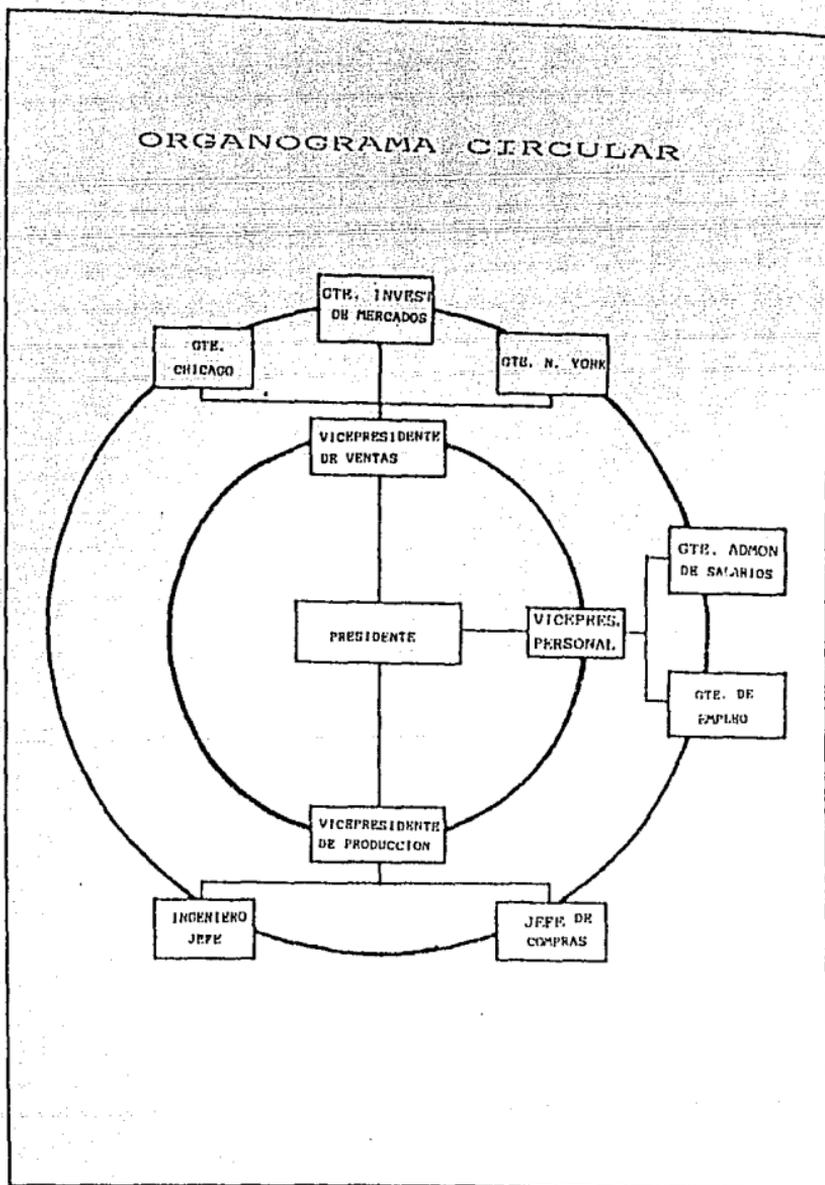


FIGURA 10:

ORGANIZACION LINEAL

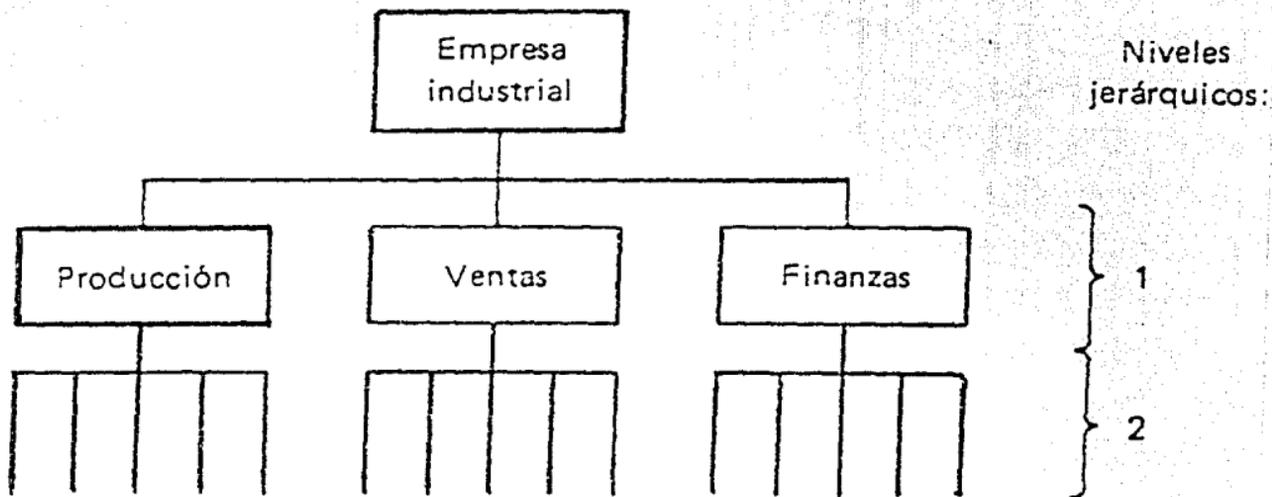


FIGURA 11:

ORGANIZACION FUNCIONAL

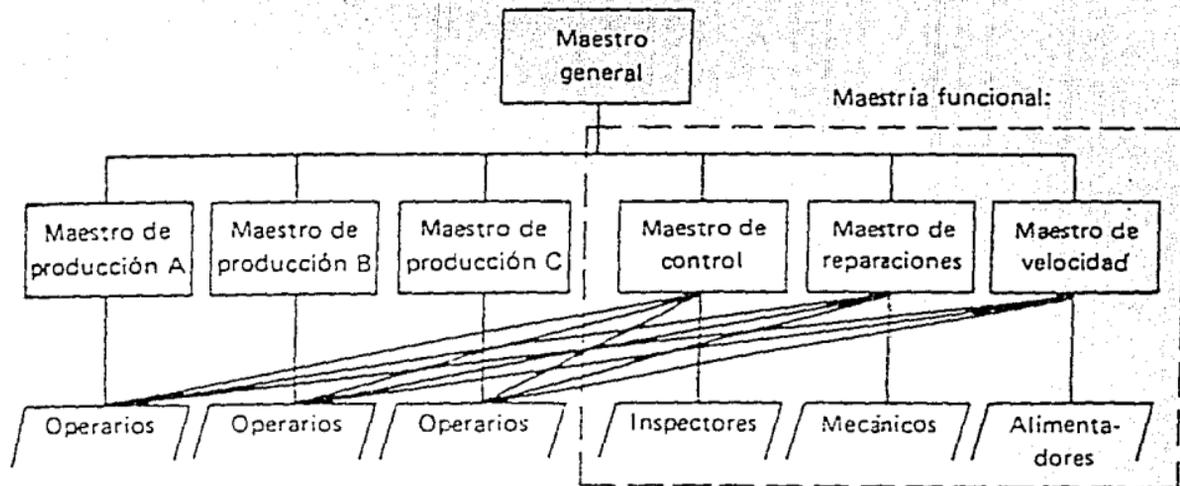


FIGURA 12:

ORGANIZACION LINEA - STAFF

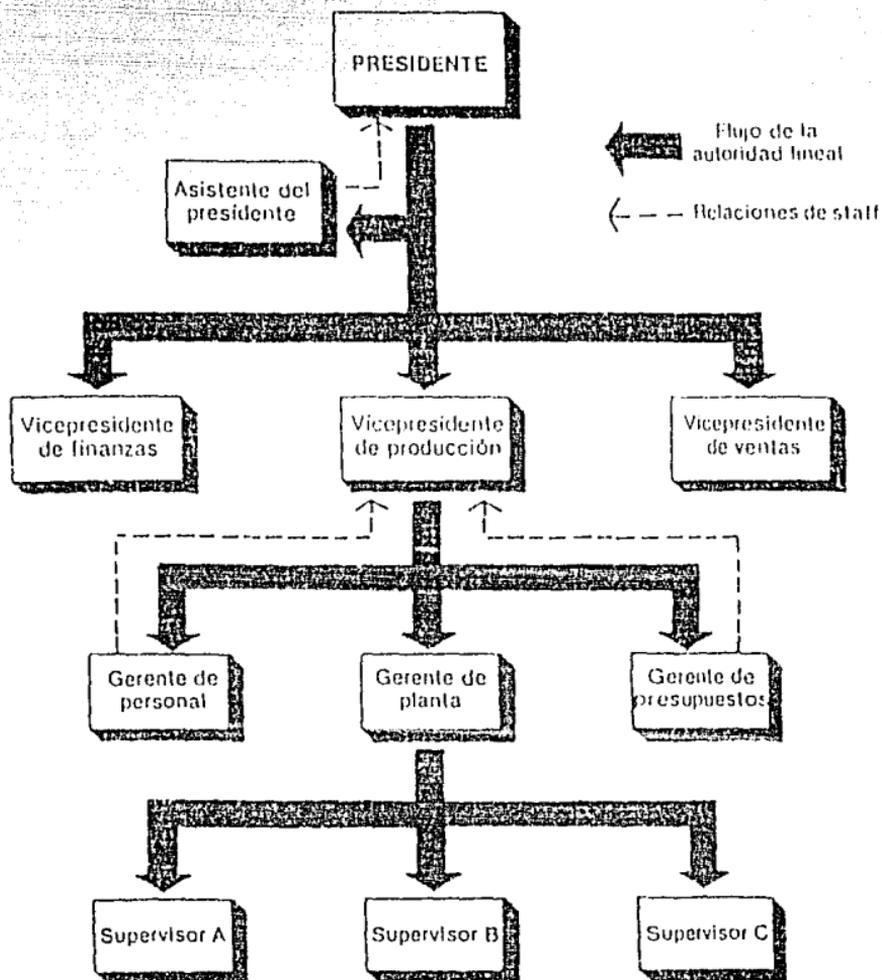


FIGURA 13:

DEPARTAMENTALIZACION POR FUNCIONES

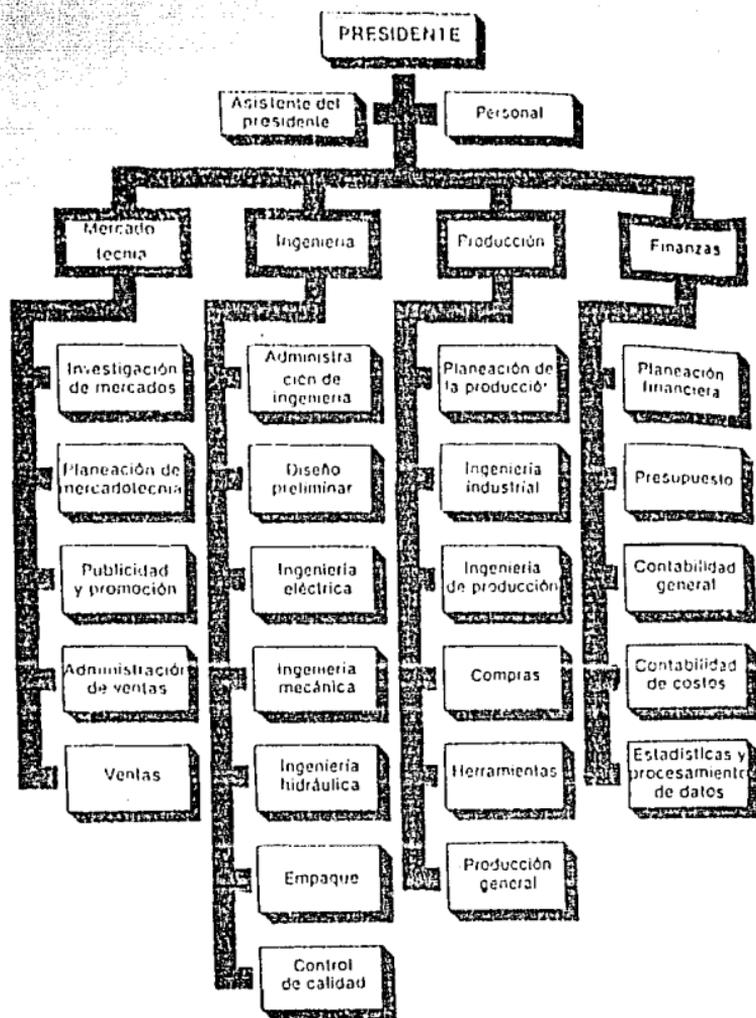


FIGURA 14:

DEPARTAMENTALIZACION POR TERRITORIO

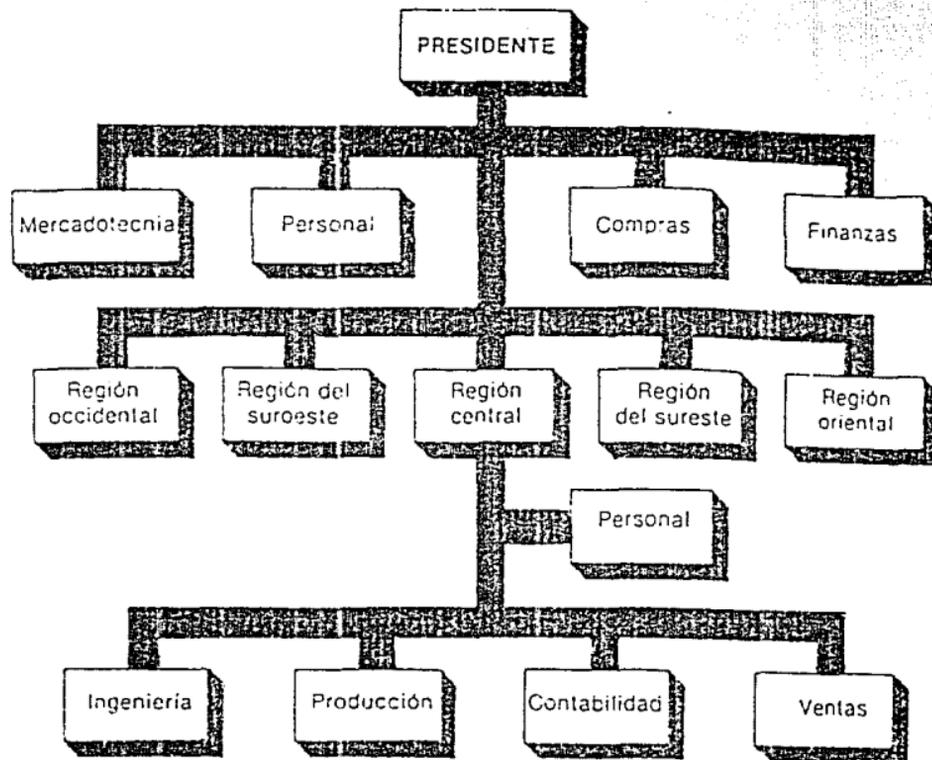


FIGURA 15:

DEPARTAMENTALIZACION POR PRODUCTO

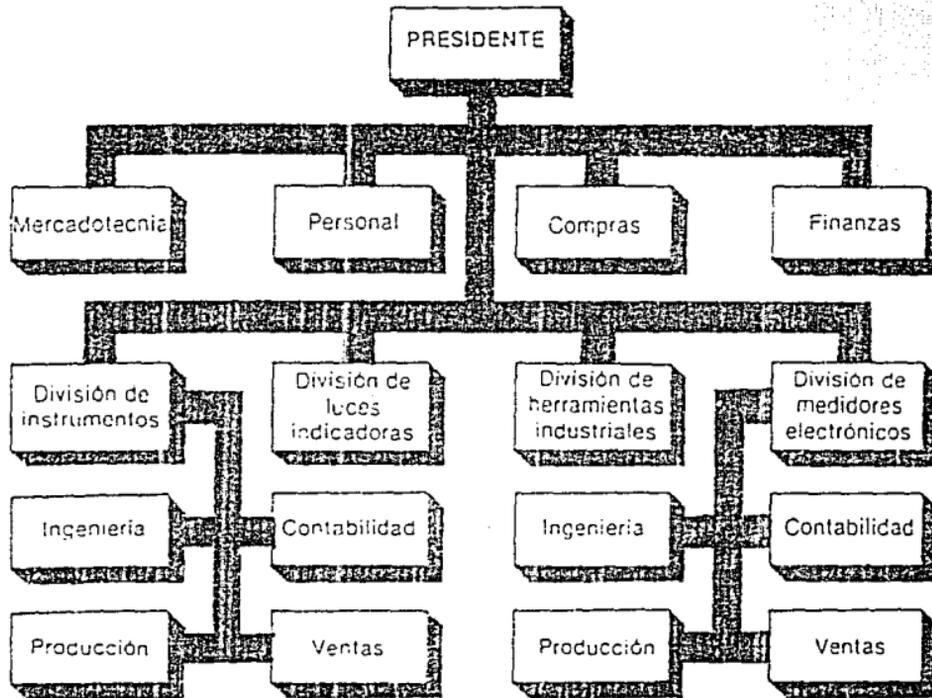


FIGURA 16:

DEPARTAMENTALIZACION POR CLIENTES

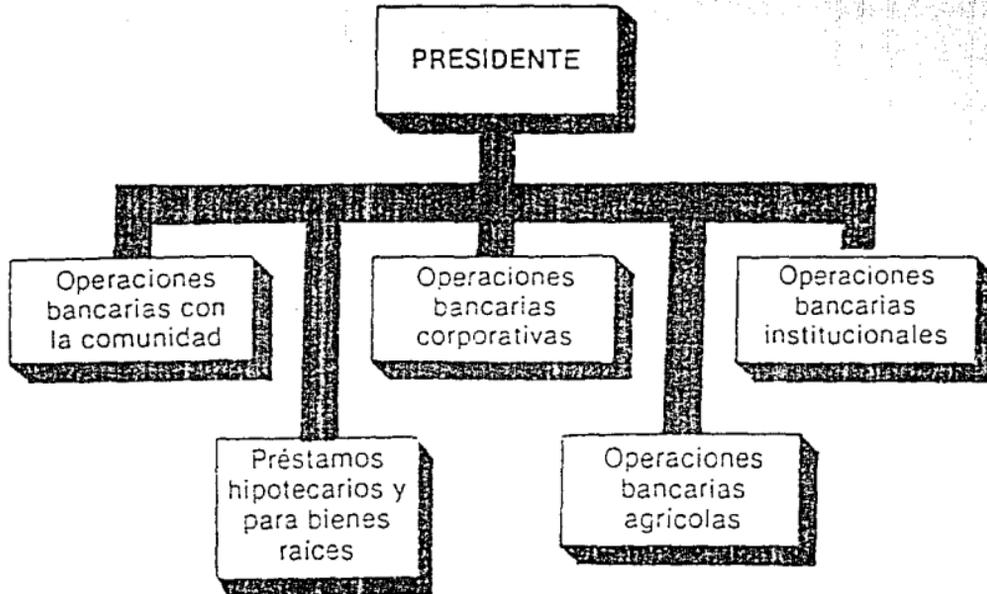


FIGURA 17:

DEPARTAMENTALIZACION POR PROCESO

93

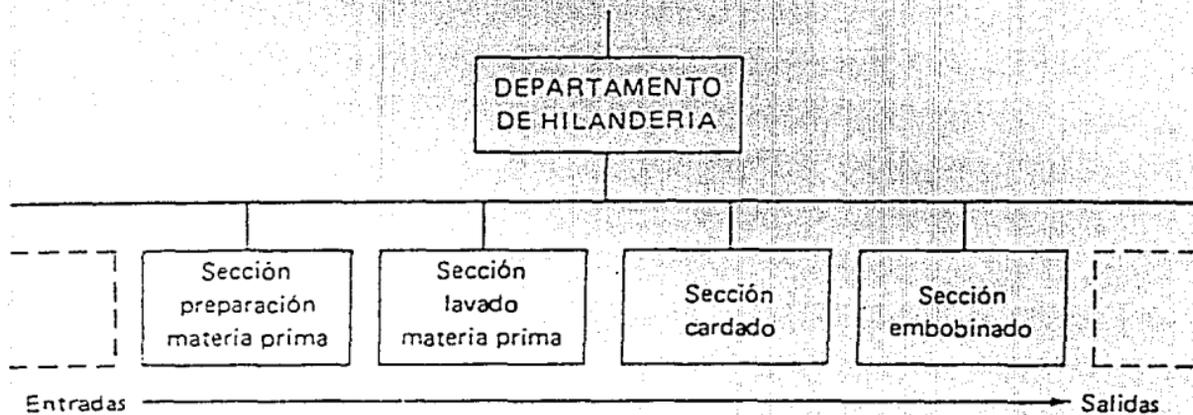


FIGURA 18:

ESTRUCTURA SIMPLE

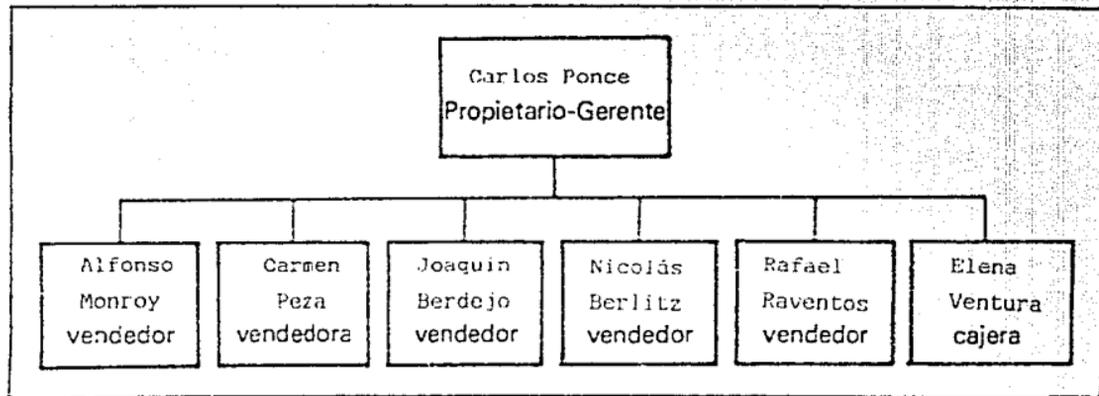


FIGURA 19:

ESTRUCTURA FUNCIONAL

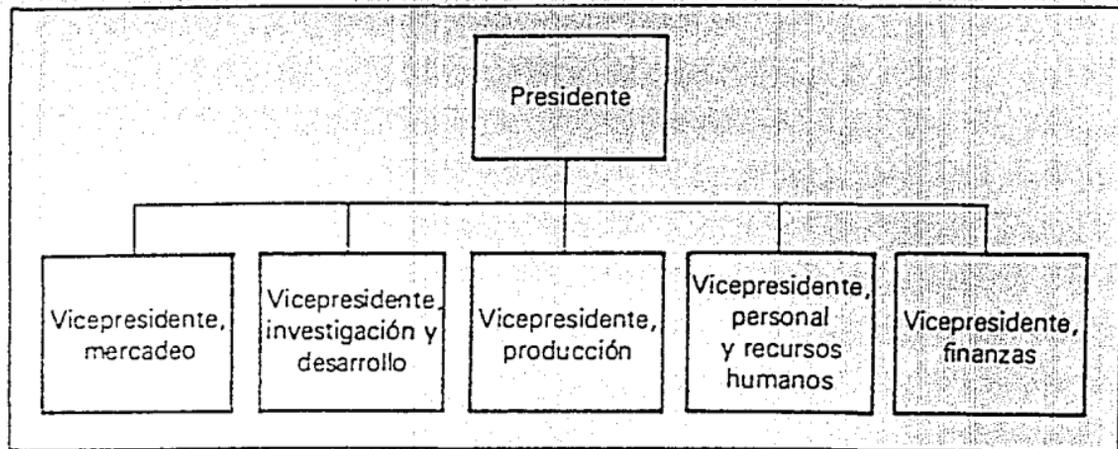


FIGURA 21:

ESTRUCTURA MATRICIAL

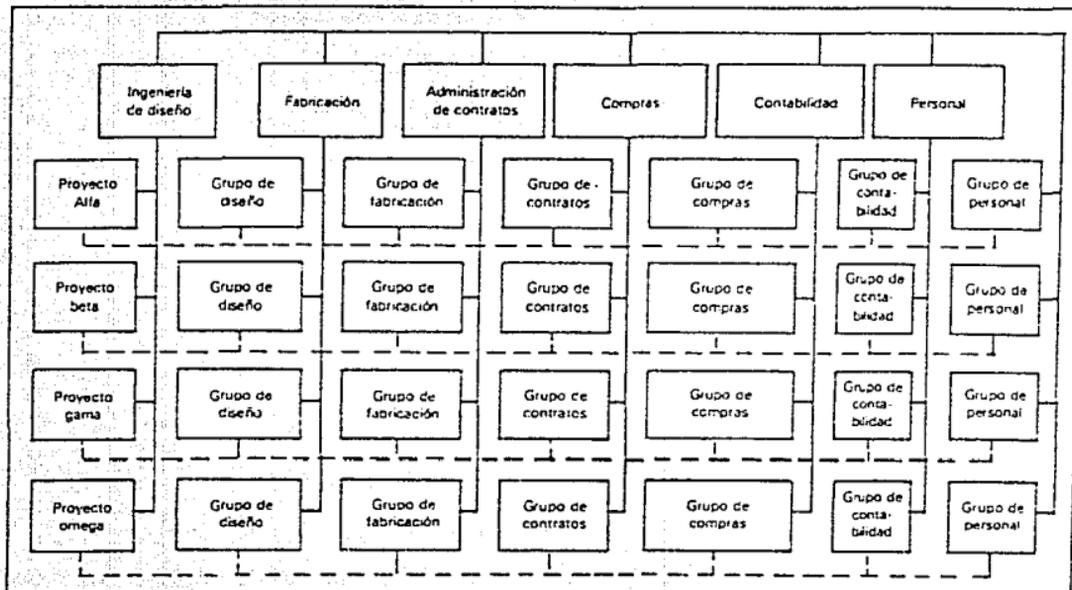
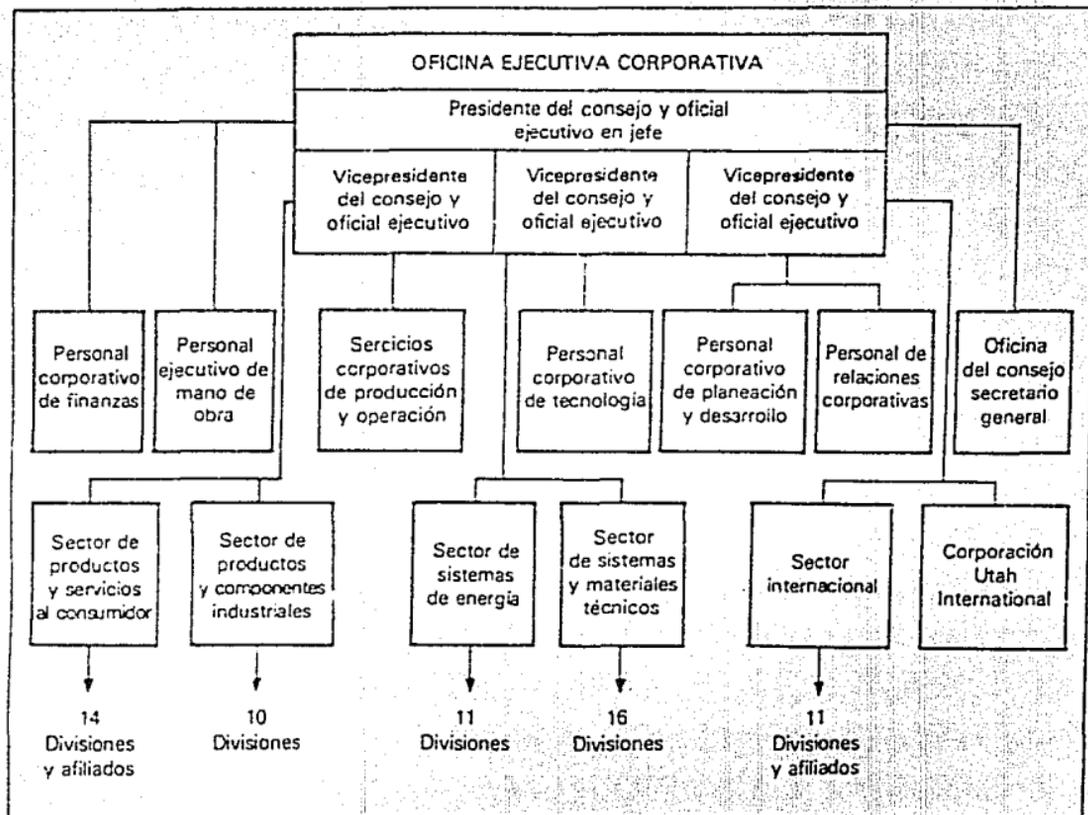
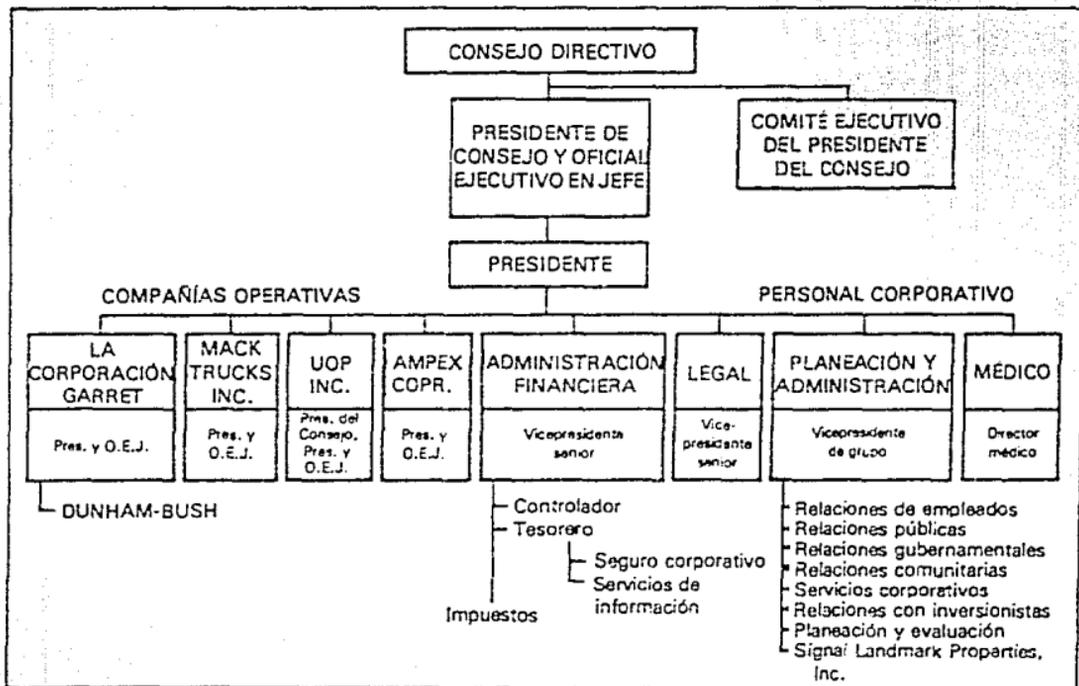


FIGURA 22: ESTRUCTURA SECTORIAL



86

FIGURA 23: ESTRUCTURA DE CONGLOMERADO



C A P I T U L O I I I

C A S O P R A C T I C O D E U N A B I B L I O T E C A
U N I V E R S I T A R I A

Este capítulo se refiere a la descripción actual de la Biblioteca.

Su objetivo primordial es hacer notar las eventuales debilidades y deficiencias en cuanto a organización y procedimientos, para intentar posibles mejoras.

Los principales subtemas en que se dividió el capítulo, se basan en los puntos teóricos básicos, aplicables a la situación estudiada, y que se trataron en la teoría general sobre organización y procedimientos del capítulo anterior.

A partir de este momento, nos enfrentamos a una situación específica, como marco objetivo de referencia, para mejorar su estado presente.

Dada la petición expresa de las autoridades universitarias, en el sentido de que no se identifique en el presente trabajo a la Institución, en el punto 3.1.1 y 3.1.2, he cambiado los nombres reales por nombres ficticios, y he utilizado números y/o letras para lograr dicho propósito.

3.1 ORGANIZACION ACTUAL DE LA BIBLIOTECA

3.1.1 ANTECEDENTES

La Biblioteca objeto de este estudio, nació en 1967 con la fundación del Instituto Z, en la ciudad de México, primer antecedente de la universidad.

En 1969 se inicia la carrera No. 1 y en 1970 la No. 2, en este año el Instituto Z pasa a ser Instituto X.

Durante esta época la Biblioteca se situó en distintas sedes, hasta que en 1970 llega a la calle Pino, contando con un acervo de libros básicamente relacionados con las carreras No. 1 y No. 2, gracias a la contribución de diversos donantes.

En agosto de 1975 la Biblioteca se trasladó al edificio donde actualmente se sitúa la Universidad, en la calle de Abedul.

Para entonces además de las carreras No. 1 y No. 2, se impartía la licenciatura No. 3, motivo por el cual el acervo se fue enriqueciendo.

La sede de Pino pasó a ser sucursal de servicio bibliotecario, para algunos semestres de turno vespertino de las carreras No. 2, No. 3 y No. 4 y para la escuela Preparatoria en el turno matutino.

En esta sucursal se cuenta con un acervo pequeño, de unos 3,500 libros; y se recibe el material catalogado y clasificado.

Se manejan las mismas políticas, catálogos y reglamentos que en la biblioteca central.

A partir de 1975 se introdujeron las normas técnicas de organización en el acervo.

Originalmente, la Biblioteca se localizaba en la sede de Abedul, en lo que corresponde actualmente a la sala de profesores de la carrera No. 2. Posteriormente en 1988 se dividió quedando dos bibliotecas: una de humanidades y otra de ciencias.

A partir de marzo de 1984 se adaptó el local ubicado en Ciprés, frente al edificio principal de la Universidad, dando por resultado la actual Biblioteca Central. En esta se incorporaron los acervos, tanto de ciencias como de humanidades.

La Biblioteca consta de dos áreas de lectura, una abierta y otra cerrada, que permiten acoger a 80 usuarios simultáneamente.

Su acervo aproximadamente es de 40,000 volúmenes de libros, y una hemeroteca que maneja 300 títulos de revistas.

Las colecciones son las siguientes:

- Acervo general: Compuesta por el grueso de los libros de consulta y de texto, que apoyan las diferentes carreras de la Universidad.
- Reserva de Biblioteca (RB): Incluye libros anteriores a 1925.

- Reserva Histórica (RH): Libros muy antiguos o especialmente valiosos.

- Reserva de profesores: (RE/SP): Compuesta por libros indicados por la Dirección de la Biblioteca, que deben guardarse en la oficina de Dirección.

- Excluidos de la sala de lectura (ESL): Colección indicada por la Dirección.

Esta y la anteriormente mencionada, son materiales escogidos por los profesores, directores, y la coordinación de Servicios Bibliográficos.

- Colección Puerto Marqués (PM): La conforman libros donados a la muerte del Dr. Puerto Marqués, eminente historiador del norte del país.

- Archivo Gral. Roberto Guerra Galicia: Incluye el archivo y biblioteca particular de éste personaje, que fue Presidente interino de la República en 1913.

Es uno de los principales archivos del país sobre la Revolución Mexicana. Tiene una sala especial para su resguardo y consulta.

La colección fue donada por sus hijos en 1990.

- Archivo Pallás: Colección de documentos sobre la historia regional de Nuevo León. Tiene información sobre la fundación de la ciudad de Monterrey y sobre el desarrollo de la vida de la familia Pallás. Incluye mapas. Fue donada en 1989.

- Archivo Harry: Colección de legajos con importantes artículos periodísticos, arreglada por temas por el propio Sr. Timothy Harry. Incluye interesante información sobre la Guerra Cristera. Fue donada por la familia Harry.

En 1989 se dió principio a la automatización del acervo, integrándolo a computadoras. En el futuro se dará el servicio de préstamo a usuarios con apoyo de medios magnéticos.

A partir de 1990 se inició un Centro de Documentación (CEDOC), conformado por un banco de datos con temas humanísticos. Incluye en su primera fase 17,000 registros de publicaciones periódicas. En 1992 pasa a ser el Centro Bibliográfico y de Documentación.

Las colecciones están organizadas con la clasificación Dewey y se ofrece servicio de estantería cerrada.

Actualmente se encuentra en construcción un nuevo edificio para la biblioteca. Este edificio se ha proyectado para poder albergar mayor número de usuarios y una colección a futuro de 100,000 volúmenes.

3.1.2 USUARIOS

La Universidad a que pertenece la biblioteca estudiada, cuenta con nueve licenciaturas.

Además ofrece quince programas a nivel de posgrado, a los que deben sumarse los participantes en los cursos de otros institutos anexos a la Universidad, como es el Instituto A, y la Escuela Preparatoria, previa al ingreso de los estudios universitarios.

La Universidad tiene actualmente 2450 alumnos de licenciatura y 500 de posgrado. Se calcula un total de 684 asignaturas impartidas, que implica 467 profesores incluyendo los que imparten asignaturas de licenciatura y posgrado. Esto significa que el número de usuarios es aproximadamente de 3417, aunque potencialmente se espera crecer hasta una matrícula máxima de 4000 alumnos.

Se calcula que los usuarios reales son en promedio entre el 8 y 10% de los potenciales, es decir 400 aproximadamente.

3.1.3 SERVICIOS

Los servicios que presta la biblioteca son:

-Préstamo en sala:

Por este medio, el usuario dispone de los materiales, para emplearlos dentro de las instalaciones de la biblioteca.

-Préstamo a domicilio:

Es la forma de préstamo, a través de la cual, se puede disponer de algunos libros, fuera de la biblioteca, por un tiempo preestablecido.

-Préstamo interbibliotecario:

El propósito de este servicio, es fomentar la cooperación entre las bibliotecas, para hacer llegar al usuario de una biblioteca, la colección de otra, con la que se ha establecido convenio, para su consulta o investigación.

-Boletín mensual de publicaciones ingresadas:

Se transmite a las áreas o carreras de la Universidad, para propagar los materiales que han ingresado recientemente al acervo.

-Información del Diario Oficial:

En este servicio, para tener actualizada la legislación vigente, se seleccionan y tematizan los artículos del Diario Oficial, de acuerdo a su contenido. Además se elaboran tarjetas para consultar en el catálogo público, de acuerdo al tema o secretaría correspondiente.

-Centro de documentación:

Reúne las bibliografías de las carreras que se imparten en la Universidad, y posibilita la consulta en bases de datos formadas por el mismo centro.

-Consulta a bancos de datos nacionales e internacionales:

Se pone a disposición del público, el acceso a los bancos de datos mencionados. Desde las computadoras de la Universidad, se pueden tener los datos en pantalla, o de forma impresa.

-Consulta en discos compactos:

Estos discos contienen índices de revistas, pudiendo imprimirse en el momento la información deseada.

-Fotocopiado:

Este servicio apoya, entre otras cosas, al servicio de préstamo, ampliando las posibilidades de uso de los materiales.

3.1.4 ORGANOGRAMA ACTUAL

Debido a que la organización está sujeta a cambios, no se debe tener un organograma obsoleto.

El organograma actual de esta biblioteca, está fuera de uso y no reúne los requisitos fundamentales señalados en el capítulo anterior. Presenta información incompleta en cuanto a la realidad, ya que las

principales unidades de organización en que se divide, no corresponden totalmente con las funciones principales que se llevan a cabo en este momento. (Ver figura al final del capítulo, pág 134).

La estructura organizacional debe estar hecha a la medida. Existen cambios en las operaciones que se realizan actualmente, ocasionados por nuevas técnicas y métodos. La razón principal de estos cambios, se debe al uso de computadoras.

En el departamento de Procesos Técnicos no se llevan a cabo las adquisiciones, sino en la Dirección General.

Tampoco existe actualmente una sección de Control de Series y Documentos en Procesos Técnicos.

El departamento de Servicios a Usuarios se llama "Servicios al Público", y no incluye realmente una sección especialmente dedicada a Servicios Hemerográficos, ya que el servicio de hemeroteca es parte de los Servicios de Circulación.

Sin embargo, el servicio de Fotocopiado, que se da en la biblioteca a usuarios, no se contempla en el organograma.

Servicios Bibliográficos y Servicios de Información, son un sólo departamento llamado "Centro Bibliográfico y de Documentación".

No está presente el departamento de Colecciones Especiales, ni aparece el departamento de Sistemas. Ambos también existen actualmente.

La distribución de actividades que se muestra en los cuadros inferiores del organograma, tampoco corresponde por lo tanto a la realidad.

Este organograma requiere actualización, ya que puede crear confusión sobre la posición y relaciones de cada empleado dentro de la organización.

En cuanto al diseño:

No se está utilizando un trazo más grueso para las líneas que interconectan las figuras rectangulares, que el de las líneas de las figuras. (Relación principal de autoridad).

No figura la Dirección Administrativa, y por ello tampoco su relación de autoridad funcional con Dirección de la Biblioteca.

La relación de asesoría del comité de biblioteca, no está marcada por una línea continua de trazo fino, como se indicó en las normas del capítulo anterior.

Considero además, que no es necesaria la información de funciones que se marca en la parte inferior, ya que añade complejidad pudiendo eludirse.

Esta información puede evitarse, al completarse con el manual de organización y procedimientos.

En el capítulo siguiente se elabora el organograma propuesto, efectuando los ajustes y modificaciones necesarias.

No se cuenta con un manual de organización de la biblioteca, y por lo tanto tampoco existe una descripción de puestos que clarifique las líneas de autoridad y comunicación.

Únicamente se tiene la siguiente descripción de funciones del personal:

Funciones del Director:

- Mantener relaciones de trabajo con la autoridad superior, para acuerdos sobre la marcha de las bibliotecas.
- Elaborar la política y el reglamento que defina el funcionamiento de las bibliotecas.
- Elaborar el manual de rutinas de la biblioteca.
- Elaborar la guía del usuario.
- Organizar e integrar el Comité de la Biblioteca.
- Asignar las labores al personal y ver que las mismas sean cumplidas.
- Ordenar y supervisar la compra de material bibliográfico y documental.
- Supervisar los procesos técnicos y rutinas de la biblioteca.
- Hacer conocer los recursos bibliográficos y documentales de las bibliotecas, mediante publicaciones periódicas.
- Estar enterado de los progresos de la bibliotecología, asistir a conferencias y participar en las diferentes actividades profesionales, relacionadas con las bibliotecas.

- Cooperar con los usuarios de las bibliotecas en la satisfacción de sus necesidades de información.
- Presentar anualmente un informe sobre las actividades de la biblioteca.
- Promover la obtención de donaciones para la biblioteca.
- Elaborar proyectos sobre la automatización de la biblioteca.
- Hacer recomendaciones sobre promociones, transferencias, ajustes de salarios, etc.
- Capacitar diariamente al personal.

Funciones de la Secretaria del Director

- Colaborar directamente con el director.
- Organizar y mantener al día el archivo de correspondencia.
- Realizar trabajos de mecanografía.
- Despachar oportunamente la correspondencia.
- Llevar planillas de control de trabajo del personal.
- Solicitar y controlar útiles de escritorio, formularios y papelería.
- Llevar control de ingreso de publicaciones periódicas.
- Revisar la frecuencia de la llegada de las publicaciones periódicas.
- Averiguar telefónicamente precios de libros solicitados.
- Llevar el control mensual de multas.
- Hacer requisiciones de dinero para compra de libros y otros.
- Comprobar gastos en caja mediante facturas.
- Conocer el manejo de catálogos y acervo documental disponible.
- Atender cuando sea pertinente las necesidades de información de los usuarios.

Funciones del jefe de Procesos Técnicos

- Distribuir y supervisar el trabajo entre el personal de procesos técnicos.
- Hacer seguimiento razonado de las políticas de trabajo establecidas en la Biblioteca.
- Orientar al personal sobre el manejo de tablas de Clasificación Dewey y las Reglas de Catalogación Angloamericanas.
- Revisar y corregir la catalogación y clasificación.
- Mantener al día y en orden los catálogos: público, oficial, topográfico, de publicaciones periódicas (kardex), Diario Oficial y archivo vertical.
- Asignar encabezamientos de materia.
- Redactar tarjetas de envío.
- Llevar estadística diaria y mensual de procesos técnicos.
- Revisar y corregir las publicaciones que elabora la biblioteca.
- Sugerir libros, folletos, revistas, copias, etc., necesarios para la realización del trabajo.
- Redactar y mantener al día el catálogo temático de autoridad.
- Asumir la catalogación y clasificación en casos difíciles.
- Preparar informes cuando sea pertinente.
- Revisar y corregir juegos de tarjetas para catálogos.
- Revisar y corregir estenciles.
- Informar semanalmente sobre la llegada y no llegada de las publicaciones periódicas que mantiene la biblioteca.
- Colaborar en el levantamiento de inventarios.
- Controlar horario de trabajo de los integrantes del personal de procesos técnicos.
- Proyectar la automatización de procesos técnicos.
- Pasar diariamente a la dirección, trabajo revisado y corregido.
- Comentar diariamente aciertos y desaciertos en la realización del trabajo.

Funciones de la secretaria de Procesos Técnicos

- Realizar trabajos de mecanografía.
- Mantener al día mecanografiado de control de ingreso de publicaciones a las bibliotecas, por carreras.
- Etiquetar libros procesados.
- Picar estenciles de libros procesados.
- Duplicar tréjetas para los catálogos.
- Mantener al día y en orden, los archivos de la sección.
- Conocer el manejo de los catálogos y acervo documental disponible.
- Colaborar en el levantamiento de inventarios.
- Atender cuando sea pertinente, las necesidades de información de los usuarios.
- Comentar diariamente aciertos y desaciertos que se presentan en la realización del trabajo.

SE ACUSA LO SIGUIENTE:

Esta descripción de funciones, es insuficiente, ya que no incluye todos los departamentos y puestos que integran la biblioteca. De 15 puestos existentes, únicamente se refiere a 4.

Además no permite conocer el objetivo y ubicación con relación a la estructura general de todos los puestos.

Es muy importante contar con una descripción completa de puestos.

Se requiere: verificar información del empleado, en cada puesto a estudiar, con su coordinador, y observar directamente qué se hace.

En el siguiente capítulo, se encontrará al detalle, la identificación, objetivo, requisitos, dependencia y autoridad, así

como actividades permanentes, periódicas y eventuales, de todos y cada uno de los puestos.

3.1.5 DEPARTAMENTALIZACION

La biblioteca está departamentalizada básicamente por funciones, de acuerdo a las habilidades o conocimientos que se emplean para cada una de ellas.

En general el trabajo se divide en departamentos de servicios técnicos, públicos o administrativos.

Algunos departamentos de la biblioteca emplean varios servicios conjuntamente, como el servicio de fotocopiado y el de procesamiento de datos, para hacer el mejor uso posible de estos recursos.

Este método de departamentalización, como se mencionó en el capítulo anterior, tiene la ventaja de ser muy empleado y probado, así como muy lógico. Además permite contratar personal más especializado.

PROBLEMAS DE ORGANIZACION:

- El organograma actual, no refleja la estructura de la organización.
- No se cuenta con una descripción de los puestos requeridos, por lo que no se tienen bases para el manejo y actuación eficaz de los

empleados, y no están claramente definidas y entendidas por el personal, las relaciones de información. (Principio de la definición funcional).

- Existe un índice muy elevado de rotación del personal. Con cada cambio se tiene que capacitar y aumentar la supervisión, provocando retrasos.

- Los métodos de motivación y reconocimiento de los subordinados, no son suficientes para mejorar su productividad y eficacia. La organización informal funciona para satisfacer las necesidades individuales, más que los objetivos de la biblioteca.

- La organización no está asegurando su continuidad. No establece métodos que permitan la sustitución de personas, sin alterar su funcionamiento.

3.1.6 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Dado que la organización es pequeña, la autoridad se centra en la Dirección General y se delega en pequeñas cantidades a los coordinadores de departamento.

Existen empleados no muy seguros de lo que se espera de ellos o de la autoridad de sus coordinadores directos, pasando en ocasiones por encima de la supervisión inmediata.

Es positivo que el Director General tenga contacto personal con todos los niveles de la organización, pero en mi opinión la dirección real de cada departamento debería ser llevada a cabo por el supervisor.

Esto es una consecuencia de falta de unidad de mando. (Principio que se menciona en el capítulo anterior).

Para que la autoridad pueda ser delegada de manera eficaz, el personal debe ser capaz de tomar decisiones rápida y correctamente. Los coordinadores necesitan poder confiar más en sus subordinados definiendo responsabilidades, y los subordinados deben mostrar su capacidad y sentirse tomados en cuenta por los coordinadores.

Delegar la autoridad es una de las actividades más difíciles para el administrador, así como encontrar personas capaces de cumplir con sus responsabilidades correctamente. Pero es necesario para no sobrecargar de trabajo extra a los coordinadores y Dirección General.

PROBLEMAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

- No está bien definida la delegación de autoridad, lo que sirve de excusa en las fallas de desempeño. Los coordinadores de departamento no se consideran responsables de las actividades de sus subordinados.

No conocen bien el límite de su autoridad, y por tanto, no se cumple con el principio de nivel de autoridad.

- No existe la confianza requerida en las relaciones del Director General con todos los coordinadores de departamento.

La autoridad está muy concentrada en la Dirección General.

- Los coordinadores de departamento no siempre cuentan con los atributos necesarios para el manejo de situaciones, y toma de decisiones.

- No se cumple el principio de simplificación del liderazgo. El grado de participación del personal es muy bajo. No están suficientemente motivados, ni les interesa contribuir a los fines de la organización.

3.1.7 COMITES

Como se vió en el capítulo anterior, los comités pueden ser utilizados de formas diferentes. El comité de esta biblioteca, está organizado con propósito de asesoramiento. No tiene autoridad formal.

Está constituido por un profesor representante de cada carrera de la Universidad, para reunir puntos de vista de los diversos grupos de usuarios.

Se hace uso del mismo para facilitar la coordinación y cooperación, así como trabajar sobre problemas específicos con los alumnos, o solicitudes específicas.

PROBLEMAS DEL COMITÉ

- Existen pocos beneficios del trabajo del comité para la institución, en cuanto a retroalimentación y sugerencias.

Prácticamente sólo funciona para sugerir compras.

3.2 PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS ACTUALMENTE EN LA BIBLIOTECA ESTUDIADA

Como se vió en el capítulo anterior, contar con un manual de procedimientos claro y útil, facilita la creación de un buen ambiente de trabajo.

Como se verá a continuación, ciertos procedimientos del manual en vigor ya no sirven, no se utilizan, o no guían la acción del trabajador con suficiente claridad.

Antes de poner al corriente el manual de procedimientos, consideró útil partir del que se posee actualmente.

3.2.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN VIGOR

3.2.1.1 PROCESOS TECNICOS

SELECCION Y ADQUISICION

La selección de materiales la efectúa la Dirección de cada carrera ó área de la Universidad.

1. La Biblioteca cuenta con un catálogo de editoriales y un directorio de librerías para su uso interno.

2. La Dirección de cada carrera o área decide sobre los títulos.
 3. Solicita a la Biblioteca que realice la compra, utilizando las formas diseñadas para tal fin. La Biblioteca verifica en sus catálogos la existencia e informa a la carrera o área, si hay otros ejemplares, el número de ejemplares disponibles.
 4. Pide a las librerías o editoriales la cotización de precios.
 5. La Biblioteca elabora y controla los ficheros de pedidos. (Autor, título, editorial, área o carrera, etc.).
 6. Obtendrá descuentos en la adquisición de libros nacionales.
 7. Pedirá aviso a la editorial de fecha de envío.
 8. Se realiza la compra.
- La Biblioteca solicitará al departamento de contabilidad el dinero necesario para el pago del libro/s comprado/s.
9. La Dirección de la carrera o área que adquiera directamente el material, envía a la Biblioteca la bibliografía y copias de las facturas correspondientes.
 10. La Biblioteca verificará los pedidos.
 11. Las compras se describen en el Boletín de nuevas adquisiciones y se circula entre las diferentes áreas o carreras.

OBSERVACIONES:

- El procedimiento de selección y adquisición, no se efectúa en Procesos Técnicos. El departamento directamente responsable es Dirección General. Es necesario separar y ordenar la información de lo que hace el D. General y Secretaria de Dirección.
- No se menciona el objetivo del procedimiento.
- No se indica quién autoriza el presupuesto, o qué controles llevan las adquisiciones.
- Ya no están en uso las formas para adquisiciones que se mencionan.
- No se hace referencia al procedimiento para donaciones y canje.
- El registro de pedidos, se maneja actualmente en computadora.
- Para solicitud de cheque y giro al departamento de contabilidad, se utilizan formas que no se mencionan.
- No se hace distinción entre las compras nacionales y al extranjero.

- No se encuentra la información sobre suscripciones a Publicaciones Periódicas.
- El boletín de nuevas adquisiciones, se hace en computadora.

RECIBO DE LIBROS

13. Recibir libros de las diferentes carreras o librerías por compra, canje o donación.
14. Verificar con las listas que estén todos.
15. Informar a la Dirección de la Biblioteca.
16. Pasa al departamento de Procesos Técnicos.

OBSERVACIONES:

Esta descripción es confusa. Falta identificar:

- Actividades que se realizan antes de enviar los libros a Procesos Técnicos.
- Quién envía los libros a Procesos Técnicos.
- Quién recibe los libros.
- Cómo se registra la adquisición.
- Qué sucede con las obras agotadas y cancelaciones.

REGISTRO

17. Foliar con No. de ingreso consecutivo cada uno de los ejemplares o tomos. Al anotar los números se separa uno de otro con una diagonal, ejemplo: 167/54/55/56.
Si son volúmenes se pone entre paréntesis, con números romanos, el No. que le corresponda, ejemplo: (196/50(I)/51(II)/52(III)).
18. Etiquetar el libro en la parte superior del lomo con número de folio.
19. Anotar en la parte superior izquierda de la primera hoja del libro: el nombre de la carrera o área, el concepto (compra, canje o donación) y el número de ingreso.

20. Ordenar por número de folio, para guarda provisional, dentro de Procesos Técnicos.

21. Llenar la tarjeta de libro en proceso, anotando No. de folio, tipo de adquisición (compra, canje o donación), autor, título, lugar, editorial, año de edición, paginación, número de ejemplares, nombre de la carrera o área de la Universidad y fecha.

22. Ordenar alfabéticamente por autores, las tarjetas de libros en proceso.

23. Llenar hojas de ingreso o inventario por carreras o áreas, basándose en las tarjetas de libro en proceso, señalando:

- Fecha
- Tipo de adquisición (compra, canje o donación).
- Número de folio o ingreso
- Autor
- Título
- Lugar
- Editorial
- Año de edición

24. Revisar y corregir errores.

25. Intercalar tarjetas en catálogo de autores.

Sellado, papeletas de devolución y esquineros

26. Sellar el reverso de la portada con el sello que contiene:

- No. de clasificación
- No. de adquisición
- Fecha
- Costo

27. Sellar los cantos y la portada de los libros con el sello de la Biblioteca de la Universidad.

28. Sellar las páginas clave de cada libro, con el sello de la Biblioteca de la Universidad.

29. Pegar la papeleta de devolución o vencimiento, en el reverso de la última hoja del libro.

30. Pegar esquinero para guardar la tarjeta de préstamo en el reverso de la cubierta posterior.

OBSERVACIONES:

- Se encuentran mezcladas las fases previas a catalogación, que son:
 - .Revisión del material
 - .Proceso físico del libro
 - .Asignación de números de folio
 - .Precatalogación

- No se anexan las formas necesarias
- No se puede identificar qué puestos intervienen en el procedimiento
- No se indica cómo se controlan los números de ingreso.
- No se encuentra información sobre los criterios para elaborar la papeleta de libro en proceso.

CATALOGACION

31. Tomar los libros de las estanterías para catalogar y clasificar de acuerdo a las prioridades de la biblioteca, sin atenerse al orden foliar.

32. Confrontar cada título en el catálogo oficial, con el objeto de conocer la entrada del autor y saber qué proceso le corresponde.

33. Agregar a la tarjeta topográfica el número de folio, y llenar una papeleta anotando: Clasificación, Carrera, No. de ejemplares, primer tema, autor, título, No. de ingreso (s).

34. Analizar los datos y contenido temático del material.

35. Utilizar las reglas de catalogación angloamericanas.

36. Usar una catalogación de 2o. nivel, de acuerdo a las reglas de catalogación con los siguientes datos:

- No se anotan fechas de nacimiento y muerte.
- No usar corchetes.
- Prologuistas y traductores, sólo en caso de que sean muy importantes.
- En el anverso de la tarjeta anotar el número de ingreso.

OBSERVACIONES:

- No se menciona qué puestos intervienen en este procedimiento.
- Falta indicar el objetivo del procedimiento.
- Es recomendable recabar más información sobre los catálogos que se tienen en Procesos Técnicos.
- Es necesario ampliar detalles, sobre el nivel de descripción de las tarjetas catalográficas.
- Falta explicar qué casos pueden presentarse al conocer la entrada del autor, y qué proceso debe seguirse en cada uno.
- Las tarjetas catalográficas, actualmente se capturan y reproducen en computadora.

CLASIFICACION

37. Confrontar catálogo temático público para no variar encabezamientos, hasta que se pueda confeccionar un catálogo temático interno.

38. Dar encabezamientos de materia concretos, usando las tablas de encabezamientos Escamilla, Unión Panamericana, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior y otras.

39. Clasificar con la clasificación decimal de Dewey.

Usar la tabla de números de Cutter con los valores de las letras, para dar número de notación interna del autor.

40. Diferenciar con las anotaciones (RE/SP) y (RE/SB) las colecciones de reserva especial seleccionadas para profesores y biblioteca respectivamente.

41. Corroborar el número de clasificación dado, con el catálogo topográfico, para evitar duplicación.

42. Pasar los libros con las papeletas a Procesos Técnicos, para su revisión.

43. Corregir los errores.

44. Hacer la etiqueta de clasificación correspondiente y pegarla. Engomar las etiquetas posteriormente.

45. Separar papeletas copias del original e intercalar provisionalmente en los catálogos, oficial, topográfico y público de autores.

46. Pasar el material a Servicios al Público, que recibe el libro con el juego de papeletas, las confronta con el material y las firma.

OBSERVACIONES:

- No se indica el objetivo del procedimiento.
- No se menciona qué puestos intervienen en el procedimiento.
- No se explica claramente la tabla de Cutter.
- No se refiere a las anotaciones que se hacen, para diferenciar las tesis y los libros de consulta.
- El punto 42 no tiene sentido, puesto que la clasificación se hace en el mismo departamento de Procesos Técnicos.

- No se menciona la mecanografía de tarjetones de préstamo.
- No se habla de las rutinas que implican la marca interna del libro en el sello de clasificación, primera hoja y esquinero.
- No se anexan las formas necesarias.

ELABORACION DE TARJETAS

47. Reproducir juegos de tarjetas.
48. Revisar y corregir errores.

OBSERVACIONES:

- Falta hacer referencia de los puestos que intervienen en el procedimiento.

INTERCALACION DE TARJETAS

49. Confrontar juego de tarjetas con libros y tarjetas de préstamo, para no intercalar tarjetas de libros que, por algún motivo, no se encuentren en el acervo.
50. Separar las tarjetas por autores, traductores y coautores; títulos y series; temas oficiales y topográficas.
51. Intercalar alfabéticamente en los catálogos correspondientes.
52. Elaborar boletín de obras ingresadas, sirviéndose de las hojas de ingreso ordenadas por el número foliar consecutivo.
53. Circular el boletín dentro de las áreas o carreras de la Universidad.

OBSERVACIONES:

- No se indica qué puestos intervienen en el procedimiento.
- El boletín de obras ingresadas se elabora actualmente en el departamento de Sistemas y no en Procesos Técnicos.

DIARIO OFICIAL

54. Recoger Diario Oficial en el puesto de periódicos.
55. Sellar portada con el sello de la Biblioteca.
56. Entregar con firma de recibido a la carrera de Derecho para selección de artículos.

57. Estudiar el contenido de los artículos.
58. Tematizar lo seleccionado.
59. Hacer tarjetas de autor, título y tema.
60. Revisar las tarjetas y separarlas.
61. Ordenar alfabéticamente las tarjetas en catálogo público por materias.
62. Elaborar el boletín temático del Diario Oficial.
63. Circular el boletín dentro de la Universidad.

OBSERVACIONES:

- No se hace referencia de los puestos que intervienen en el procedimiento.
- Actualmente no se elabora el Boletín Temático del Diario Oficial, ya que esta información se maneja en disco compacto.
- Falta explicar la forma en que se elaboran las tarjetas del Diario Oficial.

REVISTAS

64. Pasar todas las revistas que lleguen a la Dirección de la Biblioteca para su revisión.
65. Llenar hojas de ingreso o inventario señalando:
 - Fecha
 - Institución responsable
 - Lugar de edición
 - Mes
 - Año
 - Tipo de adquisición (Compra, canje o donación).
 - Área o carrera correspondiente.
66. Sellar la portada y páginas clave, con el sello de la Biblioteca de la Universidad.
67. Ingresar al Kardex interno.
68. Sacar copias de tablas de contenido.
69. Ingresar revistas al Kardex público.
70. Pasar el material a Servicios al Público para revisión del registro en Kardex.
79. Intercalar alfabéticamente al acervo.

80. Hacer boletín "Sumario Hemerográfico".
81. Formar sumario hemerográfico integral.
82. Circular el boletín dentro de las diferentes áreas o carreras.

OBSERVACIONES:

- No se describe el objetivo del procedimiento, ni los puestos que intervienen.
- Actualmente no se llenan hojas de ingreso para las revistas, ya que el material se ingresa directamente en la base de datos.
- Falta detallar cómo se ingresan las revistas al Kardex.
- No se indica para qué se sacan las copias de tablas de contenido.
- No se especifica cuántas copias se hacen del sumario hemerográfico, y para quiénes se hacen.

ELABORACION DE ESTADISTICAS

83. Elaborar estadística diaria general de catalogación y clasificación.
84. Resumir en estadística mensual las labores realizadas al finalizar el mes. (Incluye el total de catalogación y clasificación).
85. Hacer estadística mensual de ingresos. En ella se hace el recuento por carreras de las adquisiciones de libros, tesis, folletos y publicaciones periódicas que se hicieron en el transcurso del mes.
86. Efectuar estadística mensual de libros por procesar. Se lleva el registro de los libros que ingresaron y los que se procesaron, para determinar lo que queda por procesar.
87. Estadística mensual de otras actividades.

OBSERVACIONES:

- No se describe el objetivo del procedimiento.
- No se indica quién realiza cada tipo de estadística.
- No se anexan las formas necesarias.
- Falta mencionar las estadísticas de libros procesados en Preparatoria y Universidad.

3.2.1.2 SERVICIOS AL PUBLICO

INGRESO DE PUBLICACIONES AL ACERVO

88. Recibir las publicaciones de Procesos Técnicos.

89. Cotejar los números de clasificación de las tarjetas catalográficas con la marca interna y la etiqueta del libro.

90. Firmar el reverso de la primera ficha catalográfica (original), con fecha de recibimiento, si los datos de las tarjetas coinciden con la marca interna y etiqueta del libro.

91. Ordenar los libros topográficamente.

92. Separar los destinados a reserva especial de los destinados al acervo general.

93. En el caso de publicaciones periódicas se revisa el contenido de las mismas, para orientar a los usuarios.

94. Ordenar alfabéticamente las revistas.

95. Intercalar las publicaciones en los acervos correspondientes.

OBSERVACIONES:

- No se indica quién hace este procedimiento.
- Falta mencionar qué se hace en caso de error.

INFORMACION AL PUBLICO

96. Explicar al usuario el empleo del kardex de publicaciones periódicas.

97. Informar al público cómo están clasificados los libros, de qué manera se localiza un tema específico y cómo se usa el catálogo. El responsable del servicio debe informar que en la parte inferior de la ficha catalográfica, aparecen numerados con arábigos los encabezamientos de tema.

98. Colaborar con el usuario, cuando no tiene bien definidos, los temas que busca. En estos casos el responsable del servicio puede auxiliarle consultando las tablas de encabezamientos de materia que se encuentran en Procesos Técnicos.

99. Indicar al usuario que la biblioteca cuenta con libros afines de la temática que busca.

100. Brindar información por vía telefónica, tanto a usuarios internos, (principalmente alumnos de estudios libres y profesores), como a usuarios de otras instituciones.

OBSERVACIONES:

- No se indica el objetivo del procedimiento, ni los puestos que intervienen.
- Considero más adecuado llamar a este procedimiento "Orientación al usuario" que "Información al Público", ya que no debe tratarse de una labor que sirva simplemente para enterar al usuario, sino que le encamine y asista en la búsqueda de material.

PRESTAMOS PARA DOMICILIO Y SALA

101. Solicitar a cada usuario su credencial de la Biblioteca vigente. Sin credencial no se efectuará ningún préstamo, salvo autorización de la Dirección.

102. Recibir del usuario la papeleta de préstamo con las indicaciones de colocación, autor, título, nombre del usuario, carrera, semestre y fecha de préstamo.

103. Localizar físicamente el material en el acervo. si en el acervo hay más de un ejemplar, el encargado del servicio podrá prestarlo hasta un máximo de cinco días hábiles, excepto a los alumnos de Estudios Libres que los pueden tener hasta diez días hábiles.

104. Los ejemplares únicos pueden ser utilizados sólo para sala de lectura o para ser fotocopiados, y deberán devolverse el mismo día. Sin embargo, si el usuario lo solicita, tendrá oportunidad de recibir el material en préstamo a domicilio en la última hora hábil del día, comprometiéndose a devolverlo en la primera hora hábil del día siguiente.

105. Indicar a los alumnos que, los ejemplares de reserva especial para profesores, sólo pueden ser consultados con autorización del director de su carrera.

106. Controlar las papeletas del material, para consulta en la sala o para fotocopias, en el fichero de préstamo en sala.

OBSERVACIONES:

- No se indican todos los pasos necesarios para hacer uso del préstamo.
- No se menciona dónde se marca la fecha de devolución del material.
- No trata la forma de control de tarjetones de préstamo.
- No muestra cómo se archivan las credenciales.
- No se anexan las formas necesarias.
- Sería más claro separar el procedimiento de préstamo para domicilio, del de préstamo en sala.

PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

107. Hacer recomendaciones a los usuarios para que acudan a otras bibliotecas a conseguir material de su interés, que no encuentren en la Biblioteca de la Universidad.

Para ello se dispone de un directorio de las bibliotecas con las que hay acuerdo de préstamo interbibliotecario.

108. El interesado presentará la forma correspondiente.

109. Archivar la forma de préstamo interbibliotecario junto con la credencial del usuario, como papeleta normal de préstamo.

110. Para elaborar nuevos convenios, investigar el nombre del responsable de la biblioteca de interés, y solicitar su participación.

OBSERVACIONES:

- No se indica el objetivo del procedimiento, ni los puestos que intervienen.

- Falta mencionar qué normas rigen el préstamo interbibliotecario.

- No se describe cómo se renuevan los convenios de préstamo interbibliotecario.

- No se especifica a quién se recurre en las irregularidades que puedan presentarse.

RECUPERACION DE LIBROS

111. Al ser devuelto cualquier material, se retira del fichero de control de préstamos, la credencial del usuario. Devolver al usuario su credencial y la papeleta de préstamo con el sello de "ENTREGADO". Si aún tiene libros en préstamo, se conservará la credencial con las demás papeletas, intercalada en el fichero.

112. En caso de renovación, cerciorarse de que en el acervo haya más ejemplares de los libros solicitados, de que el material no haya sido requerido por otros usuarios, y de que no se esté devolviendo con retraso.

Si se cumplen estas condiciones, el responsable imprime en la boleta y tarjeta de préstamo, la nueva fecha de devolución, según sea el caso (alumno regular, de estudios libres o profesor).

113. Imponer Multas.

114. Hacer recordatorios por vía telefónica, a lectores retrasados más de 15 días hábiles.

115. Hacer recordatorios por escrito en los formatos para este caso.

OBSERVACIONES:

- No se indica cuántas veces podrá renovarse un libro.
- Falta explicar qué casos pueden presentarse para imponer multas y la multa correspondiente en cada uno.
- No se menciona la forma en que se realizarán y controlarán los pagos de multas.

MANTENIMIENTO DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO

116. Para sacar del acervo el material maltratado, intercalar la tarjeta de préstamo en el fichero de préstamo. Separar el libro para mandarlo, con dos hojas de control, al área de procesos técnicos, o encuadernación, según sea el caso. Una de las hojas debe ser firmada por el responsable de la encuadernación.

117. Recibir el material restaurado, recuperar su tarjeta, borrar de hoja de control e intercalar en el acervo.

OBSERVACIONES:

- No se mencionan los puestos que intervienen en el procedimiento.
- Dado que este procedimiento también se realiza con las revistas, se le debe llamar "Mantenimiento del material hemerobibliográfico".

INTERCALACION DE LIBROS Y PUBLICACIONES PERIODICAS

118. Ordenar las publicaciones periódicas alfabéticamente por el título, e intercalarlas en los estantes correspondientes.

OBSERVACIONES:

- No se explica con suficiente claridad, cómo se procede a la intercalación.

ELABORACION DEL LISTADO DE DEUDORES

119. Enlistar a los deudores que tienen un retraso de más de 15 días hábiles en la devolución del material bibliográfico.

120. Elaborar este listado de la siguiente manera:

- a) Revisar credencial por credencial, en el fichero respectivo, y separar las credenciales de usuarios que presenten dicho retraso.
- b) Verificar que aparezca tarjeta de préstamo a nombre del deudor.

c) Verificar que el material no se encuentre físicamente en el acervo.

121. Enviar las credenciales de los deudores a la secretaria, para su mecanografiado en los formatos destinados para tal fin.

122. Revisar y corregir listados correspondientes.

123. Intercalar, en un fichero especial, las credenciales de los usuarios deudores, cuyos datos han sido mecanografiados.

124. Entregar original del listado a la Dirección de la Biblioteca.

125. Sacar las copias necesarias para el área de Servicios al Público y para las Direcciones de las carreras o áreas administrativas de la Universidad correspondientes.

OBSERVACIONES:

- Considero más claro, llamar a esta actividad "Control de deudores" que "Elaboración de listado de deudores", ya que incluye también tareas de revisión y comprobación.

- Este procedimiento requiere actualización, ya que actualmente se lleva a cabo por computadora, en base de datos.

- No se menciona que el listado de deudores, se utiliza también para la autorización de reinscripciones.

ELABORACION DE ESTADISTICAS

126. Llevar estadística diaria general de los préstamos para sala y para domicilio.

127. Hacer estadística diaria por carreras, detallando los préstamos hechos para sala o para domicilio.

128. Elaborar estadística diaria del personal, detallando las actividades realizadas en cada turno.

129. Resumir, en estadística mensual, el total de préstamos hechos por el área de servicios, tanto para sala como para domicilio. Esta estadística se elabora durante la última semana de cada mes, y la información que se incluye en ella, aparece en la estadística diaria por carreras.

130. Realizar estadística mensual de deudores. En ella se hace el recuento por carreras de los deudores, tanto alumnos como profesores. Se incluye número de deudores y número de títulos.

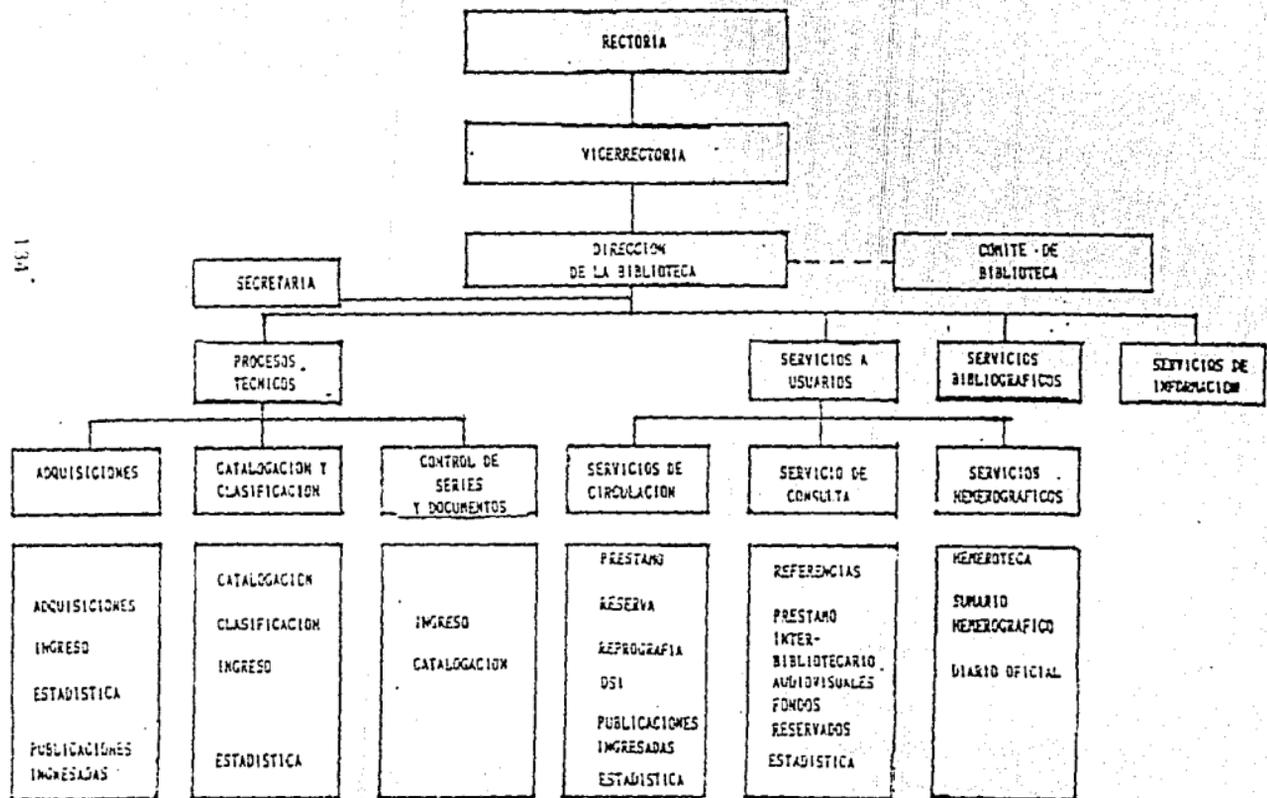
131. Llevar estadística mensual de uso de la Biblioteca por carreras.

OBSERVACIONES:

- No se describe el objetivo del procedimiento.
- No se indica quién realiza cada tipo de estadística.
- No se anexan las formas necesarias.
- No se explica claramente la estadística de uso de la Biblioteca.

ORGANOGRAMA ACTUAL

134



C A P I T U L O I V

PROPUESTA DE ORGANIZACION Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA EN REFERENCIA

4.1 OBJETIVOS DEL PRESENTE CAPITULO

1. Ayudar a entender los procesos de la empresa, y unificar criterios.
2. Definir exactamente las responsabilidades de cada puesto y la relación entre éstos.
3. Evitar duplicaciones de funciones y detectar omisiones.
4. Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
5. Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
6. Auxiliar en la definición de programas de capacitación y adiestramiento.
7. Ayudar en el diseño e implementación de sistemas de control.
8. Ser instrumento útil para el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
9. Facilitar los procedimientos de trabajo.
10. Apoyar en la planeación del crecimiento de la Biblioteca.

4.2 PROBLEMAS DETECTADOS Y SOLUCIONES PROPUESTAS:

A continuación, en primer lugar enlistaré sintéticamente los principales problemas que en materia de organización y procedimientos presenta la Biblioteca Universitaria en referencia.

Los manuales de Organización y Procedimientos que forman parte de este capítulo, pretenden ser una solución adecuada para dicha problemática. No obstante, para una mejor comprensión, antes de ellas incluyo una lista de las soluciones propuestas a cada problema o grupo de problemas a saber:

4.2.1 SINTESIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN MATERIA DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS Y SINTESIS DE SUS RESPECTIVAS SOLUCIONES:

Como resultado de la revisión de información recopilada, se puede concluir lo siguiente:

4.2.1.1 ORGANIZACION:

PROBLEMA:

- El organograma actual, no refleja la estructura de la organización.

SOLUCION:

- Diseñar un organograma que permita la visualización real de la estructura de la biblioteca, y que reúna los requisitos normativos fundamentales. (Ver figura pág 177).

PROBLEMA:

- No se cuenta con una descripción de los puestos requeridos.

SOLUCION:

- Definir en forma correcta todos los puestos, sus características, requerimientos, actividades, y relación con los demás; alcanzando todos los niveles y funciones.

PROBLEMA:

- Existe un índice muy elevado de rotación del personal.

SOLUCION:

- La calidad del personal debe ser superior. Las personas son el recurso más importante de la empresa, y cada trabajador contratado con pocas capacidades, hace disminuir la moral del personal y la eficiencia de la biblioteca.

Además es necesario dar mayor apoyo, con cursos de capacitación y formación bibliotecológica, en todos los niveles. Incrementar la capacidad de los trabajadores, para permitirles mejorar su nivel.

PROBLEMA:

- La organización informal funciona para satisfacer las necesidades individuales, más que los objetivos de la biblioteca.

SOLUCION:

- Se requiere proporcionar mayor motivación, para optimizar los esfuerzos del personal. Lograr que cada miembro sepa el valor y reconocimiento que se dá a su trabajo.

PROBLEMA:

- La organización no está asegurando su continuidad.

SOLUCION:

- Se debe procurar que cada trabajador entrene a otro en su puesto, para que si falta, pueda hacerse el trabajo sin perjudicar a la empresa.

PROBLEMA:

- No se cumple con el principio de nivel de autoridad.

SOLUCION:

- Definir el modelo de comunicación y la delegación de autoridad. Esto se logra en la descripción de puestos, al agrupar las responsabilidades de cada puesto y su relación.

PROBLEMA:

- La autoridad está muy concentrada en la Dirección General.

SOLUCION:

- Se debe alentar la retroalimentación, y recompensar a los trabajadores por tomar iniciativas y solucionar problemas.

PROBLEMA:

- Los coordinadores de departamento no siempre cuentan con los atributos necesarios para el manejo de situaciones, y toma de decisiones.

SOLUCION:

- Sería conveniente llevar a cabo programas de adiestramiento, y cursos de administración en general, para los coordinadores de departamento.

PROBLEMA:

- No se cumple el principio de simplificación del liderazgo.

SOLUCION:

- Es aconsejable la participación del personal como método administrativo, en la toma de decisiones y propósitos, por medio de

juntas periódicas. Con ello se mejoraría la comunicación y se crearía conciencia de equipo. Se aconseja comentar con los trabajadores el resultado de las estadísticas. La biblioteca debe competir consigo misma y desarrollar al personal hacia niveles superiores.

PROBLEMA:

- Existen pocos beneficios del trabajo del comité para la institución, en cuanto a retroalimentación y sugerencias.

SOLUCION:

- La eficacia del comité, podría mejorarse, fomentando mayor participación y ayuda en la planeación de nuevos programas.

Por ejemplo, a través del comité, se podría organizar la feria del libro de la Universidad.

4.2.1.2 PROCEDIMIENTOS:

PROBLEMA:

- Faltó describir las siguientes tareas:

- .Desarrollo e implementación de planes de trabajo
- .Administración de personal
- .Deputación del acervo
- .Administración de equipos
- .Sugerencias para nuevas adquisiciones
- .Fotocopiado

SOLUCION:

- Describir las siguientes funciones:

- . Desarrollo e implementación de planes de trabajo.
- . Administración de personal.

- . Depuración del acervo.
- . Administración de equipos.
- . Sugerencias para nuevas adquisiciones
- . Fotocopiado

PROBLEMA:

- Al ser el manual de procedimientos una lista de actividades con numeración consecutiva, queda poco clara la distribución del trabajo.

SOLUCION:

- Agrupar las actividades por departamentos, numerando por separado las propias de cada procedimiento.

PROBLEMA:

- No se menciona el objetivo de cada procedimiento.

SOLUCION:

- Referirse al objetivo de cada procedimiento.

PROBLEMA:

- No se anexan las formas necesarias.

SOLUCION:

- Anexar las formas necesarias.

PROBLEMA:

- No se puede identificar qué puestos intervienen en cada procedimiento.

SOLUCION:

- Indicar los puestos que participan en cada procedimiento.

PROBLEMA:

- No se especifica a quién se recurre en caso de error o irregularidades que puedan presentarse.

SOLUCION:

- Especificar, cuando sea necesario, a quién se recurre en caso de error o irregularidades que puedan presentarse.

PROBLEMA:

- El procedimiento de selección y adquisición, no se efectúa actualmente en el departamento de Procesos Técnicos.

SOLUCION:

- Describir el procedimiento de selección y adquisición, entre las actividades de la Dirección General.

PROBLEMA:

- El procedimiento que se refiere al registro de pedidos, está desactualizado.

SOLUCION:

Indicar:

- Quién autoriza el presupuesto.
- Qué controles llevan las adquisiciones.
- Procedimiento para donaciones y canje.
- Para qué se utiliza la computadora en el registro de pedidos.
- Formas que se utilizan para solicitud de cheque y giro al departamento de contabilidad.
- Diferencia entre las compras nacionales y al extranjero.
- Información sobre suscripciones a Publicaciones Periódicas.

PROBLEMA:

- El procedimiento para elaborar el boletín de nuevas adquisiciones está desactualizado.

SOLUCION:

- Indicar cómo el boletín de nuevas adquisiciones, se hace en computadora.

PROBLEMA:

- Falta identificar:
 - . Actividades que se realizan antes de enviar los libros a Procesos Técnicos.
 - . Quién envía los libros a Procesos Técnicos.
 - . Quién recibe los libros.
 - . Cómo se registra la adquisición.
 - . Qué sucede con las obras agotadas y cancelaciones.

SOLUCION:

- Identificar:
 - . Actividades que se realizan antes de enviar los libros a Procesos Técnicos.
 - . Quién envía los libros a Procesos Técnicos.
 - . Quién recibe los libros.
 - . Cómo se registra una adquisición.
 - . Qué sucede con las obras agotadas y cancelaciones.

PROBLEMA:

- Se encuentran mezcladas las fases previas a catalogación, que son:
 - .Revisión del material

- .Proceso físico del libro
- .Asignación de números de folio
- .Precatalogación

SOLUCION:

- Especificar las fases previas a catalogación:

- .Revisión del material
- .Proceso físico del libro
- .Asignación de números de folio
- .Precatalogación

PROBLEMA:

- No se indica cómo se controlan los números de ingreso de las adquisiciones.

SOLUCION:

- Explicar cómo se controlan dichos números de ingreso.

PROBLEMA:

- No se encuentra información sobre los criterios para elaborar la papeleta de libro en proceso.

SOLUCION:

- Dar los criterios para elaborar la papeleta de libro en proceso, dentro del procedimiento de precatalogación.

PROBLEMA:

- No se da suficiente información sobre los catálogos que se tienen en Procesos Técnicos.

SOLUCION:

- Ampliar información sobre los catálogos topográfico y oficial, que tienen en Procesos Técnicos.

PROBLEMA:

- Es necesario ampliar detalles, sobre el nivel de descripción de las tarjetas catalográficas.

SOLUCION:

- Detallar el nivel de descripción de las tarjetas catalográficas.

PROBLEMA:

- Falta explicar qué casos pueden presentarse al conocer la entrada del autor.

SOLUCION:

- En el procedimiento de catalogación, mencionar qué casos pueden presentarse al conocer la entrada del autor, y qué proceso debe seguirse en cada uno.

PROBLEMA:

- Las tarjetas catalográficas, actualmente se capturan y reproducen en computadora, por lo que parte del procedimiento de catalogación está desactualizado.

SOLUCION:

- Actualizar el procedimiento de captura y reproducción de tarjetas catalográficas.

PROBLEMA:

- No se explica claramente la tabla de Cutter.

SOLUCION:

- Explicar la tabla de Cutter para aclarar el procedimiento de clasificación.

PROBLEMA:

- No se indica qué anotaciones se hacen, para diferenciar las tesis y los libros de consulta al clasificar.

SOLUCION:

- Indicar qué anotaciones se hacen, para diferenciar las tesis y los libros de consulta.

PROBLEMA:

- No se menciona la mecanografía de tarjetones de préstamo dentro de las actividades referentes al procedimiento de clasificación.

SOLUCION:

- Mencionar la mecanografía de tarjetones de préstamo en dicho procedimiento.

PROBLEMA:

- No se habla de las rutinas que implican la marca interna del libro.

SOLUCION:

- Indicar las rutinas que implican la marca interna del libro en el sello de clasificación, primera hoja y esquinero.

PROBLEMA:

- El boletín de obras ingresadas no se elabora actualmente en el departamento Procesos Técnicos.

SOLUCION:

- Describir la elaboración del boletín de obras ingresadas entre las actividades del departamento de Sistemas.

PROBLEMA:

- Actualmente no se hace el Boletín Temático del Diario Oficial.

SOLUCION:

- Eliminar este procedimiento del manual, ya que esta información del Diario Oficial, se maneja en disco compacto.

PROBLEMA:

- Falta explicar la forma en que se elaboran las tarjetas del Diario Oficial.

SOLUCION:

- Dar a conocer la forma en que se elaboran las tarjetas del Diario Oficial, y los tipos de tarjeta que hay.

PROBLEMA:

- Actualmente no se llenan hojas de ingreso para las revistas, ya que el material se ingresa directamente en la base de datos.

SOLUCION:

- Eliminar el método para hacer las hojas de ingreso de revistas del manual.

PROBLEMA:

- Falta referirse a la forma de ingresar las revistas al Kardex.

SOLUCION:

- Detallar cómo se ingresan las revistas al Kardex.

PROBLEMA:

- No se indica la intención de sacar las copias de tablas de contenido de las revistas

SOLUCION:

- Indicar para qué asunto se sacan las copias de tablas de contenido de las revistas.

PROBLEMA:

- No se especifica cuántas copias se hacen del sumario hemerográfico.

SOLUCION:

- Precisar cuántas copias se hacen del sumario hemerográfico, y para quiénes se hacen.

PROBLEMA:

- No se informa quién realiza cada tipo de estadística.

SOLUCION:

- Indicar quién realiza cada tipo de estadística.

PROBLEMA:

- Falta mencionar las estadísticas que se hacen de libros procesados en Preparatoria y Universidad.

SOLUCION:

- Explicar las estadísticas de libros procesados en Preparatoria y Universidad.

PROBLEMA:

- No se indican todos los pasos necesarios para hacer uso del préstamo de materiales.

SOLUCION:

- Completar los pasos necesarios para hacer uso del préstamo de materiales. Indicar cuántas veces podrá renovarse un libro, y dónde se marca la fecha de devolución del material

PROBLEMA:

No se habla de la forma de control de los tarjetones de préstamo, en el préstamo para domicilio.

SOLUCION:

- Describir la forma de control de dichos tarjetones de préstamo.

PROBLEMA:

- El procedimiento de préstamo para domicilio, no muestra cómo se archivan las credenciales de los usuarios.

SOLUCION:

- Mencionar cómo se archivan las credenciales de los usuarios.

PROBLEMA:

- Quedaría más claro en el manual, separar el procedimiento de préstamo para domicilio, del de préstamo en sala.

SOLUCION:

- Para mayor claridad en la descripción, describir aparte el procedimiento de préstamo para domicilio, del de préstamo en sala.

PROBLEMA:

- Falta mencionar qué normas rigen el préstamo interbibliotecario.

SOLUCION:

- Indicar qué normas rigen el préstamo interbibliotecario y cómo se renuevan los convenios.

PROBLEMA:

- Falta explicar qué casos pueden presentarse para imponer multas.

SOLUCION:

- Describir qué casos pueden presentarse para imponer multas y la multa correspondiente en cada uno.

PROBLEMA:

- En el procedimiento de recuperación de libros, no se menciona la forma en que se realizarán y controlarán los pagos de multas.

SOLUCION:

- Indicar en dicho procedimiento, la forma en que se realizarán y controlarán los pagos de multas.

PROBLEMA:

- No se explica con suficiente claridad, cómo se procede a la intercalación.

SOLUCION:

- Explicar claramente cómo se procede a la intercalación.

PROBLEMA:

- La elaboración de listado de deudores requiere actualización, ya que en el presente, se lleva a cabo por computadora, en base de datos.

SOLUCION:

Actualizar el procedimiento de elaboración de listado de deudores, mencionando que se utiliza también para la autorización de reinscripciones.

PROBLEMA:

- No se explica claramente la estadística de uso de la Biblioteca.

SOLUCION:

- Explicar qué contiene la estadística de uso de la biblioteca.

PROBLEMA:

- Los libros tardan mucho en estar a disposición de los usuarios.

SOLUCION:

- Se considera que hace falta contar con un catalogador más, para que los libros estén a disposición de los usuarios en menos tiempo.

PROBLEMA:

- No se cuenta con suficiente material de apoyo técnico que facilite la catalogación.

SOLUCION:

- Se recomienda invertir más en el material de apoyo técnico que sea necesario.

PROBLEMA:

- Existe un gran índice de errores en las tarjetas catalográficas, provocados por el desconocimiento de la descripción técnica bibliotecológica de la capturista. Esto crea cuellos de botella en Procesos Técnicos, por excesivas revisiones.

SOLUCION:

- Sería conveniente hacer un formato de catalogación que se adapte exactamente a los datos que se deben capturar en la computadora, para evitar errores en las tarjetas catalográficas.

PROBLEMA:

- Existen dificultades para controlar los adeudos de préstamo interbibliotecario.

SOLUCION:

- Para disminuir adeudos en los préstamos interbibliotecarios, se recomienda llevar una agenda de control por institución y fecha de vencimiento, para avisar a los usuarios. Se revisará el vencimiento cada 15 días.

PROBLEMA:

- Suelen existir problemas con los alumnos por falta de claridad en la reglamentación del servicio de préstamo.

SOLUCION:

- Sugiero que el reglamento de la Biblioteca se proporcione a los alumnos cuando se inscriben, y que esté a la vista de los usuarios, en el área de Servicios al Público.

PROBLEMA:

- Los alumnos no conocen completamente el uso y servicios que pueden obtener en la biblioteca.

SOLUCION:

- Cada año, al principiar el curso escolar, sería conveniente dar una sesión a cada grupo de las distintas carreras, sobre el uso y servicios que pueden obtener en la biblioteca.

PROBLEMA:

- No se puede distinguir, en el departamento de Servicios al Público, si un libro está prestado, o está en reparación.

SOLUCION:

- Sacar del acervo el material maltratado, e intercalar el tarjetón de préstamo en el fichero correspondiente. En lugar del nombre del usuario, se escribirá en la ficha "En reparación" ó "Encuadernación".

PROBLEMA:

- Las revistas se pierden y maltratan.

SOLUCION:

- Encuadernar las revistas.

4.3 ORGANIZACION

4.3.1 DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO DE LA BIBLIOTECA

El objetivo principal de la biblioteca es contar con los servicios e instalaciones que contribuyan a conseguir los objetivos académicos de la Universidad.

Esto se llevará a cabo a través de la selección, adquisición, custodia, recuperación y circulación de los materiales hemerobiográficos necesarios para la formación intelectual e integral de los estudiantes de la universidad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados, la biblioteca se apoya en una estructura organizacional, formada por la Dirección General y un comité.

Ambos dependen de una de las Vicerrectorías que controla el área de biblioteca de la Universidad.

La nueva estructura queda de la siguiente forma:

La Dirección General se apoya cinco departamentos:

Sistemas, Procesos Técnicos, Servicios al Público, Colecciones Especiales, y Centro Bibliográfico y de Documentación.

A su vez cuenta con una Secretaria de Dirección, junto con quien lleva las Adquisiciones de la Biblioteca.

Al departamento de Procesos Técnicos corresponden las tareas de Ingresos, Catalogación y Clasificación.

El departamento de Servicios al Público se integra por los servicios de consulta, circulación y fotocopiado.

El servicio de consulta tiene por objeto proporcionar a los usuarios ayuda en la búsqueda de información sobre temas específicos, valiéndose de las obras de consulta, fondos reservados y material audiovisual.

El servicio de circulación se refiere al préstamo y control de los recursos documentales de la biblioteca en sus distintas modalidades.

El departamento de Colecciones Especiales se ocupa de clasificar y ordenar archivos históricos para facilitar su consulta.

El Centro Bibliográfico y de Documentación compila las bibliografías de las carreras que se imparten en la universidad y permite consultar bases de datos formadas por el mismo Centro, con información en el área humanística.

El Departamento de Sistemas, sirve de apoyo a las tareas de todos los departamentos de la biblioteca que tienen recursos automatizados.

Existe cierta combinación de tareas entre algunos empleados, que durante la mitad de su jornada trabajan en un departamento y el resto del tiempo en otro.

El organograma administrativo muestra únicamente las líneas de comunicación oficial, pero la biblioteca funciona como un sistema intercomunicado, en el que cada una de las unidades actúa sobre las demás para cumplir con propósitos comunes. (Ver figura al final del capítulo, pág. 177).

Personal

Se cuenta actualmente con una plantilla de personal integrada por 17 personas, distribuidas de la siguiente forma:

DEPARTAMENTO	PUESTO	NO. DE PERSONAS	ESTUDIOS
Dirección	Director	1	Lic. Bibliotecología
	Secretaria	1	Comercio
Sistemas	Técnico en Sistemas	1	Técnico en Sistemas
Procesos Técnicos	Coordinador	1	Lic. Bibliotecología
	Secretaria	1	Comercio
	Catalogador	2	Lic. Bibliotecología
	Auxiliar	2	Téc. Bibliotecario ó Comercio
Colecciones Especiales	Investigador	1	Historiador
Servicios al Público	Coordinador	1	Lic. Bibliotecología
	Secretaria	1	Comercio
	Bibliotecario	4	Diversas licenciaturas
	Fotocopista	2	Secundaria
Centro Bibliográfico y de Documentación	Coordinador	1	Lic. Humanidades
	Secretaria	1	Comercio
	Auxiliar	1	Estudiante en humanidades

El 58% del personal trabaja de tiempo completo, 12% trabajan 6 horas al día, y el 30% restante 4 horas al día.

El 40% de los empleados son profesionistas.

4.3.2 DESCRIPCION DE PUESTOS

La siguiente descripción enuncia los deberes y responsabilidades mínimos del puesto sin pretender limitar la iniciativa de la persona que lo ocupa.

Se utilizaron varios medios de recopilación: La observación directa, informes del trabajador y revisión del supervisor inmediato.

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR GENERAL DE LA BIBLIOTECA

OBJETIVO: Representar la Biblioteca ante las autoridades de la Universidad y dirigir, organizar y coordinar las actividades de los departamentos que la integran.

REQUISITOS: Ser bibliotecario profesional y tener amplia experiencia en el área.

Aptitudes:

Capacidad de Dirección. Habilidad para desarrollar al personal. Iniciativa. Sentido de organización. Capacidad de interrelación.

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Vicerrector asignado por la Universidad

PUESTOS BAJO SU MANDO: Secretaria de Dirección, Técnico en Sistemas, Coordinador de Procesos Técnicos, Coordinador de Servicios al Público, Coordinador del Centro Bibliográfico y de Documentación.

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con todo el personal de la biblioteca.

Externos: Con los directores y delegados de cada carrera o área de la Universidad, bibliotecarios de otras instituciones, editores y distribuidores.

DESCRIPCION GENERICA: Formular las normas y políticas necesarias para que los servicios bibliotecarios se ajusten a los objetivos propios de la Biblioteca en la institución.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Designar, supervisar, ascender, trasladar o despedir al personal de la Biblioteca.

Orientar el desarrollo de colecciones y darlo a conocer mediante boletines.

Aplicar el presupuesto asignado, tanto el propio del área, como el correspondiente a compras de material para las carreras.

Delegar las funciones administrativas que juzgue a propósito.

Actividades periódicas: Dar informes semanales ante el vicerrector de la Universidad.

Elaborar informe anual.

Promover la obtención de donaciones para la biblioteca.

Hacer revisiones de salarios.

Actividades eventuales: Representar a la Biblioteca para la celebración de convenios o programas con otras instituciones.

Recomendar la adquisición de mobiliario y equipo.

Dar cursos de capacitación al personal.

Elaborar conjuntamente con los coordinadores de departamentos, proyectos de actualización de los procedimientos.

Asistir a cursos de actualización y demás actividades requeridas.

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA DE DIRECCION

OBJETIVO: Colaborar con el Director General al buen funcionamiento de la Biblioteca.

REQUISITOS: Secundaria, carrera comercial y manejo de computadora.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Capacidad de interrelación.

DEPARTAMENTO: Dirección

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Director General

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con todo el personal de la biblioteca.

Externos: Secretarias de las carreras de la Universidad, mensajeros, proveedores y librerías.

DESCRIPCION GENERICA: Apoyar al Director General en las operaciones de rutina para la coordinación de la Biblioteca.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Adquisición de material hemerobibliográfico. Pago y control de facturas. Solicitar y entregar cheques. Consultar telefónicamente precios de libros. Control de ingreso de Publicaciones Periódicas. Recibir y hacer llamadas telefónicas. Recibir material. Controlar y distribuir la correspondencia. Organizar y mantener al día el archivo. Realizar trabajos de mecanografía. Enviar mensajería. Atender necesidades de información de los usuarios.

Actividades periódicas: Elaborar boletín de ingresos mensuales. Entregar a las carreras estadísticas de uso de la Biblioteca. Hacer y tramitar suscripciones a revistas y periódicos. Solicitar y controlar formatos y papelería.

Actividades eventuales: Preparar expedientes para juntas. Asistir a cursos de capacitación y superación personal. Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: TECNICO EN SISTEMAS

OBJETIVO: Dar apoyo técnico, administrar y controlar los registros y archivos, contenidos en las computadoras que se utilizan en la Biblioteca.

REQUISITOS: Técnico en Computación. Manejo de paquetería.
Aptitudes:
Sentido de organización y colaboración. Capacidad de interrelación. Capacidad de observación, análisis y síntesis. Imaginación creativa. Facilidad para comunicar ideas y conceptos.

DEPARTAMENTO: Sistemas

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Director General

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con todo el personal de la biblioteca

Externos: Con el Centro de Cómputo de la Universidad

DESCRIPCION GENERICA: Dar apoyo técnico y hacer tareas de captura. Búsquedas de información. Elaboración de reportes. Administración de discos compactos. Atención a usuarios.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Captura de fichas catalográficas, ingresos, cargos y modificaciones. Digitalizar documentos. Corregir archivos. Búsquedas en computadora y discos compactos. Revisar y reportar el estado técnico de los aparatos.

Actividades periódicas: Captura de datos para el boletín de ingresos mensuales. Reproducir juegos de tarjetas catalográficas. Elaborar estadística mensual de ingresos de libros. Estadística personal mensual.

Actividades eventuales: Corrección de archivos de texto en procesador de palabras.
Apoyar en la elaboración de estadísticas anuales.
Asistir a cursos de superación y capacitación personal.
Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE PROCESOS TECNICOS

OBJETIVO: Coordinar al personal del departamento en las actividades de proceso físico, catalogación, clasificación y mantenimiento de catálogos.

REQUISITOS: Licenciatura en Bibliotecología. Experiencia y actualización en el área.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Capacidad de interrelación. Cultura general amplia. Capacidad de observación, análisis y síntesis. Creatividad. Iniciativa. Responsabilidad. Capacidad administrativa. Habilidad para capacitar al personal.

DEPARTAMENTO: Procesos Técnicos

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Director General

PUESTOS BAJO SU MANDO: Supervisor de catalogación, catalogador, auxiliares y secretaria del departamento.

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General, Coordinador de Servicios al Público, Técnico en Sistemas, personal del departamento y Coordinador del Centro Bibliográfico y de Documentación.

Externos: Directores y secretarías de las carreras de la Universidad, usuarios que lo requieran y bibliotecarios de otras instituciones.

DESCRIPCION GENERICA: Organiza y planea el departamento en lo relativo al procesamiento del material bibliográfico. Coordinar la descripción bibliográfica y actualización de los catálogos. Controlar los materiales desde su ingreso hasta que llegan al departamento de Servicios al Público. Coordinar administrativamente al personal del área.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Recibir el material nuevo. Distribuir y supervisar el trabajo entre el personal del departamento. Resolver dudas de catalogación y clasificación. Organizar y supervisar la integración de los catálogos públicos e internos.

Actividades periódicas: Presentar planes de trabajo semestrales. Revisión de listados de registros de ingreso mensual y

catalogaciones. Intercalación de fichas en catálogos. Llevar estadísticas diarias y mensuales. Fomentar actividades para la actualización del personal del área. Programar semanalmente una sesión de estudio de las reglas de catalogación para el personal correspondiente.

Actividades eventuales: Realizar planes de trabajo especiales. Asistir a cursos de actualización dentro y fuera de la Universidad. Sugerir materiales de apoyo necesarios para la realización del trabajo. Proponer iniciativas de trabajo para mejora e implementación del departamento. Colaborar en el levantamiento de inventarios. Asistir a cursos de actualización y superación personal. Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA DE PROCESOS TECNICOS Y SERVICIOS AL PUBLICO

OBJETIVO: Apoyar la actividades de ambos departamentos en todo lo relacionado con la mecanografía y llamadas telefónicas.

REQUISITOS: Carrera comercial y manejo de computadora y paquetería. Velocidad y precisión en mecanografía. Buena ortografía.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Capacidad de interrelación.

DEPARTAMENTO: Procesos Técnicos y Servicios al Público

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Coordinador de Procesos Técnicos y Coordinador de Servicios al Público

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General y personal del departamento de Procesos Técnicos y Servicios al Público.

Externos: Con secretarías de las carreras y mensajeros de la Universidad.

DESCRIPCION GENERICA: Preparación de informes y trabajos de mecanografía.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Mecanografiar etiquetas, tarjetones y tarjetas del Diario Oficial. Captura de catalogaciones e ingresos. Ingreso de publicaciones periódicas. Elaboración de boletín mensual de ingresos.

Actividades periódicas: Mecanografiar estadísticas mensuales. Mantener en orden los archivos. Control de libros para encuadernar. Mecanografiar listado de deudores. Hacer llamadas telefónicas a deudores.

Actividades eventuales: Mecanografiar diversos trabajos. Colaborar en el levantamiento de inventarios. Apoyar a la secretaria de Dirección General.

Asistencia a cursos de capacitación y superación personal. Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR DE CATALOGACION

OBJETIVO: Mantener una normalización en cuanto a catalogación bibliográfica, encabezamientos de materia y clasificación en los catálogos internos y públicos.

REQUISITOS: Licenciatura en Bibliotecología y experiencia en el área de trabajo. Actualización en la especialidad. Cultura general. Comprensión del idioma inglés.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Meticulosidad y cuidado para revisión de trabajos impresos. Responsabilidad.

DEPARTAMENTO: Procesos Técnicos

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Coordinador de Procesos Técnicos

PUESTOS BAJO SU MANDO: Catalogador

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General, personal del departamento, Técnico en Sistemas, y Servicios al Público.

Externos: Ninguno

DESCRIPCION GENERICA: Revisar la catalogación, clasificación y encabezamientos de materia que asigna el catalogador. Detectar errores en los catálogos: oficial, topográfico y público. Hacer correcciones en juegos de tarjetas para lograr uniformidad en los datos. Mantener ordenados y actualizados los catálogos internos.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Revisar la catalogación bibliográfica que hace el catalogador contra el libro. Verificar la papeleta de catalogación con el catálogo topográfico para evitar repetición en el número de clasificación. Marca interna del libro.

Actividades periódicas: Hacer correcciones en los diferentes catálogos y en los respectivos libros, para mantener la uniformidad de los catálogos. Estudio de las reglas de catalogación. Hacer trabajos especiales de corrección en catálogos y supervisión de etiquetas modificadas. Estadística personal mensual.

Actividades eventuales: Separación de juegos de tarjetas, alfabetización e intercalación en los diferentes catálogos. Asistencia a cursos de actualización y superación personal. Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: CATALOGADOR

OBJETIVO: Elaborar catalogaciones para la recuperación de información rápida y veraz de los usuarios de la Biblioteca, aplicando las reglas de catalogación y las políticas del propio departamento.

REQUISITOS: Licenciatura en Bibliotecología, experiencia y actualización en el área. Cultura general. Comprensión del idioma inglés.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Facilidad y gusto por la catalogación y clasificación.

Precisión.

DEPARTAMENTO: Procesos Técnicos

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Coordinador de Procesos Técnicos

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General y personal del departamento.

Externos: Ninguno

DESCRIPCION GENERICA: Hacer la catalogación y clasificación de los materiales, cuidando especialmente la asignación de los temas. Intercalar las fichas. Mantener organizados los catálogos y corrección de fichas.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Catalogación y clasificación de materiales.

Actividades periódicas: Corrección e intercalación de fichas catalográficas. Estudio de las reglas de catalogación. Estadística personal mensual.

Actividades eventuales: Revisión de listados de ingresos y listados de fichas catalográficas.

Asistencia a cursos de actualización y superación personal.

Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE PROCESOS TECNICOS

OBJETIVO: Realizar las actividades de procesos físicos del libro y ayudar en tareas técnicas del departamento.

REQUISITOS: Preparatoria y/o técnico bibliotecario, o estudiante de cualquier licenciatura.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Capacidad de interrelación.

DEPARTAMENTO: Procesos Técnicos

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 2

REPORTA A: Coordinador de Procesos Técnicos

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General y personal del departamento.

Externos: Con secretarías de las carreras de la Universidad.

DESCRIPCION GENERICA: Preparar físicamente los materiales bibliográficos para su posterior catalogación.
Encargos de mensajería dentro y fuera de la Universidad.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Revisión de la integridad del material nuevo, sellar, pegar esquineros, asignar número de adquisición, controlar el orden de los números de adquisición, engomar etiquetas.

Actividades periódicas: Estadística personal.

Actividades eventuales: Tareas de mensajería y compras de algunos materiales. Colaborar en el levantamiento de inventarios. Asistencia a cursos de capacitación y superación personal. Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: INVESTIGADOR DE COLECCIONES ESPECIALES

OBJETIVO: Clasificar, ordenar y hacer catálogos de los documentos contenidos en los archivos, para facilitar la consulta a los investigadores.

REQUISITOS: Estudios de historia, conocimientos de paleografía y actualización en las normas de conservación de documentos.
Experiencia en el área.

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración.

Capacidad de análisis y síntesis.

Responsabilidad.

DEPARTAMENTO: Colecciones Especiales

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Director General

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General y coordinador de Procesos Técnicos.

Externos: Con personal de otros archivos históricos.

DESCRIPCION GENERICA: Transcripción de documentos y elaboración de índices.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Lectura de documentos antiguos.
Transcripción y elaboración de índices como instrumento de consulta.

Actividades periódicas: Revisión del material mecanografiado para formar catálogos. Redactar notas para incluir en publicaciones de diseminación internas de la propia Universidad.

Actividades eventuales: Preparar exposiciones de diferentes tipos de material. Asistir a cursos de actualización y superación personal. Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE SERVICIOS AL PÚBLICO

OBJETIVO: Coordinar las labores del departamento para atender las necesidades hemerobibliográficas y de información de los usuarios.

REQUISITOS: Licenciatura en Bibliotecología. Experiencia y actualización en el área. Sexo masculino.*

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Capacidad de interrelación. Cultura general amplia. Capacidad de observación, análisis y síntesis. Creatividad. Iniciativa. Responsabilidad. Capacidad administrativa. Habilidad para capacitar al personal.

DEPARTAMENTO: Servicios al Público

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Director General

PUESTOS BAJO SU MANDO: Bibliotecarios del departamento

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Dirección General, Coordinador de Procesos Técnicos, Técnico en Sistemas, y personal del mismo departamento.

Externos: Personal de Servicios al Público de otras bibliotecas. Alumnos, profesores y personal administrativo de la Universidad.

DESCRIPCION GENERICA: Organizar y planear el manejo y conservación adecuada de los materiales. Coordinar las actividades del departamento.

Coordinar al personal del área.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Supervisión e integración del trabajo en equipo del personal del departamento. Coordinar y unificar los turnos matutino y vespertino. Orientar a usuarios. Préstamos en sala, a domicilio e interbibliotecarios. Intercalación de libros, revistas, tarjetones de préstamo y credenciales.

Llevar control de multas por retrasos en la devolución del material. Supervisión del orden en el acervo hemerobibliográfico, área de consulta, salas de lectura y catálogo público. Efectuar reclamo telefónico de obras no devueltas a tiempo.

Actividades periódicas:

Presentar planes de trabajo semestrales.

Elaborar listado mensual de usuarios morosos.

Informar a la Dirección sobre libros extraviados. Sugerir las compras de material solicitado.

Enviar a Procesos Técnicos los libros deteriorados para su reparación.

Elaboración de estadísticas de trabajo y de préstamos diarias y mensuales.

Supervisar y elaborar materiales para las vitrinas del área.

Actualizar y controlar los convenios de préstamo interbibliotecario.

Actividades eventuales: Cambiar en la estantería las charolas deterioradas. Presentar planes de trabajo especiales y reportar sus avances. Proponer iniciativas de trabajo para mejoras a implementación del departamento.

Resolver problemas con las instituciones que se tiene convenio de préstamo interbibliotecario, cuando sea el caso.

Organizar la bodega de libros.

Asistir a cursos de actualización y superación personal.

Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

* Por la peculiar situación respecto al acervo (4 mts. de altura).

NOMBRE DEL PUESTO: BIBLIOTECARIO DE SERVICIOS AL PUBLICO DE CIPRES

OBJETIVO: Proporcionar los servicios de préstamo, facilitar el material hemerobibliográfico al usuario, y orientarlo en la utilización del mismo y de los catálogos.

REQUISITOS: Estudios universitarios. Cultura general amplia. Sexo masculino.*

Aptitudes:

Sentido de organización y colaboración. Responsabilidad. Capacidad de relación interpersonal. Paciencia. Buena memoria.

DEPARTAMENTO: SERVICIOS AL PUBLICO

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 3

REPORTA A: Coordinador de Servicios al Público

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Dirección General, Coordinador de Procesos Técnicos y personal del mismo departamento de Servicios.

Externos: Alumnos, profesores y personal administrativo de la Universidad. Usuarios externos. Personal de Servicios al Público de otras bibliotecas.

DESCRIPCION GENERICA: Atención al usuario. Préstamo y recuperación del material hemerobibliográfico. Intercalación de libros, revistas, tarjetones y credenciales.

Cooperar en la organización y ordenación del acervo.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Orientación a usuarios. Préstamo del material en sala, a domicilio e interbibliotecario. Intercalación de libros, revistas, tarjetones de préstamo y credenciales. Recuperación de materiales.

Llevar control de multas por retraso en devolución del material.

Hacer estadística diaria de trabajos y préstamos.

Actividades periódicas: Ingreso de Revistas. Estadística mensual de trabajo personal. Estadística mensual de préstamos. Sugerir la compra de materiales solicitados. Revisión y acomodo del acervo en los anaqueles.

Estadística mensual de préstamos.

Actividades eventuales: Ayudar en la organización de la bodega. Llevar materiales a profesores cuando sea necesario.

Asistencia a cursos de capacitación y superación personal.

Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

* Por la peculiar situación respecto al acervo (4 mts. de altura).

NOMBRE DEL PUESTO: BIBLIOTECARIO DE LA SUCURSAL DE PINO

OBJETIVO: Proporcionar los servicios de préstamo, facilitar el material hemerobibliográfico al usuario, y orientarlo en la utilización del mismo.
Organizar y administrar la biblioteca de Pino.

REQUISITOS: Estudios universitarios. Cultura general amplia. Sexo masculino.*

Aptitudes:
Sentido de organización y colaboración. Responsabilidad. Capacidad de relación interpersonal. Paciencia. Buena memoria.

DEPARTAMENTO: Servicios al Público

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1 ó 2 de medio tiempo

REPORTA A: Dirección General y Dirección administrativa de la sede.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Dirección General, Coordinador de Procesos Técnicos, Coordinador de Servicios al Público, Secretaria de Dirección.

Externos: Director Administrativo de la sede. Director de la Preparatoria. Alumnos, profesores y personal administrativo de la sede. Personal de Servicios al Público de otras bibliotecas. Mensajeros.

DESCRIPCION GENERICA: Atención al usuario. Préstamo y recuperación del material hemerobibliográfico. Intercalación de libros, revistas, tarjetones y credenciales. Organización y ordenación del acervo.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Orientación a usuarios. Préstamo del material en sala, a domicilio e interbibliotecario. Intercalación de libros, revistas, tarjetones de préstamo y credenciales. Recuperación de materiales.
Llevar control de multas por retraso en devolución del material.
Hacer estadística diaria de trabajos y préstamos.
Supervisión del orden en el acervo y sala de lectura.

Actividades periódicas: Ingreso de Revistas. Estadística mensual de trabajo personal. Estadística mensual de préstamos. Sugerir la compra de materiales solicitados. Acomodo del acervo en los anaqueles.
Impartir el curso sobre "uso de la biblioteca" dentro del curso propedéutico anual de preparatoria.
Actualización de los catálogos públicos (intercalar tarjetas).

Enviar al departamento de Procesos Técnicos, los libros donados para ser procesados (catalogación y clasificación).

Actividades eventuales:

Resolver problemas que surjan con otras instituciones, especialmente los relacionados con préstamos interbibliotecarios.

Asistencia a cursos de capacitación y superación personal.

Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

* Por la peculiar situación respecto al acervo (4 mts. de altura).

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DEL CENTRO BIBLIOGRAFICO Y DE DOCUMENTACION

OBJETIVO: Coordinar las labores del departamento para promover lecturas recomendables para las diferentes carreras de la universidad, y recopilar bibliografias aconsejables para las mismas. Proporcionar orientación bibliográfica y preparar los materiales para este fin.

Organizar y actualizar la base de datos del Centro.

Coordinar los servicios automatizados de acceso a la información para consultar la base de datos del centro.

Difundir las actividades y materiales que se generen.

REQUISITOS: Estudios universitarios en el área humanística y amplia cultura general. Gusto por la lectura.

Aptitudes:

Sentido de colaboración. Capacidad de relaciones interpersonales. Cultura general amplia. Iniciativa. Responsabilidad. Capacidad administrativa. Habilidad para desarrollar al personal.

DEPARTAMENTO: Centro Bibliográfico y de Documentación

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Dirección General

PUESTOS BAJO SU MANDO: Secretaria y Auxiliar del departamento

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Con Dirección General, Técnico en Sistemas, Coordinador de Procesos Técnicos y personal de Servicios al Público y del mismo departamento.

Externos: Centro de cómputo, profesores, alumnos de la Universidad, y usuarios de otras instituciones.

DESCRIPCION GENERICA: Analizar la bibliografía de cada una de las carreras que se imparten en la Universidad y el acervo de la Biblioteca. Compilar bibliografias de utilidad para las carreras, utilizando los distintos instrumentos del Centro. Incrementar y organizar la información del departamento, teniendo al día los archivos magnéticos y en papel del centro. Coordinar al personal del área.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

Actividades permanentes: Elaboración de reseñas con las evaluaciones de los profesores en cuanto a la calidad científica, académica e ideológica de los textos. Revisión de bibliografias.

Compilación de materiales complementarios para los programas de las carreras impartidas en la Universidad.
Supervisión y formación de docentes.

Actividades periódicas: Presentar informes de trabajo semestrales y anuales.

Renovar suscripciones a publicaciones.

Presentar planes de trabajo y reportar sus avances.

Elaboración de "Missions".

Actividades eventuales: Proponer iniciativas de trabajo para mejorar e implementación del departamento.

Asistir a cursos de capacitación y superación personal.

Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.

No Existe

Página

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DEL CENTRO BIBLIOGRAFICO Y DE DOCUMENTACION

OBJETIVO: Apoyar en las actividades específicas que se le asignen dentro del departamento.

REQUISITOS: Preparatoria, conocimientos de mecanografía, manejo de archivo.

Aptitudes:

Capacidad de organización y sentido de colaboración. Capacidad para las relaciones interpersonales.

DEPARTAMENTO: Centro Bibliográfico y de Documentación

NUMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PUESTO: 1

REPORTA A: Coordinador del Centro Bibliográfico y de Documentación

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno

CONTACTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA:

Internos: Coordinador y secretaria del departamento. Personal de Servicios al Público de la Biblioteca.

Externos: Ninguno.

DESCRIPCION GENERICA: Cooperar directamente con el Coordinador del Centro Bibliográfico y de Documentación, en las labores que se le asignen.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

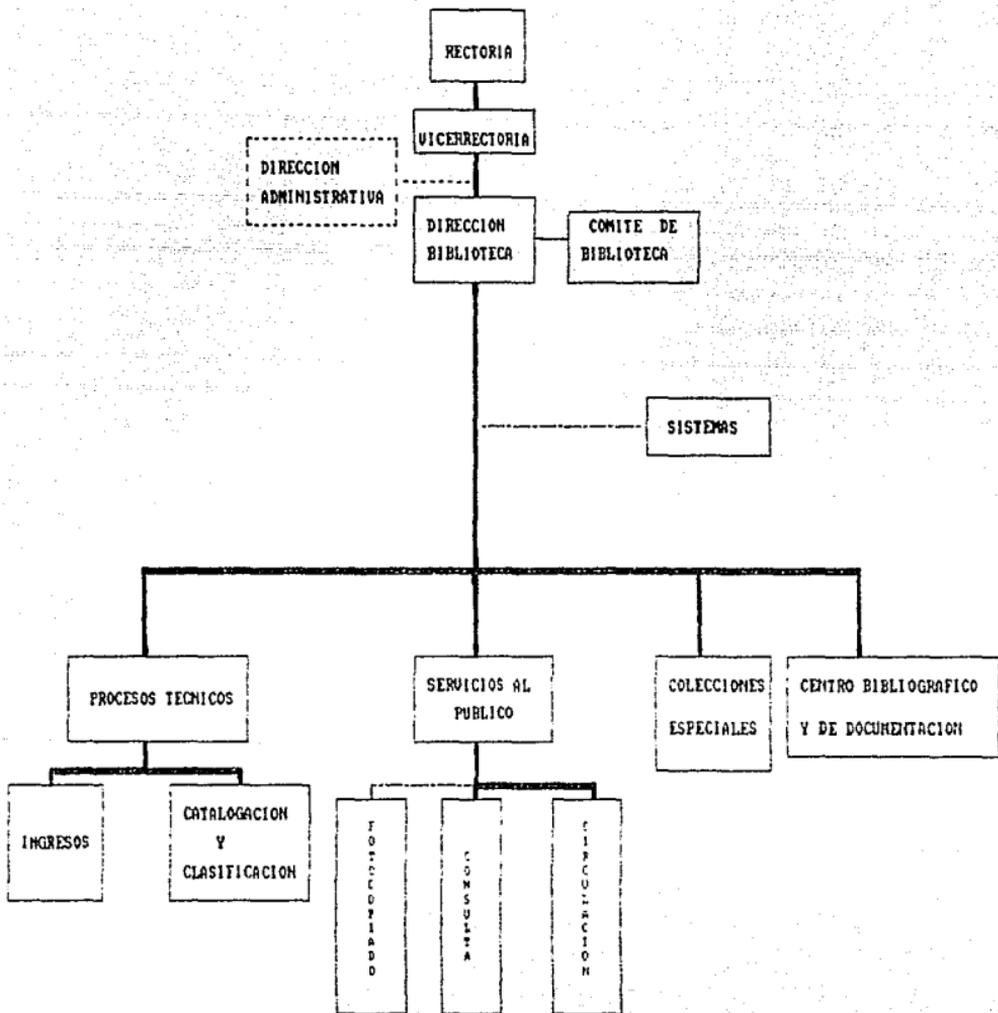
Actividades permanentes: Alfabetizar fichas de los diferentes catálogos. Hacer listados de libros. Formar las páginas con las tarjetas de los trabajos realizados cada semestre. Entregar materiales a usuarios.

Actividades periódicas: Capturar datos en la computadora. Colaborar en la recopilación de material para hacer los "dossiers". Presentar informe de trabajo personal mensual.

Actividades eventuales: Sacar fotocopias, engargolar, enviar telex o fax.

Asistir a cursos de capacitación y superación personal.

Colaborar en todo lo relacionado con las actividades que el departamento requiera.



4.4 PROCEDIMIENTOS

4.4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POR DEPARTAMENTOS:

A continuación se presenta información básica, de las operaciones a seguir en los procedimientos generales de los departamentos:

a) Dirección General:

- Desarrollo e implementación de planes de trabajo
- Administración de personal
- Selección y desarrollo de colecciones
- Depuración del acervo.

Secretaría de Dirección:

- Adquisiciones

b) Sistemas:

- Administración de equipos
- Captura de Ingresos
- Captura y reproducción de tarjetas catalográficas

c) Procesos Técnicos:

- Ingreso de nuevas adquisiciones
- Catalogación
- Clasificación
- Formación de catálogos
- Diseminación del Diario Oficial
- Ingreso de Publicaciones Periódicas
- Elaboración de estadísticas

d) Servicios al Público

- Integración del material bibliográfico al acervo
- Orientación al usuario
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamos a domicilio
- Préstamos en sala
- Recuperación de libros
- Intercalación de libros y tarjetones de préstamo
- Sugerencias para nuevas adquisiciones
- Mantenimiento del material hemerobibliográfico
- Control de deudores
- Elaboración de estadísticas
- Fotocopiado

Se eligieron los procedimientos de estos cuatro departamentos, por ser los de aplicación más general, en cualquier biblioteca universitaria.

Además no se elaboró esta descripción, para los departamentos de Colecciones Especiales y el Centro Bibliográfico y de Documentación, por ser de reciente creación y no contar con procedimientos muy específicos.

4.4.1.1 DIRECCION GENERAL:

DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE PLANES DE TRABAJO

Esta actividad es muy importante, y debe realizarse constantemente, para el logro de los fines de la organización.

La planificación permite a la Dirección General, la mejor forma de utilizar los recursos con que cuenta, hacer los cambios necesarios, y lograr un control más eficaz.

Además, si no se realiza este proceso, los objetivos de la organización pueden anularse o disolverse, ante la preocupación única por la realización del trabajo diario, sin considerar consecuencias a largo plazo.

En la biblioteca se planificará de la siguiente forma:

Anualmente se hará la revisión y actualización del reglamento de servicios al público.

Elaborar planes de trabajo semestrales en cada departamento, dándoles seguimiento en forma mensual, a través de entrevistas con la Dirección General y cada uno de los coordinadores de los distintos departamentos. En algunas ocasiones, se solicitará el reporte de forma escrita.

Mensualmente, cada departamento entrega su informe, que es discutido con la Dirección General.

Se tomarán en cuenta todas las sugerencias de los usuarios, tanto alumnos como profesores, para integrar lo que sea posible, en cuanto a los requerimientos que formulen.

ADMINISTRACION DE PERSONAL

Se refiere al conjunto de técnicas y procedimientos con que se expresa la filosofía y los valores de la empresa.

El Director General de la biblioteca, es el responsable del reclutamiento, selección y desarrollo del personal, contando siempre con el visto bueno del vicerrector correspondiente, y habiendo seguido los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa.

El entrenamiento de cada trabajador, se realiza por medio del coordinador de su departamento.

El Director General efectuará las siguientes actividades:

- Valorará regularmente las necesidades de personal.
- Observará qué empleados pueden ser promovidos o reemplazados.
- Efectuará las entrevistas y/o pruebas previas a la contratación.
- Evaluará el desempeño del personal, para poder implementar cursos de capacitación adecuados.
Para ello utilizará los informes de trabajo personal mensual que realiza cada trabajador, y las estadísticas generales de cada departamento. Además empleará para la evaluación los comentarios del trabajador y sus superiores, así como los resultados efectivos del trabajo entre los usuarios.
- Se preocupará de que todo empleado esté siendo entrenado adecuadamente, y de su desarrollo.
- Promoverá incentivos económicos y no económicos, procurando un buen ambiente laboral.

SELECCION Y DESARROLLO DE COLECCIONES

Selección:

Las bibliotecas universitarias son muy importantes para la formación de los futuros profesionistas, por lo que deben contar con un acervo completo, y a la vez especializado, en las carreras que imparte la institución. Por ello es prioritaria la actualización de sus acervos, principalmente en áreas técnicas.

La selección de materiales de la Biblioteca, generalmente la efectúa la Dirección de cada carrera o área, aunque también puede ser sugerida directamente por la Dirección de la Biblioteca a cada área, siendo la Biblioteca quien coordina la adquisición del material bibliohemerográfico con el debido ejercicio del presupuesto.

Para realizar dicha selección:

1. Se cuenta con un catálogo de editoriales y un directorio de librerías de uso interno.
2. Se reciben periódicamente catálogos promocionales de diferentes editoriales nacionales y extranjeras.
3. Estos catálogos, después de revisados, son enviados a las carreras para que conozcan y seleccionen el material de su interés.
4. Al ser devueltos a la Biblioteca, se organizan alfabéticamente por el nombre del editor y se archivan por dos años. Si son únicos no se dan de baja.
5. La Dirección de cada carrera o área para solicitar a la Biblioteca las compras, envía un memorándum solicitando el material.
6. La Biblioteca antes de hacer el pedido, verifica en sus catálogos la existencia de los títulos, e informa a la carrera o área, si hay otras ediciones y el número de ejemplares disponibles.
7. Se gestionan los descuentos correspondientes en la adquisición de materiales.

La Universidad destina anualmente, un determinado presupuesto para la compra de materiales bibliohemerográficos. Dicho presupuesto es distribuido entre las diferentes carreras, en acuerdo tomado por la Dirección de la biblioteca y la Vicerrectoría de su área. La asignación dependerá del número de alumnos de cada carrera, y la demanda que hay en los servicios de préstamo por área.

Donaciones y canje:

El Director General de la biblioteca, buscará todas las fuentes posibles para la donación y el canje.

8. Las obras que pueden conseguirse gratuitamente, se solicitan por medio de cartas a los autores o instituciones que las ofrecen.
9. Las tesis y otras donaciones, llegan por requerimientos administrativos y por iniciativa propia de los donantes.
10. Se revisan, y se hace la selección de lo que pueda ser útil para la Biblioteca, para ingresar así el material seleccionado y descartar el resto.
11. El descarte normalmente será donado a otra institución donde pueda servir, o bien se utiliza para canjes.
12. Los libros o publicaciones periódicas recibidos por concepto de canje o donación, se agradecen por medio de acuses de recibo. Las copias de estos acuses de recibo, se archivan por fecha.

DEPURACION DEL ACERVO:

Para este procedimiento se harán equipos de trabajo, integrados por profesores de cada carrera, el coordinador de Servicios al Público y la Dirección General de la Biblioteca.

En la evaluación de los materiales, se tomará en cuenta el número de ejemplares, la utilización del material y la actualidad del mismo, para poder decidir los materiales que deban ser descartados.

SECRETARIA DE DIRECCION

ADQUISICIONES

Pedidos de libros:

1. Se captura el material solicitado en el registro de pedidos que se maneja en la computadora con el programa "LOGICOM".

Este sistema ayuda a controlar los procesos administrativos que se utilizan tanto para cotizar, como solicitar, recibir, pagar y reclamar los libros.

Los datos se registran de manera que cubren cada uno de los procesos, desde que se solicita la cotización del libro, hasta que se envía para proceso técnico.

2. Se solicitará a las librerías, distribuidores, o editoriales la cotización de precios, enviándoles un listado del material, vía fax o telefónicamente.

3. Se acordará con el distribuidor, librería o editorial la fecha de envío.

4. La Biblioteca solicitará al departamento de contabilidad el dinero necesario para el pago del libro/s comprado/s por medio de una requisición.

5. Si la compra es nacional, se recogerá el cheque correspondiente en el departamento de caja de la Universidad, tres días después de solicitado. (Se pide a los proveedores recoger sus pagos los viernes).

6. Para pagos al extranjero, se envía giro bancario, el cual se solicitará en el departamento de contabilidad de la Universidad. Para la solicitud del cheque o del giro, se emplearán las formas correspondientes. (Ver formas 1 y 2).

7. Al recibir los pedidos se verificarán con la factura, y cuando sea necesario, se efectuará el reclamo de obras pedidas no surtidas, vía telefónica o por escrito.

8. Al recibir las facturas, se revisan y se justifican en el departamento de Contabilidad de la Universidad. Para comprobar el gasto, se entregan las facturas junto con el comprobante previsto para dicho efecto.

9. Las copias de estas facturas, se archivan por fecha en la Biblioteca.

10. A continuación se registrará la adquisición en la computadora, según el formato que despliega el programa "LOGICOM".

11. La Dirección de la carrera o área que adquiera directamente el material, envía a la Biblioteca el material y las facturas correspondientes, para reembolsar el dinero a quien se indique.

12. Posteriormente los libros se envían a Procesos Técnicos para ser ingresados.

13. Obras agotadas:

En los pedidos correspondientes a obras agotadas se hará la anotación en el formato correspondiente del programa "LOGICOM", dando aviso telefónicamente a quien solicitó el material.

14. Cancelaciones:

Al finalizar el año escolar, los pedidos pendientes que no han podido ser surtidos, se cancelan dando aviso a la carrera o área correspondiente.

Si se considera que los libros todavía pueden ser útiles, los pedidos se conservan para el siguiente ejercicio presupuestal.

Donaciones y canjes:

15. Hacer cartas para solicitar donaciones o canjes, y archivar las copias.
16. Hacer cartas de agradecimiento o acuse de recibo por donaciones o canjes, archivar las copias.

Publicaciones Periódicas:

17. Las suscripciones se compran generalmente de forma directa a los editores, o bien a través de un agente o librería.
18. La mayoría se renuevan cada año en el mes de noviembre, ya que la mayor parte de ellas vence en Diciembre. Se debe tender a que las suscripciones sean anuales de Enero a Diciembre.
19. Para la renovación de las suscripciones, si es extranjera, se recibirá una proforma de la factura con los precios actualizados. Si la suscripción es nacional, se pide telefónicamente y se gestiona el pago.
20. Se debe consultar el fichero en que aparecen los datos para renovar suscripciones. Se archivan por fecha de renovación, y para abundar datos se consulta el expediente del título.
21. Las copias de las proformas de factura, se archivan y el original se envía al departamento de Contabilidad de la Universidad, anexándose al solicitar el giro ó cheque correspondiente.
22. El giro se envía a los editores acompañado de una carta, indicando el período que cubre.

La copia de esta carta, se archiva en el expediente del pedido, integrado por copia de: solicitud de giro, facturas, y copias de los giros. Se archivará por orden alfabético de acuerdo al título del material.

23. Al recibir y revisar las facturas, se entregará el original a Contabilidad.
24. Cuando la suscripción es nacional, el agente recoge el cheque directamente en la Biblioteca, y entrega la factura, que se envía a Contabilidad para justificar el gasto.
25. Se abrirá tarjeta de registro del kardex interno a toda suscripción nueva.
26. Por cada nueva suscripción, se pasará al departamento de Servicios al Público, una tarjeta para el kardex público mecanografiada con los datos que se piden en el registro. El registro de los números recibidos, lo hará la persona encargada en Servicios al Público cuando se les pasen.

4.4.1.2 SISTEMAS

ADMINISTRACION DE EQUIPOS

Los equipos de informática, deben ser utilizados lo más eficientemente posible.

Lo anterior exige el control de los mismos en cuanto a su uso y mantenimiento, por lo que la persona encargada de Sistemas, debe controlar los equipos incluidos en el contrato de mantenimiento y dar de alta los que necesiten dicho contrato.

También debe reportar inmediatamente con los técnicos de servicio, cualquier falla de los equipos.

Es responsabilidad del Técnico en Sistemas del departamento, la distribución de información en las máquinas y los respaldos de la misma, así como no saturar la cantidad de archivos en las máquinas, y en su caso, avisar con tiempo para tomar las medidas oportunas.

Finalmente deberá dar recomendaciones para el mejor uso de los equipos y sugerir las posibilidades de mejora en equipo y "software".

CAPTURA DE INGRESOS

Las compras, mensualmente se describen en el Boletín de nuevas adquisiciones, y se circula entre las diferentes áreas o carreras de la Universidad, para difundir los materiales de reciente ingreso al acervo.

Se incluyen las fichas bibliográficas de los libros ordenadas por carrera y alfabéticamente por autor, junto con un índice de tablas de contenido de las revistas, y la fotocopia de los índices en dos ejemplares, uno para el archivo, y otro para los usuarios.

1. El Técnico en Sistemas ingresa el libro, y con esta información, en un archivo de texto, elabora el boletín asignándole un número.
2. Crea una base de datos distinta para los ingresos de cada mes. Esta base, al finalizarse, será agregada a la correspondiente al año; se utiliza para hacer búsquedas de materiales.
3. Si el material fue urgente, y se entregó a Servicios al Público, se toman los datos de la "tarjeta de ingreso para libros urgentes", que se prepara en Procesos Técnicos, con los datos necesarios del

libro, antes de entregarlo; si no fue urgente se efectuará la captura directamente del libro.

4. Capturar los datos en el formato de registro establecido dentro del programa "Logicat". Se sigue un orden por número de adquisición del libro preferentemente.

5. Imprimir el listado de ingresos, y enviar al Coordinador de Procesos Técnicos para revisión. Si es necesario, se modifica corrigiendo errores y se vuelve a editar.

6. Entregar a Dirección de la Biblioteca para última revisión.

7. Hacer una bibliografía por orden de clasificación, para agrupar por carreras el listado.

8. El archivo, con la bibliografía, se pasa a un procesador de palabras (WORKS), para formatearlo (paginar, poner títulos, encabezados, índice, etc.)

9. Imprimir en la impresora "LASER" para obtener mejor calidad en la edición.

10. Hacer la portada del boletín en impresora "laser".

11. Entregar el Boletín de Ingresos a la secretaria de Procesos Técnicos.

CAPTURA Y REPRODUCCION DE TARJETAS CATALOGRAFICAS :

1. Ingresar mensualmente en bases de datos provisionales las papeletas de catalogación, que entrega el coordinador de Procesos Técnicos.

Para ello se utiliza el programa "LOGICAT" de catalogación automatizada.

En este sistema, el registro y actualización de la información, se hace directamente en pantallas de codificación.

Las fichas registradas pueden ser alfabetizadas, modificadas o recuperadas en cualquier momento.

Existen diversas rutinas que permiten realizar búsquedas en la base de datos, a partir de uno o más datos de la ficha.

2. Imprimir el listado de papeletas capturadas para revisión por el coordinador de Procesos Técnicos, quien marcará las correcciones a realizar.

3. Una vez hechas las modificaciones, cada mes se reproducirán los juegos de tarjetas con el programa "LOGITAR" para formar los catálogos de AUTOR, TITULO, TEMA, TOPOGRAFICO y OFICIAL.

4. Quitar las orillas de las tarjetas y entregar las fichas al coordinador de Procesos Técnicos para su intercalación.

4.4.1.3 PROCESOS TÉCNICOS

INGRESO DE NUEVAS ADQUISICIONES:

Revisión del material:

1. En el departamento se reciben los libros de la Dirección de la Biblioteca, marcados como compra, canje o donación y la carrera a la que corresponden.
2. El auxiliar examina que el material esté completo y sin defectos. Especialmente en caso de compra, se informa a la Dirección de la Biblioteca, por medio del coordinador de Procesos Técnicos, para el cambio del libro que sea necesario. Si es una donación, se trata de completar el material, por medio de fotocopias, y se entrega al encuadernador si es preciso.
3. Con cada ejemplar revisado, se inicia la preparación física.

Proceso físico del libro:

Esta actividad se refiere a la preparación de los libros para dar un buen servicio al público. La realiza el auxiliar de Procesos Técnicos.

Agrupar las siguientes rutinas:

4. Anotar en la parte superior izquierda, de la primera hoja del libro: el nombre de la carrera o área correspondiente, su forma de adquisición (compra, canje o donación) y el número de ingreso con la foliadora.
5. Marcar con los sellos de la Biblioteca:
 - Los cantos del libro
 - La portada
 - Reverso de la portada
 - Páginas clave (3, 13, 33 y última cifra con 3).

Existen diferentes sellos, de acuerdo al grosor del libro, y los libros de consulta se marcan con un sello especial.

6. Poner el sello de clasificación en el reverso de la portada, que contiene:
 - No. de clasificación
 - No. de adquisición de la Biblioteca
 - Fecha de recibido por Servicios al Público
 - Costo

7. Pegar la papeleta de devolución o vencimiento, en el reverso de la última hoja del libro. (Ver forma 3).

8. Pegar el esquinero, para guardar la tarjeta de préstamo, en el reverso de la cubierta posterior.

Asignación de números de folio:

Esta actividad también la realiza el auxiliar del departamento.

9. El número de folio o adquisición, se imprime con la foliadora, y se repite en:

- Contraportada (Sello de clasificación).
- Esquinero
- Tarjeta de ingreso para los libros urgentes.

Esta tarjeta se utiliza para dejar una constancia de cada libro urgente procesado, que se pasa a Servicios al Público.

- Página 20 de cada libro

10. Hacer etiqueta con su número de folio, se pega al libro, en la parte superior del lomo, de forma manuscrita, y en tinta roja. Esta etiqueta, una vez pegada, se barniza para protección con "unidor".

11. Ordenar por número de folio, para guarda provisional, el material en la estantería, en el departamento de Procesos Técnicos, mientras se completa la catalogación y clasificación, para facilitar su localización.

12. El control de los números de ingreso se registra en dos "folders": uno diario, y otro de resumen mensual, donde se especifican los números asignados.

Precatalogación:

13. La realizará el auxiliar de acuerdo al formato diseñado para la papeleta de libro en proceso:

- No. de Folio
- Tipo de adquisición: compra, canje o donación.
- Autor: persona u organismo responsable del contenido intelectual de la obra.
- Título: el que aparece en la portada, título oficial del libro. En caso de ser demasiado extenso, puede ponerse en forma abreviada, conservando las palabras clave.

- Lugar de publicación, donde se encuentra establecida la casa editora del libro.

- Editorial, nombre de la persona o firma responsable de la publicación, impresión o distribución de la obra.

- Año de publicación.

- Paginación: serie de cifras numéricas colocadas a la cabeza o pié de cada página.

Las tesis normalmente van numeradas por un sólo lado, y por lo tanto se registran "h"= hojas y no "p"= páginas.

Todas estas peculiaridades se consignan en la papeleta de libro en proceso.

- Ejemplares: indicar el número de volúmenes que se están ingresando.

- Escuela o dependencia: área o carrera de la Universidad que adquirió el material.

CATALOGACIÓN

En este proceso el catalogador prepara las tarjetas necesarias para describir e identificar los materiales que forman la colección de la Biblioteca.

Estas tarjetas, en sus catálogos correspondientes, servirán al usuario para localizar datos, según sus necesidades.

Cuanto mejor se efectúe esta actividad, mayor será la ayuda al usuario en la elección del libro.

El departamento de Procesos Técnicos cuenta con dos tipos de catálogos para su uso interno: Topográfico y Oficial.

Estos se encuentran acomodados en cajones de metal. A través de las tarjetas que los integran, pasa una varilla para sujetar y evitar que se altere su orden.

Cada catálogo tiene ciertas características:

CATALOGO TOPOGRAFICO: Se integra con las tarjetas en el mismo orden en que están colocados los libros en el acervo, orden temático o de clasificación.

En las tarjetas se anotará el número de folio o adquisición del libro, y en caso de varios ejemplares del mismo, se indicarán los números de cada uno.

CATALOGO OFICIAL: Formado por tarjetas principales de autor o de título, si no tiene autor, ordenadas alfabéticamente.

Este catálogo es básico para la investigación previa a catalogación y clasificación, ya que permite conocer si la biblioteca ya tiene otro ejemplar, edición, u obras del mismo autor. De esta forma se evitan problemas de duplicación, y se logra mayor uniformidad en el trabajo.

Las labores de catalogación son las siguientes:

1. El catalogador toma los libros de las estanterías para catalogar y clasificar de acuerdo a las prioridades de la biblioteca, sin atenderse al orden foliar. Es decir, se catalogan primero los libros urgentes y las compras.

2. Confrontar cada título en el catálogo oficial, con el objeto de conocer qué proceso le corresponde.

Esto sirve para saber si hay otros ejemplares u otras ediciones del mismo título.

Se pueden presentar los siguientes casos:

2.1 Que el título sea igual a otro que ya se tiene en la biblioteca, con idéntica edición y paginación. Se llena el Formato de Cargo, se localiza el número de folio, por el que están capturados los títulos en la base de datos, y se pasa al técnico en sistemas para "cargar" los datos del nuevo ejemplar en la computadora.

2.2 Que el título no se encuentre registrado en el catálogo, porque el libro sea nuevo en el acervo. Si es así se busca el título dentro de las microfichas de LIBRUNAM. Si se encuentra, anotar los temas para facilitar la catalogación y clasificación.

Después se analizan los datos y contenido temático del material, para catalogar en original y dos copias, utilizando las papeletas de catalogación.

El original se utiliza para la captura en la computadora, y cada una de las copias se intercala en los catálogos oficial y topográfico respectivamente de forma provisional.

Se investiga en fuentes de consulta la entrada de los autores, para lograr uniformidad en el catálogo.

2.3 Si hay otras ediciones con diferente paginación o año, se siguen los mismos pasos del número anterior.

NIVEL MAXIMO DE DESCRIPCION DE LAS TARJETAS CATALOGRAFICAS

Autor

Título propiamente dicho = título paralelo: otra información sobre el título. otro título / mención de responsabilidad.--

Mención de edición / mención de responsabilidad relacionada con la edición.-- Lugar de publicación: Editorial, fecha de publicación.

Descripción física número de volúmenes y/o número de páginas: mención de ilustraciones y materiales complementarios.-- (Serie; numeración dentro de la serie: subserie; numeración de la subserie).

Notas

ISBN

Encabezamientos de materia

OMISIONES:

* En asiento principal:

Fechas de nacimiento y muerte

* Mención de responsabilidad:

Siempre y cuando sean más de dos autores.

* Se omiten prologuistas, traductores, ilustradores, etc.

A menos que las obras tengan estudios preliminares importantes, o ediciones corregidas.

* No se incluye en la descripción el tamaño de la publicación.

2. Asignación de tema

Los encabezamientos de materia ó tema indican el tema de que trata el libro. Por medio de éstos se encuentra todo el material similar o conexo que existe en el acervo.

Para su determinación es necesario:

3.1 Confrontar catálogo temático público para no variar encabezamientos.

3.2 Dar encabezamientos de materia concretos, usando como guía las tablas de encabezamientos de Gloria Escamilla: "Lista de Encabezamientos de Materia de la Biblioteca Nacional de México", y/o la lista de encabezamientos compilada por la O.E.A.

Estas listas son muy útiles para el catalogador, ya que contienen notas explicativas y términos correlacionados con cada tema.

CLASIFICACION

La clasificación denota la colocación de los libros en los estantes de la biblioteca, con el fin de que puedan localizarse con rapidez.

Sistema de clasificación:

1. El catalogador clasifica con la Clasificación Decimal de Dewey.
2. Usar la tabla de números de Cutter con los valores de las letras, para dar el número de notación interna del autor.

Este número, se forma de acuerdo a una tabla editada por la Biblioteca del Congreso.

Números de Cutter:

Vocales: a e i o u
3 4 5 6 8

Consonantes:

b-c
2

d-f-g
3

h-j-k
4

i-m-n
5

p-q
6

r
7

s-t-v-w
8

x-y-z
9

3. Si son tesis se anota T y las tres primeras letras de la carrera, abajo el año, y debajo de éste, la inicial del apellido del autor, los valores de Cutter de las dos siguientes, y la primera letra del título en minúsculas.

4. Diferenciar las colecciones con las anotaciones RE/SP (Reserva especial para profesores) y RE/SB (Reserva especial de biblioteca). La RE/SP será asignada por medio de la oficina de serv. bibliográficos ó la Dirección General. La RE/SB, será todo el material anterior al año 1925.

La anotación C será para los libros de consulta y la colección que sólo se presta en sala (como enciclopedias, diccionarios, etc.).

5. Confrontar el número de clasificación dado, con el catálogo topográfico, para evitar duplicación. En caso de que haya otro libro con igual clasificación, se hace un "ajuste" para distinguirlo y ordenarlo alfabéticamente dentro del tema, añadiendo alguna otra letra.

6. Marca interna:

6.1 El supervisor de catalogación llena el sello de clasificación del libro.

6.2 A continuación escribe a mano el primer tema, en la primera hoja del libro. (Esto sirve para unificar criterios en caso de pérdida de tarjetas).

6.3 Anotar la clasificación en el esquinero para facilitar el préstamo.

7. Solicitar a la secretaria de Procesos Técnicos la mecanografía de etiquetas de clasificación y tarjetones de préstamo, cuyos datos tomará de la papeleta de catalogación. (Ver forma 4).

7.1 Revisa las etiquetas el coordinador de Procesos Técnicos.

7.2 El auxiliar pega y barniza las etiquetas de clasificación correspondientes.

8. El auxiliar entrega el material ya listo para circulación a Servicios al Público, que recibe los libros con el juego de papeletas de catalogación. La persona que recibe, firma en el reverso de las papeletas y las entrega a Procesos Técnicos.

Estas papeletas mensualmente se pasan a Sistemas para captura y control de inventarios, así como reproducción de juegos de tarjetas.

9. FORMACION DE CATALOGOS:

El coordinador de Procesos Técnicos recibe los juegos de tarjetas impresas del departamento de Sistemas, y procede a la intercalación.

10. Separación y alfabetización:

10.1 El auxiliar de Procesos Técnicos separa las tarjetas por colección:

- a) Colección de reserva de profesores (RE/SP)
- b) Colección de tesis (T)
- c) Colección de consulta (C)
- d) Colección de reserva de biblioteca (RE/SB)
- e) Colección del acervo general

10.2 A su vez dichas tarjetas se separan por autor, título y serie; tema y clasificación.

10.3 Alfabetizar las tarjetas para intercalarlas en los catálogos: Oficial, Topográfico y Público (autor, título y tema).

DIARIO OFICIAL

1. El coordinador de Servicios al Público, recoge el Diario Oficial y lo entrega a la Secretaría de Procesos Técnicos.
2. La secretaria de Procesos Técnicos sella la portada con sello de la Biblioteca.
3. Entregar y pedir firma de recibido en la carrera de Derecho para selección de artículos.
4. Con cada artículo del Diario Oficial, seleccionado por la Escuela de Derecho, elaborar en el departamento de Procesos Técnicos las tarjetas correspondientes de la siguiente forma:
5. El coordinador de Procesos Técnicos tematiza lo seleccionado, (una vez estudiado el contenido de los artículos).
6. La secretaria del departamento, mecanografía las tarjetas. Se hacen de dos tipos: por tema y Secretaría correspondiente. En el cuerpo de la ficha, se describen los siguientes datos:
 - Título
 - Editorial
 - Fecha de publicación
 - Institución que emite el decreto
 - Página donde se encuentra el artículo
7. El coordinador de Procesos Técnicos revisa las tarjetas ya elaboradas.
8. El auxiliar de Procesos Técnicos ordena alfabéticamente las tarjetas y las intercala en catálogo público.

INGRESO DE PUBLICACIONES PERIODICAS

Las publicaciones periódicas contienen información que puede ser de tipo general o especializada.

Se debe tender a cubrir las áreas temáticas de las carreras de la Universidad, para cooperar así a la actualización de profesores y alumnos.

Los idiomas que predominan en las publicaciones periódicas de esta Biblioteca son:

Español: 90 %
Inglés: 9 %
Otro idioma: 1 %

Mediante el kardex puede verse qué publicaciones periódicas se encuentran en la biblioteca. Se cuenta con una tarjeta por cada título, ordenadas alfabéticamente.

La incorporación de estos materiales al acervo, requiere el siguiente proceso:

1. Pasar todas las revistas que lleguen a la Dirección de la Biblioteca para su revisión. Serán devueltas el mismo día, y entregadas a la secretaria de Procesos Técnicos.

2. Ingresar este material en la base de datos para el Boletín de Nuevas Adquisiciones señalando:

- Fecha en que se ingresa
- Institución responsable
- Título
- Lugar de edición
- Fecha de la publicación
- Número
- Año
- Tipo de adquisición (Compra, canje o donación)
- Área o carrera compradora

3. La secretaria de Procesos Técnicos sellará la portada, páginas clave, y cantos, si es posible, con el sello de la Biblioteca.

4. Registrar las revistas o publicaciones periódicas dentro de la Biblioteca, en tarjetas de Kardex interno.

En ellas se completan los siguientes datos:

- Título
- Institución responsable
- Editorial comercial
- Dirección
- Periodicidad
- Idioma
- Tipo de adquisición (compra, canje o donación).

(Ver forma 5).

Hay tres tipos de tarjetas de Kardex: Diaria, mensual y anual, de acuerdo a la periodicidad de la publicación.

Se registra tanto en kardex público, como interno. En el kardex público completa los datos el personal de Servicios al público.

5. Sacar fotocopias de tablas de contenido para el Boletín de Nuevas Adquisiciones y Sumario Hemerográfico.

6. Poner a máquina, en la parte inferior del lado derecho, de la fotocopia el título de la revista correspondiente, y en otro renglón la fecha, número y volumen.

7. Formar sumario hemerográfico mensual y sacar una fotocopia.

8. Se integran los juegos del boletín con las nuevas adquisiciones (libros y publicaciones periódicas, junto con la lista de índices de las revistas). Un ejemplar se archiva, y el otro se queda para consulta de los usuarios en Servicios al Público.

9. Se envía el boletín de ingresos a reproducir en "offset" para sacar 30 copias, y se forman los juegos, de acuerdo al número indicado en la lista de las personas que deben recibirlo.

10. Se entregará una copia del Boletín a cada carrera o área de la Universidad, y personas indicadas en la lista de entrega, acompañado de un memorandum que se archiva posteriormente.

Una de las copias se entrega a Servicios al Público, con fotocopias de las portadas de revistas que ingresaron en el mes.

11. Pasar las revistas a la coordinación de Servicios al Público para su ingreso en el kardex público e intercalación en el acervo.

ELABORACION DE ESTADISTICAS

La utilización más importante de la estadística, es como herramienta de medición o comparación, e información y apoyo en la toma de decisiones y supervisión del rendimiento de los departamentos.

Desde un punto de vista práctico, resultan importantes las siguientes estadísticas dentro de Procesos Técnicos:

1. Cada persona del departamento hará estadística diaria de las labores realizadas. Utilizar la forma diseñada para tal propósito. (Ver forma 6).

Los catalogadores y el personal de tiempo parcial, hacen su registro diariamente, y al final del mes lo entregan al coordinador de Procesos Técnicos.

2. Resumir en estadística mensual las labores realizadas al finalizar el mes. El coordinador del departamento sumará los datos anotados en la forma anterior, elaborando el resumen de todo el personal del área.

3. El coordinador de Procesos Técnicos hace la estadística mensual de ingresos. En ella se incluye el recuento por carreras de las adquisiciones. Se divide en libros, tesis, folletos y publicaciones periódicas. Incluye títulos y ejemplares por separado. (Ver forma 7).

4. Estadística mensual de libros por procesar. También la realiza el coordinador de Procesos Técnicos. Se lleva el registro de los libros que ingresaron y los que se procesaron, para controlar lo que queda por procesar. (Ver forma 8).

5. Estadística de libros procesados, tanto de la preparatoria, como de la Universidad. (Ver formas 9 y 10).

6. Todas las estadísticas se entregarán mensualmente a Dirección de la Biblioteca, por el Coordinador de Procesos Técnicos, junto con un reporte escrito mensual de otras actividades realizadas en el departamento, y serán un instrumento importante para la planeación.

4.4.1.4 SERVICIOS AL PUBLICO

Para proporcionar los servicios a los lectores se trabaja con el sistema de estantería cerrada:

El usuario solicita los materiales en un mostrador de préstamo, después de consultar el catálogo público. Este catálogo está dividido en ficheros separados por autor, título y tema, conservando individualmente su orden alfabético.

El catálogo público está acomodado en cajones de madera. A través de las tarjetas que lo integran, pasa una varilla para sujetar y evitar que se altere su orden o se extravíen las tarjetas.

INGRESO DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO AL ACERVO

1. El coordinador de Servicios al Público, recibe los libros de Procesos Técnicos y las revistas selladas de la secretaría de Dirección.

2. Los bibliotecarios cotejan la clasificación de las tarjetas catalográficas con la marca interna y la etiqueta del libro. En caso de error se reporta al coordinador de Procesos Técnicos y se devuelve el material, que en ese caso volverá a repetir este paso.

3. Separar los libros destinados a las distintas colecciones: reserva especial, biblioteca, profesores, consulta, colección Puerto Marqués, Archivo Guerra Galicia, Harry, y acervo general.

4. En el caso de las publicaciones periódicas se revisan los sellos y los índices de contenido de las mismas, para orientar a los usuarios.

5. Registrar las revistas en el Kardex público.

6. Intercalarlas alfabéticamente en el acervo.

ORIENTACION AL USUARIO

Esta es una función clave para el buen funcionamiento de la biblioteca, pues de ello depende la eficacia de los servicios que se prestan.

Su objetivo es ayudar a los usuarios a obtener los materiales o la información requerida, sirviéndoles de guía, de intérprete o de organismo de información, apoyando así los objetivos de la Universidad.

Para ello se necesita conocer bien la colección, el manejo de todos los instrumentos bibliográficos, y el uso adecuado de catálogos.

Las principales actividades a desempeñar por los bibliotecarios son:

1. Enterar al usuario cómo están catalogados los libros, y de qué manera se localiza un tema específico a través del uso correcto de los catálogos y boletines que contienen información del acervo.

2. Explicar al usuario la forma de empleo del Kardex de Publicaciones Periódicas.

3. Colaborar con el usuario, cuando no tiene bien ubicados los temas que busca dentro de los catálogos. En estos casos el responsable del servicio puede auxiliarse consultando las tablas de encabezamientos de materia que se encuentran en Procesos Técnicos.

4. Indicar al usuario cuáles son las obras de consulta, y guiarle en la búsqueda de información con estas fuentes.

5. Brindar información por vía telefónica, especialmente a los alumnos de estudios libres, a profesores y usuarios de otras instituciones.

PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Consiste en implementar convenios recíprocos de préstamo de material, con otras bibliotecas de diferentes instituciones, para proporcionar

al usuario el material que solicita y que la Biblioteca no tiene en su acervo.

Los bibliotecarios del departamento efectuarán indistintamente las siguientes actividades:

1. Hacer recomendaciones a los usuarios para que acudan a otras bibliotecas donde puedan encontrar el material de su interés, que no esté en la Biblioteca de la Universidad.

Para ello se dispone de un directorio de las bibliotecas con las que se tiene dicho convenio.

2. Entregar al usuario interesado la forma establecida para que acuda a la biblioteca de su interés, la cual será llenada por la secretaria de Servicios al Público y firmada por el personal autorizado para estos efectos. (Ver forma 11).

3. El servicio de préstamo interbibliotecario de la Universidad se rige por el "Código de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación" (A.B.I.E.S.I.).

4. Archivar la forma de préstamo interbibliotecario junto con la credencial del usuario, como papeleta normal de préstamo.

5. El interesado presentará la forma correspondiente solicitando el servicio a la biblioteca prestataria.

Normalmente el máximo de libros por usuario para préstamos interbibliotecarios son tres, sujeto a las limitaciones de las instituciones prestatarias.

Los exalumnos no tendrán acceso a préstamo interbibliotecario, por razones de seguridad por parte de la biblioteca.

6. El coordinador para elaborar nuevos convenios, debe investigar el nombre del responsable de la biblioteca de interés y la dirección, y solicitar por escrito el convenio de préstamo interbibliotecario.

7. La secretaria del departamento, renovará anualmente los convenios, enviando vía correo o mensajería, las cartas en que se hace solicitud de renovación y el conocimiento de firmas de las personas autorizadas.

8. Resolver y consultar con el coordinador del departamento, cualquier anomalía que se presente en relación a estos servicios.

En caso necesario, el responsable acudirá personalmente para hacer esta gestión, ya que es de vital importancia conservar sin interrupciones de ningún tipo este servicio.

Posiblemente en el futuro existan algunos cambios en la utilización de este tipo de préstamos, con la utilización del fax y computadoras en red entre otras opciones.

CIRCULACION

Se trata de adiestrar al usuario sobre los métodos más efectivos para el aprovechamiento de los recursos de la biblioteca.

1. El bibliotecario indicará al lector que lo solicite, cómo obtener la credencial de la Biblioteca para préstamos. (Ver forma 12). La credencial se proporciona en cada carrera o área de la Universidad para confirmar la situación del usuario.

2. Dará a conocer el reglamento de la Biblioteca y horario de servicios.

3. Efectuará los préstamos, siempre que se presente la credencial vigente, salvo autorización de la Dirección o de la Coordinación.

PRESTAMO PARA DOMICILIO

3. El bibliotecario recibe del usuario la papeleta de préstamo con las indicaciones de colocación, autor, título, nombre del usuario, teléfono, carrera, semestre y fecha de préstamo. (Ver forma 13).

4. Posteriormente localiza físicamente el material en el acervo. Si en el acervo hay más de un ejemplar, podrá prestarlo hasta un máximo de cinco días hábiles, excepto a los alumnos de Estudios Libres y profesores que los pueden tener hasta diez días hábiles. Los profesores podrán tener hasta siete libros en préstamo y los alumnos cinco.

5. Entregar el material al usuario, marcando la fecha de devolución en la papeleta dispuesta para ello, ubicada en la parte de atrás del libro.

6. Archivar las papeletas del material en el fichero correspondiente junto con la credencial del lector.

7. Controlar los tarjetones de préstamo de los libros entregados en otro fichero, por orden topográfico. Esto permite localizar fácilmente, por orden topográfico, quién tiene en préstamo determinado libro.

PRESTAMO EN SALA

8. Los ejemplares únicos y obras de consulta, pueden ser utilizados sólo en la sala de lectura o para ser fotocopiados, y deberán devolverse el mismo día. Esto es para que siempre estén disponibles. Sin embargo, si el usuario lo solicita, tendrá oportunidad de recibir el material en préstamo a domicilio en la última hora hábil del día, comprometiéndose a devolverlo en la primera hora hábil del día siguiente, y haciéndose sujeto a la multa correspondiente, en el caso de no cumplir.

9. Los ejemplares de reserva especial para profesores, sólo pueden ser prestados con autorización del director de su carrera o profesores autorizados. La nota de autorización y firma irá en el reverso de la papeleta.

10. Recibir del usuario la papeleta de préstamo con las indicaciones de colocación, autor, título, nombre del usuario, teléfono, carrera, semestre y fecha de préstamo. (Ver forma 13).

11. Localizar físicamente el material en el acervo.

12. Entregar el material al usuario, haciendo las observaciones que marca el reglamento, en relación a las sanciones sobre ejemplares únicos y colección de consulta.

13. Archivar a parte las papeletas del material, para consulta en la sala o fotocopias, en el fichero correspondiente junto con la credencial del lector, y revisar diariamente antes de finalizar el horario de mañana y tarde qué material está pendiente de regresarse. Para mayor control se anota el número consecutivo del libro en la papeleta de préstamo.

RECUPERACION DE LIBROS

1. Al devolver cualquier material, se retira la credencial del usuario, del fichero de control de préstamos. Se devuelve al usuario su credencial y la papeleta de préstamo con el sello de "ENTREGADO". Si aún tiene libros en préstamo, se conservará la credencial con las demás papeletas, intercalándola en el fichero por apellidos, en orden alfabético.

2. Sacar el tarjetón de préstamo del libro recuperado, del fichero correspondiente, donde se encuentran intercaladas en orden topográfico. La tarjeta se incorpora al libro y se ordena topográficamente en el acervo.

3. Para renovar, cerciorarse de que en el acervo haya más ejemplares de los libros solicitados, el material no haya sido requerido por otros usuarios, así como que no se esté renovando con retraso en la fecha de entrega.

Si se cumplen estas condiciones, el responsable imprime en la papeleta y tarjetón de préstamo, la nueva fecha de devolución, según sea el caso (alumno regular, de estudios libres o profesor). Los alumnos de Estudios Libres y profesores, podrán renovar sus préstamos por teléfono. Los demás usuarios tendrán que acudir directamente a la Biblioteca y presentar el libro para su renovación. La renovación se hará máximo dos veces.

4. Cobrar multas en los casos que a continuación se describen:

4.1 Si el material no es devuelto en el plazo normal de cinco días hábiles, se cobrarán \$1,000 (mil pesos) diarios por cada día de retraso y libro adeudado.

4.2 Si se trata de ejemplares únicos, prestados para ser devueltos el mismo día o al día siguiente, el pago por cada libro, será el equivalente a la mitad del salario mínimo vigente por cada día de retraso.

4.3 Cuando el usuario extravía el material, se le indica que él mismo debe comprar un ejemplar idéntico y entregarlo en la Biblioteca.

Además deberá pagar la multa correspondiente y la cantidad de \$15,000 (quince mil pesos) por concepto de procesamiento técnico del nuevo ejemplar.

Estos pagos se realizarán en la caja de la Universidad. Para ello el bibliotecario encargado del servicio, entregará al usuario moroso una boleta de pago, que pagará en recepción, en la que se anota el nombre del deudor, cantidad a pagar, fecha de cobro, firma del responsable del servicio y sello de la Biblioteca.

El pagador de la multa, entregará en Servicios al Público el recibo de pago sellado por la caja.

El total de recibos, se entregarán a Dirección de la Biblioteca mensualmente, y en la estadística mensual, se anotará el total de las multas recaudadas.

5. Hacer recordatorios diariamente, por vía telefónica, a usuarios retrasados más de 15 días hábiles. Para ello el coordinador del departamento revisa diariamente el fichero de préstamos, e indica al resto del personal las llamadas que cada uno deberá hacer.

INTERCALACION DE LIBROS Y TARJETONES DE PRESTAMO

Esta actividad consiste en guardar los materiales en su lugar dentro del acervo siguiendo el orden topográfico. Esto rige tanto para los libros en sus diferentes colecciones, como para las publicaciones periódicas. Estas últimas siguen un orden alfabético por título, y dentro de éste se sigue un orden cronológico.

Para el procedimiento, se ordena dicho material alfabéticamente, por el título, y se intercala en el estante correspondiente.

SUGERENCIAS PARA NUEVAS ADQUISICIONES

Esta función tiene por objeto procurar que las colecciones respondan a las necesidades de los usuarios, principalmente alumnos y profesores.

El personal de Servicios al Público, por tener mayor relación con los usuarios, puede conocer mejor sus necesidades que el resto del personal de la biblioteca.

Para ello los bibliotecarios deben:

1. Fomentar el uso del buzón de "sugerencias y material no encontrado".

El buzón de sugerencias se revisa y se dividen las papelitas por carreras, desechando las que no corresponden y anotando la situación real de cada petición, a juicio del coordinador de Servicios al Público.

2. Revisar sistemáticamente las colecciones para proponer a Dirección las obras que parezca conveniente adquirir, así como las que se vea necesario duplicar.

MANTENIMIENTO DEL MATERIAL HEMEROBIBLIOGRAFICO

1. Separar el libro para encuadernar y entregarlo a la secretaria del departamento, que preparará una lista de los libros en reparación para control. Al recibir el material firmará la lista el responsable del área de procesos técnicos o encuadernación según sea el caso.

2. Recibir el material restaurado, e intercalar en el acervo.

CONTROL DE DEUDORES

1. Revisar la base de datos para actualizarla. Contiene la lista de los deudores con retraso de más de 15 días hábiles en la devolución del material bibliográfico. Se hace una base por cada carrera y área de la Universidad. Los nombres de los archivos, se dividen en deudores directivos, profesores, alumnos y trabajadores. Cada fin de semestre se actualiza y depura esta base de datos. Cada listado incluye: el nombre del deudor, autor, título del libro, fecha de vencimiento y teléfono del deudor.

2. Elaborar el listado de la siguiente manera:

2.1 Revisar credencial por credencial, en el fichero respectivo, y separar las de los usuarios con retraso superior a 15 (quince) días.

2.2 Verificar las tarjetas de préstamo a nombre del deudor.

2.3 Verificar que el material no se encuentre físicamente en el acervo.

2.4 Enviar las credenciales de los deudores a la secretaria de Servicios al Público, para que actualice la base de datos.

2.5 Revisar y corregir listados correspondientes.

2.6 Intercalar, en el fichero de préstamo, las credenciales de los deudores.

2.7 Sacar las copias necesarias para el área de Servicios al Público y para las Direcciones de las carreras o áreas administrativas de la Universidad correspondientes. Así como para la Dirección de la Biblioteca.

3. Revisar este listado antes de autorizar cualquier reinscripción o trámite que requiera confirmación de no adeudo.

ELABORACION DE ESTADISTICAS

Las estadísticas serán importantes elementos de apoyo para la resolución de problemas y toma de decisiones. Así cada mes se resumirán los datos relevantes, en los siguientes pasos:

1. Los bibliotecarios llevarán estadísticas diarias de los préstamos para sala así como para domicilio. Una estadística general incluirá préstamos tanto a profesores como alumnos, y otra será únicamente de profesores (Ver forma 14).

2. La primera estadística diaria se divide por carreras, detallando los préstamos hechos para sala o para domicilio. (Ver forma 15).

3. Cada una de las personas que de servicio al público, debe llevar su estadística personal al día, detallando las actividades realizadas en cada turno. (Ver forma 16).

4. El coordinador de Servicios al Público, resumirá en estadística mensual, un concentrado con el total de préstamos hechos por el área y las diferentes tareas del mes.

Esta estadística se elabora durante la primera semana siguiente al mes correspondiente.

5. Realizará también el coordinador de Servicios al Público, la estadística mensual de deudores. En ella se hace el recuento por carreras de los deudores, tanto alumnos como profesores. Se incluye número de deudores y número de títulos adeudados. (Ver forma 17).

6. Finalmente el coordinador de Servicios al Público, hará la estadística de uso de la biblioteca, que indica el porcentaje de nivel de uso por carrera. (Ver forma 18).

7. Estas estadísticas, cada mes las entregará a Dirección de la Biblioteca, el coordinador de Servicios al Público. Con ello se procurará mantener una información constante de los avances y nuevas situaciones, que permita planificar el mejoramiento del servicio en la Biblioteca.

FOTOCOPIADO

La administración de la fotocopidora es totalmente independiente de la Universidad, y por tanto de la biblioteca.

Sin embargo, este servicio lo pueden utilizar todos los departamentos de la biblioteca, existiendo un contrato de comodato que cubre cierta cantidad de fotocopias para la institución.

Para los demás usuarios, este servicio implica un costo, que se pagará en el lugar donde se hacen las copias. Para dicho servicio no se requiere la credencial de la biblioteca.

4.4.2 RELACION DE FORMAS

- FORMA 1: Solicitud de cheque
- FORMA 2: Solicitud de giro
- FORMA 3: Papeleta de devolución
- FORMA 4: Tarjetón de préstamo
- FORMA 5: Tarjeta de Kardex
- FORMA 6: Estadística diaria de trabajo de Procesos Técnicos
- FORMA 7: Estadística mensual de ingresos
- FORMA 8: Estadística mensual de libros por procesar
- FORMA 9: Estadística mensual de libros procesados para preparatoria.
- FORMA 10: Estadística mensual de libros procesados de la Universidad.
- FORMA 11: Solicitud de préstamo interbibliotecario.
- FORMA 12: Credencial de la Biblioteca.
- FORMA 13: Papeleta para préstamo.
- FORMA 14: Estadística general de préstamos.
- FORMA 15: Estadística diaria de préstamos por carreras.
- FORMA 16: Estadística diaria de trabajo de Servicios al Público.
- FORMA 17: Estadística mensual de deudores.
- FORMA 18: Estadística de uso de la Biblioteca.

FORMA 2: SOLICITUD DE GIRO

DE DIRECCION BIBLIOTECA

PARA TESORERIA

Ruego a usted se sirva ordenar la compra de un Giro Banca-
rio Internacional por _____ dólares US. a nombre de la
siguiente institución:

Agradeciendo la atención que se sirva dar al presente que-
do de usted.

A T E N T A M E N T E .

DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA

c.c.p. Depto. de Contabilidad.

ANEXO.

Pago por: _____

FECHA DE DEVOLUCION

El lector se obliga a devolver este libro antes del
vencimiento de préstamo señalado por el último sello

--	--	--

PROCESOS TECNICOS

NOMBRE:

FECHA:

Día	Revisión de material nuevo	Sellado de material	Esqueros, papeletas de devolución	Preparación física (libros)	Números de adquisición asignados	Etiquetas con número de adquisición	Papeleta de ingreso (urgentes)	Captura directa de libros	Captura de papeleta de ingresos (urgentes)	Investigación en Catálogo Oficial	Catálogo y Clasificación (libros)	Catálogo y Clasificación (foliares)	Revisión de Catálogo y Clasificación	Recatálogos	Cargos	Marca interna (libro)	Etiquetas (mecanografía y pegado)	Tarjetas de préstamo (mecanografía)	Revisión final y recibo de libros	Embalaje de etiquetas	Correcciones (libro)	Correcciones (tarjetas)	Captura de catálogos originales	Impresión de listados	Revisión de listados	Reproducción de tarjetas (hojas)	Separación de tarjetas	Tarjetas alfabetizadas	Tarjetas intercaladas	Tarjetas del D. Oficial	Mecanografía	Encabezamientos del D.O	Registro de listados en Kardex			
1																																				
2																																				
3																																				
4																																				
5																																				
6																																				
7																																				
8																																				
9																																				
10																																				
11																																				
12																																				
13																																				
14																																				
15																																				
16																																				
17																																				
18																																				
19																																				
20																																				
21																																				
22																																				
23																																				
24																																				
25																																				
26																																				
27																																				
28																																				
29																																				
30																																				
31																																				
32																																				
33																																				
34																																				

ESTADISTICA MENSUAL DE INGRESOS

INGRESOS

MES:

AÑO:

	LIBROS						TESIS						PUBLICACIONES PERIODICAS			
	TITULOS			EJEMPLARES			TITULOS			EJEMPLARES			TITULOS		EJEMPLARES	
	COM.	DON.	REZ.	COM.	DON.	REZ.	COM.	DON.	REZ.	COM.	DON.	REZ.	COM.	DON.	COM.	DON.
ADMINISTRACION																
CONTADURIA																
DERECHO																
ECONOMIA																
FIZIO																
FILOSOFIA																
INGENIERIA																
PEDAGOGIA																
BIBLIOTECA GENERAL																
PREPARATORIA																
TOTAL																

FORMA 8:

ESTADÍSTICA MENSUAL
DE LIBROS POR PROCESAR

LIBROS		MES:
CIPRES:	TÍTULOS	AÑO:
FOR PROCESAR		EJEMPLARES
INGRESARON		
TOTAL		
PROCESADOS		
FOR PROCESAR		
SUCURSAL PINO:		
FOR PROCESAR		
INGRESARON:		
TOTAL		
PROCESADOS		
FOR PROCESAR		

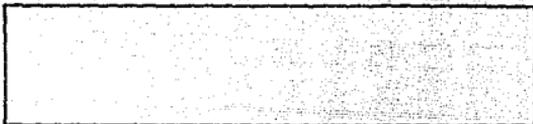
ESTADÍSTICA MENSUAL DE LIBROS PROCESADOS
DE LA UNIVERSIDAD

MATERIAS	Clasificación (Títulos)									Catalogación (Ejemplares)						
	DOSEY	AD.ON.	DER.	CON.	FIL.	ING.	PED.	EST. LIB.	TOTAL	AD.ON.	DER.	CON.	FIL.	PED.	EST. LIB.	TOTAL
Otras Grales.	000															
Filos. Psi.	100															
Religión	200															
C. Sociales	300															
Estadística	310															
Política	320															
Economía Pol.	330															
Derecho	340															
Unión. Públ.	350															
Seguridad	360															
Educación	370															
Comercio	380															
Linguística	400															
C. Puras	500															
C. Aplicadas	600															
Arte, Recreación	700															
Literatura	800															
Hist. / Geogr.	900															
T o t a l																
Corros																
Fests																
T o t a l																

SOLICITUD DE PRESTAMO

INTERBIBLIOTECARIO

PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO



Biblioteca
a la que
se solicita

Para uso de: _____

Escuela _____ Semestre _____

Autor (o y título, vol. y año de la revista)

NUM. DE
CLASIF.

Título (o autor y título para artículos de revistas) (Inclúyase edición, lugar y fecha)

Autorizada por: _____ cualquier edición

Si no es posible el préstamo, envíen copia de microfilm fotocopia

INFORME, Confrontada por _____

Microfilm Fotocopia

Enviado por Correo C. O. D.

Registrado \$ _____
Otros _____

Fecha de envío _____ Cargos _____

Fecha de vencimiento _____

Para usarse en la biblioteca únicamente

NO SE ENVÍO PORQUE:

No pertenece a esta biblioteca

No circula Se reservó

Está prestado Solicite nuevamente

Otros: _____

Sugieramos solicite en:

Costa aproximada de Microfilm _____

Fotocopia _____

REGISTRO:

Se recibió el vol. _____

Se devolvió _____

Por Correo Parte pagada

Otras _____ Registrado \$ _____

RENOVACIONES:

Solicitado el _____

Renovado el _____

ED. PERIODO DE RENOVACIONES

CREDECIAL DE LA BIBLIOTECA

Biblioteca y Hemeroteca

A. P. _____

A.M. _____

N. _____

Escuela _____

Domicilio _____

Tel. _____



Firma

Fecha

Autorización de la Dirección de la Escuela

1er. semestre _____

2o. semestre _____

3er. semestre _____

4o. semestre _____

5o. semestre _____

6o. semestre _____

7o. semestre _____

8o. semestre _____

no enunciar

PAPELETA PARA PRESTAMO

BIBLIOTECA

Folio No. _____

Vencimiento _____

Colocación _____

Autor _____

Título _____

Usuario _____

Carrera _____ Semestre _____

Fecha _____

Firma

Use una Boleta para cada Libro

FORMA 16: ESTADISTICA DIARIA

DE TRABAJO DE SERVICIOS AL PUBLICO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Día	
																																Préstamo a domicilio
																																Préstamo a sala / copias
																																Préstamos interbibliotecarios para la U.P.
																																Préstamos interbibliotecarios de la U. P.
																																Servicio de orientación y referencias
																																Atención vía telefónica
																																Llamada a deudores
																																Intercalación de libros
																																Intercalación de revistas
																																Intercalación de credenciales
																																Intercalación de tarjetas de préstamo
																																Recuperación de tarjetas de préstamo
																																Actualización de legislación Andrade
																																Recorrido de libros en los estantes
																																Recepción de libros a procesos técnicos
																																Recepción de tesis
																																Separación de libros para la encuadernación
																																Salidas
																																Supervisión de las salas de lectura
																																Supervisión del catálogo público
																																Intercalación de tarjetas del Diario Oficial

FORMA 17:

ESTADÍSTICA MENSUAL DE DEUDORES

CARRERA	ALUM- NOS.	TITU- LOS.	PROFE- SORES.	TITU- LOS.	TOTAL	
					ALUMNOS. PROFESOR.	TITULOS.
ADMINISTRACION						
DERECHO						
ECONOMIA						
ESTUDIOS LIBRES						
FILOSOFIA						
INGENIERIA						
PEDAGOGIA						
TOTAL						

FORMA 18:

ESTADÍSTICA DE USO DE LA BIBLIOTECA

USO DE BIBLIOTECA					FECHA:
CARRERA	No. DE ALUMNOS	PREST. DOM. Y SALA	PREST. INTERBIBLIOTECARIO	LIBROS POR ALUMNO	LUGAR
ADMINISTRACION					
CONTADURIA					
DERECHO					
ECONOMIA					
FILOSOFIA					
INGENIERIA					
PEDAGOGIA					
ESTUDIOS LIBRES Y DIPLOMADOS					
T O T A L					
PREPARATORIA					
T O T A L					
OTROS					
PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS CONCEDIDOS:					
MULTAS : CIPRES:					
PINO:					
T O T A L :					

C O N C L U S I O N E S

CONCLUSIONES

1.- Existe cierta relación entre las etapas del proceso administrativo y los manuales: En la Previsión se creará conciencia de contar con ciertos manuales como herramientas auxiliares en la administración. En la Planeación se evaluarán los objetivos y procedimientos que requieran aclaraciones. En la organización se agruparán y definirán claramente las tareas, jerarquías, relaciones y funciones de la empresa. En la integración se seguirá el manual como guía al seleccionar y contratar personal. Contendrá orientaciones para la Dirección al definirse claramente las líneas de autoridad. Y finalmente ayudará al control al poder revisar el manual e ir refinando cada vez más las formas de operación.

2.- Los Manuales Administrativos son un instrumento para ayudar en la orientación del personal. Aclaran políticas y procedimientos y fijan responsabilidades, facilitando el adiestramiento rápido de los trabajadores.

3.- La preparación del manual por escrito, ayuda a revisar con detalle las normas y procedimientos de la empresa. Una vez estudiados su aplicación funcionará con mayor uniformidad y sin confusiones.

4.- Además, los manuales administrativos proporcionan una visión amplia de la organización y su estructura. Muestran cómo contribuye

el personal en los objetivos de la empresa, así como las relaciones de los empleados dentro de la misma organización.

5.- Podría decirse que los Manuales de Organización justifican su elaboración, con el simple hecho de servir como medio de comunicación, ya que la comunicación es una de las principales fallas que adolecen actualmente las empresas.

6.- La utilización de manuales en las empresas, ayuda también a reducir costos, debido al aumento de eficiencia general en la realización de las rutinas de trabajo.

7.- Si se logra hacer comprender a cada elemento de la empresa, lo que se espera y necesita de él, se logrará una gran motivación.

El hecho de que los objetivos de cada puesto, se encuentren en forma escrita, aclara situaciones y permite que cada empleado pueda juzgar y autoevaluar su desempeño.

8.- En esta propuesta de organización y procedimientos para una Biblioteca Universitaria, se conjuntan dos tipos de manuales: De Procedimientos, y de Organización, dadas las necesidades del caso en particular.

No existía una definición formal de responsabilidades. No se contaba con un manual de organización y el de procedimientos no estaba actualizado.

9.- El no vigilar las formas, dá como resultado, acumulación de papeles innecesarios.

Después de revisar todas las formas para eliminación de aquellas en desuso, o mejorar las mismas. Se clasificaron e incluyeron en el manual las formas válidas como guía en la descripción de algunos procedimientos. Un sistema de numeración de formas, se consideró preferible para poder identificarlas.

10.- Durante el proceso de redacción de este manual, se aclararon muchos de los objetivos de la empresa y el trabajo necesario para lograrlos, lo mismo que posibles puntos de conflicto.

Se revisaron los objetivos, estructura de la organización, y sistemas y procedimientos, para su actualización y sugerir posibles perfeccionamientos.

Se eliminaron detalles innecesarios y métodos no utilizados en el manual con que se contaba.

Todos estos elementos fueron combinados, reordenados y ampliados junto con algunas ideas e iniciativas propias.

Las observaciones realizadas durante la preparación del manual, dieron como resultado sugerencias para mejorar procedimientos, estructuras de organización y desarrollo del personal.

B I B L I O G R A F I A

BIBLIOGRAFIA

1. ARGUINZONIZ, Ma. de la Luz
Guía de la Biblioteca
Ed. Trillas, 2a. edición, México, D.F., 1987
2. CHIAVENATO, Idalberto
Introducción a la Teoría General de la Administración
Ed. Mc. Graw-Hill, 3a. edición, México D.F., 1989
3. DAHL, Svend
Historia del Libro
Ed. Alianza, 1a. edición, México D.F., 1991
4. Enciclopedia Británica, Tomo III
5. Enciclopedia Espasa Calpe, Tomo VIII
6. Enciclopedia de México, Tomo II
7. Enciclopedia Rialp, Tomo IV
8. EVANS, Edward
Trad. Diana Schwesbury
Técnicas de Administración para Bibliotecarios
UNAM, 1a. edición, México, D.F., 1980
9. FERNANDEZ, Rosa María
Apuntes para la Historia de las Bibliotecas
Universitarias de México
ABIESI, México, D.F., 1976
10. GANNON, Martín J.
Management an Organizational Perspective
LIBRARY OF CONGRESS, Boston, 1977
11. GARZA ARIÑO, Mercado
Función y Forma de la Biblioteca Universitaria
EL COLEGIO DE MEXICO, 2a. edición, México, D.F., 1984
12. KOONTZ, Harold, et al.
Elementos de Administración
Ed. Mc. Graw-Hill, 2a. edición, México, D.F., 1983
13. KRAUSS, Miguel D.
Los Manuales de Procedimiento en las Oficinas Públicas
UNAM, 1a. edición, México D.F., 1968
14. KRAMIS, Jose Luis
Sistemas y Procedimientos Administrativos
Editorial Pac, 2a. edición, México, D.F., 1985

15. LAZZARO, Víctor
Sistemas y Procedimientos
Ed. Diana, 1a. edición, México, D.F., 1974
16. MORALES, Estela
Educación Bibliotecológica en México
UNAM, 1a. edición, México, D.F., 1989
17. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Coordinación General de Estudios Administrativos
Organogramas, Guía para su elaboración
Colección Guías Técnicas, Serie No. 9, 2a. edición, México, D.F., 1979
18. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Coordinación General de Estudios Administrativos
Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos
Colección Guías Técnicas, Serie No. 9, 1a. edición, México, D.F., 1980
19. QUINTANA, Guadalupe et al...
Las Bibliotecas Públicas en México 1910-1940
Secretaría de Educación Pública, México D.F. 1988
20. QUIROGA, Gustavo
Organización y Métodos en la Administración Pública
México, 1987
21. REYES PONCE, Agustín
Administración de Empresas
Ed. Limusa, 1a. edición, México, D.F., 1985
22. REYES PONCE, Agustín
El Análisis de Puestos
Ed. Limusa, 5a. edición, México, D.F., 1978
23. ROBBINS, Stephen
Administración. Teoría y Práctica
Ed. Prentice Hall, 1a. edición, México, 1987
24. THIERAUF, Robert
Auditoría Administrativa
Ed. Limusa, 1a. edición, México, D.F., 1990
25. WHEELER, Joseph
Trad. Agustín Contín
Administración Práctica de Bibliotecas Públicas
Fondo de Cultura Económica
1a. edición, México, D.F., 1980