



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

“EL TRABAJO SOCIAL Y LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
RESPONSABLE DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA
DE MÉXICO JOSÉ VASCONCELOS”

TR A B A J O R E C E P C I O N A L
SEMINARIO DE ÁREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL
“PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
P R E S E N T A N :

JOSETTE SILVA CASCO
JOSE EDUARDO VILLAMIL PADIERNA

DIRECTORA: MTRA. ELIZABETH BAUTISTA LÓPEZ



MÉXICO, D.F.

2004



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Agradecimientos

Con todo mi cariño y admiración:

A mi padre:

Por todas sus enseñanzas, por su amor, paciencia y por alentarme a ser mejor cada día de mi vida.

A mi madre:

Por su eterno amor, apoyo incondicional, comprensión y por ser la mejor amiga que pude haber tenido.

A mi esposo e hijo:

La parte más importante en mi vida y que representan mis ganas de ser mejor día con día.

A Dios:

Por permitirme lograr lo que hasta ahora tengo y por rodearme de una familia maravillosa, abuelos amorosos y hermanos los mejores del mundo.

Josette Silva Casco.

A mis padres:

Por haberme dado la vida, su tiempo, por el esfuerzo y dedicación que mostraron durante toda mi formación académica y por que con nada podré pagar tanto amor, comprensión y apoyo.

A mis hermanos:

Por el apoyo incondicional, el respeto y la unidad que siempre nos a caracterizado.

A mi esposa:

Fuente de inspiración de este y muchos actos de mi vida, por apoyarme en todos los proyectos que he emprendido y por estos siete años juntos.

A mi hijo:

Esperando ser motivo de ejemplo y de orgullo para el logro de sus metas.

José Eduardo Villamil Padierna.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL	
1.1. BIBLIOTECA DE MÉXICO	3
1.1.1. EL EDIFICIO	3
1.1.2. LOS SERVICIOS	7
1.1.3. CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES	9
1.2. LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	11
1.3. PROGRAMA DE LA “VERTIENTE INSTITUCIONAL”	13
1.3.1 INDUCCION AL SERVICIO PÚBLICO	13
1.3.2 CALIDAD EN EL SERVICIO	16
1.3.3 TRABAJO EN EQUIPO PARA LA CALIDAD	17
CAPITULO II. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	
2.1. LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA	20
2.2. LA DEFICIENCIA EN LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO	26
CAPITULO III. EL TRABAJO SOCIAL EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO	
3.1. EL TRABAJO SOCIAL Y LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	27
3.2. DIAGNÓSTICO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	29
3.2.1 PROCEDIMIENTO PARA EL DIAGNÓSTICO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES	30
3.3. RESULTADOS	32
3.3.1 ASPECTOS GENERALES	32
3.3.2 SALA INFANTIL	38
3.3.3 SALA DE INVIDENTES	41
3.3.4 SALA DE HEMEROTECA	47
3.3.5 SALAS 1,2,3, DE CONSULTA, FONDO MÉXICO, FONDO RESERVADO Y VIDEOTECA	49

3.4. PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	55
3.4.1 CONTENIDO DE LOS CURSOS	58
3.4.2 ORGANIZACIÓN, PROMOCIÓN Y SUPERVISIÓN.	66
3.4.3 EVALUACIÓN	66
CONCLUSIONES	67
ANEXOS	
BIBLIOGRAFÍA	71

Introducción

La presente investigación fue motivada debido a la importancia y necesidad que manifestaron los trabajadores que laboran en la Biblioteca de México en el área de servicios al público por ser considerados en la toma de decisiones sobre la capacitación que ellos requieren.

Esto se pudo conocer ya que durante cinco años uno de los autores de esta investigación trabajó de manera directa en relación con los trabajadores del área de servicios al público, los cuales manifestaron de propia voz sus vivencias y la importancia de un programa de capacitación que los incluyera en las decisiones sobre los cursos que se les impartan.

Es por ello que el presente trabajo ubicara al lector dentro de la Biblioteca de México, conociendo su historia, a su personal y sus necesidades de capacitación, culminando en un programa que deberá ser aplicado por el departamento de Recursos Humanos de la Biblioteca, obteniendo así un beneficio individual y de la propia institución.

El edificio que alberga a la Biblioteca de México tiene una historia interesante que lo a llevado a sufrir transformaciones para estar como hoy se conoce. Fue fabrica de tabaco, durante la revolución ocupó el lugar de fortaleza y cárcel, después se convirtió en hospicio, posteriormente fue instalado ahí el Archivo General de la Nación para ceder su espacio a lo que hoy conocemos como la Biblioteca de México.

La Biblioteca fue diseñada para manejar un acervo mayor a 1,400,000 volúmenes, cuenta con 9 salas de lectura formal, un área de lectura informal, cafetería, auditorio, sala de exposiciones entre otras; su finalidad es ofrecer la consulta de libros y otros servicios culturales. Ofrece gratuitamente servicios como el de orientación e información, préstamo interno de libros y periódicos, préstamo interbibliotecario, préstamo a domicilio de videogramas y el fotocopiado del material que existe en la Biblioteca siempre y cuando cumpla las características establecidas en el reglamento interno.

La Biblioteca de México “José Vasconcelos” es la más grande de América Latina, visitada por cientos de personas día con día y es generadora de cientos de empleos.

Existen instituciones que son susceptibles a debilidades, que por falta de compromiso, presupuesto o conocimiento son generadoras de fallas en el servicio, trayendo consigo un

desgaste, un mal funcionamiento y una mala administración de los recursos que las orillan a la marginación y al rezago.

El desarrollo de cualquier institución se debe a su factor humano, si este factor no es capacitado constantemente se dejará a la institución rezagada en comparación con las que si lo hagan.

La capacitación permea un abanico de posibilidades de superación para el trabajador tanto en lo laboral como en lo personal, ya que le permitirá desarrollarse en los diferentes roles que asume ante la sociedad.

La importancia de este tema radica en que la capacitación es un recurso necesario en cualquier institución debido a que nos permite preparar de una manera especializada al personal para la realización de tareas o funciones específicas.

Para conocer en que área, ámbito o actividad se tendrá que capacitar al factor humano, se realizará primero una detección de necesidades (DNC) que entre otras cosas dé a conocer las debilidades de la institución para modificarlas y perfeccionarlas con la implementación de un programa específico.

El Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) ha implementado un programa general de capacitación para todas sus unidades administrativas entre estas se encuentra la Biblioteca de México pero no se enfoca al ámbito particular de sus trabajadores y es aquí donde se centra este estudio.

A través de un instrumento pudimos conocer sus necesidades de capacitación y se escogió una muestra representativa del 19% para la aplicación del mismo, por eso estamos seguros de que nuestra investigación es válida estando bien fundamentada y cimentada para la construcción de un programa de capacitación que pueda ser punta de lanza que despierte el interés de los encargados de la capacitación y motive al trabajador para que juntos sigan buscando mecanismos que mejoren el nivel individual de vida del mismo, y el beneficio colectivo de la institución a favor de la población que acude a la misma para satisfacer sus necesidades en el ámbito educativo, cultural y que por supuesto impactará de manera positiva en el México de hoy.

Capítulo I

Marco Refrencial

1. 1 La Biblioteca de México

1.1.1 El edificio

En el año de 1759 en España asume el poder Carlos III, el cual con su gobierno absolutista tomo para sí, dentro de la Nueva España las industrias que consideró más importantes, declarándolas como estancos del Estado, una de ellas fue el estanco del Tabaco en la Nueva España, el cual se hecho andar en 1766.

El 20 de abril de 1776 se aprobó la construcción de un Nuevo Local para la Real Fábrica de Tabaco, en 1793 se inició la construcción siendo el ingeniero de la obra Miguel Constanzo y Antonio González Velázquez, pero la obra estuvo interrumpida entre los años de 1797 y 1805, y fue hasta el día 11 de julio de 1807 cuando finalmente fue terminada.

El edificio tuvo como finalidad el proporcionar espacios adecuados para la producción de puros y cigarros, ya que fue concebido como una serie de salas que se encontraban alrededor de los patios, éstos destinados para diferentes funciones, es por ello que el procedimiento para la elaboración del tabaco fue lo que definió claramente la disposición de los espacios de la Real Fábrica de Tabaco en México. “El local era el adecuado para albergar a cerca de 7000 trabajadores entre obreros y administradores que en ella se ocupaban”¹; al parecer el edificio fue construido para ofrecer comodidad y buen servicio, con suficiente amplitud, ventilación, iluminación y aseo para facilitar el procesamiento del tabaco y su administración así como para proteger la salud de sus trabajadores.

La función del edificio como fábrica sólo duro ocho años debido a que durante la Revolución de Independencia (1816) fue convertida en fortaleza, para posteriormente convertirse, en el año de 1829 en talleres de maestranza y almacenes del parque general de

¹Arcilla Farías, *Reformas económicas del siglo XVII en nueva España, II, Sep- Setentas, 118, México, 1974, pag 183*

la ciudad. En 1851 fue cedida en usufructo a particulares; para 1855 fue transitoriamente hospicio de pobres, y en 1871 se convirtió en Depósito de Armas del Palacio de la Nación. En 1885 se instaló allí el Cuartel Norte de la ciudad, con el cual se popularizó el sobrenombre del sitio como La Ciudadela, así conocida hasta nuestros días.

Para hacer que el edificio tomara un tono más amable, en el año de 1890 se cegó el foso que rodeaba al edificio, se techaron casi todos sus patios, se le dotó en el exterior con pilas y rejas metálicas haciéndole reparaciones y mejoras que fueron inauguradas por el Gral. Porfirio Díaz el 20 de julio de ese mismo año.

En 1900 albergo la Fábrica Nacional de Cartuchos, para 1931 fue declarada Monumento Histórico y en 1944 fue instalado en un sector del edificio el Archivo General de la Nación y fue cedido para albergar a la Biblioteca de México por el Presidente Manuel Ávila Camacho.

Dentro de éste edificio se han realizado innumerables eventos importantes de la historia de México como por ejemplo el encarcelamiento de José María Morelos ocurrido en el año de 1815 y el asesinato del hermano del Presidente Madero en 1913 que culminó con el derrocamiento del presidente Madero.

El edificio posteriormente fue convertido en lo que hoy conocemos como la Biblioteca de México, siendo el Lic. José Vasconcelos el que sugirió la creación de una biblioteca, es por ello que el 27 de enero de 1944 se autorizó a la Secretaría de Hacienda para entregar el edificio y convertirlo en biblioteca, el 12 de febrero de 1945 el Lic. Vasconcelos solicitó al Consejo Universitario que la Biblioteca Nacional dejara de pertenecer a la Universidad y pasase a depender de la Secretaría de Educación cediendo el nombre y los derechos inherentes a una Biblioteca Nacional, tales como recibir los primeros ejemplares de todas las ediciones nacionales, así como las publicaciones de carácter documental oficial, aun cuando esto nunca fue llevado a cabo.

La biblioteca fue puesta en servicio el 20 de noviembre de 1946 llevando el nombre de "Biblioteca de México" en tanto el Consejo Universitario resolviera sobre la petición hecha, la inauguración estuvo a cargo del entonces Presidente de México Don Manuel Ávila Camacho y el Subsecretario de Educación Pública Lic. Jaime Torres Bodet.

El Primer director de la Biblioteca de México fue el propio Lic. José Vasconcelos (nombre con el cual se daría a conocer en el año 2000 a la Biblioteca de México), el cual en el discurso de inauguración se expresa de ella como "un organismo capacitado para hacer que los libros presten el beneficio que reclama la conciencia de los mexicanos"² ; también en ese mismo discurso exhorta a todas las personas a contribuir con la biblioteca, enriqueciéndola con donativos que fueran desde libros hasta dinero, esto último para la compra de producciones nuevas, pretendiendo mantener así una biblioteca actualizada y al servicio de todos los mexicanos.

A la muerte de José Vasconcelos en 1959 es sustituido en la Dirección por la Dra. María Teresa Chávez Campomanes, una de las pioneras de la biblioteconomía en México, quien ocupa el cargo hasta 1979.

En 1964 se incorporó a la Biblioteca la Escuela de Diseño y Artesanías del Instituto Nacional de Bellas Artes.

En el año de 1979 la Biblioteca de México formó parte del sistema Bibliotecario de la Secretaría de Educación Pública, dependió de la Dirección de Bibliotecas bajo el control de la Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas.

Hasta 1987, el edificio permaneció ocupado por tres Secretarías de Estado que son la Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Gobernación y Secretaría de la Defensa Nacional las cuales alojaron a dependencias como a la misma Biblioteca de México, Escuela de Diseño y Artesanías, Centro Nacional de Conservación de Obras Artísticas, Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana, Registro Nacional de Electores, Archivo Central, y Oficinas del Cuartel General de la 16ª brigada de Infantería del Servicio Militar Nacional.

En 1987 la Secretaría de Educación Pública ordenó la reconstrucción y remodelación del edificio para ser reinaugurado en 1988 por el entonces Presidente de la República

² *Vasconcelos, José Discursos 19201950 Ejemplar #2116 La Biblioteca México Pag 234*

Mexicana, Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, el 21 de noviembre. En este mismo año la Biblioteca pasó a depender del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

En 1989 toma posesión de la Dirección el Lic. Jaime García Terres teniendo un especial interés en consolidarla como importante centro de cultura del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

De 1996 a la fecha la Dirección de la misma se encuentra a cargo del maestro y poeta Eduardo Lizalde.

Para el año 2002 la Biblioteca de México cede parte de su espacio a la Dirección General de Bibliotecas (DGB).

En el año 2004 la Biblioteca de México pierde su autonomía y pasa a depender de la Dirección General de Bibliotecas (DGB).

Desde su inauguración la Biblioteca México ha servido como biblioteca metropolitana, apoyando con esto los servicios de la educación, el desarrollo de innumerables investigaciones y el rescate importante del patrimonio bibliográfico nacional por medio de la adquisición de importantes colecciones especiales tales como las de Carlos Basave del Castillo Negrete, Antonio Caso y Roberto del Valle, entre muchos otros.

La Biblioteca tiene su fachada principal hacia la Plaza de la Ciudadela y ésta limitada por las calles de Balderas al este, de Tolsá por el sur y de Enrico Martínez al oeste.

En lo referente a capacidad, la Biblioteca fue planeada para manejar un acervo superior a 1,400 000 volúmenes, grandes salas de lectura ubicadas al noreste (sala general 1), noroeste (sala de consulta), sureste (sala General 2) y suroeste (sala general 3) con cupo suficiente para 2000 lectores, destinándose esta última a colecciones especiales con capacidad para almacenar 300,000 ejemplares y videoteca, cuenta con una sala que contiene todo lo referente a México (Fondo México) y una sala que conserva libros y periódicos antiguos (Fondo Reservado).

Al sur del edificio fue instalada la Hemeroteca con un acervo de 150,000 ejemplares aproximadamente y al oeste se ubico la Biblioteca Infantil y una área de consulta informal.

A la derecha del acceso se ubica un área independiente con salas de exposiciones, auditorio y cafetería, a la izquierda del acceso se encuentra la sala de invidentes la cual esta provista de los servicios necesarios para su funcionamiento autónomo. También al sur se instalaron la zona de servicios, oficina de control de las instalaciones, almacenes, bodegas y talleres de reparación y conservación de libros.

Todo el edificio fue equipado con un circuito cerrado de seguridad e instalaciones contra incendios que ayuden a prevenir alguna situación de peligro que ponga en riesgo la integridad tanto del acervo como de los propios usuarios que asisten a la Biblioteca. En resumen la Biblioteca de México “José Vasconcelos” cuenta con instalaciones para albergar un millón y medio de volúmenes y permite dar servicio diario a 25,000 usuarios en promedio, convirtiéndola así en la Biblioteca con mayor capacidad en América Latina.

1.1.2 Los servicios

La Biblioteca de México “José Vasconcelos” es una institución pública, que depende del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) y éste a su vez de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Se encuentra a cargo de un Director General y tres jefes de área, al frente del trabajo directo de los empleados esta el administrador, el cual cuenta con un jefe de Recursos Humanos, Recursos Materiales y Recursos Financieros.

La Biblioteca tiene como finalidad ofrecer la consulta de libros y otros servicios culturales complementarios que permiten a la comunidad adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber, teniendo como función primordial la atención en forma gratuita a toda persona que solicite los servicios.

"La palabra Biblioteca proviene del latín Biblión que quiere decir libro y theke que quiere decir caja"³. Etimológicamente significa guarda o custodia de libros.

La Biblioteca de México ofrece a sus usuarios diversos servicios como son:

- a) Servicio de Orientación e Información.

³Buonocore, Domingo *“Diccionario de Biblioteconomía” Segunda Edición, Buenos Aires Marimar, 1976 Pag 73-74*

En este se proporciona básicamente al público usuario aquellas indicaciones necesarias relacionadas al funcionamiento de la Biblioteca, principalmente en la utilización del catálogo, ubicación de las colecciones, distribución de las salas, de los eventos culturales, de las actividades educativas y de los servicios bibliotecarios; además de esto, también proporciona direcciones y teléfonos de otras Bibliotecas, centros de información e Instituciones públicas y privadas que le sean necesarias a los solicitantes.

b) Servicio de Préstamo Interno.

Este servicio consiste en proporcionar dentro de la misma Biblioteca el libre acceso a los usuarios de los materiales bibliográficos distribuidos en las diferentes salas, permitiendo con esto el acercamiento libre a la estantería y él poder tomar por sí mismos los libros que resultan de interés a los usuarios.

Cabe mencionar que éste servicio no es aplicable en el caso de la Colección de Fondo Reservado, colección Hemerográfica o áreas de reserva, ya que éstas áreas funcionan con estantería cerrada, es por ello que el usuario deberá solicitar el material al bibliotecario a través de una papeleta y dejando una identificación personal para que de esta forma le sea proporcionado el material anterior.

c) Servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Este servicio es un convenio establecido entre la Biblioteca México y otras Bibliotecas e Instituciones para llevar a cabo el préstamo de libros entre ambas, esperando que de esta manera se lleguen a satisfacer las necesidades de información de un mayor número de usuarios que así lo soliciten.

d) Servicio de Préstamo a Domicilio de Videogramas.

En lo que se refiere a éste servicio, es la única colección de la Biblioteca México, susceptible de préstamo a domicilio en forma gratuita, esto de acuerdo al reglamento establecido.

e) Servicio de Fotocopiado.

El servicio tiene básicamente la finalidad de auxiliar al usuario en la reproducción gráfica del material bibliográfico y/o hemerográfico que solicite, éste servicio es otorgado mediante el pago correspondiente de acuerdo a una tarifa autorizada.

Cabe mencionar que para este servicio se estipula que el número máximo de fotocopias no debe de exceder de 25 por usuario y que el material a fotocopiar deberá estar en buen estado y con un tiempo no mayor a 10 años de haberse publicado, esto aplicado exclusivamente a periódicos.

f) Servicio de Visitas Guiadas.

Por medio de éste servicio se permite a todos los usuarios con previa solicitud, conocer detalladamente desde la historia del edificio hasta las diferentes colecciones, organización y servicios que la Biblioteca México ofrece.

g) Servicio de Actividades Culturales.

Dentro de éste servicio la Biblioteca México mantiene permanentemente programas de actividades tales como:

- Exposiciones
- Cine-Club
- Talleres
- Edición de la revista "Biblioteca de México"

1.1.3 Características Sociolaborales de los empleados.

La Biblioteca de México cuenta con tres turnos, matutino de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes; vespertino de 14:30 a 20:00 horas de lunes a viernes y; turno especial de 8:00 a 20:00 horas los sábados y domingos, lo cual hace factible que el trabajador llegase a tener otro empleo que sea compatible con el de la Biblioteca, pudiendo representar un obstáculo para que esta población pueda tomar algún curso.

La Biblioteca de México José Vasconcelos, cuenta con un personal con estudios de nivel medio superior, los cuales perciben un salario aproximado de \$3,000 (Tres mil pesos.⁰⁰/cts M/N) mensuales, desarrollando diversas funciones como son el orientar e informar al

público usuario (tema de interés en nuestro estudio), mantenimiento, restauración, restitución, ordenamiento y actualización del material biblio-hemerográfico.

1. 2 Los Programas de Capacitación

El mundo y la sociedad son cambiantes, y su avance se debe directamente al desarrollo del potencial humano.

En la actualidad la visión que se tiene del desarrollo del recurso humano supone una función pedagógica ajustada a la formación, trabajo, sociedad y avance tecnológico. Si bien el factor humano trae una formación o preparación previa para desempeñar determinada labor, no siempre conoce las políticas, estrategias y objetivos comerciales de la empresa o entidad pública.

Algunas empresas prestan especial importancia a su personal para así lograr una competencia laboral que no es más que el desarrollo de la capacidad física y mental adquirida por un trabajador, que será aplicada con eficiencia en el desempeño de sus funciones laborales, logrando con esto una excelencia en sus resultados, elevando su calidad individual, profesional y favoreciendo su trabajo.

La competencia laboral será adquirida mediante la capacitación, la práctica, la experiencia, la astucia y la visión que se tenga para resolver conflictos.

En las empresas es difícil adecuar las características y habilidades del elemento humano con los requisitos de las tareas que está desempeñando o con las que en un futuro desempeñará, surgiendo con esto la necesidad del entrenamiento y la capacitación, representando una carencia de algo que aparece en función de una norma, un patrón o un deber ser, dando paso a la realización de una Detección de Necesidades (DNC) como parte medular antes de implementar un programa de capacitación, conociendo así las necesidades actuales y la posible solución.

La capacitación va de la mano con el entrenamiento, la capacitación significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor y el entrenamiento con lleva al adiestramiento que es "Proporcionar destreza en una habilidad adquirida casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz"⁴.

⁴*Apuntes del Diplomado "Planeación y Administración de Recursos Humanos" 8ª Promoción*

Los gerentes y los miembros encargados del personal dentro de una empresa y/o institución, deberán estar siempre alertas de los momentos en que deberá proporcionarse la capacitación, por ejemplo, si el record de producción indica que no se están alcanzando los estándares necesarios puede entonces requerirse entrenamiento adicional.

Para lograr una adecuada Detección de Necesidades de Capacitación y formular un buen programa de capacitación se debe primero:

1.-Hacer un análisis organizacional para identificar en qué punto o puntos debe centrarse la capacitación en la organización.

2.-Mediante un análisis de puesto determinar en base a sus funciones y actividades lo que el empleado hace y revisar en donde esta el problema mediante la operación.

3.-Analizar al trabajador para ver qué habilidades y aptitudes debe desarrollar en beneficio de su trabajo.

4.-Implementar el programa de capacitación, marcándose las metas y objetivos bien definidos.

5.-Aplicar el programa.

6.-Medir el impacto.

Los efectos de un programa de capacitación deberán garantizar a los organizadores la actualización y formación de sus recursos humanos; su fin o su orientación será la adquisición de habilidades materiales, técnicas, humanas y prácticas que les permitirán superar su desempeño.

1.3 Programa de la "Vertiente Institucional"

Existe un programa general de capacitación que está enfocado a todos los trabajadores del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) los cuales son más de tres mil y se encuentra regulado por la Secretaría de Educación Pública.

Este programa es el resultado de la aplicación de un estudio de detección de necesidades a nivel de todo el CONACULTA el cual es aplicado por el Departamento de Capacitación y Adiestramiento dependiente de la jefatura de área de recursos humanos, de la Dirección General de Administración.

A partir de esta detección de necesidades el programa se encuentra dividido en tres vertientes las cuales son:

a) La Vertiente de Responsabilidades, esta es en donde se les va a brindar capacitación a través de cursos a todos los mandos medios y superiores.

b) La Vertiente Operativa, en esta se les brinda capacitación a través de cursos sólo al personal operativo.

c) La Vertiente Institucional, en la cual se les brinda a los trabajadores de nuevo ingreso tres cursos los cuales son obligatorios.

1.3.1 Inducción al servicio público.

El *primero* de estos últimos cursos, de la Vertiente Institucional es el *de inducción al servicio público*, el cual tiene como propósito fundamental el que el nuevo servidor público conceptualice al servicio público y se integre de manera dinámica a las normas y fines tanto de la SEP como del CONACULTA.

El curso de Inducción al Servicio Público trata diversos aspectos, primeramente sobre el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (de la cual la Biblioteca de México es dependiente), fue creado por decreto presidencial el 7 de diciembre de 1988 para ejercer las atribuciones en materia de conservación, promoción y difusión de la cultura y el arte, el CONACULTA cumple en la actualidad un papel fundamental ya que trata tanto de alentar

como de ampliar la participación de todas las comunidades mexicanas para la formulación y ejecución de una política cultural.

El CONACULTA está organizado por unidades administrativas que son:

Presidencia.

Dirección Jurídica.

Secretaría Técnica "A".

Secretaría Técnica "B".

Dirección General de Bibliotecas.

Dirección General de Publicaciones.

Dirección General de Culturas Populares.

Biblioteca de México.

Dirección General de Administración.

Dirección General de Administración Social.

Fondo Nacional para la Cultura y las Artes.

Dirección General de Sitios y Monumentos del Patrimonio Cultural.

Centro de la Imagen.

Coordinación Nacional de Vinculación Cultural y Ciudadanización.

Coordinación Nacional de Relaciones Laborales.

Coordinación Nacional de Asuntos Internacionales.

Comisión Nacional para la Preservación del Patrimonio Cultural.

Coordinación de Obras Especiales.

Coordinación Nacional de Proyectos Históricos.

Las funciones generales que tiene son seis:

1. Preservar y difundir el patrimonio cultural.
2. Alentar la creatividad artística y la difusión de las artes.
3. Desarrollar la educación y la investigación en el campo de la cultura y las artes.
4. Fomentar el libro y la cultura.
5. Preservar y difundir las culturas populares.
6. Fomentar y difundir la cultura a través de los medios audiovisuales de comunicación.

El curso también da a conocer los aspectos tales como:

a) El definir al servicio público, el cual se verá como una actividad técnica la cual está encaminada a satisfacer las necesidades fundamentales de la sociedad mediante prestaciones individualizadas, sujetas a un régimen de Derecho Público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad.

b) El perfil del servidor público, el cual es aquel que primeramente:

- No incurra en faltas de honradez.
- Sea puntual y cumpla íntegramente con su jornada de trabajo.
- No incurra en actos de violencia contra jefes o compañeros.
- Sea comprometido con su trabajo.
- Realice sus expectativas buscando alcanzar objetivos personales y de la institución.
- Busque la satisfacción de los usuarios mediante el desempeño del trabajo.
- Planifique las actividades para cada tema.
- Tenga una superación constante.
- Practique la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia al realizar sus actividades.
- Cumpla con diligencia el trabajo que le sea encomendado.
- Utilice los recursos de manera racional procurando su cuidado y conservación.
- Respete a sus superiores jerárquicos.
- Desempeñe las tareas con intensidad, calidad, cuidado y esmero.
- Expresa armonía entre su lenguaje verbal, gestual y corporal en su trato con el usuario.
- Escuche con tolerancia las inquietudes de los usuarios y manifieste una actitud de compromiso hacia la satisfacción de los usuarios.

c) Mostrar las Obligaciones y los Derechos a los que están sujetos los trabajadores.

Principales Obligaciones de los trabajadores

- Asistir con puntualidad al desempeño de sus labores.
- Desempeñar el cargo en el lugar al que sean adscritos.
- Desempeñar las funciones de su cargo con intensidad y calidad.
- Ofrecer servicio a toda persona que lo solicite.
- Obedecer las órdenes e instrucciones que reciba de sus superiores.
- Tratar con cortesía y diligencia al público.
- Observar una conducta decorosa en todos los actos de su vida pública.

- Comunicar oportunamente a sus superiores cualquier irregularidad que observen en el servicio.

Principales Derechos de los trabajadores

- Recibir la remuneración que le corresponda.
- Disfrutar de los descansos y vacaciones procedentes.
- Obtener en su caso los permisos y licencias que establece el reglamento de las condiciones generales de trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública.
- No ser separado del servicio sino por causa justificada.
- Percibir las recompensas que señala el reglamento.
- Obtener atención médica.
- Ser ascendido en los términos que el escalafón determine.
- Renunciar al empleo.

d) Dar a conocer las prestaciones con las que cuentan como por ejemplo la Ayuda económica para anteojos o lentes de contacto; para aparatos ortopédicos, auditivos o sillas de ruedas; impresión de tesis; gastos escolares; por servicio de docencia y; servicio del ISSSTE.

1.3.2 Calidad en el servicio.

El segundo curso es el llamado "Calidad en el servicio", el cuál está compuesto por temas que permiten afianzar conceptos y determinar los estándares de desempeño para mejorar el servicio que se proporciona.

Los temas que se abarcan en este curso son:

1.- La Calidad en el ser; donde se pretenden identificar los valores y el perfil de actitudes que orientarán al empleado en su conducta como servidor público.

Dentro del tema calidad en el servicio, se dan a conocer como subtemas:

1.1 Los momentos de la verdad en el servicio público; el cual se entiende como el evento donde una persona entra en contacto con el personal de una institución creándose una impresión de ella.

1.2 Los valores- un requerimiento de la modernidad; en este se pretende dar a conocer la importancia de fortalecer los valores humanos e insertarse en la dinámica de la modernidad.

1.3 Las virtudes como generadoras de la calidad humana; da a conocer la importancia de las virtudes, las cuales tienen que ver directamente con una cultura de calidad y son indispensables para la competitividad.

1.4 La madurez moral para la dignificación humana.

1.5 El código ético y el perfil de actitudes para la cultura de calidad.

1.5.1 Propiedades morales del servicio, este trata el tema en el cual procura a su vez el bienestar tanto social como el personal, enalteciendo los elementos que destacan en este compromiso de servicio que son la contribución, la retribución y la remuneración.

El segundo de los temas en este curso es:

2. La naturaleza del servicio; aquí se pretende distinguir los atributos indispensables para mejorar el servicio de los trabajadores.

Como subtemas tenemos:

2.1 Requerimientos operativos del servicio.

2.2 Atributos en los servicios- Un valor para el usuario; observa como atributos importantes la accesibilidad, claridad, competencia, confianza, confiabilidad, equidad, flexibilidad, oportunidad, precisión, rapidez, seguridad, sencillez, transparencia y trato.

Como último tema de este segundo curso se encuentra a:

3. La medición como instrumento para la mejora.

3.1 Los estándares en la vida cotidiana, en este se observan que los estándares son patrones que tenemos todos para regular o calificar algo según nuestros fines.

3.1.1-Conceptos básicos; se observan conceptos como el de acciones de mejora, atributos, estándar, evaluación, indicador, medición, metas, rango.

3.2-Proceso para el establecimiento de estándares.

3.2.1 Características operativas de los estándares. En este último se hace comprender la importancia de los estándares tanto para medir la calidad lograda en el servicio como para que los empleados conozcan en que consiste la calidad de la organización.

1.3.3 Trabajo en equipo para la calidad.

El tercer curso es el de trabajo en equipo para la calidad, en este curso se da a conocer a los trabajadores las herramientas que los ayuden a trabajar en equipo para mejorar los niveles de calidad, eficiencia y rendimiento de la institución

Se da a conocer el por qué es tan efectivo el trabajar en equipos, debido a que existe mayor responsabilidad, flexibilidad, existe un mayor compromiso y se logran esquivar muchos de los problemas de la estructura funcional.

Los temas que se abarcan dentro de este tercer curso son cuatro:

1. Equipos de trabajo.

Con este primer tema se pretende distinguir qué define tanto a un grupo como a un equipo de trabajo, cubriendo los siguientes subtemas:

1.1 Grupos Vs Equipos. En este subtema se pretende concientizar al empleado en el hecho de que los grupos como tales son menos funcionales que cuando se convierten en equipos debido a que estos últimos trabajando juntos para lograr una meta en común logran ser una unidad más productiva.

1.2 ¿Qué es un equipo de trabajo? Aquí se analizan junto con los demás empleados las características más importantes de un equipo de trabajo.

1.3 Beneficios del trabajo en equipo. Se dan a conocer los beneficios que trae consigo el que se trabaje en equipo para lograr una meta en común.

1.4 Roles que adoptan los integrantes del equipo. Dentro de este subtema se identifican los papeles que se llegan a desempeñar por los integrantes de un equipo.

2. El liderazgo en los equipos de trabajo.

El segundo tema pretende identificar la importancia y las características del líder eficaz, dando a conocer primeramente qué es el liderazgo, sus implicaciones y conociendo como debe ser un líder eficaz de un equipo.

3. Como mejorar la integración de los equipos de trabajo.

El objetivo de éste es el analizar los factores que surgen en la dinámica de un equipo y su aplicación para mejorar, esto abarcando los siguientes subtemas que son:

3.1 La comunicación; donde se da a conocer la importancia de la misma.

3.2 Cooperación y competencia; en donde se explica detalladamente la importancia que implican estos dos conceptos dentro del equipo de trabajo.

3.3 Conflicto; se conocen las causas principales de un conflicto dentro de un equipo las cuales son la comunicación, y la estructura del equipo como son el tamaño y la claridad de las responsabilidades.

3.4 Procesos de discusión y toma de decisiones; subtema en el cual se establece que el logro del funcionamiento adecuado de un equipo supone procedimientos de discusión y toma de decisiones que establezca la forma en que cada integrante participará y trabajará.

3.5 Los equipos de trabajo y la evaluación; se explica la importancia que tiene el que se lleve a cabo la evaluación del trabajo en equipo para revisar su funcionamiento y así poder mejorarlo.

También existen otros medios de capacitación como son los brindados por el departamento de Relaciones Laborales los cuales se coordinan con el Gobierno Federal para brindar los cursos principalmente sobre protección civil, primeros auxilios y prevención de accidentes entre otros.

Capítulo II

Necesidades de Capacitación del Personal de Atención al Público

2. 1 La Capacitación y su importancia

Capacitación. Acción y efecto de capacitar.

Capacitar. Hacer a alguien apto para desarrollar una actividad.⁵

La Capacitación es una de las funciones de Recursos Humanos, la cual tiene como objetivo perfeccionar al personal y generar un conocimiento de la cultura organizacional por parte de los miembros de la empresa, lograndose una mayor eficiencia laboral. El actual medio en que se desarrolla la empresa, hace que la exigencia de conocimientos sea mayor, así mismo el incremento de la competencia dentro del sector, a mostrado la necesidad de que el personal esté capacitado para aplicar las estrategias de desarrollo definidas oportunamente.⁶

Podemos entender a la capacitación como un esfuerzo coordinado y planeado por parte de una organización, para facilitarle al personal el aprendizaje de las aptitudes relacionadas con su trabajo. Las aptitudes incluyen: el conocimiento, las habilidades y los comportamientos necesarios para un desempeño exitoso del trabajo.

La tecnología y la sociedad en general van cambiando, es por ello que debemos adecuar el factor humano a estas modificaciones que se van presentando.

El hombre es un ser educable por naturaleza, gracias a la educación es posible ayudarlo a desarrollarse en todas sus dimensiones⁷.

⁵ *Diccionario Enciclopédico 2003. Novena Edición. Larousse. Pag. 198*

⁶ *Drovetta, Susana Mabel/ Guadagnini, Horacio Mario. "Diccionario de Administración y Ciencias Afines". Limusa México. Pag.26*

⁷ *Ramírez, Cesar, Dr. "Vicios y virtudes de la capacitación". Pag 17*

Desde que nace va aprendiendo del ejemplo de los demás y se enfrenta a diferentes pruebas o retos para saber si lo aprendido le servirá.

La capacitación lo prepara para la vida, como para el trabajo y para su proyección dentro de una empresa o institución, como factor de desarrollo humano afianza su personalidad a través del incremento de conocimientos, es un complemento a la educación escolarizada puede llegar a enseñar aquello que no se aprendió ni en la primaria ni en la universidad, sino aquello que responda a los problemas que diariamente se enfrenta, repercutiendo en un clima laboral que cree las condiciones propicias para un mejor desempeño, cooperación y armonía favoreciendo el trabajo en equipo, la colaboración y la disposición. Esto se verá reflejado en los resultados que obtenga en su trabajo y en lo personal logrando un beneficio en los objetivos de la empresa y/o institución.

Otro aspecto de la capacitación es la parte jurídica, en México la capacitación es obligatoria y está marcada en el artículo 123 Constitucional que en su fracción XIII a la letra dice."Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionarle a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos, conforme a las cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación "⁸

La Ley Federal del Trabajo también contempla a la capacitación como un punto verdaderamente importante, es por ello que la incluye en varios artículos como son:

⁸ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Primera edición Gómez Gómez, Hnos. Editores.*

TEMA	ARTÍCULO	CONTENIDO
El propósito de la capacitación	153-A	·Elevar el nivel de vida y la productividad del trabajador
	153-F	·Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador; prevenir riesgos de trabajo e incrementar la productividad
Las obligaciones de la empresa	25-VIII y 391-VII	·Incluir en el contrato colectivo puntos referentes a capacitación
	132-XV	·Proporcionar capacitación y adiestramiento
	132-XXVIII	·Participar en las comisiones para este fin
	153-O	·Informar a la STPS (Secretaría de Trabajo y Previsión Social) sobre la constitución y bases generales de las Comisiones mixtas
	153-E	·Impartir la capacitación durante la jornada de trabajo, salvo cuando el trabajador desee capacitarse en una área distinta
	153-K	·Atender convocatoria para la constitución de las comisiones
	153-N	·Presentar a la STPS los planes y programas e informar avances y/o modificaciones de los mismos
	153-Q	·Aplicar inmediatamente los planes
	153-V	·Enviar a la STPS lista de constancia de habilidades

Los derechos y obligaciones de los trabajadores	153-A	·Derechos del trabajador a la capacitación y adiestramiento
	153-H	·Obligación de asistir puntualmente a los eventos; atender las instrucciones y presentar exámenes de evaluación
	153-I	·Derecho a formar parte de la Comisión mixta de Capacitación y Adiestramiento
	153-T-V	· <i>Derecho a constancia y a figurar en los registros</i>
	153-U	·Obligación a presentar exámenes de suficiencia cuando se niegue a recibir capacitación
Comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento	153-I	·Integración y facultades de las comisiones
Planes y programas	153-Q	·Requisitos de los planes

(Cuadro No. 1)⁹

La Capacitación es de suma importancia ya que por medio de ésta se logra acrecentar el desempeño en las diversas áreas dentro de una institución, por medio de la adquisición de nuevos conocimientos y/o la actualización de los ya adquiridos.

"Los objetivos de la capacitación según Raymundo Amaro son los siguientes:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.

⁹Ramos Martínez, María Reyna "La cultura del trabajador y su influencia en el proceso de capacitación" Cuadro #1, ENTS, UNAM, México, Tesis, 1997 Pag 42 a 44.

- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales surgidos en ocasión de la capacitación.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renunciaciones, destitución y otros.
- Reducir el costo de aprendizaje.
- Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución y de los sistemas de comunicación internos.
- Contribuir a reducir las quejas del empleado y proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.
- Contribuir a la reducción de accidentes de trabajo.
- Reducir costos de operación"¹⁰.

La capacitación es el hacer aptos a los empleados para un mejor desempeño y desarrollo de las labores y tareas que realizan dentro de una institución como lo es en este caso la Biblioteca de México; esto es el adquirir conocimientos, principalmente de carácter administrativo.

La capacitación no es un gasto sino una inversión, y deberá estar enfocada a la actividad del trabajador para lograr en él un aumento en la productividad, es por esto que los programas deberán responder a las necesidades específicas de una empresa y/o institución como lo es la Biblioteca de México en su área de orientación y atención al público usuario; teniendo como principal objetivo el desarrollo individual del trabajador y la implementación de la rentabilidad de la institución, apoyada en programas integrales que cubran y solucionen los problemas y necesidades detectadas en el medio.

Sintetizando, la capacitación no es otra cosa que la permanente retroalimentación de conocimientos, técnicas, investigación y normas que compartidas con la gente que no las conoce o no las domina los hará evolucionar y avanzar en su desarrollo individual y social, viéndose los resultados reflejados a futuro en la empresa o institución pública.

¹⁰ " Ibarra, Ramírez, María Guadalupe/Medina Medina, Isela "La capacitación como estrategia para la optimización de los recursos humanos y calidad en el servicio" ENTES, UNAM, México, Tesis profesional, 1998 Pags 25 y 26

El concepto de capacitación va ligado al de productividad ya que el primero se basa en hacer más aptas a las personas para el desempeño de diversas tareas o actividades mientras que la productividad también se enfoca a hacer más eficaz y mayor eficiente al factor humano.

La productividad es un factor que aunado con la capacitación permiten entrar a la competencia en la carrera de la modernización, es por ello que requiere de un especial interés principalmente para un mejor y mayor desarrollo de la calidad en el área de orientación y atención al público usuario de la Biblioteca de México.

Para llevar a cabo esto dentro de una institución como lo es la Biblioteca de México, es necesario que el departamento de Recursos Humanos, trabaje en la preparación de los empleados para los cambios, mediante actividades de capacitación y adiestramiento.

2. 2 La deficiencia en los programas de capacitación para el personal de atención al público usuario

Los programas de capacitación como ya se ha visto, ayudan a que los trabajadores logren ser más eficientes en la realización de sus actividades aumentando la productividad y eliminando el desperdicio de tiempo e incluso de materiales, pero en el caso de la Biblioteca de México se enfrentan a problemas de organización que impacta en que los empleados no puedan tomarlos o acceder a ellos, lo que los priva de una adecuada capacitación y la preparación que proporcionan a otros empleados los cursos que se programan para ellos por el Departamento de recursos humanos del CONACULTA.

Uno de estos problemas organizacionales es que en la Biblioteca de México no se hacen extensivos los cursos de capacitación debido a que no se difunden lo suficiente.

Otro de los problemas de gran importancia a los que se enfrenta la capacitación es que cuando se llegan a dar los cursos, éstos se encuentran fuera del horario laborable con lo cual la disposición de los empleados para tomarlos es mucho menor, ya que se encuentran realizando otras actividades, (segundo turno laboral en otra institución) en su mayoría diversas a su labor dentro de la Biblioteca, excluyendo de esta forma a una gran parte de trabajadores y principalmente aquellos que se dedican a orientar al público.

Por tal motivo se considera que la capacitación dentro de la Biblioteca de México no responde precisamente a las necesidades del personal, esto repercutiendo en gran medida en el público usuario debiendo así reorientarla con propuestas sólidas, de calidad, eficientes y con estudios serios que cuenten con la participación de gente profesional como el Licenciado en Trabajo Social y que tome en cuenta a todos los actores sociales que intervienen en el manejo y productividad de la Biblioteca en beneficio del público destinatario y de la propia institución.

Capítulo III

El Trabajo Social en la Capacitación del personal de atención al público usuario

3. 1 El Trabajo Social y la capacitación del personal

Durante toda la formación del Lic. en Trabajo Social se le va dotando de una variedad de disciplinas que lo llevan a obtener un universo de conocimientos, lo que facilita su relación e interacción con otras áreas para el momento de una intervención profesional.

Cada Licenciado en Trabajo Social se va desempeñando en un campo de acción profesional específico en el cual se va especializando.

La Escuela Nacional de Trabajo Social, imparte cursos, talleres, conferencias e incluso diplomados de todas y cada una de las áreas de intervención del trabajo social.

En el caso que nos atañe (el factor humano) la escuela imparte el diplomado de "Planeación y Administración de Recursos Humanos", el cual aborda el tema de la importancia que tiene la capacitación para el buen funcionamiento y desarrollo de una empresa o institución; pese a esto son pocos los egresados de la Escuela Nacional de Trabajo Social que han escrito sobre este tema y aquellos que lo han hecho se han enfocado a hablar sobre capacitación en alguna empresa o actividad muy en específico, esto se pudo comprobar al examinar los títulos de las tesis que de enero a junio del 2003 se han publicado en la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

No obstante, todos coincidimos en que la capacitación directa o indirectamente siempre está presente en el desempeño de nuestra disciplina y ubicándola como uno de los principales campos de acción en la profesión, denominándola como EDUCACIÓN SOCIAL.

Dentro de esta área el Trabajo Social tiene la oportunidad de demostrar todos los conocimientos teóricos que fue acumulando durante su formación, visualizando técnicas, planes, programas y/o proyectos que lo lleven a cumplir con el compromiso que ha adquirido en la búsqueda de un beneficio social.

Viendo esto de una forma global el ser humano es un ser sociable por naturaleza, esto quiere decir que se relaciona con otros individuos, los cuales a su vez están en constante

evolución y el Trabajador Social en este aspecto puede y debe ayudar al desarrollo del individuo, interviniendo en su realidad y buscando una mejora en diferentes aspectos de su vida.

El Lic. En Trabajo Social está capacitado para incidir en este tipo de realidades, detectarlas y proponer alternativas de solución en beneficio de un individuo o una colectividad. Gracias a su formación profesional, que es multidisciplinaria, el Trabajador Social coadyuva al mejoramiento haciéndolo con eficiencia, profesionalismo y una actitud social que sólo él puede mostrar.

En el ámbito empresarial la capacitación tiene como fin aumentar la productividad con un mínimo de tiempo, dinero y esfuerzo, el Trabajador Social deberá lograr esto sin olvidar que para él es fundamental lograrlo a través del sentido de realización, motivación y beneficios del individuo dirigiendo toda nuestra atención al ser humano y su entorno.

El Trabajador Social participa en todos los procesos metodológicos de la capacitación como por ejemplo.

Investigación.-Enfocado a hacer una detección de necesidades de capacitación y jerarquizarlas.

Planeación.-Adecuar una metodología y establecer una estrategia que resuelva las necesidades detectadas.

Organización.-Seleccionar técnicas y actividades que aseguren el éxito del programa.

Coordinación.-Operacionalización, manejará sobre la base de la naturaleza interdisciplinaria de la profesión, que da lugar a una relevante acción de trabajo social coordinando esfuerzos con otras disciplinas.

Supervisión - Para detectar en el momento oportuno las fallas del proceso y garantizar que se realice de acuerdo a lo programado.

Evaluación - Verificando si los objetivos se cumplieron o no.

Desarrollo Organizacional - Orientando al mejoramiento del proceso de capacitación establecido dentro de la institución.

Motivación - Hacia las actitudes y labores de los trabajadores con el fin de lograr un desarrollo de las potencialidades individuales y grupales.

El Trabajo Social es una profesión que interviene directamente ya sea en la planeación, ejecución, supervisión o evaluación de la capacitación con una participación activa en la comunidad laboral.

3. 2 Diagnóstico de detección de necesidades de capacitación.

El diagnóstico de detección de necesidades de capacitación tiene como propósito el conocer específicamente las expectativas de desarrollo humano individual y efectos en la productividad de las deficiencias que existen en el desempeño de las tareas a realizar por los trabajadores en sus diferentes áreas.

Es por ello que a través de las técnicas de detección de necesidades se podrá implementar un programa de capacitación que sea viable para cubrir las expectativas personales así como las carencias en el área de atención al público usuario de la Biblioteca de México.

Existen diversas técnicas de las cuales el cuestionario será el utilizado para el propósito de este estudio, debido a que:

El cuestionario es fundamental para conocer las expectativas que los trabajadores tienen con relación a los cursos de capacitación, debido a que la institución ofrece los cursos para que los empleados que lo deseen se inscriban y/o participen en ellos, teniendo como alicientes para el trabajador una constancia de participación y el tiempo que le autorizan para tomarlo, siendo que aún este tiempo si no se encuentra dentro del horario de labores deja de representar ese aliciente. Por ello es importante y necesario que la preparación del empleado sea tomada en cuenta para ofrecerles estímulos económicos especiales o bien, escalafonarios; alentando así el interés por la capacitación. Por tal motivo se consideró al cuestionario como instrumento primordial que permitirá saber de este interés personal del trabajador por aquellos temas que le permitan un mejor desempeño de su labor e incluso de su vida personal.

Además del factor económico, los trabajadores responden a otros intereses, como por ejemplo: Variedad en la tarea, agradecimiento, carrera profesional, promoción, entre otras.¹¹

¹¹ Bagger Alcalá, Angel, La motivación sin dinero frente al mobbing y los directivo Tayloristas.

El Trabajador Social debe identificar el problema tanto con el empresario, como con el supervisor y los trabajadores con respecto a diversas actitudes como son la apatía, hostilidad, agresión, actitudes negativas, conductas no cooperativas, abandono o falta de iniciativa; todo esto para llegar a un diagnóstico que permita elaborar un programa y ejecutarlo, integrando en éste aspecto a los mismos, realizando con su apoyo, sensibilización, asesoría, promoción y desarrollo, los cursos o conferencias que sean necesarias para que a través de esto nos de cómo resultado una mayor productividad.

El Lic. en Trabajo Social, en este caso dentro de la institución pone a prueba sus conocimientos sobre investigación para poder identificar los factores que afectan la productividad de los trabajadores dentro de la Biblioteca

Esta investigación se llevará a cabo mediante la actividad que siempre ha acompañado al estudiante de la Lic. en Trabajo Social durante toda su formación llamada trabajo de campo con la aplicación de cuestionarios y buscando reunir la mayor cantidad de información para elaborar un diagnóstico.

Este diagnóstico llevará a detectar una o varias necesidades dentro de la institución y se tendrá que presentar los resultados mediante el diseño de un programa de mejoras (programa de capacitación).

3. 2. 1 Procedimiento para el diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación.

Para lograr lo anterior el diseño de nuestra investigación consistió en seleccionar del total del personal de atención al público usuario que asciende a 134, al 19 % teniendo una aplicación de 26 cuestionarios divididos por sala y turno. Es decir, entre 8 salas de 3 turnos cada una y 2 salas más de un solo turno. Estas salas son las siguientes:

SALAS	TURNOS	No. DE TRABAJADORES POR TURNO	No. DE TRABAJADORES ENCUESTADOS
-Sala de Consulta	3	5	3
-Sala 1	3	5	3
-Sala 2	3	5	3
-Sala 3	3	5	3
-Sala para Invidentes	3	5	3
-Sala Infantil	3	5	3
-Fondo México	3	5	3
-Hemeroteca	3	5	3

SALAS	TURNOS	No. DE TRABAJADORES POR TURNO	No. DE TRABAJADORES ENCUESTADOS
Fondo Reservado	1	1	1
Videoteca	1	1	1

La muestra fue tomada de la siguiente manera, dividiendo 134 empleados entre 8 salas, teniendo que en total hay 17 empleados en cada una, que también divididos en los tres turnos da como resultado que en cada sala por turno hay en promedio de 5 a 6 empleados y 1 persona adicional en cada sala de un solo turno. Luego entonces si en cada sala hay 5 empleados y se aplicó un cuestionario a cada persona por turno, esto hace ver que la muestra representa el 19% de la población.

Las primeras 8 salas fueron visitadas en los tres turnos lo que nos da un total de 24 cuestionarios. La sala Fondo Reservado y Videoteca sólo se le aplicó un cuestionario en cada una debido a que en ambas sólo existe un turno, lo que nos da un total general de 26 cuestionarios, que represente el 19 % del total de empleados del área de atención al público usuario.

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, que al propio tiempo sirvió como guía; habiéndose adecuado el cuestionario al tipo de población que se atiende en cada una de las salas. Los entrevistados fueron seleccionados al azar en la sala y turno correspondiente.

Se realizaron cuatro tipos de cuestionarios quedando agrupados de la siguiente manera: Para la Sala Infantil se aplicó un cuestionario específico (Anexo1); al igual que para la Sala de Invidentes (Anexo 2) y la Sala de Hemeroteca (Anexo3). Para las Salas 1,2,3, de Consulta, Fondo México, Fondo Reservado y Videoteca se realizó un solo formato (Anexo 4), con la finalidad de conocer las necesidades específicas del personal en cada sala.

Las respuestas se concentraron en las siguientes gráficas:

3.3 Resultados.

3.3.1 Aspectos generales.

Este apartado incluye los resultados de las preguntas 1,2 y última que son compartidas por los cuatro cuestionarios y que para efecto de la presentación de los resultados se agrupan en las siguientes gráficas.

Cuadro de Referencia. Gráfica 1

¿Haz tomado algún curso impartido por CONACULTA?

	Frecuencia	%
Si	10	38
No	16	62
Total	26	100



GRÁFICA 1

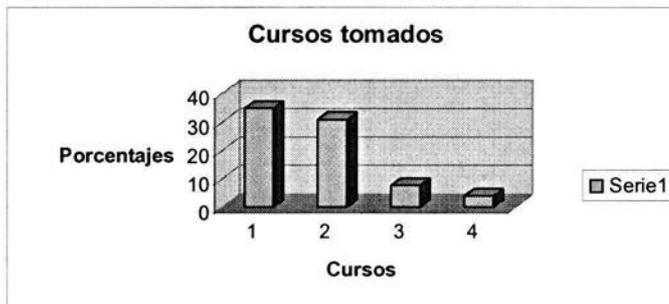
- 1.- Sí
- 2.- No

Se observa en la gráfica 1, cuadro 1 que el 62% de los entrevistados manifestaron no haber recibido por lo menos un curso durante los últimos seis meses, lo que nos indica que existe poco acceso de la mayoría de los entrevistados a los cursos organizados por CONACULTA.

Cuadro de Referencia. Gráfica 2

Cursos tomados

Cursos	Frecuencia	%
Paquetería de computo	9	90
Primeros auxilios	8	80
Protección Civil	2	20
Fomento a la lectura	1	10



GRÁFICA 2

- 1.- Paquetería de Cómputo
- 2.- Primeros auxilios
- 3.- Protección civil
- 4.- Fomento a la lectura

De 10 personas que sí tomaron algún curso, sobresalen con un porcentaje del 90% Paquetería de Computo, siendo este el más concurrido, en segundo lugar tenemos el de Primeros Auxilios con un porcentaje de 80% seguido del curso de Protección Civil con 20% y Fomento a la Lectura con un 10%. Esto nos indica que la capacitación que han

recibido sólo algunos de los empleados ha sido poca y variada, dirigida a la actualización y manejo de herramientas que son necesarias para la sistematización y optimización de recursos, los dos siguientes cursos son de gran utilidad ya que van enfocados a la prevención y a la pronta solución de alguna emergencia que pueda suscitarse dentro de la Biblioteca ya sea con el personal o con el público usuario que asiste a la misma y el último curso, aunque no menos importante, está enfocado a satisfacer el programa cultural que ha sido implementado por CONACULTA y el Gobierno Federal que busca crear el hábito de la lectura y que se llama “Hacia un país de lectores”.

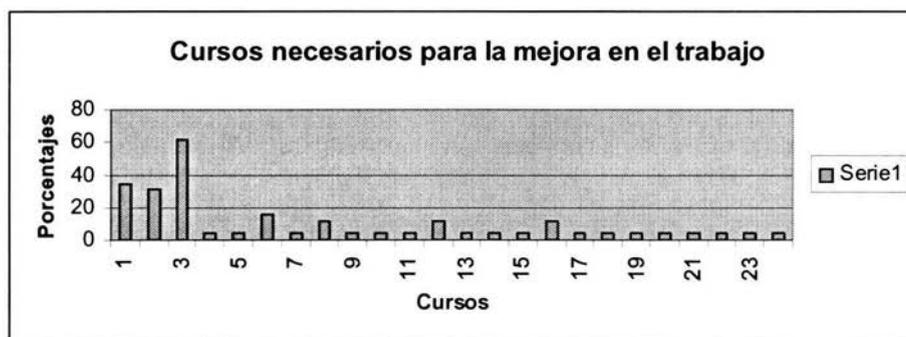
Aclaración.- Los porcentajes varían debido a que las personas pudieron haber tomado uno o más cursos, por tal motivo la suma total no será de 100%.

Cuadro de Referencia. Gráfica 3

Cursos necesarios para la mejora en el trabajo

	Frecuencia	%
Relaciones Humanas	9	35
Biblioteconomía	7	27
Computación	15	58
Liderazgo	1	4
Administración de personal	1	4
Inglés	4	15
Talleres de sensibilización	1	4
Talleres de lectura en voz alta	3	12
Manejo de estrés	1	4
Trabajo en equipo	1	4
Manejo de grupos	1	4
Atención a usuarios	3	12
Historia universal	1	4
Manejo de situaciones difíciles	1	4
Inducción al servicio público	1	4
Ortografía y redacción	3	12

El bibliotecario como docente	1	4
Manualidades	1	4
Motivación para el trabajo	1	4
Encuadernación y restauración	1	4
Autoestima	1	4
Cine	1	4
El libro antiguo español	1	4
Materiales documentales	1	4



GRÁFICA 3

- 1.- Relaciones humanas
- 2.- Cursos sobre Biblioteconomía
- 3.- Computación
- 4.- Liderazgo
- 5.- Administración de personal
- 6.- Inglés
- 7.- Talleres de sensibilización
- 8.- Talleres de lectura en voz alta
- 9.- Manejo de estrés
- 10.- Trabajo en equipo
- 11.- Manejo de grupos
- 12.- Atención a usuarios
- 13.- Historia Universal
- 14.- Manejo de situaciones difíciles
- 15.- Inducción al servicio público

- 16.- Ortografía y redacción
- 17.- El bibliotecario como docente
- 18.- Manualidades
- 19.- Motivaciones para el trabajo
- 20.- Encuadernación y restauración
- 21.- Autoestima
- 22.- Cine
- 23.- El libro antiguo español
- 24.- Materiales documentales de los siglos XV, XVI, XVII, XVIII y XIX

De 26 encuestados el 58% manifestó necesitar un curso de computación en lo referente a la Paquetería, en segundo lugar, con un porcentaje de 27% un curso sobre Relaciones Humanas, en tercer lugar se encuentra el curso sobre Biblioteconomía con un porcentaje de 31%, seguido de Inglés con 15%, posteriormente con 12% se encuentran tres cursos que son el Taller de lectura en voz alta, Atención a usuarios y Ortografía y Redacción, por último tenemos a los cursos que solo tuvieron un porcentaje del 4% y que son el de Liderazgo, Administración de personal, Talleres de sensibilización, Manejo de estrés, Trabajo en equipo, Manejo de grupos, Historia universal, Manejo de situaciones difíciles, Inducción al servicio público, el Bibliotecario como docente, Manualidades, Motivación para el trabajo, Encuadernación y restauración, Autoestima, Cine, el Libro antiguo español y Materiales documentales de los siglos XV, XVI, XVII, XVIII y XIX.

Estos cursos son considerados necesarios debido a que el personal de servicio al público se encuentra en contacto directo con el público usuario por ello consideran necesaria una capacitación que los lleve a relacionarse de una manera adecuada (Relaciones humanas) con un buen trato hacia el público (Atención a usuarios) que les sirva para poder hacer más eficientes sus actividades, que siempre van de la mano con las de otros (Trabajo en equipo) y esto sólo se logra estando bien con ellos mismos (Motivación y autoestima). Les interesa saber cómo deben actuar en caso de que un usuario o compañero se comporte violento (Como manejar una situación difícil y el estrés); todo esto sin dejar de lado la importancia que tiene la formación educativa enfocada al área que ellos manejan como es la Biblioteconomía y todo lo que esta disciplina conlleva como es la Encuadernación, Restauración, Ortografía y redacción, Comprensión de lectura, Inglés e Historia, esto debido a que la mayoría de los trabajadores no son bibliotecarios. Existe también interés por parte del área de Fondo Reservado por conocer sobre la Historia del libro antiguo español y materiales

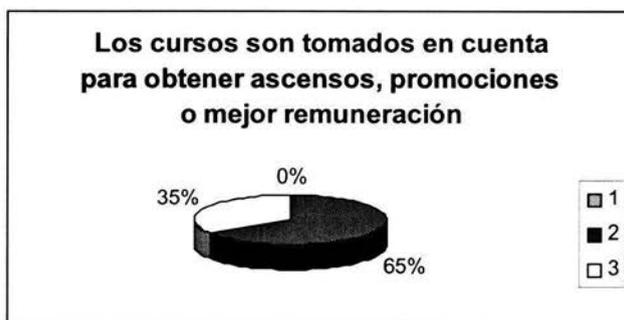
documentales de siglos pasados debido al contacto que ellos en su área tienen con material antiguo.

Aclaración.- Los porcentajes varían debido a que las personas pudieron haber manifestado uno o más cursos, por tal motivo la suma total no será de 100%.

Cuadro de Referencia. Gráfica 4

Los cursos son tomados en cuenta para obtener ascensos, promociones o mejor remuneración

	Frecuencia	%
Si	0	0
No	17	65
No sabe	9	35
Total	26	100



GRÁFICA 4

- 1.- Sí
- 2.- No
- 3.- No sabe

En esta pregunta se observa que en un 65 % no creen que los cursos sean tomados en cuenta para obtener ascensos, promociones o una mejor remuneración, con lo cual se podría pensar que los trabajadores no cuentan con una verdadera motivación para tomar alguno de los cursos que se imparten y el otro 35 % nos indica que desconoce si son tomados en cuenta o no.

3.3.2 Sala Infantil

Este apartado incluye los resultados de las preguntas realizadas exclusivamente a la Sala Infantil aplicadas a un trabajador por turno.

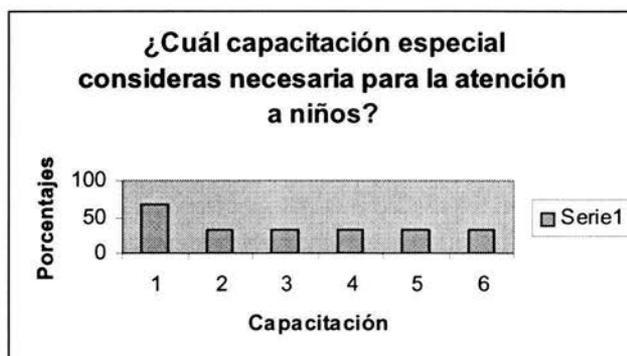
5. ¿Consideras necesaria alguna capacitación especial para la atención a niños?

Dentro de Sala Infantil tenemos que de las tres personas a las que se les realizó esta pregunta el 100% sí manifestó el necesitar capacitación especial para lograr una óptima atención a los niños, mostrando con esto un gran interés por mejorar su trabajo y atención a los usuarios que en este caso son niños de diferentes edades.

Cuadro de Referencia. Gráfica 6

¿Cuál capacitación especial consideras necesaria para la atención a niños?

Capacitación	Frecuencia	%
Curso de fomento a la lectura	2	67
Manejo de grupo de niños para talleres	1	33
Técnicas de aprendizaje	1	33
Manualidades	1	33
Inteligencia múltiple	1	33
Gimnasia cerebral	1	33



GRÁFICA 6

- 1.- Curso de fomento a la lectura
- 2.- Manejo de grupos de niños para talleres
- 3.- Técnicas de aprendizaje
- 4.- Manualidades
- 5.- Inteligencia múltiple
- 6.- Gimnasia cerebral

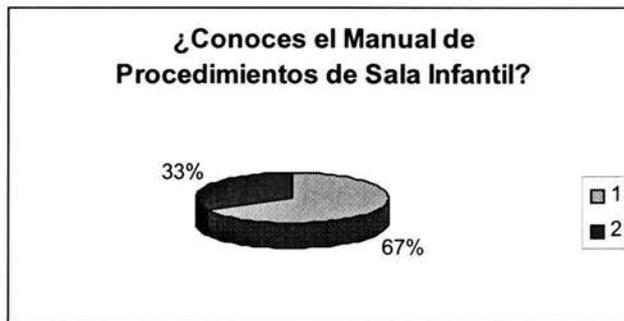
Los cursos que dijeron necesitar los trabajadores de Sala Infantil fueron diversos, en primer lugar tenemos al curso de Fomento a la lectura con un porcentaje de 67 %, seguido de cinco cursos más que son: Manejo de grupos de niños para talleres, Técnicas de aprendizaje, Manualidades, Inteligencia múltiple y Gimnasia cerebral, todos estos con un porcentaje de 33% cada uno, observando con esto que es considerado de suma importancia el hecho de fomentar la lectura principalmente en los niños, siendo esta sala la más adecuada para este efecto.

Aclaración.- Los porcentajes varían debido a que las personas pudieron haber manifestado uno o más cursos de capacitación especial, por tal motivo la suma total no será de 100%.

Cuadro de Referencia. Gráfica 7

¿Conoces el Manual de Procedimientos de Sala Infantil?

	Frecuencia	%
Si	2	67
No	1	33
Total	3	100



GRÁFICA 7

1.- Sí

2.- No

Contrariamente a todas las demás salas podemos ver reflejado aquí que el personal que labora en esta sala sí conoce en su mayoría 67 % su manual de procedimientos y un 33% no lo conoce, debido a que se piensa que apenas lo están elaborando. Se observa también que la mitad de las personas que dicen si conocerlo piensan que es muy importante para el servicio y la otra mitad sí lo conoce pero no lo ha leído, lo cual se pudiera deber al poco interés por parte de este personal, para conocer más sobre su área.

8. Funciones que se realizan el Sala Infantil.

- 1.- Recibir solicitud de orientación e información por parte del usuario
- 2.- Ayudar a utilizar el catálogo público
- 3.- Apoyar en la utilización del material
- 4.- Integrar el material a la estantería revisado y verificado
- 5.- En servicios especiales difundir la actividad programada elaborando carteles y colocándolos en las mamparas
- 6.- Inscribir a los niños solicitantes
- 7.- Ejecutar la actividad programada
- 8.- Realizar visitas guiadas

En Sala Infantil, descubrimos que todos los entrevistados si realizan todas las actividades al 100%, incluyendo la función de visitas guiadas, con lo cual se observa que es una de las salas más capacitadas y con menor problemática.

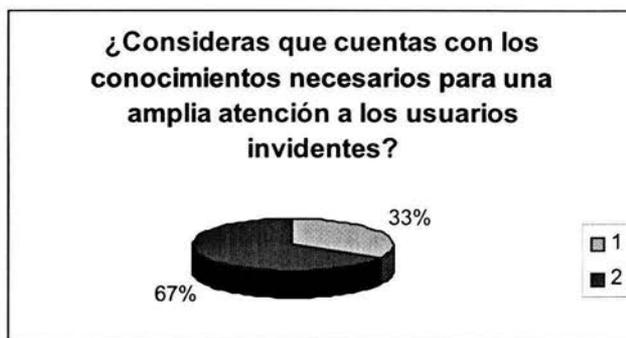
3.3.3 Sala de Invidentes

Este apartado incluye los resultados de las preguntas realizadas exclusivamente a la Sala de Invidentes aplicadas a un trabajador por turno.

Cuadro de Referencia. Gráfica 9

¿Consideras que cuentas con los conocimientos necesarios para una amplia atención a los usuarios invidentes?

	Frecuencia	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100



GRÁFICA 9

1.- Sí

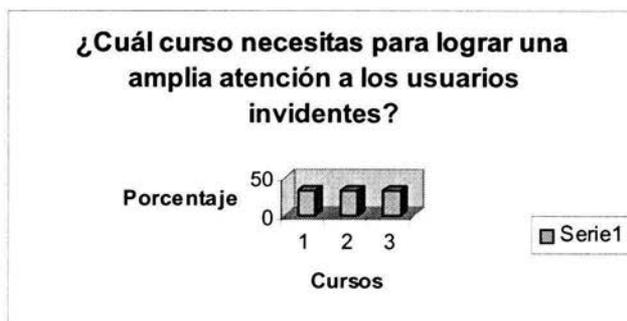
2.- No

Esta pregunta sólo se realizó a tres personas las cuales fueron una de cada turno que laboran en esta sala y como resultado obtuvimos que un 67 % no consideraba que contaba con todos los conocimientos necesarios para una atención completa hacia los usuarios invidentes, mientras que solo el 33 % sí se consideró apta en este aspecto, mostrando con esto que sólo una de cada tres personas sí se considera capaz para realizar su trabajo al menos dentro de esta sala en específico.

Cuadro de Referencia. Gráfica 10

¿Cuál curso necesitas para lograr una amplia atención a los usuarios invidentes?

Cursos	Frecuencia	%
Código de comunicación Braille	1	33
Ayuda a escribir al usuario y material especial	1	33
No necesita	1	33
Total	3	100



GRÁFICA 10

- 1.- Código de comunicación Braille
- 2.- ¿Cómo ayudar a escribir al usuario? y material especial
- 3.- No necesita

De los conocimientos que manifestaron requerir para llevar a cabo su trabajo, fue el aprender el sistema Braille con un 33%, y el de Cómo ayudar al usuario en su escritura y en Material especial con también un 33%.

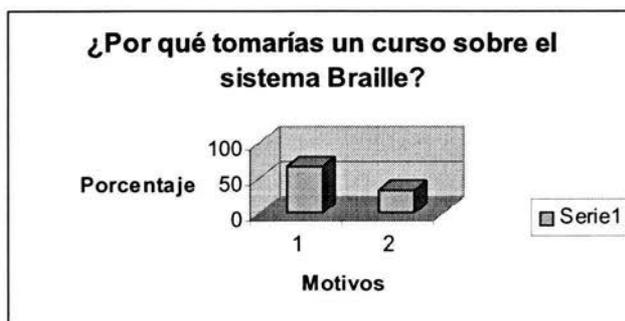
11. ¿Tomarías un curso sobre el sistema Braille?

En su respuesta a esta pregunta el 100% de los encuestados indicaron que si tomarían un curso sobre el sistema Braille, lo cual indica un gran interés por parte de los trabajadores por aumentar la calidad en su atención hacia los usuarios, por medio de un mejor entendimiento hacia las necesidades de los invidentes dentro de la Biblioteca.

Cuadro de Referencia. Gráfica 12

¿Por qué tomarías un curso sobre el sistema Braille?

	Frecuencia	%
Para poder comunicarse más directamente con los usuarios	2	67
Interés en conocer este tipo de escritura en sus dos vértices	1	33
Total	3	100



GRÁFICA 12

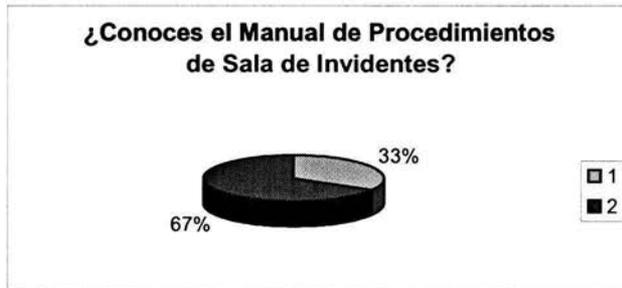
- 1.- Para poder comunicarse más directamente con los usuarios
- 2.- Interés en conocer este tipo de escrituras en sus dos vértices

En esta gráfica los trabajadores indicaron que en un 67% el conocer el sistema Braille les permitirá comunicarse más directamente con los usuarios; y un 33% manifestó tener interés sólo por conocer el cómo escribir y cómo leer este sistema.

Cuadro de Referencia. Gráfica 13

¿Conoces el Manual de Procedimientos de Sala de Invidentes?

	Frecuencia	%
Si	1	33
No	2	67
Total	3	100



GRÁFICA 13

1.- Sí

2.- No

En la sala de invidentes los resultados arrojaron que en un 67% dijeron no conocer el manual de procedimientos de esta sala, la mitad de ellos el 33% no sabía siquiera de la existencia de este y el otro 33% si sabía que existía pero manifestó que no se ha hecho extensivo y que no se ha dado a conocer. Del poco porcentaje que manifestó si conocer el manual de procedimientos nos informa que esto es debido a que se les proporcionaron las copias del mismo, con lo cual es evidente que una gran mayoría desconocen los procedimientos adecuados en la atención de su sala.

Cuadro de Referencia. Gráfica 14

Funciones que realizas en Sala de Invidentes

Funciones	SI	NO
Recibir y anotar al usuario	100%	
Identificar el tipo de servicio que el usuario solicita	100%	

Verificar que haya personal para otorgar el servicio solicitado	100%	
En caso necesario canalizar al usuario con el bibliotecario que otorgará el servicio	67%	33%
Otorgar el servicio solicitado siguiendo las directrices marcadas para cada tipo de servicio	100%	
Realizar visitas guiadas	33%	67%



GRÁFICA 14

- 1.- Recibir y anotar al usuario
- 2.- Identificar el tipo de servicio que el usuario solicita
- 3.- Verificar que haya personal para otorgar el servicio solicitado
- 4.- En caso de no haber personal disponible se canaliza al usuario con el bibliotecario que otorgará el servicio solicitado
- 5.- Otorgar el servicio solicitado siguiendo las directrices marcadas para cada tipo de servicio
- 6.- Realizar visitas guiadas

Esta gráfica nos muestra las funciones que realizan los empleados de sala de invidentes, teniendo primeramente con un porcentaje del 100% a cuatro de las funciones que se

nombraron, las cuales son: Recibir y anotar al usuario; Identificar el tipo de servicio que el usuario solicita; Verificar que haya personal para otorgar el servicio solicitado y Otorgar el servicio solicitado siguiendo las directrices marcadas para cada tipo de servicio, en éstas los empleados dijeron que sí realizaban las actividades lo cual demuestra que por ser un servicio totalmente personalizado con una baja afluencia de usuarios es posible llevar a cabo estos puntos. La siguiente pregunta es que en caso de no haber personal disponible se canaliza al usuario con el bibliotecario que otorga el servicio, aunque esta pregunta está dentro del manual de procedimientos un 67% si la realiza y el 33% que no, nos indicó que el motivo por el cual ellos no pueden canalizar al invidente es por que la mayoría de las veces el usuario va a que le lean o le escriba textos y los demás bibliotecarios no se hacen responsables de esa actividad ya que es única y exclusivamente del personal que labora en invidentes, también nos dijeron que el personal de otras salas no traslada el material que solicitan los usuarios a invidentes. Aquí no todos realizan visitas guiadas sólo un 33%, esto se debe a que no todos los invidentes piden que se les lleve a conocer la biblioteca y este servicio se les da principalmente a los usuarios que llegan por primera vez.

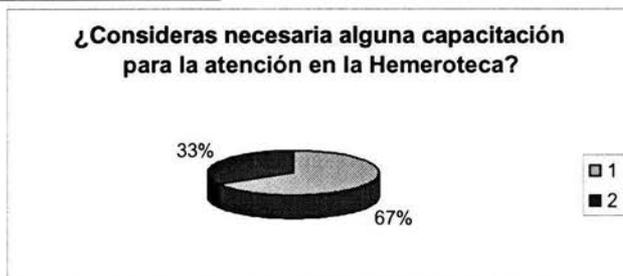
3.3.4 Sala de Hemeroteca

Este apartado incluye los resultados de las preguntas realizadas exclusivamente a la Sala de Hemeroteca aplicadas a un trabajador por turno.

Cuadro de Referencia. Gráfica 15

¿Consideras necesaria alguna capacitación para la atención en la Hemeroteca?

	Frecuencia	%
Si	2	67
No	1	33
Total	3	100



GRÁFICA 15

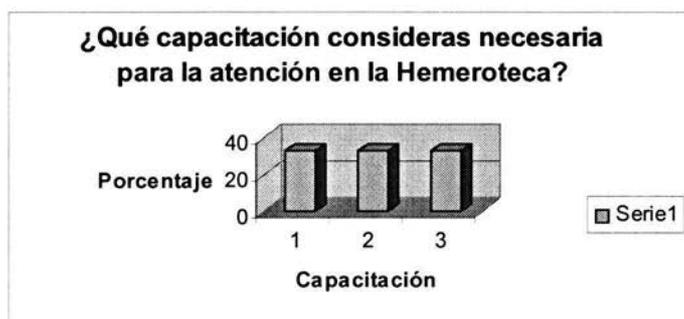
- 1.- Sí
- 2.- No

Esta pregunta se realizó únicamente a tres personas que laboran en la Hemeroteca, representando cada una a los diferentes horarios que existen en la Biblioteca, siendo entonces que el 67% consideró necesario algún tipo de capacitación para lograr una óptima atención a los usuarios de esta sala y solo el 33% no consideró necesitar ningún tipo de capacitación.

Cuadro de Referencia. Gráfica 16

¿Qué capacitación consideras necesaria para la atención en la Hemeroteca?

	Frecuencia	%
Curso sobre hechos históricos importantes	1	33
Atención y calidad en el servicio	1	33
No necesita	1	33
Total	3	100



GRÁFICA 16

- 1.- Curso sobre hechos históricos importantes
- 2.- Atención y calidad en el servicio
- 3.- No necesita

De la capacitación especial que manifestaron necesitar dentro de Sala de Hemeroteca tenemos a los cursos sobre Hechos históricos importantes con un 33% y el curso de Atención y calidad en el servicio con igualmente 33%, observando con esto que los trabajadores consideran de igual importancia los conocimientos que le ayuden a laborar en su área como el de la atención y buen trato a los usuarios de la Biblioteca.

17. ¿Conoces el Manual de Procedimientos de la Hemeroteca?

El 100% de los entrevistados de la sala de Hemeroteca manifestaron no conocer el Manual de procedimientos y al preguntarles el porqué contestaron que no tienen manual, lo cual nos habla de un descuido de las autoridades por mantener informados a sus empleados.

18. Funciones que realizas en la Sala de Hemeroteca.

- 1.- Recibir la solicitud de información hemerográfica
- 2.- Investigar la existencia de la información
- 3.- Ubicar la existencia y traerla al mostrador
- 4.- Suministrar el material hemerográfico
- 5.- Recibir y revisar el material devuelto
- 6.- Integrar el material consultado a la estantería
- 7.- Realizar visitas guiadas

Dentro de esta pregunta se observó que en la sala de Hemeroteca los trabajadores realizan al 100% sus funciones, y el hecho de que muchos trabajadores no conozcan el manual de procedimientos no afecta para llevar a cabo su trabajo. Lo contrario a esta situación tenemos que ninguno realiza visitas guiadas por diversos motivos mencionados anteriormente.

3.3.5 Salas 1,2,3, de Consulta, Fondo México, Fondo Reservado y Videoteca.

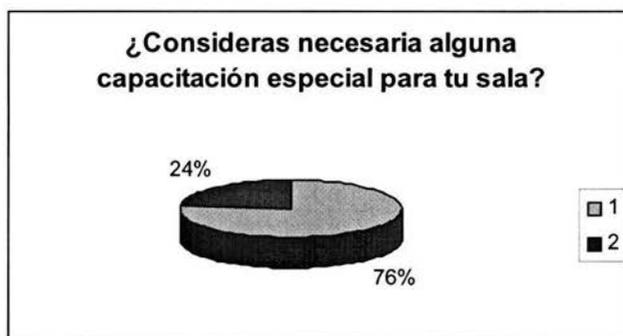
Este apartado incluye los resultados de las preguntas realizadas a las Salas 1,2,3, de Consulta y Fondo México las cuales fueron aplicadas a un trabajador por turno; para Fondo

Reservado y Videoteca se aplicaron a un solo trabajador ya que en estas existe únicamente un turno, dando un total de 17 personas encuestadas.

Cuadro de Referencia. Gráfica 19

¿Consideras necesaria alguna capacitación especial para tu sala?

	Frecuencia	%
Si	13	76
No	4	24
Total	17	100



GRÁFICA 19

1.- Si

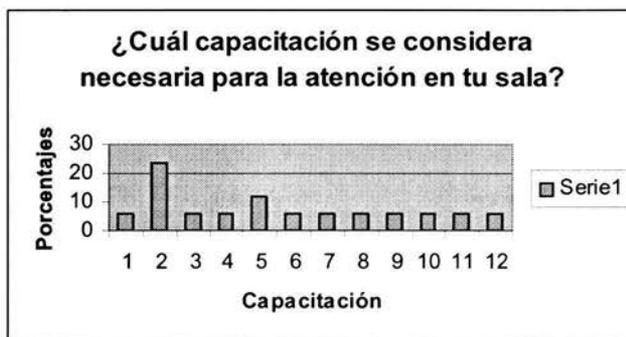
2.- No

Esta pregunta sólo fue aplicada a 17 personas debido a que en Sala Infantil, Invidentes y Hemeroteca son preguntas específicas para éstas. El 76% de los encuestados maneja que sí necesitan específicamente un curso en su área y el 24% dijo no necesitarlo.

Cuadro de Referencia. Gráfica 20

¿Cuál capacitación se considera necesaria para la atención en tu sala?

	Frecuencia	%
Conocimientos generales de cada sala	1	8
Relaciones humanas	4	31
Conocimientos básicos en historia	1	8
Catalogación	1	8
Calidad en el servicio	2	15
Primeros auxilios	1	8
Computación	1	8
Cine	1	8
Materiales documentales antiguos	1	8
Recursos didácticos para la enseñanza	1	8
Orientación a usuarios	1	8
Restauración	1	8



GRÁFICA 20

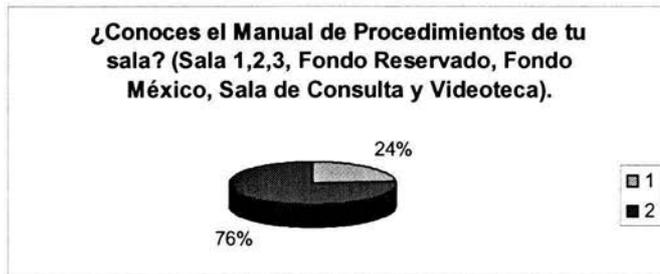
- 1.- Conocimientos generales de cada sala
- 2.- Relaciones humanas
- 3.- Conocimientos básicos en historia
- 4.- Catalogación
- 5.- Calidad en el servicio
- 6.- Primeros auxilios
- 7.- Computación
- 8.- Cine
- 9.- Materiales documentales antiguos
- 10.- Recursos didácticos para la enseñanza
- 11.- Orientación a usuarios
- 12.- Restauración

Las 13 personas que manifestaron que sí es necesario un curso se inclinaron más por el trato entre ellos y con el usuario, necesitando cursos de Relaciones humanas y capacitación para lograr una calidad en el servicio, así como conocer de manera general todas las salas y sobre el material que en ellas hay, sin dejar a un lado la capacitación que es necesaria y forzosa en su área como Catalogación, capacitación sobre Documentos antiguos, Computación, Recursos didácticos, Historia universal y Primeros auxilios.

Cuadro de Referencia. Gráfica 21

¿Conoces el Manual de Procedimientos de tu sala?

	Frecuencia	%
Si	4	24
No	13	76
Total	17	100



GRÁFICA 21

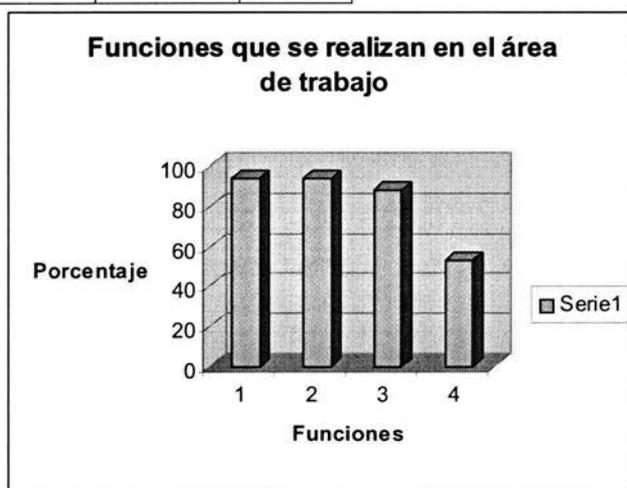
- 1.- Sí
- 2.- No

Dentro de estas salas generales (Salas 1,2,3, de Consulta, Fondo México, Fondo Reservado y Videoteca) el 76% manifestó no conocer el manual de procedimientos y un pequeño porcentaje que representa el 24% nos indica que sí lo conoce. Las personas que manifestaron la razón del por qué no conocen el manual de procedimientos, indicaron en un 47% que es debido a que la autoridad no lo quiere dar a conocer; en un 6% manifestó que sí lo conoce pero que en realidad no es el actualizado; en otro 6% sí llegaron a conocer el manual de procedimientos pero fue por “debajo del agua” según lo expresaron ellos y por último con un porcentaje igual al anterior manifestaron que sí es muy necesario conocerlo ya que permite mejorar su trabajo dentro de la biblioteca.

Cuadro de Referencia. Gráfica 22

Funciones que se realizan en el área de trabajo

	SI	NO
Orientar al usuario en sus necesidades de información	100%	
Proporcionar el material al usuario	100%	
Integrar el material consultado a la estantería	94%	6%
Realizar visitas guiadas	53%	47%



GRÁFICA 22

- 1.- Orientar al usuario en sus necesidades de información
- 2.- Proporcionar el material al usuario
- 3.- Integrar el material consultado en la estantería
- 4.- Realizar vistas guiadas

Esta gráfica nos muestra las funciones que realizan los empleados en su área de trabajo, teniendo primeramente con un porcentaje de 100% a las funciones de orientar al usuario en sus necesidades de información, así como la de proporcionar el material al usuario, siendo estas las que casi todos llevan a cabo, lo cual nos habla de que conocen el material y dominan los temas y servicios que ofrece su sala. En la siguiente pregunta que es sobre si se integra el material consultado en la estantería lo que se conoce en la biblioteca como intercalar, que no es otra cosa más que acomodar por número y clasificación el material que el usuario terminó de consultar, no todos lo llevan a cabo sólo un 94%, lo cual es preocupante, debido a que esta es una de las principales funciones que debe realizar un bibliotecario. Un 53% realiza visitas guiadas pero estas personas son en su mayoría las que cuentan con la carrera de Biblioteconomía o llevan más tiempo laborando dentro de la biblioteca.

Aclaración.- Los porcentajes varían debido a que las personas posiblemente realizan una o más funciones, por tal motivo la suma total no será de 100%.

3. 4 Propuesta de un Programa de capacitación.

Programa de Capacitación para los trabajadores del área de atención al público usuario de la Biblioteca de México “José Vasconcelos”.

Justificación:

A partir del estudio realizado puede observarse que como resultado se desprende que la capacitación del personal de atención al público usuario de la Biblioteca México “José Vasconcelos” presenta diversos vacíos que los mismos empleados complementan o llenan con sus propias expectativas, como por ejemplo se destaca el caso del interés por la COMPUTACIÓN, HISTORIA UNIVERSAL y otras que pudiesen parecer no acordes a las actividades que diariamente realizan pero que sirven de alguna manera para orientar y agilizar la búsqueda de algunos temas. Sin embargo también en descargo de los empleados, es importante señalar que mencionaron como una necesidad importante el tener cursos de RELACIONES HUMANAS, que podría estar más acorde a sus funciones cotidianas. De esta manera también pudimos observar que se preocupan por el tipo de población usuaria, como el caso del personal de la sala infantil y de la sala de invidentes. Sus opiniones son lo

suficientemente importantes para justificar un programa de capacitación de la índole del que nos ocupa.

Objetivo General:

Lograr que los empleados del área de atención al público usuario reciban una capacitación acorde a sus necesidades que les permita mejorar su desempeño laboral y su desarrollo personal.

Objetivos Específicos

1. Capacitar a los empleados de atención al público usuario, de acuerdo al tipo de atención que ofrecen (ejem. Salas Infantil y de Invidentes).
2. Capacitar a los empleados para ofrecerles oportunidades de desarrollo personal a través de cursos que lo propicien.

Metas:

1. Que el 90% de los empleados de atención al público usuario asistan a dos cursos al año.
2. Un curso de superación personal anual para los empleados del área de atención al público usuario.
3. Un curso de desempeño laboral anual, para cada sala de atención al público usuario.

Políticas:

- A este programa de capacitación estará dirigido a todo el personal de atención al público usuario con la opción de que puedan inscribirse trabajadores de otras áreas si lo desean.
- La prioridad de los cursos se atenderá en función de las necesidades del servicio y del interés de los solicitantes.
- Los cursos se organizarán por el Departamento de Recursos Humanos y tanto el material como los cursos serán gratuitos para los empleados.
- Se otorgará constancia de asistencia
- Se justificará laboralmente la asistencia a los cursos

Estrategias:

- Los cursos tendrán una duración mínima de 20 horas y máxima de 40 horas.
- Se impartirán en el horario laboral y lugar de adscripción de los empleados en los tres turnos.
- Los cursos se abrirán en base a la demanda que tengan por parte de los trabajadores y no excederán de 20 personas cada uno.
- Los cursos para el turno ordinario serán de dos horas diarias y para el turno extraordinario de tres, teniendo flexibilidad en este último.
- Se buscarán mecanismos de difusión y promoción para que los cursos lleguen a todos los empleados.
- Se seleccionarán instructores capacitados pedagógicamente, con conocimientos y extensa experiencia del tema.
- El apoyo logístico de los cursos (fotocopias, material didáctico, audiovisual, pizarrón, rotafolio, servicio de cafetería, etc.) se hará por parte del Departamento de Recursos Humanos del CONACULTA.
- Buscar mecanismos para que CONACULTA asuma los costos de los cursos (bienes muebles e inmuebles).
- La selección de los instructores estará a cargo del CONACULTA.

3.4.1 Contenido de los cursos.

Curso: Paquetería de computo

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por.
Introducción a la Computación	Que los participantes adquieran los conocimientos básicos sobre computación del Programa correspondiente.	4hrs	2	El personal del área de servicios al público de la Biblioteca México	Ingeniero en Sistemas
Word ForWindows		6 hrs	3		
Windows		8 hrs	4		
Excel		8 hrs	4		
Power Point		8 hrs	4		
Internet		6 hrs	3		

Curso: Relaciones Humanas

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Motivación	Que los participantes obtengan las herramientas necesarias para tener una mejor relación en su área de trabajo,	4hrs	2	El personal del área de servicios al público de la Biblioteca México	Lic. En Trabajo Social
Superación personal		4hrs	2		
Trabajo en equipo		4 hrs	2		
Liderazgo		4 hrs	2		
Calidad en la atención y servicio		6 hrs	3		
Relaciones interpersonales	tanto con sus compañeros como con el público usuario	4 hrs	2		

Cursos intensivos para los empleados de fin de semana de la Biblioteca de México

Curso: Paquetería de computo

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Introducción a la Computación Word ForWindows	Que los participantes adquieran los conocimientos básicos sobre computación del Programa correspondiente.	8 hrs	3	El personal del área de servicios al público de la Biblioteca México	Ingeniero en Sistemas
Windows Excel		8 hrs	4		
Power Point Internet		8 hrs	3		

Curso: Relaciones Humanas

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Motivación Superación personal	Que los participantes obtengan las herramientas necesarias para tener una mejor relación en su área de trabajo, tanto con sus compañeros como con el público usuario	6 hrs	2	El personal del área de servicios al público de la Biblioteca México	Lic. En Trabajo Social
Trabajo en equipo Liderazgo		6 hrs	2		
Calidad en la atención y servicio		6 hrs	2		
Relaciones interpersonales		3 hrs	1		

Cursos: Sala de Invidentes

Curso: El sistema Braille

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Introducción al sistema Braille y alfabeto	Que al terminar el presente curso los participantes puedan escribir y leer en sistema Braille	5 hrs.	3	El personal del área de servicios al público de la sala de Invidentes de la Biblioteca México	Un especialista en el uso del sistema Braille
Reglas gramaticales		5 hrs.	3		
Escritura		5 hrs.	3		
Lectura		5 hrs.	3		

Curso intensivos para los empleados de fin de semana de la sala de invidentes de la Biblioteca de México

Curso: El sistema Braille

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Introducción al sistema Braille y alfabeto	Que al terminar el presente curso los participantes puedan escribir y leer en sistema Braille	5 hrs.	2	El personal del área de servicios al público de la sala de Invidentes de la Biblioteca México	Un especialista en el uso del sistema Braille
Reglas gramaticales		5 hrs.	2		
Escritura		5 hrs.	2		
Lectura		5 hrs.	2		

Cursos: Sala Infantil

Curso:Fomento a la lectura

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Iniciación a la lectura	Que al finalizar el curso los participantes	4 hrs.	2	El personal del área de servicios al público de la sala Infantil de la Biblioteca México	Docente que imparta cursos de lectura y redacción
Comprensión de la lectura	obtengan los conocimientos	8 hrs.	4		
Lectura en voz alta	necesarios para fomentar	6 hrs.	3		
Lectura de novela	la lectura a los usuarios	4 hrs.	2		
Lectura Infantil	de la sala Infantil	8 hrs.	4		
Literatura Universal		6 hrs	3		

Curso intensivos para los empleados de fin de semana de la sala infantil de la Biblioteca de México

Curso:Fomento a la lectura

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Iniciación a la lectura	Que al finalizar el curso los participantes	3 hrs.	1	El personal del área de servicios al público de la sala Infantil de la Biblioteca México	Docente que imparta cursos de lectura y redacción
Comprensión de la lectura	obtengan los conocimientos	9 hrs.	3		
Lectura en voz alta	necesarios para	6 hrs.	2		
Lectura de novela	fomentar la lectura a	3 hrs.	1		
Lectura Infantil	los usuarios de la sala	9 hrs.	3		
Literatura Universal	Infantil	6 hrs	2		

Cursos: Sala de Hemeroteca

Curso: Historia Universal

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Primera y segunda guerra mundial	Que los participantes adquieran los conocimientos de los hechos históricos de la era moderna	6 hrs.	3	El personal del área de servicios al público de la sala de Hemeroteca de la Biblioteca México	Un docente especialista en Historia Universal
Organización de las Naciones Unidas y la llegada del hombre a la luna		6 hrs.	3		
Guerra fría y guerra de Vietnam		6hrs.	3		
Asesinato de Jonh F. Kennedy		6 hrs.	3		
La guerra del Golfo Pérsico Ataque al WTC		6 hrs.	3		
Terremoto de 1985 y asesinato de Colosio en México, movimiento de 1968.		6 hrs.	3		
Alternancia del poder (gobierno panista).		4 hrs.	2		

Curso intensivos para los empleados de fin de semana de la sala de hemeroteca de la Biblioteca de México

Curso: Historia Universal

Tema	Objetivo	Horas	Días	Dirigido a:	Impartido por:
Primera y segunda guerra mundial	Que los participantes adquieran los conocimientos de los hechos históricos de la era moderna	6 hrs.	2	El personal del área de servicios al público de la sala de Hemeroteca de la Biblioteca México	Un docente especialista en Historia Universal
Organización de las Naciones Unidas y la llegada del hombre a la luna		6 hrs.	2		
Guerra fría y guerra de Vietnam		6hrs.	2		
Asesinato de Jonh F. Kennedy		6 hrs.	2		
La guerra del Golfo Pérsico Ataque al WTC		6 hrs.	2		
Terremoto de 1985 y asesinato de Colosio en México, movimiento de 1968.		6 hrs.	2		
Alternancia del poder (gobierno panista).		4 hrs.	1		

Cronograma

Cursos	Días																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Paquetería de Computo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Relaciones Humanas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■							
El Sistema Braille	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Fomento a la lectura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Historia Universal	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Cronograma específico para el turno especial de la Biblioteca de México “José Vasconcelos”

Cursos	Días													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Paquetería de Computo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Relaciones Humanas	■	■	■	■	■	■	■							
El Sistema Braille	■	■	■	■	■	■	■							
Fomento a la lectura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Historia Universal	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		

3.4.2 Organización, Promoción y Supervisión

La impartición de los cursos estará a cargo de personal calificado en la materia para lo cual se solicitará el apoyo a las instancias correspondientes, como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

La Organización, Promoción y Supervisión de los cursos dependerán del Lic. en Trabajo Social en coordinación con el departamento de Recursos Humanos, analizando que los cursos se den en tiempo y forma; que el material este disponible; que el instructor cumpla con los requisitos académicos; que se oriente y motive al trabajador antes, durante y después del curso previendo y solucionando posibles vicisitudes que se puedan presentar, así como estar pendiente de la difusión que se le dé a los cursos a través de carteles trípticos y anuncios en los lugares más concurridos por los trabajadores.

3.4.3 Evaluación de los cursos.

La evaluación de los contenidos se dará en coordinación con el instructor manejando primero asistencia, exámenes, ejercicios y en general los logros y cambios de actitudes favorables al comportamiento del trabajador.

1. Asistencia. Deberá ser del 90% del total de las sesiones, se contemplará un margen de entrada de diez minutos solamente ya que los cursos serán dentro del inmueble.
2. Ejercicios. Los que sean marcados por el instructor.
3. Exámenes. Los que sean marcados por el instructor cuando menos uno al final de cada curso.

La evaluación de los cursos se dará en función del número de cursos que se abrirán.

- Cuanta gente asiste a los cursos.
- Cuánta gente deserta de los cursos.
- Tipos de problemas que se presenten durante los cursos.
- Si la difusión de los cursos fue suficiente.

Conclusiones

Las bibliotecas son de vital importancia ya que en ellas encontramos tesoros tan valiosos como son los libros y que sirven a todos los actores sociales, desde gente que no tiene la posibilidad de comprar libros nuevos o que sólo necesitan alguno de sus temas en específico, estudiantes, maestros, investigadores, etc.

El hecho de que la Biblioteca de México pertenezca al Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) le da un sentido más significativo ya que ahí no sólo se resguardan libros sino también se dan diferentes actividades culturales que acaparan la atención de un gran grupo de usuarios sobre todo en los fines de semana.

En los diversos servicios que ofrece la Biblioteca en casi todos intervienen los trabajadores del Área de Servicios al Público exceptuando el servicio de fotocopiado que pertenece al Área de Recursos Materiales; debido a los bajos salarios que ahí existen y a los horarios de trabajo es factible que la mayoría de los trabajadores puedan tener otro empleo quedando imposibilitados de asistir a los cursos de capacitación que imparte CONACULTA ya que algunos se encuentran fuera del horario de trabajo y de la Biblioteca.

El Departamento de Recursos Humanos de la Biblioteca no realiza una detección de necesidades con su personal y se limita únicamente a la capacitación que CONACULTA ofrece, lo cual indica la importancia que tuvo haber realizado este estudio, ya que se diseñó un programa sencillo pero completo que puede ser adicional a la capacitación que reciben.

Con los conocimientos adquiridos a lo largo de toda la carrera y con el refuerzo que da el diplomado “Planeación y Administración de Recursos Humanos” se podría ampliar la participación en beneficio del factor humano de la Biblioteca como por ejemplo analizando un clima laboral, metiéndose a capacitar no sólo al personal de servicios al público, sino también a las demás áreas. Es mucho lo que se puede y debe hacer en beneficio de la Biblioteca en general, pero el interés que motivo a la realización de este trabajo fue limitado sólo al personal de servicios al público por ser ellos los primeros que entran en contacto con el usuario.

La tecnología, los programas de austeridad y los recortes presupuestales que implementa el gobierno federal (ejem. Programa de separación voluntaria) hacen necesaria la capacitación

constante para que los trabajadores de nuevo ingreso y la gente que ya labora puedan tener las herramientas necesarias para asegurar un lugar dentro de las instituciones.

El programa fue diseñado para el personal del área de Servicios al Público buscando un desarrollo individual en base a sus propias necesidades y expectativas, y aunque los resultados hayan arrojado cursos que pudieran parecer no acordes a las actividades que realiza este personal, se creó que es necesario tomar en cuenta sus inquietudes ya que así se podrían reubicar en alguna área donde pudieran explotar de una mejor manera sus capacidades individuales, logrando con esto una mayor motivación que le permita al trabajador mejorar tanto personal como laboral, esto sin olvidar el evitar que los trabajadores no quieran en algún momento cumplir la función de docentes o todólogos y sólo ser profesionales en lo que a su área respecta.

El Trabajador Social muestra una vez más que su campo de acción parece no tener límites y que su inserción en las empresas, instituciones y en donde existan actores sociales carentes de necesidades es imprescindible su participación en la búsqueda de beneficios sociales coordinándose con otras disciplinas.

Con la visión social que se tiene se deberá buscar que se incentive y se reconozca al trabajador que acude a capacitarse, logrando con esto que se motive al trabajador en la búsqueda de más cursos que eleven su nivel personal y profesional, debiendo hacer un trabajo muy minucioso de concientización para explicar al trabajador los beneficios que a corto y mediano plazo puede llegar a obtener por el hecho de estar en constante capacitación, sin que se caiga en el vicio de que el trabajador sólo acuda por obtener algún tipo de recompensa inmediata y que no asista de manera consciente, evitando que obtenga el aprovechamiento de los conocimientos y que frene el desarrollo de los cursos.

Si el programa de capacitación es llevado a cabo bajo los términos antes señalados, se podrá hablar de que se estará elevando la calidad individual y profesional de cada trabajador.

Los cursos propuestos para el programa de capacitación mejorarán la atención hacia los usuarios ya que al impartir estos cursos los trabajadores podrán mejorar sus actividades cotidianas en sus respectivas áreas, agilizando los servicios y captando la atención de más gente que incline su preferencia a asistir a la Biblioteca de México.

Se pudo corroborar que los trabajadores que se entrevistaron al momento de expresar sus necesidades de capacitación marcaban puntos claves que debe cumplir el perfil del servidor público.

Es importante señalar que los encuestados manifestaron un interés por el curso de Relaciones Humanas y que CONACULTA ofrece el curso de Calidad en el Servicio, el cual cubre, en cierta medida, parte de las necesidades que los empleados manifiestan, pero este como otros cursos no son llevados a la base trabajadora de la Biblioteca, con lo cual se puede comprobar que no son extensivos.

Si se comienza a responder con hechos a las inquietudes y manifestaciones de la base trabajadora por pequeñas que éstas parezcan, se podrá empezar a hablar de productividad y no se quedará rezagado en la modernización, preparándose para poder competir y lograr estándares de calidad.

Se conoció la historia de la Biblioteca, se investigó sobre capacitación, se observó la participación del trabajador social en el área empresarial, se diseñó y aplicó el instrumento, codificó, interpretó y propuso un programa de capacitación, que será presentado al jefe del departamento de Recursos Humanos para su análisis esperando sea aplicado.

Este estudio ha servido para conocer la opinión de un sector que ha sido marginado y relegado por el CONACULTA.

Se conoció también un documento que realizó el personal de fin de semana donde pedían al Director de la Biblioteca de México capacitación en su turno, y se pudo cambiar impresiones con la Jefa del Departamento de Servicios al Público que creyó en este estudio e indicó que ella tenía propuestas que más adelante le gustaría coordinar con nosotros.

Se tuvo acceso a los manuales de procedimiento que en ese momento se estaban actualizando, a los cuales se propuso que fueran repartidos a todos los coordinadores de sala, para que ellos a su vez compartan la información a la base trabajadora.

Conociendo la realidad del personal de servicios al público y atendiendo a la confianza que depositaron en nosotros, se propone los cursos ya mencionados.

Con la función de capacitación y desarrollo, la administración de recursos humanos alcanzará la meta de contar con empleados competentes que estén actualizados en las habilidades, conocimientos y aptitudes necesarios para desempeñar con éxito sus funciones.

Se entiende la carencia presupuestal por la que atraviesa no sólo la Biblioteca sino todo el CONACULTA, pero no se puede justificar la razón de que no se invierta en capacitación y lo peor es que exista mucha fuga de capital que favorece a unos pocos y deja desprotegida a la base trabajadora.

Este trabajo recepcional queda abierto para su continuidad en beneficio de la Biblioteca de México, los trabajadores sociales intervienen directamente con los grupos sociales que presentan necesidades y carencias y que por sí mismos no pudieron resolverlos, por ello se organizaron los cursos para satisfacer esas necesidades y lograr su adecuación en una sociedad de permanentes cambios buscando con ello mejorar sus niveles de vida.

ANEXOS

SALA INFANTIL

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad conocer las necesidades de capacitación del personal que labora en esta sala y no implica ningún compromiso para el participante. Muchas gracias por su colaboración.

1.- ¿Haz tomado algún curso impartido por parte de CONACULTA en los últimos seis meses? SI () NO()

¿Cuál (es)? _____

2.- ¿Qué cursos consideras necesario para mejorar tú desempeño en el trabajo?

3.- ¿Consideras necesaria alguna capacitación especial para la atención a niños?
SI () NO ()

¿Cuál (es)? _____

4.- ¿Conoces el manual de procedimientos de sala infantil? SI () NO ()

¿Por qué? _____

5.- De las siguientes funciones marca con una X las que realizas en tu área de trabajo

() Recibes solicitud de orientación e información por parte del usuario

() Ayudas a utilizar el catálogo público

() Apoyas en la utilización del material

() Integras el material a la estantería revisado y verificado

() En servicios especiales difundes la actividad programada elaborando carteles y colocándolos en las mamparas

Inscribes a los niños solicitantes

Ejecutas la actividad programada

Realizas visitas guiadas

6.- ¿Los cursos son tomados en cuenta para obtener ascensos, promociones o una mejor remuneración?

Si No No sabe

SALA DE INVIDENTES

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad conocer las necesidades de capacitación del personal que labora en esta sala y no implica ningún compromiso para el participante. Muchas gracias por su colaboración.

1.-¿Haz tomado algún curso impartido por parte de CONACULTA en los últimos seis meses? SI () NO()

¿Cuál (es)? _____

2.- ¿Qué cursos consideras necesario para mejorar tú desempeño en el trabajo?

3.- ¿Consideras que cuentas con todos los conocimientos para lograr una amplia atención a los usuarios invidentes? SI () NO ()

¿Cuáles necesitas? _____

4.- ¿Si se impartiera un curso sobre el sistema braille lo tomarías? SI () NO ()

¿Por qué? _____

5.- ¿Conoces el manual de procedimientos de sala de invidentes? SI () NO ()

¿Por qué? _____

6.- De las siguientes funciones marca con una X las que realizas en tu área de trabajo

() Recibes y anotas al usuario

() Identificas el tipo de servicio que el usuario solicita

Verificas que haya personal para otorgar el servicio solicitado

En caso de no haber personal disponible, canalizas al usuario con el bibliotecario que otorgará el servicio solicitado

Otorgas el servicio solicitado siguiendo las directrices marcadas para cada tipo de servicio

Realizas visitas guiadas

7.- ¿Los cursos son tomados en cuenta para obtener ascensos, promociones o una mejor remuneración?

Si No No sabe

SALA DE HEMEROTECA

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad conocer las necesidades de capacitación del personal que labora en esta sala y no implica ningún compromiso para el participante. Muchas gracias por su colaboración.

1.-¿Haz tomado algún curso impartido por parte de CONACULTA en los últimos seis meses ? SI () NO()

¿Cuál (es)? _____

2.- ¿Qué cursos consideras necesario para mejorar tú desempeño en el trabajo?

3.- ¿Consideras necesaria alguna capacitación especial para la atención en la hemeroteca?
 SI () NO ()

¿Cuál (es)? _____

4.- ¿Conoces el manual de procedimientos de la hemeroteca? SI () NO ()

¿Por qué? _____

5.- De las siguientes funciones marca con una X las que realizas en tu área de trabajo

() Recibes la solicitud de información hemerográfica

() Investigas la existencia de la información

() Ubicas la existencia y lo traes al mostrador

() Suministras material hemerográfico

() Recibes y revisas el material devuelto

Integras el material consultado a la estantería

Realizas visitas guiadas

6.- ¿Los cursos son tomados en cuenta para obtener ascensos, promociones o una mejor remuneración?

Si No No sabe

**SALAS 1, 2, 3, de CONSULTA, FONDO MEXICO,
FONDO RESERVADO Y VIDEOTECA**

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad conocer las necesidades de capacitación del personal que labora en esta sala y no implica ningún compromiso para el participante. Muchas gracias por su colaboración.

1.-¿Haz tomado algún curso impartido por parte de CONACULTA en los últimos seis meses ? SI () NO()

¿Cuál (es)? _____

2.- ¿Qué curso consideras necesario para mejorar tú desempeño en el trabajo?

3.- ¿Consideras necesaria alguna capacitación especial para la atención en alguna de estas salas? SI () NO ()

¿Cuál (es)? _____

4.- ¿Conoces el manual de procedimientos de alguna de estas salas? SI () NO ()

¿Por qué? _____

5.- De las siguientes funciones marca con una X las que realizas en tu área de trabajo

() Orientas al usuario en sus necesidades de información

() Proporcionas el material al usuario

() Integras el material consultado en la estantería

() Realizas visitas guiadas

6.- ¿Los cursos son tomados en cuenta para obtener ascensos, promociones o una mejor remuneración?

Si () No () No sabe ()

Bibliografía

Apuntes del Diplomado "Planeación y Administración de Recursos Humanos" 8ª Promoción

Arcilla Farías. Reformas económicas del siglo XVII en Nueva España, II, Sep- setentas, 118, México, 1974.

Bautista Cabrera, Marcela. La participación del Trabajador Social en el proceso de la capacitación ENTS, UNAM, México, Tesina, 1987.

Buonocore, Domingo. Diccionario de Biblioteconomía Edic. Segunda, Buenos Aires, 1976.

CONACULTA. Calidad en el servicio Manual del Participante, México, 2000.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Primera edición Gómez Gómez, Hnos. Editores. México.

La Biblioteca México. Discursos 1920-1950 José Vasconcelos. Ejemplar #2116.

Diccionario Enciclopédico 2003. Novena Edición. Larousse.

Doctor Cesar Ramírez. Vicios y virtudes de la capacitación, Pac.

Drovetta, Susana Mabel/ Guadagnini, Horacio Mario. "Diccionario de Administración y Ciencias Afines".
Limusa México.

Ibarra, Ramírez, María Guadalupe/Medina Medina, Isela. La capacitación como estrategia para la optimización de los recursos humanos y calidad en el servicio ENTS, UNAM, México, Tesis, 1998.

Inducción al servicio público SEP/CONACULTA Manual del Participante México, DF, Junio de2000.

Loyo Herrera, Angélica. Trabajo Social Empresarial UNAM, ENTS México.

Ramos Martínez, María Reyna. La cultura del trabajador y su influencia en el proceso de capacitación ENTS, UNAM, México, Tesis, 1997.

CONACULTA. Trabajo en equipo Manual del Participante, México, 2000.